Pracovník/pracovnice v ubytovacím zařízení (kód: 65-014-E)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání: Pomocný pracovník v pohostinství a ubytovacích zařízeních
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 2

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Práce spojené s provozem ubytovacího zařízení	2
Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení	2
Zajišťování bezpečnosti hostů, BOZP, PO v ubytovacím zařízení	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

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), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

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.

Zdravotní způsobilost je vyžadována (odkaz na povolání v NSP Pomocný pracovník v pohostinství a ubytovacích zařízeních – https://nsp.cz/jednotka-prace/pomocny-pracovnik-v-pohos#zdravotni-zpusobilost).

Autorizovaná osoba / autorizovaný zástupce zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce:
- uvede pomůcky, které smí uchazeč při zkoušce používat.

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

Metodické pokyny k jednotlivým odborným kompetencím:

U odborné kompetence **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 d) - mezi drobnou nenáročnou opravu a údržbu inventáře, zařízení budov patří uvedené činnosti: oprava sprchy, kliky, háčku v koupelně, vyčistění odpadu u umyvadla
kritérium i) - smyslem hygienické bezpečnosti je zajistit, že host nebude během svého pobytu vystaven žádnému hygienickému nebezpečí

U odborné kompetence **Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení**
kritérium a) - *d*oprovodným programem může být sighseeing (nabídka okružní jízdy po pamětihodnostech, prohlídka města), exkurze atd.
kritérium b) - zabezpečení zavazadel hostů bude prováděno při příjezdu nebo během simulovaného pobytu hostů. Cílem je, aby zavazadla hostů byla v bezpečí a nehrozilo jim žádné nebezpečí poškození nebo zcizení
kritérium c) - základními informačními službami jsou informace o dění v ubytovacím zařízení a v jeho okolí
kritérium d) - doplňkovými službami jsou např. poskytnutí snídaně, nabídka wellness, zapůjčení sportovního vybavení

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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