Pokojský/pokojská (kód: 65-015-E)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání: Pokojský
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 2

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Používání pomůcek a čisticích prostředků při úklidu v ubytovacím zařízení	2
Obsluha strojů a zařízení používaných při úklidu v ubytovacím zařízení	2
Úklid v ubytovacích zařízeních	2
Zajišťování bezpečnosti hostů, BOZP, PO v ubytovacím zařízení	3
Provádění hygienicko-sanitační činnosti v ubytovacím zařízení	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Používání pomůcek a čisticích prostředků při úklidu v ubytovacím zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vybrat a správně použít pomůcky a čisticí prostředky k vykonání zadané práce	Praktické předvedení
b) Zacházet s nástroji a pomůckami podle zásad bezpečnosti práce (reálné předvedení, čisticí prostředky, pomůcky)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit způsob likvidace obalů a zbytků čisticích a úklidových prostředků podle předpisů na ochranu životního prostředí	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha strojů a zařízení používaných při úklidu v ubytovacím zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zvolit vhodný stroj nebo zařízení k provedení zadané práce (vysavače, mycí, čisticí stroje)	Praktické předvedení
b) Dodržet dávkování úklidových, čisticích nebo pracích prostředků podle doporučení výrobců	Praktické předvedení
c) Vhodně manipulovat se zařízením při výkonu činnosti	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 (např. úklidový stroj)	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Úklid v ubytovacích zařízeních

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít úkoly podle pracovních plánů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Dodržet posloupnost prací a jejich časový harmonogram	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vykonat úklid 2 pokojů včetně úklidu příslušenství a společných prostor	Praktické předvedení
d) Vyvětrat pokoj	Praktické předvedení
e) Zkontrolovat stav a funkčnost vybavení pokoje	Praktické předvedení
f) Vyměnit ložní prádlo, ručníky, osušky, předložky, ustlat lůžko	Praktické předvedení
g) Utřít prach v celém pokoji	Praktické předvedení
h) Umýt, vyleštit, ošetřit veškeré vybavení pokoje i koupelny	Praktické předvedení
i) Doplnit toaletní a hygienické potřeby a spotřební materiál na pokojích	Praktické předvedení
j) Ošetřit podlahové plochy v pokoji podle jejich charakteru (umýt, vyluxovat)	Praktické předvedení
k) Uklidit koupelnu a toaletu dle hygienických zásad	Praktické předvedení
l) Vysypat odpadkové koše, třídit odpad (např. plasty, papír, sklo) v souladu s vnitřními předpisy a organizačními pokyny	Praktické předvedení a ústní ověření
m) Zaevidovat spotřebu minibarů a dalšího doplňkového prodeje	Praktické předvedení a ústní ověření
n) Komunikovat s recepcí - oznámit stav uklizených pokojů, natížení doplňkového prodeje, závad na pokoji	Praktické předvedení a ústní ověření
o) Provést závěrečnou kontrolu úklidu pokoje s důrazem na detaily	Praktické předvedení a ústní ověření
p) Vysvětlit rozdíly mezi úklidem pobytového a odjezdového pokoje	Ústní ověření
q) Popsat zásady vstupu do pokoje obývaného hosty	Ústní ověření
r) Vysvětlit postup, pokud je nerušenka na klice dveří	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajišťování bezpečnosti hostů, BOZP, PO v ubytovacím zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat bezpečnostní pravidla spojená s ochranou majetku a zdraví hostů	Ústní ověření
b) Uvést pravidla BOZP	Ústní ověření
c) Uvést pravidla požární ochrany	Ústní ověření
d) Vysvětlit, jaké jsou způsoby zajištění ochrany osobních údajů a majetku hostů	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Provádění hygienicko-sanitační činnosti v ubytovacím zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Dodržovat hygienická pravidla v průběhu pracovních činností	Praktické předvedení
b) Použít vhodný pracovní oděv	Praktické předvedení
c) Provést úklid pracoviště po ukončení provozu v souladu s hygienickými požadavky	Praktické předvedení
d) Používat osobní ochranné pracovní prostředky	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), 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 – 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 hygienických předpisů, předpisů bezpečnosti práce a zásad profesionální komunikace s hosty, dodržování časového harmonogramu.

Metodické pokyny k jednotlivým odborným kompetencím:

U odborné kompetence **Úklid v ubytovacích zařízeních:**
Uchazeči budou zadány činnosti, které jsou obsahem této profesní kvalifikace, jejichž splnění realizuje.
Jedná se o kompletní úklid 2 pokojů včetně příslušenství. Minimální velikost pokoje je dána úrovní hotelu a poskytovaných služeb dle jednotné klasifikace hotelů.
Konkrétní úkoly a jejich rozsah určí autorizovaná osoba, například:

- omýt, utřít a vyleštit odpadkový koš
- postel čistě povléknout
- vyluxovat celý pokoj tj. pod postelí i za postelí, pod křesly a závěsy, strop a rohy pokojů
- vytřít podlahu, která není pokrytá kobercem
- otřít prach (čelo postele, noční stolky, obrazy, lampičky, stůl, televizi, pod televizí, zásuvky, nohy u stolu, parapet)
- otřít skříň zevnitř, shora i dveře
- úklid věcí a popřípadě jejich doplnění na pracovním vozíku na konci služby
- umýt wc, vevnitř i z venku, prkýnko ze všech stran
- vyleštit zrcadlo
- umýt umyvadlo, zevnitř i z venku včetně trubky pod umyvadlem
- vyleštit baterii ve sprchovém koutě
- umýt dlaždičky a silikon od plísně (nastříkat, nechat působit)

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 maturitní zkouškou v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v pozici pokojská/hotelová hospodyně nebo ve funkci učitele odborného výcviku nebo praktického vyučování v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v pozici pokojská/hotelová hospodyně nebo ve funkci učitele odborného výcviku nebo praktického vyučování v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví.
c) Vysokoškolské vzdělání nejméně bakalářského studijního programu se zaměřením na hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v pozici pokojská/hotelová hospodyně nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo odborného výcviku nebo praktického vyučování v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví.
d) Profesní kvalifikace 65-015-E Pokojský/pokojská + střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v hotelovém provozu v pozici pokojská/hotelová hospodyně.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je stanoven autorizujícím orgánem v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace.

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

- Podklady BOZP a PO
- Provozní řád ubytovacího zařízení
- Hotelové pokoje se standardním vybavením včetně příslušenství
- Vhodné pracovní oblečení (například zástěru) a ochranné pomůcky (například pracovní rukavice)
- Pomůcky, nástroje a materiál pro vykonání úklidu (čisticí a úklidové prostředky pro čištění podlah, obkladů, sanitárního zařízení, oken, zrcadel, kompletní úklidová souprava)

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) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

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 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 2 až 3 hodiny (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:
AHR ČR
Hotel Imperial Karlovy Vary
Hotel Vienna House Diplomat Prague