Provozovatel/provozovatelka ubytování v soukromí (kód: 65-016-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání:
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Provádění provozních činností při ubytovávání v soukromí	2
Inkasování plateb od hostů ubytovacího zařízení	3
Poskytování služeb spojených s pobytem hostů ubytovaných v soukromí	3
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 v soukromí	2
Orientace v možnostech podnikání ve službách	3
Vyhotovování podnikových písemností	3
Zajišťování bezpečnosti hostů, BOZP, PO v ubytovacím zařízení	3
Provádění hygienicko-sanitační činnosti v ubytovacím zařízení	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 11.02.2022 do: 28.02.2023

Kritéria a způsoby hodnocení

Provádění provozních činností při ubytovávání v soukromí

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Připravit ubytovací zařízení pro hosty	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vykonat drobnou, nenáročnou opravu a údržbu inventáře, zařízení, budovy	Praktické předvedení
c) Popsat zajištění revize budovy a zařízení, údržbových a opravářských prací u odborných firem a způsob převzetí jejich práce	Ústní ověření
d) Popsat postup při uzavírání budovy v souladu s provozním řádem a způsob kontroly dodržování domovního řádu	Ústní ověření
e) Vést evidenci hostů	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Vysvětlit dodržování požadavků státní správy (cizinecká policie, autorské svazy, hygiena, statistický úřad)	Ústní ověření
g) Zkontrolovat funkčnost zařízení v prostoru pro hotelové hosty a předat informace o jejich stavu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Inkasování plateb od hostů ubytovacího zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout a evidovat objednávku hosta	Praktické předvedení
b) Provést vyúčtování s hostem – připravit a předložit účet, včetně využití EET	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Použít různé formy platebního styku podle přání hosta	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování služeb spojených s pobytem hostů ubytovaných v soukromí

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Připravit nabídku služeb	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zajistit základní informační služby pro hosty s využitím internetu	Praktické předvedení
c) Předvést základní komunikaci s hostem při příjezdu nebo při odjezdu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Zajistit drobné požadavky hostů (například vyřízení vzkazu, zapůjčení sportovního vybavení, uschování zavazadel)	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Zpracovat návrh jednoduchého marketingového plánu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

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 v soukromí

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vykonat pobytový úklid pokoje včetně příslušenství a společných prostor	Praktické předvedení
b) Udržovat podlahové plochy podle jejich charakteru (umývat, pastovat, luxovat)	Praktické předvedení
c) Utřít prach v pokoji i v koupelně	Praktické předvedení
d) Vyvětrat pokoj (apartmán) a ustlat lůžkoviny	Praktické předvedení
e) Provést výměnu ložního prádla, ručníků, osušek, předložek	Praktické předvedení
f) Doplnit toaletní a hygienické potřeby	Praktické předvedení
g) Vyleštit zrcadla, dveře	Praktické předvedení
h) Zkontrolovat stav a funkčnost vybavení pokoje	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Provést kompletní úklid pokoje, koupelny a toalety	Praktické předvedení
j) Popsat zásady vstupu do obsazeného pokoje	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v možnostech podnikání ve službách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést možnosti podnikání ve službách, zhodnotit rizika v podnikání	Ústní ověření
b) Vysvětlit povinnosti podnikatele vůči příslušným statním orgánům a zdravotním pojišťovnám	Ústní ověření
c) Orientovat se v základních právních normách vztahujících se k danému podnikání	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyhotovování podnikových písemností

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Sestavit obchodní nabídku	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyhotovit účetní doklad	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyřídit reklamaci, objednávku zboží nebo služby	Praktické předvedení a 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 seznámený s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž autorizovaná osoba vyhotoví a uchazeč podepíše písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby je oprávněný 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 se sleduje 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 b) - mezi drobnou nenáročnou opravu a údržbu inventáře, zařízení budov patří uvedené činnosti: oprava sprchy, kliky, háčku v koupelně, vyčistění odpadu u umyvadla.

U odborné kompetence **Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení**
kritérium a) - obchodní nabídka služeb představuje konkrétní nabídku podle požadavků a přání zákazníka, tzn. typ pokoje, konfiguraci lůžek, čas příjezdu, příp. snídaní atd. Nabídka služeb může být značně variabilní, ale základ by se měl odvíjet vždy od nabídky ubytování a dohodnutí času příjezdu.
kritérium b) - základní informační služby představují informace o dění v ubytovacím zařízení a v jeho okolí.
kritérium e) - základní jednoduchý marketingový plán představuje základní kroky v oblasti marketingu a strategie ubytovacího zařízení.

U odborné kompetence **Orientace v možnostech podnikání ve službách**
kritérium c) - základní právní normy vyžadované jako nezbytné pro provozovatele ubytování v soukromí, jejichž znalost uchazeč prokazuje u zkoušky jsou:
- zákon č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon
- nařízení vlády č. 278/2008 Sb., o obsahových náplních jednotlivých živností (živnost volná - č. 55 Ubytovací služby; živnost řemeslná - Hostinská činnost)
- vyhláška č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využití území (§ 2)
- vyhláška č. 268/2009 Sb., o technických požadavcích na stavby (§ 3, § 39, § 40,§ 44)

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 výučním listem v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v povolání správce/provozovatele ubytovacího zařízení.
b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v povolání správce/provozovatele ubytovacího zařízení.
c) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v povolání správce/provozovatele ubytovacího zařízení.
d) Vysokoškolské vzdělání nejméně bakalářského studijního programu se zaměřením na hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v povolání správce/provozovatele ubytovacího zařízení.
e) Profesní kvalifikace 65-016-H Provozovatel/provozovatelka ubytování v soukromí + střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v povolání správce/provozovatele ubytovacího zařízení.

Další požadavky:
Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, který nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, může být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.

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
- podklady pro evidenci ubytovaných osob a zapůjčených předmětů
- PC s přístupem na internet, tiskárna, zařízení pro EET
- pomůcky a nástroje pro vykonání úklidu (čisticí a úklidové prostředky pro čištění podlah, obkladů, sanitárního zařízení, oken, zrcadel, úklidová souprava včetně vozíku, vysavač, hygienické prostředky na doplnění atd.)
- prostory ubytovacího zařízení včetně pokojové části, zařízení pokoje, lůžkoviny a ložní prádlo, ručníky, toaletní a hygienické potřeby
- vhodné pracovní oblečení a ochranné pomůcky a předměty.

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 30 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 přípravu a přestávky) je 4 až 6 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:
AHR ČR
Hotel Imperial Karlovy Vary
Hotel Vienna House Diplomat Prague