

Názov kvalifikácie: Hotelová gazdiná

Kód kvalifikácie	U5152000-01244
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	5152000 Správca domácnosti, gazdiná
SK NACE Rev.2	I UBYTOVACIE A STRAVOVACIE SLUŽBY, 55 Ubytovanie
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	hotelová gazdiná

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať zásady spoločenskej komunikácie</i>
<i>popísať prevádzku ubytovacích zariadení</i>
<i>definovať pracovné úlohy ubytovacieho úseku</i>
<i>popísať zabezpečovanie hygieny ubytovacieho a stravovacieho zariadenia, prevádzkový poriadok a hygienický plán</i>
<i>popísať postupy pri reklamáciách a práva spotrebiteľa a využívajúcich ubytovacie zariadenie</i>
<i>popísať poskytovanie služieb spojených s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach</i>
<i>charakterizovať administratívu a účtovníctvo zverených činností</i>
<i>vysvetliť zásady BOZP, PO a hygieny práce</i>
Zručnosti:
<i>zabezpečovať dodržiavanie zásad BOZP, PO a hygieny práce</i>
<i>vybavovať sťažnosti a reklamácie</i>
<i>pracovať s IKT na používateľskej úrovni</i>
<i>viesť evidenciu strát a nálezov a zabezpečovať manipuláciu s nálezmi</i>
<i>koordinovať prácu chýžných, upratovačiek a práčiek</i>
<i>pripravovať izby po uprataní na ďalší nocľah</i>
<i>zabezpečovať plynulú údržbu zverených priestorov zariadenia</i>
<i>efektívne hospodáriť so zvereným majetkom</i>
<i>kontrolovať dodržiavanie štandardov prevádzky ubytovacieho zariadenia</i>
Kompetencie:
<i>samostatnosť pri plnení pracovných úloh</i>
<i>zodpovednosť za zverený majetok spoločnosti v obchodnej prevádzke a manipuláciu s ním</i>
<i>zodpovednosť za výsledky práce tímu i svojej práce</i>
<i>schopnosť zvládnuť psychickú a fyzickú záťaž vykonávanej profesie</i>
<i>schopnosť motivovať zamestnancov pri plnení zverených úloh</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:		
popísať prevádzku ubytovacích zariadení		
popísať zabezpečovanie hygieny ubytovacieho a stravovacieho zariadenia, prevádzkový poriadok a hygienický plán		
definovať pracovné úlohy ubytovacieho úseku		
popísať zásady spoločenskej komunikácie		
pracovať s IKT na používateľskej úrovni		
vysvetliť zásady BOZP, PO a hygieny práce		
Kritériá hodnotenia:	Metódy	Nástroje

	hodnotenia	hodnotenia
popísať ubytovacie zariadenie, organizačnú štruktúru ubytovacieho úseku, funkciu hotelovej gazdinej	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
uviesť hygienické zásady prevádzky spracované v hygienickom pláne	ústna metóda	ústna odpoveď
popísať každodennú činnosť úseku v zabezpečení hygieny v hoteli	ústna metóda	ústna odpoveď
definovať základné princípy ochrany životného prostredia v prevádzke ubytovacieho zariadenia	ústna metóda	ústna odpoveď
zostaviť pracovnú náplň chyžnej a upratovačky s využitím výpočtovej techniky	praktické skúšanie	praktické predvedenie
zostaviť tabuľku harmonogramu nástupu chyžných na pracovisko	písomná metóda	písomná úloha
vysvetliť princípy odmeňovania pracovníkov úseku	ústna metóda	ústna odpoveď
vymenovať v praxi najčastejšie používané zásady spoločenského styku - etikety	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
popísať zásady komunikácie s hosťom	ústna metóda	ústna odpoveď
definovať zásady BOZP, PO a hygieny práce	písomná metóda	test
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať poskytovanie služieb spojených s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach koordinovať prácu chyžných, upratovačiek a práčiek pripravovať izby po uprataní na ďalší nocľah kontrolovať dodržiavanie štandardov prevádzky ubytovacieho zariadenia zabezpečovať plynulú údržbu zverených priestorov zariadenia efektívne hospodáriť so zvereným majetkom zabezpečovať dodržiavanie zásad BOZP, PO a hygieny práce		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
popísať prácu so sezónnou výzdobou zariadenia a so skladovaním dekorácií	ústna metóda	ústna odpoveď
vysvetliť poskytovanie služieb spojených s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
určiť prácu chyžných, upratovačiek a práčiek	písomná metóda	protokol
skontrolovať izby po uprataní	praktické skúšanie	praktické predvedenie
popísať štandardy prevádzky hotela	ústna metóda	ústna odpoveď
predviesť údržbu zverených priestorov zariadenia	praktické skúšanie	praktické predvedenie
popísať zásady efektívneho hospodárenia so zvereným majetkom	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
predviesť kontrolu dodržiavania zásad BOZP, PO a hygieny práce	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať postupy pri reklamáciách a práva spotrebiteľa využívajúcich ubytovacie zariadenie viesť evidenciu strát a nálezov a zabezpečovať manipuláciu s nálezmi vybavovať sťažnosti a reklamácie charakterizovať administratívu a účtovníctvo zverených činností		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
charakterizovať administratívu a účtovníctvo zverených činností	ústna metóda	ústna odpoveď
vymenovať druhy evidencie vykonávanej v dennej práci ubytovacieho úseku	ústna metóda	vymenovanie

<i>popísať potrebné činnosti v uzávierke mesiaca</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť riešenie reklamácie a sťažnosti podľa zadanej úlohy</i>	praktické skúšanie	problémová úloha
<i>popísať postup pri inventarizácii majetku zariadenia</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť manipuláciu so stratami a nájdenými predmetmi v hoteli</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Pokyny na realizáciu skúšky:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Proces hodnotenia:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Výsledné hodnotenie:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Zloženie skúšobnej komisie:
<i>Formálne vzdelávanie:</i>

Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.

Neformálne vzdelávanie:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:

Formálne vzdelávanie:

Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.

Neformálne vzdelávanie:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Skúšajúci musí splniť aspoň jednu požiadavku:

- stredné odborné vzdelanie s maturitnou skúškou v odbore ubytovacie a stravovacie služby

a najmenej 5 ročnou odbornou praxou v manažérskych pozíciach v ubytovacích

zariadeniach

- byť absolventom Hotelovej akadémie, čašník/servírka a najmenej 5 ročnou praxou v manažmente ubytovacích zariadení

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Teoretická časť skúšky sa uskutoční v školskej učebni a praktická časť sa uskutoční buď v primerane vybavenej odbornej učebni alebo na pracovisku, kde prebiehalo praktické vyučovanie.

Pre riadny priebeh skúšky bude mať hodnotený i hodnotiaci k dispozícii:

1. materiálne podmienky - počítač s primeraným softvérovým vybavením a dostatok

kancelárskeho papiera

2. priestorové podmienky - priestor v odbornej učebni, ubytovacia prevádzka

3. pomôcky - odborné časopisy, právne normy

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:

18.9.2015

Platnosť karty kvalifikácie od:

18.9.2015