Provozní vedoucí úklidu (kód: 69-039-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Osobní a provozní služby (kód: 69)
Týká se povolání: Provozní vedoucí úklidu
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Organizace práce a identifikace systémů úklidu	3
Kontrola a řízení systémů při manipulaci s chemickými přípravky, pomůckami a stroji	3
Identifikace materiálů spojených s volbou vhodných technologických postupů v různých časových horizontech	3
Zaškolování zaměstnanců pro uplatňování a dodržování zásad bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci a požární ochrany	3
Aplikace kontrolních systémů a jednání se zákazníkem	3
Vedení pracovního kolektivu úklidových pracovníků	3
Vedení dokumentace v úklidových službách	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 28.01.2014

Kritéria a způsoby hodnocení

Organizace práce a identifikace systémů úklidu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit zásady hygieny různých typů objektů a zatížení (směnné provozy, vysoké zatížení ploch atd.)	Písemné a ústní ověření
b) Navrhnout organizaci úklidu, řešení změn, zpracování technologických postupů a harmonogramu úklidu	Písemné a ústní ověření
c) Určit a zdůvodnit personální zajištění úklidu příkladové úklidové plochy podle harmonogramu tak, aby bylo řešení co nejefektivnější	Písemné a ústní ověření
d) Stanovit materiálové vybavení příkladové zakázky vč. strojního vybavení	Písemné a ústní ověření
e) Vysvětlit možnosti a organizaci – týmová spolupráce, práce ve dvojicích	Ústní ověření
f) Vysvětlit zásady ekonomiky zakázky, kterou může provozní vedoucí ovlivnit, na příkladu kalkulace ekonomiky zakázky	Písemné a ústní ověření
g) Vysvětlit zásady manipulace s druhotnými surovinami – odpady	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kontrola a řízení systémů při manipulaci s chemickými přípravky, pomůckami a stroji

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést kontrolu dávkování, nakládání s chemickými přípravky, aplikace a skladování chemických přípravků	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat způsob určení množství a postup objednávání a evidence chemických a dezinfekčních přípravků	Písemné a ústní ověření
c) Vysvětlit zásady řízení správné údržby a bezpečného uložení pomůcek	Písemné a ústní ověření
d) Vysvětlit systém řízení údržby a oprav strojního vybavení, pomůcek a zařízení	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Identifikace materiálů spojených s volbou vhodných technologických postupů v různých časových horizontech

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Identifikovat materiály připravené v místě zkoušky	Ústní ověření
b) Zdůvodnit, které typy chemických prostředků a pomůcek je vhodné používat na dané materiály, a které nelze používat z důvodu narušení nebo poškození materiálu při běžném a speciálním úklidu	Ústní ověření
c) Určit správný technologický postup dle harmonogramu prací, druhu stavebního materiálu i zařízení a míry znečištění	Ústní ověření
d) Zdůvodnit zvolený technologický postup podle harmonogramu, druhu stavebního materiálu a míry znečištění	Ústní ověření
e) Vysvětlit a správně určit původ problému vzniklého úklidem a navrhnout způsob řešení a odstranění s ohledem na materiály a dlouhodobou údržbu	Ústní ověření
f) Navrhnout správné řešení uzavření materiálů proti pronikání nečistot a z pohledu jeho dlouhodobé údržby, zatížení a druhu povrchu v horizontu 1 roku	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zaškolování zaměstnanců pro uplatňování a dodržování zásad bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci a požární ochrany

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit postup zaškolení zaměstnanců v oblasti BOZP, požární ochrany a zdravotní přípravy	Ústní ověření
b) Popsat postup při řešení pracovního úrazu	Písemné a ústní ověření
c) Uvést postup přidělování a údržby ochranných pracovních pomůcek	Písemné a ústní ověření
d) Předvést zaškolení provedení prací, aby se předešlo zdravotním problémům v oblasti zad, beder, horních a dolních končetin včetně vysvětlení správných postupů	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vysvětlit specifika práce ve výšce nad 1,5 m a zajištění podmínek pro její provádění	Ústní ověření
f) Vysvětlit postup řešení vzniklých havarijních situací z hlediska organizace (požár, únik chemie či odpadů, únikové plány)	Ústní ověření
g) Popsat obsah lékárničky a vysvětlit použití vybavení pro poskytnutí první pomoci	Ústní ověření a praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikace kontrolních systémů a jednání se zákazníkem

