

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

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

## 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, vyčištění 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)* - doprovodným programem může být sightseeing (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

## **Autoři standardu**

### **Autoři kvalifikačního standardu**

Kvalifikační 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