Pracovník/pracovnice v ubytovacím zařízení (kód: 65-014-E)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání: Pomocný pracovník v pohostinství a ubytovacích zařízeních
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 2

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Práce spojené s provozem ubytovacího zařízení	2
Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení	2
Zajišťování bezpečnosti hostů, BOZP, PO v ubytovacím zařízení	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Práce spojené s provozem ubytovacího zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Připravit pracoviště k provozu	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Převzít pracovní úkoly podle pracovních plánů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Dodržovat posloupnost prací a časový harmonogram	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vykonat drobnou, nenáročnou opravu a údržbu inventáře, zařízení, budovy	Praktické předvedení
e) Zkontrolovat funkčnost zařízení v prostoru pro hotelové hosty a předat informace o jejich stavu	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Vysvětlit způsob zajištění uzavírání budovy v souladu s provozním řádem	Ústní ověření
g) Popsat průběh kontroly dodržování provozního řádu	Ústní ověření
h) Ošetřit, uložit a zabezpečit inventář po ukončení provozu	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Kontrola čistoty a hygienické bezpečnosti ubytovacího zařízení	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Informovat o doprovodných programech podle požadavků zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zabezpečit zavazadla hostů podle jejich požadavků	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Poskytovat základní informační služby ubytovaným hostům	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Nabídnout další doplňkové služby pro zvýšení tržeb ubytovacího zařízení	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit alespoň dvě kritéria.

Zajišťování bezpečnosti hostů, BOZP, PO v ubytovacím zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat bezpečnostní pravidla spojená s ochranou majetku a zdraví hostů	Ústní ověření
b) Uvést pravidla BOZP	Ústní ověření
c) Uvést pravidla požární ochrany	Ústní ověření
d) Vysvětlit způsoby zajištění ochrany osobních údajů hostů	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.

Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede autorizovaná osoba do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost je vyžadována (odkaz na povolání v NSP Pomocný pracovník v pohostinství a ubytovacích zařízeních – https://nsp.cz/jednotka-prace/pomocny-pracovnik-v-pohos#zdravotni-zpusobilost).

Autorizovaná osoba / autorizovaný zástupce zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce:
- uvede pomůcky, které smí uchazeč při zkoušce používat.

Jednotlivá kritéria se ověřují uvedenými nástroji hodnocení a zaměřují se na proces a výsledek.
Autorizovaná osoba / autorizovaný zástupce rozpracuje kritéria podrobně podle charakteru konkrétních zadaných úkolů.

Po celou dobu hodnocení je sledována kvalita a postup prováděné práce, dodržování předpisů bezpečnosti práce a zásad profesionální komunikace s hosty, dodržování časového harmonogramu.

Metodické pokyny k jednotlivým odborným kompetencím:

U odborné kompetence **Práce spojené s provozem ubytovacího zařízení**
kritérium a) - pracoviště musí obsahovat všechny náležitosti pro odbavení hostů, tzn. prostor pro příjem, komunikaci požadavků a ubytovací část s patřičným technickým zázemím a zázemím pro housekeeping. Součástí přípravy je kontrola pracoviště, aby mohl být host standardně odbaven
kritérium d) - mezi drobnou nenáročnou opravu a údržbu inventáře, zařízení budov patří uvedené činnosti: oprava sprchy, kliky, háčku v koupelně, vyčistění odpadu u umyvadla
kritérium i) - smyslem hygienické bezpečnosti je zajistit, že host nebude během svého pobytu vystaven žádnému hygienickému nebezpečí

U odborné kompetence **Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení**
kritérium a) - *d*oprovodným programem může být sighseeing (nabídka okružní jízdy po pamětihodnostech, prohlídka města), exkurze atd.
kritérium b) - zabezpečení zavazadel hostů bude prováděno při příjezdu nebo během simulovaného pobytu hostů. Cílem je, aby zavazadla hostů byla v bezpečí a nehrozilo jim žádné nebezpečí poškození nebo zcizení
kritérium c) - základními informačními službami jsou informace o dění v ubytovacím zařízení a v jeho okolí
kritérium d) - doplňkovými službami jsou např. poskytnutí snídaně, nabídka wellness, zapůjčení sportovního vybavení

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v pozici správce ubytovacího zařízení nebo ve funkci učitele odborného výcviku nebo praktického vyučování v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v pozici správce ubytovacího zařízení nebo ve funkci učitele odborného výcviku nebo praktického vyučování v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví.
c) Vysokoškolské vzdělání nejméně bakalářského studijního programu se zaměřením na hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v pozici správce ubytovacího zařízení nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo odborného výcviku nebo praktického vyučování v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví.
d) Profesní kvalifikace 65-014-E Pracovník/pracovnice v ubytovacím zařízení + střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v hotelovém provozu v pozici správce ubytovacího zařízení.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je stanoven autorizujícím orgánem v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo pro místní rozvoj, www.mmr.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Podklady pro BOZP a PO
- Provozní řád ubytovacího zařízení
- Prostory ubytovacího zařízení včetně recepce, haly a pokojové části
- Vhodné pracovní oblečení (například zástěru) a ochranné pomůcky (například pracovní rukavice)
- Pomůcky a nástroje vztahující se k předmětné činnosti (nářadí pro drobnou údržbu a opravy inventáře, například vrtačku, šroubováky, kladivo, kleště)

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 15 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 2 až 3 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro pohostinství, gastronomii a cestovní ruch, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
AHR ČR
Hotel Imperial Karlovy Vary
Hotel Vienna House Diplomat Prague