

## Manažer/manažerka ubytovacích služeb (kód: 65-040-M)

Autorizující orgán:	Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů:	Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání:	Vedoucí pracovník pohostinství a hotelového provozu
Kvalifikační úroveň NSK - EQF:	4

### Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Prezentování a propagace podniku	4
Vedení agendy ubytovacího zařízení	4
Spoluvytváření obchodní strategie ubytovacího zařízení	4
Výběr a přijímání zaměstnanců	4
Řízení pracovníků a organizace činností k zabezpečení plynulého provozu ubytovacího zařízení	4
Dodržování zásad osobní hygieny, zásad ochrany životního prostředí, BOZP a požární ochrany	4
Organizování práce v provozu	4

### Platnost standardu

Standard je platný od: 30.08.2023

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Prezentování a propagace podniku

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Připravit ukázkou (příklad) dotazování spokojenosti zákazníků	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Řešit stížnosti a připomínky hostů (na základě simulované situace)	Praktické předvedení
c) Sledovat hodnocení a reputační marketing – tripadvisor, booking, hotelcheck atd.	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Navrhnout opatření na základě vyhodnocování reviews	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Uvést možnosti propagace provozu, crossmarketing, crossselling a up-selling	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Vedení agendy ubytovacího zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést záznam do knihy hostů a výkazu cizinecké policie	Praktické předvedení
b) Popsat základní podklady potřebné pro mzdovou agendu (smluvní podmínky, výkaz práce)	Ústní ověření
c) Popsat přípravu a průběh inventarizačního procesu na recepci (systém inventarizace z pohledu dlouhodobého, krátkodobého a spotřebního majetku)	Ústní ověření
d) Popsat princip kontroly vykazovaných tržeb, nastavení kontrolních mechanismů	Ústní ověření
e) Vysvětlit účel provozního řádu ubytovacího zařízení a způsob seznámení klienta s provozním řádem	Ústní ověření
f) Uvést povinnosti při kontrole provozovny státními orgány (ČOI, cizinecká policie)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Spoluvytváření obchodní strategie ubytovacího zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní složky a parametry rozpočtu ubytovacího zařízení, způsob jeho vyhodnocování	Ústní ověření
b) Popsat základní členění a způsob vyhodnocení nákladů ubytovacího úseku	Ústní ověření
c) Vysvětlit rozdělení klientů do odpovídajících segmentů pro ubytovací zařízení (dle charakteru cestování, národností, typu pobytu)	Ústní ověření
d) Vyhodnotit stávající cenovou politiku a uvést návrhy k zefektivnění	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Výběr a přijímání zaměstnanců

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést zásady řízení pohovorů a jejich adekvátní vyhodnocení	Ústní ověření
b) Popsat strukturu odměňování jednotlivých zaměstnanců	Ústní ověření
c) Představit příklady a formy školení zaměstnanců, tréninkové programy (on the job, off the job, cross trénink)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Řízení pracovníků a organizace činností k zabezpečení plynulého provozu ubytovacího zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat postupy práce při check-in	Ústní ověření
b) Popsat postupy práce při check-out	Ústní ověření
c) Popsat postupy tvorby rezervace	Ústní ověření
d) Uvést náplň práce concierge, a to jako samostatné pozice nebo jako úkoly pro recepční	Ústní ověření
e) Charakterizovat práci, normy a rozdělení směn pro pokojské (pobyty, odjezdy)	Ústní ověření
f) Provést kontrolu uklizeného pokoje	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Dodržování zásad osobní hygieny, zásad ochrany životního prostředí, BOZP a požární ochrany

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit podstatu sanitačního řádu	Ústní ověření
b) Uvést zásady osobní hygieny a hygieny práce v průběhu pracovních činností	Ústní ověření
c) Vysvětlit pravidla plnění směrnic PO a BOZP	Ústní ověření
d) Vysvětlit podstatu a činnosti požárních hlídek	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Organizování práce v provozu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat náplň práce zaměstnanců	Ústní ověření
b) Popsat zásady řízení pracovní doby zaměstnanců a plánování směn	Ústní ověření
c) Zkontrolovat kvalitu vykonané práce podřízených pracovníků	Praktické předvedení a ústní ověření

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/provozni>).

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 započítáním zkoušky.

#### 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 hodnoticím 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.

Uchazeči bude zadáno splnění konkrétních činností a úkolů, které si autorizovaná osoba předem připraví a rozpracuje na základě daných kritérií.

Autorizovaná osoba připraví modelové situace pro prozkoušení jednotlivých kritérií, která budou simulovat skutečný provoz (report odbydlých nocí, celkové tržby, evidence uklizených pokojů, nájezdové a odjezdové rezervace, stornované rezervace apod.).

Hodnocení bude zaměřeno jak na proces, tak na výsledek.

Ke standardní písemné dokumentaci náleží finanční a obchodní uzávěrky, obchodní plán, mzdové výkazy, tiskopisy nutné k evidenci hostů.

Ověřování bude provedeno v ubytovacím zařízení vzhledem k povaze zkoušky.

Po celou dobu hodnocení je sledováno dodržování hygienických předpisů a předpisů bezpečnosti práce.

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 maturitní zkouškou v oboru gastronomie nebo hotelnictví a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti hotelnictví v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele praktického vyučování/odborných předmětů v oblasti hotelnictví.
- b) Vyšší odborné vzdělání v oboru hotelnictví nebo gastronomie a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti hotelnictví v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele praktického vyučování/odborných předmětů v oblasti hotelnictví.
- c) Vysokoškolské vzdělání získané minimálně v bakalářském studijním programu se zaměřením na hotelnictví nebo gastronomii a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti hotelnictví v řídicích činnostech nebo ve funkci učitele odborných předmětů/praktického vyučování v oblasti hotelnictví.
- d) Profesionální kvalifikace 65-040-M Manažer/manažerka ubytovacích služeb a střední vzdělání s maturitní zkouškou a nejméně 5 let odborné praxe v hotelovém provozu v řídicích činnostech v oblasti hotelnictví.

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](http://www.mmr.cz)

### **Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky**

- ubytovací zařízení (prostor pro přípravu a následné zkoušení uchazeče)
- tiskopisy nutné k evidenci hostů, finančních plánů, mzdových podkladů, pracovních výkazů, pracovních smluv, reportů ubytovacího úseku
- vzory registračních karet
- výpočetní techniku
- přístup k internetu

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 5 až 7 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:

Asociace hotelů a restaurací ČR

HOTELTIME, a. s.

ARMANDO HOSPITALITY GROUP EUROPE, s. r. o.

In Catering Ltd.