Ubytování v soukromí (kód: 65-016-H)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Práce spojené s provozem ubytovacího zařízení	2
Inkasování plateb od hostů	3
Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení	3
Používání běžných pomůcek a čisticích prostředků při úklidu	2
Obsluha strojů a zařízení používaných při úklidu	2
Úklid v ubytovacích zařízeních	2
Orientace v možnostech podnikání ve službách	3
Vyhotovování podnikových písemností	3
Nabídka a prodej služeb	3
Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO	2
Provádění hygienicko-sanitační činnosti	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 23.11.2011 do: 10.06.2017

Kritéria a způsoby hodnocení

Práce spojené s provozem ubytovacího zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Připravit pracoviště na provoz	Praktické předvedení
b) Dodržet posloupnost prací a časový harmonogram	Praktické předvedení
c) Vykonat drobnou, nenáročnou opravu a údržbu inventáře, zařízení, budovy	Praktické předvedení
d) Zajistit revizi budovy či zařízení, údržbové a opravářské práce u odborných podniků a firem – převzít výsledky jejich práce	Ústní ověření
e) Zajistit uzavírání budovy v souladu s provozním řádem	Ústní ověření
f) Zkontrolovat dodržování domovního řádu	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Inkasování plateb od hostů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout a evidovat objednávku hosta – přesně a rychle	Praktické předvedení
b) Provést vyúčtování s hostem – připravit a předložit účet	Praktické předvedení
c) Přijmout a vyúčtovat platbu s hostem, použít různé formy platebního styku podle přání hosta	Praktické předvedení
d) Využít zúčtovací techniku	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zajistit drobné pochůzky podle požadavků hosta	Praktické předvedení
b) Přemístit a zabezpečit zavazadla hostů podle jejich požadavků	Praktické předvedení
c) Zajistit základní informační služby pro hosty, příp. zápůjčky pro hosty a příslušnou evidenci	Ústní ověření
d) Prokázat základní dovednosti běžné komunikace	Ústní ověření

Je třeba splnit alespoň dvě kritéria.

Používání běžných pomůcek a čisticích prostředků při úklidu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Použít vhodné pomůcky a čisticí prostředky pro vykonání zadané práce	Praktické předvedení
b) Ošetřovat a udržovat pomůcky používané při úklidu	Praktické předvedení
c) Zacházet s nástrojem a pomůckou podle zásad bezpečnosti práce	Praktické předvedení
d) Obaly a zbytky čisticích a úklidových prostředků likvidovat podle předpisů na ochranu životního prostředí	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha strojů a zařízení používaných při úklidu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zvolit vhodný stroj nebo zařízení k provedení zadané práce (vysavače, elektrické mycí a lešticí stroje)	Praktické předvedení
b) Dodržet správné dávkování úklidových, čisticích nebo pracích prostředků	Praktické předvedení
c) Spustit stroj a vykonat zadanou operaci	Praktické předvedení
d) Provést ošetření a údržbu stroje nebo zařízení po ukončení provozu	Praktické předvedení
e) Zacházet se strojem nebo zařízením podle zásad bezpečnosti práce	Praktické předvedení
f) Zajistit zabezpečení inventáře po ukončení provozu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Úklid v ubytovacích zařízeních

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vykonat úklid pokojů včetně příslušenství a společných prostorů	Praktické předvedení
b) Udržovat podlahové plochy podle jejich charakteru (umývat, pastovat, luxovat)	Praktické předvedení
c) Utřít prach z nábytku	Praktické předvedení
d) Vyvětrat pokoj (apartmán) a ustlat lůžkoviny	Praktické předvedení
e) Provádět výměnu ložního prádla, ručníků	Praktické předvedení
f) Doplňovat toaletní a hygienické potřeby	Praktické předvedení
g) Vyčistit okna, zrcadla, dveře, osvětlovací zařízení, nábytek a stěny podle potřeby	Praktické předvedení
h) Zkontrolovat stav a funkčnost vybavení pokoje	Praktické předvedení

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 státu	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyhotovování podnikových písemností

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Sestavit obchodní dopis	Písemné ověření
b) Vyhotovit účetní doklad	Písemné ověření
c) Vyřídit reklamaci, objednávku zboží nebo služby	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka a prodej služeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracování jednoduchého marketingového plánu	Písemné ověření
b) Zpracovat nabídku služeb	Písemné ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Dodržovat bezpečnostní pravidla spojená s ochranou majetku a zdraví hostů	Ústní ověření
b) Dodržovat pravidla BOZP	Ústní ověření
c) Dodržovat pravidla požární ochrany	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Provádění hygienicko-sanitační činnosti

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Dodržovat hygienu osobní a hygienu práce v průběhu pracovních činností	Praktické předvedení
b) Oblékat se do vhodného pracovního oděvu	Praktické předvedení
c) Provést úklid pracoviště po ukončení provozu v souladu s hygienickými požadavky	Praktické předvedení
d) Použít ochranné pracovní pomůcky a předměty	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). Zdravotní způsobilost není vyžadována.
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.

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 „vyhověl“ nebo „nevyhověl“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil pro 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 anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované právnické osoby.

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 a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v řídících činnostech v oblasti hotelového provozu nebo ve funkci učitele praktického vyučování, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v řídících činnostech v oblasti hotelnictví nebo ve funkci učitele praktického vyučování, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v řídících činnostech v oblasti hotelového provozu nebo ve funkci učitele praktického vyučování, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
d) Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let odborné praxe v řídících činnostech v oblasti hotelnictví nebo ve funkci učitele odborných předmětů, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
e) Dílčí kvalifikace Ubytování v soukromí a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let praxe v hotelovém provozu nebo v úseku zahrnujícím pracoviště s činnostmi předmětné kvalifikace, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.

Další požadavky:
– Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která 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, musí 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), a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
– Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: www.mmr.cz

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

– Podklady BOZP a PO
– Provozní řád ubytovacího zařízení
– Prostory ubytovacího zařízení včetně recepce, haly a pokojové části
– Vhodné pracovní oblečení
– Pomůcky a nástroje vztahující se k předmětné činnosti

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 20 až 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 4 až 6 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnotící standard 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 (AHR)