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 ukázku (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, tréningové 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 započetím 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 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.

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 odbydlených 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) Profesní 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

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.