

Výkonové štandardy vychádzajúce z kvalifikačného štandardu pre príslušné povolania,
na ktoré sa žiaci pripravujú v študijných odboroch 6354 M 01 Služby a súkromné podnikanie –
hoteliérstvo

Kvalifikačný štandard pre povolania:

Manažér ubytovacieho zariadenia, Manažér kaviarne a baru, Manažér cateringovej spoločnosti, Hotelový recepčný, Prevádzkar ubytovacieho, stravovacieho zariadenia

Vedomosti:

- popísať základné ekonomické pojmy, kategórie a zákonitosti trhu v podmienkach trhovej ekonomiky, základy marketingových stratégií, základné formy podnikania a podstatu podnikateľskej činnosti
- popísať základnú charakteristiku ubytovacích služieb, klasifikáciu a kategorizáciu ubytovacích zariadení, gastronómiu a dopravné služby z pohľadu cestovného ruchu
- vysvetliť zásady hygieny práce, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a ochrany životného prostredia, základy systému HACCP a spoločensky zodpovedného podnikania
- definovať strojové a technické vybavenie a zariadenie prevádzok strediska
- popísať prevádzku úsekov ubytovacieho zariadenia vrátane technického a personálneho vybavenia
- popísať základy obchodného a pracovného práva pre prácu v obchode a gastronómii
- popísať spoločnosti, organizácie a agentúry zabezpečujúce techniku služieb v cestovnom ruchu
- popísať miestne a regionálne špecifiká a zaujímavosti
- popísať štandardy a pravidlá komunikácie so zákazníkom
- popísať prevádzku ubytovacích zariadení
- vysvetliť náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie
- popísať platné predpisy pre ubytovacie, stravovacie strediská a strediská doplnkových služieb
- charakterizovať organizáciu, riadenie a kontrolu ubytovacieho úseku
- definovať zásady marketingu zariadenia, tvorby a inovácie produktu
- popísať technické a strojové vybavenie v prevádzkach ubytovacieho a stravovacieho zariadenia, ich pravidelnú a cyklickú údržbu
- definovať zásady ochrany spotrebiteľa
- popísať inventarizáciu a vysporiadanie inventarizačných rozdielov

Zručnosti:

- analyzovať potrebné informácie z dostupných zdrojov pre potreby práce
- dodržiavať zásady profesionálnej komunikácie s klientmi, obchodnými partnermi a orgánmi štátnej správy, vrátane spolupráce pri nimi vykonávaných kontrolách dodržiavať zásady bezpečnosti, ochrany zdravia pri práci a požiarnej ochrany, osobnú a pracovnú hygienu
- pripravovať kalkulácie a rozpočty produktov a služieb, zariadenia a jeho úsekov
- organizovať činnosti pracovníkov zverených úsekov v ubytovacom zariadení
- hodnotiť stav a kvalitu skladových zásob potravín, bielizne, pomocného materiálu, finančných prostriedkov a iného majetku zariadenia
- kontrolovať chod ubytovacieho zariadenia, jeho ekonomické výsledky, hodnotenia spotrebiteľov, partnerov a štátnej správy
- navrhovať kroky nápravy negatívnych výsledkov hospodárenia ubytovacieho zariadenia
- zabezpečovať dodržiavanie BOZP a PO zo strany hostí a ubytovaných
- poskytovať informácie o ubytovacích a ďalších službách zákazníkom, vrátane informácií o cenách poskytovaných služieb
- ubytovávať zákazníkov hotela alebo prevádzky

- poskytovať služby spojené s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach
- predávať doplnkový sortiment a tovar
- prijímať hotovostné a bezhotovostné platby od zákazníkov za poskytnuté služby a tovary, vrátane vystavovania príslušných dokladov
- komunikovať so zákazníkmi v slovenskom a vo svetovom jazyku na primeranej úrovni
- spracovávať objednávky na ubytovanie pracovať s digitálnymi technológiami na recepcii
- aplikovať právne predpisy v oblasti obchodných a pracovnoprávných vzťahoch
- organizovať a kontrolovať spracovávanie predpísanej evidencie
- zostavovať plány hospodárskych ukazovateľov
- tvoriť receptúry jedál a nápojov
- kalkulovať cenu jedál a nápojov, zostavovať jedálne a nápojové lístky
- riadiť kvalitu poskytovaných služieb, hodnotiť jej úroveň, prijímať opatrenia na jej zvyšovanie
- hodnotiť pracovníkov
- riadiť vnútorný kontrolný systém v súlade so zásadami ochrany spotrebiteľa
- pracovať s PC, textovým a tabuľkovým editorom, rezervačným systémom, systémom pohostinských softvérov, ERP, POS terminálom a kartovým systémom
- tvoriť vnútorné predpisy pre jednotlivé činnosti stravovacieho a ubytovacieho zariadenia
- viesť podnikové štatistiky
- hospodáriť so zvereným majetkom
- uskutočňovať inventarizácie a zodpovedať za ich výsledky
- komunikovať s orgánmi štátnej správy a samosprávy

Kompetencie:

- zodpovednosť, presnosť a dôslednosť pri práci
- zodpovednosť za vlastné konanie a rozhodovanie
- samostatnosť pri rozhodovaní sa a riešení problémov
- schopnosť komplexné kritického myslenia
- schopnosť adaptability a flexibility v myslení a konaní
- schopnosť kultivovaného písomného a slovného prejavu
- schopnosť posudzovať sám seba a ďalej sa rozvíjať
- schopnosť komunikovať so zákazníkom
- schopnosť pracovať samostatne aj v kolektíve
- schopnosť konať eticky a v súlade so zásadami spoločenského styku
- samostatnosť v každodennej komunikácii so zákazníkmi a zamestnancami
- zodpovednosť za dodržiavanie a kontrolu zásad ochrany spotrebiteľa
- schopnosť prijímať opatrenia na základe výstupov z kontrolingu