# Úklidové práce v ubytovacím zařízení - pokojská (kód: 65-015-E)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo pro místní rozvoj
**Skupina oborů:** Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
**Týká se povolání:** Pokojská
**Kvalifikační úroveň NSK - EQF:** 2

## Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|---|
| Používání běžných pomůcek a čisticích prostředků při úklidu | 2 |
| Obsluha strojů a zařízení používaných při úklidu | 2 |
| Úklid v ubytovacích zařízeních | 2 |
| Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO | 2 |
| Provádění hygienicko-sanitační činnosti | 2 |

## Platnost standardu

Standard je platný od: 11.04.2017 do: 11.04.2022

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Používání běžných pomůcek a čisticích prostředků při úklidu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vybrat a správně použít pomůcky a čisticí prostředky pro vykonání zadané práce | Praktické předvedení |
| b) Ošetřit a udržovat pomůcky používané při úklidu | Praktické předvedení |
| c) Zacházet s nástrojem a pomůckou podle zásad bezpečnosti práce | Praktické předvedení |
| d) Vysvětlit způsob likvidace obalů a zbytků čisticích a úklidových prostředků podle předpisů na ochranu životního prostředí | Ústní ověření |
| e) Vysvětlit způsob evidence spotřeby čisticích a hygienických prostředků a zaevidovat konkrétní spotřebu | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Obsluha strojů a zařízení používaných při úklidu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Zvolit vhodný stroj nebo zařízení k provedení zadané práce (vysavače, mycí, čisticí stroje) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Dodržet dávkování úklidových, čisticích nebo pracích prostředků podle doporučení výrobců | Praktické předvedení |
| c) Vhodně manipulovat se zařízením při výkonu činnosti | Praktické předvedení |
| d) Provést ošetření a údržbu stroje nebo zařízení po ukončení provozu | Praktické předvedení |
| e) Zacházet se strojem nebo zařízením podle zásad bezpečnosti práce | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Úklid v ubytovacích zařízeních

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Převzít úkoly podle pracovních plánů | Praktické předvedení |
| b) Dodržet posloupnost prací a časový harmonogram | Praktické předvedení |
| c) Vykonat úklid 2 pokojů včetně úklidu příslušenství a společných prostor | Praktické předvedení |
| d) Vyvětrat pokoj | Praktické předvedení |
| e) Zkontrolovat stav a funkčnost vybavení pokoje | Praktické předvedení |
| f) Provést výměnu ložního prádla, ručníků, ustlat lůžko | Praktické předvedení |
| g) Utřít prach | Praktické předvedení |
| h) Doplnit toaletní a hygienické potřeby a spotřební materiál na pokojích | Praktické předvedení |
| i) Vyčistit okna, zrcadla, dveře, osvětlovací zařízení, nábytek | Praktické předvedení |
| j) Ošetřit podlahové plochy v pokoji podle jejich charakteru (umýt, vyluxovat) | Praktické předvedení |
| k) Provést sanitaci toalety a kontrolu a čištění odpadů | Praktické předvedení |
| l) Vysypat odpadkové koše, třídit odpad (např. plasty, papír, sklo) v souladu s vnitřními předpisy a organizačními pokyny | Praktické předvedení |
| m) Zaevidovat spotřebu minibarů a dalšího doplňkového prodeje | Praktické předvedení |
| n) Komunikovat s recepcí ohledně průběhu směny - uklizené pokoje, fakturace doplňkového prodeje, závady na pokoji | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO

| 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, jaké jsou způsoby zajištění ochrany osobních údajů a majetku hostů | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Provádění hygienicko-sanitační činnosti

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Dodržovat hygienu osobní a hygienu práce v průběhu pracovních činností | Praktické předvedení |
| b) Použít vhodný pracovní oděv | Praktické předvedení |
| c) Provést úklid pracoviště po ukončení provozu v souladu s hygienickými požadavky | Praktické předvedení |
| d) Používat ochranné pracovní pomůcky a předměty | Praktické předvedení |

**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). Zdravotní způsobilost není vyžadována.
Jednotlivá kritéria se ověřují uvedenými nástroji hodnocení a zaměřují se na proces a na výsledek.
Autorizovaná osoba podrobně rozpracuje kritéria podle charakteru konkrétních zadaných úkolů.
Uchazeči budou zadány činnosti, které jsou obsahem této profesní kvalifikace, jejichž splnění realizuje - jedná se o kompletní úklid 2 pokojů včetně příslušenství. Konkrétní úkoly a jejich rozsah určí autorizovaná osoba.
Po celou dobu hodnocení je sledována kvalita a postup prováděné práce, dodržování hygienických předpisů, předpisů bezpečnosti práce a zásad profesionální komunikace s hosty, dodržování časového harmonogramu.

### 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 a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele praktického vyučování /odborných předmětů v hotelnictví.
b) Vyšší odborné vzdělání v oboru hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele praktického vyučování v hotelnictví.
c) Vysokoškolské vzdělání v bakalářském nebo vyšším stupni studijního programu a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele odborných předmětů/ praktického vyučování v hotelnictví.
d) Profesní kvalifikace 65-015-E Úklidové práce v ubytovacím zařízení - pokojská a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v hotelovém provozu v řídicích činnostech.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

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

## Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- Podklady BOZP a PO
- Provozní řád ubytovacího zařízení
- Hotelové pokoje se standardním vybavením včetně příslušenství
- Vhodné pracovní oblečení
- Pomůcky a nástroje pro vykonání úklidu ( čisticí a úklidové prostředky pro čištění podlah, obkladů, sanitárního zařízení, oken, zrcadel, úklidová souprava včetně vozíku, vysavač, hygienické prostředky na doplnění atd.)

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické či prostorové vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace doklady (resp. jejich ověřené kopie) umožňující jeho užívání nejméně po dovbu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení 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 1,5 až 2 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

## 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:
Asociace hotelů a restaurací ČR
Milan Pavelka, OSVČ
ARMANDO HOSPITALITY GROUP EUROPE, s. r. o.
Intercatering, spol. s r. o.