# Provozovatel/provozovatelka ubytování v soukromí (kód: 65-016-H)

**Autorizující orgán:** Ministerstvo pro místní rozvoj
**Skupina oborů:** Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
**Týká se povolání:**
**Kvalifikační úroveň NSK - EQF:** 3

## Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|---|
| Provádění provozních činností při ubytovávání v soukromí | 2 |
| Inkasování plateb od hostů ubytovacího zařízení | 3 |
| Poskytování služeb spojených s pobytem hostů ubytovaných v soukromí | 3 |
| Používání pomůcek a čisticích prostředků při úklidu v ubytovacím zařízení | 2 |
| Obsluha strojů a zařízení používaných při úklidu v ubytovacím zařízení | 2 |
| Úklid v ubytovacích zařízeních v soukromí | 2 |
| Orientace v možnostech podnikání ve službách | 3 |
| Vyhotovování podnikových písemností | 3 |
| Zajišťování bezpečnosti hostů, BOZP, PO v ubytovacím zařízení | 3 |
| Provádění hygienicko-sanitační činnosti v ubytovacím zařízení | 3 |

## Platnost standardu

Standard je platný od: 01.03.2023

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Provádění provozních činností při ubytovávání v soukromí

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Připravit ubytovací zařízení pro hosty | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vykonat drobnou, nenáročnou opravu a údržbu inventáře, zařízení, budovy | Praktické předvedení |
| c) Popsat zajištění revize budovy a zařízení, údržbových a opravářských prací u odborných firem a způsob převzetí jejich práce | Ústní ověření |
| d) Popsat postup při uzavírání budovy v souladu s provozním řádem a způsob kontroly dodržování domovního řádu | Ústní ověření |
| e) Vést evidenci hostů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Vysvětlit dodržování požadavků státní správy (cizinecká policie, autorské svazy, hygiena, statistický úřad) | Ústní ověření |
| g) Zkontrolovat funkčnost zařízení v prostoru pro hotelové hosty a předat informace o jejich stavu | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Inkasování plateb od hostů ubytovacího zařízení

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Přijmout a evidovat objednávku hosta | Praktické předvedení |
| b) Provést vyúčtování s hostem – připravit a předložit účet | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Použít různé formy platebního styku podle přání hosta | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Poskytování služeb spojených s pobytem hostů ubytovaných v soukromí

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Připravit nabídku služeb | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Zajistit základní informační služby pro hosty s využitím internetu | Praktické předvedení |
| c) Předvést základní komunikaci s hostem při příjezdu nebo při odjezdu | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Zajistit drobné požadavky hostů (například vyřízení vzkazu, zapůjčení sportovního vybavení, uschování zavazadel) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Zpracovat návrh jednoduchého marketingového plánu | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Používání pomůcek a čisticích prostředků při úklidu v ubytovacím zařízení

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vybrat a správně použít pomůcky a čisticí prostředky k vykonání zadané práce | Praktické předvedení |
| b) Zacházet s nástroji a pomůckami podle zásad bezpečnosti práce (reálné předvedení, čisticí prostředky, pomůcky) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Vysvětlit způsob likvidace obalů a zbytků čisticích a úklidových prostředků podle předpisů na ochranu životního prostředí | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Obsluha strojů a zařízení používaných při úklidu v ubytovacím zařízení

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Zvolit vhodný stroj nebo zařízení k provedení zadané práce (vysavače, mycí, čisticí stroje) | Praktické předvedení |
| 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 zařízení po ukončení provozu | Praktické předvedení |
| e) Zacházet se zařízením podle zásad bezpečnosti práce | Praktické předvedení |
| f) Zajistit zabezpečení zařízení po ukončení provozu (např. úklidový stroj) | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Úklid v ubytovacích zařízeních v soukromí

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Vykonat pobytový úklid pokoje včetně příslušenství a společných prostor | Praktické předvedení |
| b) Udržovat podlahové plochy podle jejich charakteru (umývat, pastovat, luxovat) | Praktické předvedení |
| c) Utřít prach v pokoji i v koupelně | Praktické předvedení |
| d) Vyvětrat pokoj (apartmán) a ustlat lůžkoviny | Praktické předvedení |
| e) Provést výměnu ložního prádla, ručníků, osušek, předložek | Praktické předvedení |
| f) Doplnit toaletní a hygienické potřeby | Praktické předvedení |
| g) Vyleštit zrcadla, dveře | Praktické předvedení |
| h) Zkontrolovat stav a funkčnost vybavení pokoje | Praktické předvedení a ústní ověření |
| i) Provést kompletní úklid pokoje, koupelny a toalety | Praktické předvedení |
| j) Popsat zásady vstupu do obsazeného pokoje | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Orientace v možnostech podnikání ve službách

