Ubytování v soukromí (kód: 65-016-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání: Pracovník ubytování v malých ubytovacích zařízeních
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Práce spojené s provozem ubytovacího zařízení	2
Inkasování plateb od hostů	3
Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení	3
Používání běžných pomůcek a čisticích prostředků při úklidu	2
Obsluha strojů a zařízení používaných při úklidu	2
Úklid v ubytovacích zařízeních	2
Orientace v možnostech podnikání ve službách	3
Vyhotovování podnikových písemností	3
Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO	2
Provádění hygienicko-sanitační činnosti	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 11.04.2017 do: 11.04.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Práce spojené s provozem ubytovacího zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Připravit ubytovací zařízení pro hosty	Praktické předvedení
b) Vykonat drobnou, nenáročnou opravu a údržbu inventáře, zařízení, budovy (např. umýt okno, opravit háček v koupelně, opravit sprchu)	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
f) Vysvětlit dodržování požadavků státní správy (cizinecká policie, autorské svazy, hygiena, statistický úřad)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Inkasování plateb od hostů

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

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení

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

Je třeba splnit alespoň dvě kritéria.

Používání běžných pomůcek a čisticích prostředků při úklidu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Použít vhodné pomůcky a čisticí prostředky k vykonání zadané práce	Praktické předvedení
b) Ošetřovat a udržovat pomůcky používané při úklidu	Praktické předvedení
c) Zacházet s nástroji a pomůckami podle zásad bezpečnosti práce	Praktické předvedení
d) Likvidovat podle předpisů na ochranu životního prostředí obaly a zbytky čisticích a úklidových prostředků	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha strojů a zařízení používaných při úklidu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést praní prádla s využitím vhodného zařízení	Praktické předvedení
b) Dodržet správné dávkování úklidových, čisticích nebo pracích prostředků	Praktické předvedení
c) Spustit zařízení a vykonat zadanou operaci	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	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Úklid v ubytovacích zařízeních

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vykonat úklid pokoje včetně příslušenství a společných prostor	Praktické předvedení
b) Udržovat podlahové plochy podle jejich charakteru (umývat, pastovat, luxovat)	Praktické předvedení
c) Utřít prach z nábytku	Praktické předvedení
d) Vyvětrat pokoj (apartmán) a ustlat lůžkoviny	Praktické předvedení
e) Provést výměnu ložního prádla, ručníků	Praktické předvedení
f) Doplnit toaletní a hygienické potřeby	Praktické předvedení
g) Vyčistit okna, zrcadla, dveře, osvětlovací zařízení, nábytek a stěny podle potřeby	Praktické předvedení
h) Zkontrolovat stav a funkčnost vybavení pokoje	Praktické předvedení
i) Provést sanitaci toalety a kontrolu odpadů včetně čištění	Praktické předvedení

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 státu	Ústní ověření
c) Orientace v základních právních normách vztahujících se k danému podnikání	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyhotovování podnikových písemností

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

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Dodržovat bezpečnostní pravidla spojená s ochranou majetku a zdraví hostů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Dodržovat pravidla BOZP a požární ochrany	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit zajištění ochrany osobních údajů hostů	Ústní ověření
d) Popsat způsob zabezpečení zavazadel 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) Nosit vhodný pracovní oděv	Praktické předvedení
c) Provést úklid pracoviště po ukončení provozu v souladu s hygienickými požadavky	Praktické předvedení
d) Použít 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 výsledek.
Po celou dobu hodnocení je sledována kvalita a postup prováděné práce, dodržování 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 výučním listem a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích činnostech v oblasti hotelového provozu nebo ve funkci učitele praktického vyučování v oboru hotelnictví.
b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích činnostech v oblasti hotelnictví nebo ve funkci učitele praktického vyučování.
c) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích činnostech v oblasti hotelového provozu nebo ve funkci učitele praktického vyučování.
d) Vysokoškolské vzdělání získané v bakalářském nebo vyšším stupni studijního programu a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích činnostech v oblasti hotelnictví nebo ve funkci učitele odborných předmětů.
e) Profesní kvalifikace 65-016-H Ubytování v soukromí a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let praxe v hotelovém provozu nebo v úseku zahrnujícím pracoviště s činnostmi předmětné kvalifikace.

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
- Podklady pro evidenci ubytovaných osob a zapůjčených předmětů
- PC s přístupem na internet, tiskárna, zařízení pro EET
- Zařízení a pomůcky pro úklid: vysavač, mop, hadr, stěrka, čistící prostředky
- Prostory ubytovacího zařízení včetně pokojové části, zařízení pokoje, lůžkoviny a ložní prádlo, ručníky, toaletní a hygienické potřeby
- Vhodné pracovní oblečení a ochranné pomůcky a předměty.

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 dobu 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 20 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 4 až 6 hodin (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:
Filip Kühnell - Asociace hotelů a restaurací ČR
Milan Pavelka - OSVČ
Přemysl Grunt - ARMANDO HOSPITALITY GROUP EUROPE, s. r. o.
Jiří Šrámek - Intercatering, spol. s r. o.