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat způsoby a zásady jednání se zákazníkem	Písemné a ústní ověření
b) Předvést a popsat zásady předávání uklizených prostor	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit zásady základních kontrolních systémů	Písemné a ústní ověření
d) Popsat na příkladu a vysvětlit způsob vyřizování reklamací úklidových a čisticích prací	Písemné a ústní ověření
e) Předvést na dané ploše praktickou kontrolu kvality úklidu včetně komentáře k dopadům nekvality	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Řešení konfliktů se zákazníkem – jak jim předcházet a jak je řešit, když nastanou	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení pracovního kolektivu úklidových pracovníků

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v pracovněprávních vztazích a jejich podmínkách	Písemné ověření
b) Uvést povinnosti vedoucího pracovníka vůči svým podřízených a nadřízeným vyplývajících ze zákoníku práce, případně vnitřních směrnic a dokumentace ISO	Písemné ověření
c) Orientovat se v pracovněprávních předpisech při způsobení škody	Písemné ověření
d) Předvést a okomentovat na zadaném příkladu odborné zaškolení úklidových pracovníků pro daný typ úklidu	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Předvést zadanou úklidovou činnost se správným postupem a okomentovat to	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Objasnit postupy řešení nekvality s úklidovými pracovníky	Ústní ověření
g) Vysvětlit způsob a postup řešení konfliktů s úklidovými pracovníky (jak jim předcházet a jak je řešit, když nastanou)	Ústní ověření
h) Popsat předávání informací úklidovým pracovníkům	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení dokumentace v úklidových službách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést, jakou dokumentaci je nutné požadovat, vést a uchovávat k chemickým prostředkům, pomůckám a strojům	Písemné a ústní ověření
b) Uvést, jakou dokumentaci je nutné vést a uchovávat vzhledem k fakturaci zákazníkovi	Písemné a ústní ověření
c) Vysvětlit zásady zpracovávání mzdových podkladů pro úklidové pracovníky	Písemné a ústní ověření
d) Popsat vedení a evidenci dokumentace pro objednávání a vydávání úklidových a čisticích prostředků, materiálů, pomůcek a hygienických médií	Písemné a ústní ověření
e) Popsat veškerou provozní dokumentaci, kterou musí provozní vedoucí znát, uchovávat a případně vést	Písemné a ústní ověření
f) Popsat, jaká dokumentace musí být v úklidové komoře a jak musí být každá úklidová komora vybavena z hlediska dodržení dokumentace	Písemné 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). Zdravotní způsobilost není vyžadována.

Hodnocení bude zaměřeno na dodržení technologických postupů, na zručnost při provádění úkonů a na výslednou kvalitu práce.
Zkouška se může skládat ze dvou časově i prostorově oddělených částí, praktické a teoretické. Autorizovaná osoba rozpracuje kritéria podrobně podle charakteru konkrétních zadaných úkolů, podle typů povrchů, zařizovacích předmětů, nábytku atd. Uchazeči budou zadány činnosti, které jsou obsahem této profesní kvalifikace, jejichž splnění realizuje. Konkrétní úkoly a jejich rozsah určí autorizovaná osoba.
Při posuzování kvality se doporučuje hodnotit podle těchto kritérií:
•Kvalita provedené práce a znalost navázání jednotlivých postupů
•Dodržení požadavků zadání, pokynů výrobců chemických prostředků a úklidových pomůcek
•Technické provedení úklidu a čištění, estetický vzhled uklízených a čištěných ploch podle zadání
Při ověřování odborných způsobilostí formou praktického předvedení je třeba přihlížet především k bezpečnému provádění všech úkonů, k dodržování předpisů, ke kvalitě zhotoveného produktu i k časovému hledisku zvládání operací.
Podmínkou pro získání PK Provozní vedoucí úklidu je být držitelem odpovídající PK Úklidový pracovník administrativních budov nebo PK Úklidový pracovník v potravinářských provozech nebo PK Úklidový pracovník ve zdravotnických a nemocničních zařízeních nebo PK Úklidový pracovník – speciální práce nebo PK Úklidové práce v ubytovacím zařízení – pokojská.