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Uvést možnosti podnikání ve službách, zhodnotit rizika v podnikání | Ústní ověření |
| b) Vysvětlit povinnosti podnikatele vůči příslušným statním orgánům a zdravotním pojišťovnám | Ústní ověření |
| c) Orientovat se v základních právních normách vztahujících se k danému podnikání | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Vyhotovování podnikových písemností

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Sestavit obchodní nabídku | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vyhotovit účetní doklad | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Vyřídit reklamaci, objednávku zboží nebo služby | Praktické předvedení a ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna 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, jaké jsou způsoby zajištění ochrany osobních údajů a majetku hostů | Ústní ověření |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Provádění hygienicko-sanitační činnosti v ubytovacím zařízení

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|---|
| a) Dodržovat hygienická pravidla 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 osobní ochranné pracovní prostředky | Praktické předvedení |

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Organizační a metodické pokyny

### Pokyny k realizaci zkoušky

**1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce**

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP – https://nsp.cz/jednotka-prace/pomocny-pracovnik-v-pohos).

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započetím zkoušky.

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce uvede pomůcky, které může uchazeč při zkoušce používat.

Uchazeč si zajistí pracovní oděv podle požadavků BOZP pracoviště, na kterém bude zkouška probíhat.

**2. Průběh zkoušky**

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. 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.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnoticím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnotícím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

U odborné způsobilosti 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 b) mezi drobnou nenáročnou opravu a údržbu inventáře, zařízení budov patří například uvedené činnosti: oprava sprchy, kliky, háčku v koupelně, vyčistění odpadu u umyvadla

U odborné způsobilosti Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení:
kritérium a) obchodní nabídka služeb představuje konkrétní nabídku podle požadavků a přání zákazníka, tzn. typ pokoje, konfiguraci lůžek, čas příjezdu, příp. snídaní atd. Nabídka služeb může být značně variabilní, ale základ by se měl odvíjet vždy od nabídky ubytování a dohodnutí času příjezdu
kritérium b) základní informační služby představují informace o dění v ubytovacím zařízení a v jeho okolí
kritérium e) základní jednoduchý marketingový plán představuje základní kroky v oblasti marketingu a strategie ubytovacího zařízení

U odborné způsobilosti Orientace v možnostech podnikání ve službách:
kritérium c) základní právní normy vyžadované jako nezbytné pro provozovatele ubytování v soukromí, jejichž znalost uchazeč prokazuje u zkoušky jsou:

- zákon č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon

- nařízení vlády č. 278/2008 Sb., o obsahových náplních jednotlivých živností ( živnost volná - č. 55 Ubytovací služby; živnost řemeslná - Hostinská činnost)
- vyhláška č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využití území (§ 2)
- vyhláška č. 268/2009 Sb., o technických požadavcích na stavby (§ 3, § 39, § 40,§ 44)

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 se sleduje kvalita a postup prováděné práce, dodržování předpisů bezpečnosti práce a zásad profesionální komunikace s hosty, dodržování časového harmonogramu.

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.

## Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou odbornou způsobilost a výsledek zapisuje do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky.

Výsledné hodnocení pro danou odbornou způsobilost musí znít:
- „splnil“, nebo
- „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé odborné způsobilosti.

Výsledné hodnocení zkoušky zní buď:
- „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny odborné způsobilosti, nebo
- „nevyhověl“, pokud uchazeč některou odbornou způsobilost nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí autorizovaná osoba vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

## Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jedním zkoušejícím, který musí být přítomen u zkoušky po celou dobu trvání zkoušky.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnoticího standardu.

## 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 výučním listem v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví a nejméně 5 let odborné praxe v povolání správce/provozovatele ubytovacího zařízení.
b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti hotelnictví a nejméně 5 let odborné praxe v povolání správce/provozovatele ubytovacího zařízení.
c) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví a nejméně 5 let odborné praxe v povolání správce/provozovatele ubytovacího zařízení.
d) Vysokoškolské vzdělání nejméně bakalářského studijního programu se zaměřením na hotelnictví a nejméně 5 let odborné praxe v povolání správce/provozovatele ubytovacího zařízení.
e) Profesní kvalifikace 65-016-H Provozovatel/provozovatelka ubytování v soukromí a střední vzdělání s maturitní zkouškou a nejméně 5 let odborné praxe v povolání správce/provozovatele ubytovacího zařízení.

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

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

- prostory ubytovacího zařízení včetně pokojové části, zařízení pokoje, lůžkoviny a ložní prádlo, ručníky, toaletní a hygienické potřeby
- podklady BOZP a PO
- provozní řád ubytovacího zařízení
- podklady pro evidenci ubytovaných osob a zapůjčených předmětů
- PC s přístupem na internet, tiskárna
- 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)
- vhodné pracovní oblečení a ochranné pomůcky a předměty

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).

## 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, s organizací zkoušky, s požadavky BOZP a PO a s právy a povinnostmi uchazeče v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb.

## Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 4 až 6 hodin (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