# Vedoucí pracovník pohostinství a hotelového provozu

Vedoucí pracovník pohostinství a hotelového provozu řídí a zajišťuje ubytovací a stravovací služby ve větší provozní jednotce.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Pohostinství a cestovní ruch |
| **Odborný podsměr:** | nezařazeno do odborného podsměru |
| **Kvalifikační úroveň:** | Bakalářský studijní program; Vyšší odborné vzdělání |
| **Podřízené specializace:** | Vedoucí stravovacího úseku, Vedoucí recepce, Vedoucí rezervačního oddělení |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Řízení pracovníků rezervačního oddělení, hotelové recepce a stravovacího úseku.
* Spolupráce na vytváření strategie a cenové politiky firmy.
* Zabezpečování školení personálu.
* Reprezentace hotelu při obchodních jednáních.
* Uzavírání kontraktů a smluv na poskytování služeb.
* Oerativních řízení provozu.
* Řešení reklamací a stížností zákazníků.
* Kontrolování správnosti účtovaných cen za služby.
* Provádění kontroly správnosti pokladních a účetních dokladů.
* Zpracovávání harmonogramu služeb zaměstnanců jednotlivých úseků.
* Sledování úrovně a jakosti poskytovaných služeb a spokojenosti zákazníků.
* Sledování prodeje doplňkového sortimentu, jeho skladových zásob a evidence prodeje.
* Provádění kontroly dodržování předpisů v oblasti požární ochrany, ochrany a bezpečnosti zdraví při práci.
* Předkládání návrhů na dosažení vyšší kvality poskytovaných služeb.
* Komunikace se zákazníky v cizím jazyce.

## Kvalifikace k výkonu povolání

### Školní vzdělání

#### Nejvhodnější školní přípravu poskytují obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| RVP | Hotelnictví | 65-42-N/xx |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |

## Kompetenční požadavky

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c10\_manualu.pdf*

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c15\_manualu.pdf*

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c9\_manualu.pdf*