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) Středoškolské vzdělání s maturitou – minimálně 5let odborné praxe při výkonu činnosti spojené s úklidem a čištěním nebo ve funkci zkoušejícího či učitele praktického vyučování v oblasti úklidu a s odbornou kvalifikací, kdy musí být držitelem platné personální certifikace v oboru (např. České společnosti pro jakost), nebo srovnatelného tuzemského nebo zahraničního certifikátu (např. British Institute of Cleaning Science, Gebäudereinigungsakademie der Wiener Gebäudereiniger Betriebs). Požadavky na odbornou způsobilost musí žadatel o autorizaci splňovat nejméně v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.
b) Středoškolské vzdělání s maturitou a alespoň 5 let odborné praxe při výkonu činnosti spojené s úklidem a čištěním, nebo ve funkci zkoušejícího či učitele praktického vyučování v oblasti úklidu a s odbornou kvalifikací, kdy musí být držitelem platné profesní kvalifikace, u které žádá o udělení autorizace. Požadavky na odbornou způsobilost musí žadatel o autorizaci splňovat nejméně v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.

Další požadavky:

a) 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

Pracoviště pro provádění zkoušek musí mít níže popsané vybavení v dostatečném množství, v bezvadném stavu, odpovídající nejnovějším trendům úklidu, anebo být akreditované Českou asociací úklidu a čištění.

Pracoviště musí umožňovat praktické předvedení veškerých technologických postupů obsažených v KS a HS, tzn. se zdrojem elektrické energie 230V, teplou i studenou vodou a všemi plochami nutnými k praktickým zkouškám.

Pracoviště musí obsahovat:
Veškerou dokumentaci pro hodnocenou činnost
Pomocná zařízení odpovídající požadavkům BOZP a hygienickým předpisům
Osobní ochranné pracovní prostředky dle bezpečnostních listů prostředků
Chemické přípravky na celkovou údržbu a ve všech režimech úklidu:

- sociálních zařízení a umývárenských oblastí
- nábytku a zařízení
- potravinářských prostor
- průmyslových ploch
- pro uzavření a ochranu povrchů (základní čističe, impregnace, vosky, krystalizační atd.)
- zdravotnických a nemocničních zařízení
- tvrdých podlah různých typů, textilií a koberců
- pokovených a kovových částí nábytku a zařizovacích předmětů
- skleněných ploch
- veškeré hygienické materiály

Pro zkoušku jsou nutné různé místnosti a zařízení s těmito povrchy:

- nábytek dřevěný i laminovaný
- kožený nábytek
- skleněné plochy – okna
- kobercové plochy – čisticí zóny
- plochy s linoleem nebo PVC
- vápencové podlahové plochy
- žulové podlahové plochy
- keramické povrchy vč. slinuté a protiskluzné dlažby, dále vybavení sociálních zařízení, umýváren
- betonové nebo cihelné podlahové plochy – uzavřené a neuzavřené
- plochy z umělého kamene
- dřevěné a laminátové podlahové plochy
- kovové povrchy
- umělé hmoty (kanc. židle, kancelářská technika, umělé květiny, koše …)
- stínící technika, dekorační textilie
- topná i osvětlovací tělesa

Technické a materiálové vybavení:

- Stroje – různé typy (vč. podlahového automatu, vysavačů, podlahového kotoučového stroje, případně parního čističe a vysokotlakého čističe), prodlužovací kabel.
- Mikrovláknové utěrky do všech oblastí a všech typů, celulózové utěrky, houby s padem, štětka na WC s nástavcem, ometák prachu a pavučin, teleskopická tyč, podlahový držák padu s minimálně 5 typy padů, unašeče padů s 15 typy/ barvami padů, kartáč na stroj, držáky mopů včetně tyčí, mop třásňový, plochý s úchyty, mikrovláknové mopy všech typů, kartáček, kartáče a pomůcky v barevném kódování systému HACCP, celulózová houba, vědro ve čtyřech barvách o obsahu 5 l, rozprašovače dle barevného kódování v potřebném množství a odměrné a dávkovací pomůcky, dvouvozík se ždímačem a vložkou, úklidový vozík pro nemocniční provozy, igelitové podložky/pytle, jednorázové návleky, rozmývák a stěrka, okenní kbelík, škrabka atd.
- Přístupová technika pro výškové práce
- Lékárnička

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 vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Vybavení uchazeče:
Pracovní oděv a obuv, osobní ochranné pracovní prostředky odpovídající prováděným pracím, kalkulačka, originál nebo ověřenou kopii osvědčení o profesní kvalifikaci nižšího stupně

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 45 až 60 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 2 až 4 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 ostatní služby, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
CORA MANAGEMENT, s. r. o.
Clarima, s. r. o.
Česká asociace úklidu a čištění