# Provozní

Provozní organizuje a řídí provoz úseku, vyřizuje objednávky a reklamace, zajišťuje technické vybavení a jeho údržbu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Pohostinství a cestovní ruch |
| **Odborný podsměr:** | nezařazeno do odborného podsměru |
| **Kvalifikační úroveň:** | Pomaturitní krátkodobé vzdělání |
| **Alternativní názvy:** | Provozní pracovník stravovacího zařízení |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Řízení a organizace pracovníků a činností k zabezpečení plynulého provozu.
* Provádění kontroly dodržování předpisů v oblasti hygieny, požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a vnitropodnikových směrnic.
* Poskytování informací o poskytovaných službách a jejich cenách zákazníkům.
* Řešení reklamací a stížností zákazníků.
* Projednávání a přijímání objednávek včetně vedení evidence.
* Provádění kontroly správnosti pokladních operací a jejich evidence.
* Řízení kvality poskytovaných služeb.
* Jednání s inspekčními orgány.
* Kalkulace cen poskytovaných služeb.

## CZ-ISCO

* Vedoucí provozu v ubytování, stravování a pohostinství (kromě školních jídelen a menz)
* Vedoucí provozu stravovacích, ubytovacích a dalších zařízení

### Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

#### Vedoucí provozu stravovacích, ubytovacích a dalších zařízení (CZ-ISCO 5151)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 16 808 Kč | 23 274 Kč | 48 368 Kč | 21 457 Kč | 32 455 Kč | 43 339 Kč |
| Středočeský kraj |  |  |  | 22 484 Kč | 33 575 Kč | 41 807 Kč |
| Jihočeský kraj |  |  |  | 21 644 Kč | 32 488 Kč | 40 225 Kč |
| Plzeňský kraj |  |  |  | 21 697 Kč | 34 126 Kč | 42 332 Kč |
| Karlovarský kraj |  |  |  | 21 637 Kč | 31 884 Kč | 41 090 Kč |
| Ústecký kraj |  |  |  | 22 266 Kč | 32 464 Kč | 41 385 Kč |
| Liberecký kraj |  |  |  | 24 342 Kč | 33 157 Kč | 41 192 Kč |
| Královéhradecký kraj |  |  |  | 22 630 Kč | 33 574 Kč | 40 584 Kč |
| Pardubický kraj | 19 847 Kč | 30 320 Kč | 45 336 Kč | 23 402 Kč | 33 651 Kč | 41 139 Kč |
| Kraj Vysočina |  |  |  | 24 746 Kč | 33 982 Kč | 41 335 Kč |
| Jihomoravský kraj |  |  |  | 22 436 Kč | 32 861 Kč | 41 702 Kč |
| Olomoucký kraj |  |  |  | 20 544 Kč | 32 221 Kč | 41 720 Kč |
| Zlínský kraj |  |  |  | 23 859 Kč | 33 186 Kč | 39 233 Kč |
| Moravskoslezský kraj |  |  |  | 20 310 Kč | 32 243 Kč | 40 546 Kč |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Medián za ČR celkem** | |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 5151 | Vedoucí provozu stravovacích, ubytovacích a dalších zařízení | 32 828 Kč | 25 338 Kč |
| 51512 | Vedoucí provozu v ubytování, stravování a pohostinství (kromě školních jídelen a menz) | 31 301 Kč | 23 528 Kč |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Duševní zátěž | x | x |  |  |
| Pracovní doba, směnnost |  | x |  |  |
| Zátěž teplem | x |  |  |  |
| Zátěž chladem | x |  |  |  |
| Zátěž hlukem | x |  |  |  |
| Zátěž vibracemi | x |  |  |  |
| Zátěž prachem | x |  |  |  |
| Zátěž chemickými látkami | x |  |  |  |
| Zátěž invazivními alergeny | x |  |  |  |
| Zátěž biologickými činiteli způsobujícími onemocnění | x |  |  |  |
| Zátěž ionizujícím zářením | x |  |  |  |
| Zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem včetně laserů | x |  |  |  |
| Zraková zátěž | x |  |  |  |
| Celková fyzická zátěž | x |  |  |  |
| Zátěž trupu a páteře s převahou statické práce (manipulace s břemeny) | x |  |  |  |
| Lokální zátěž - zátěž malých svalových skupin | x |  |  |  |
| Lokální zátěž jemné motoriky | x |  |  |  |
| Zátěž prací v omezeném nebo uzavřeném prostoru | x |  |  |  |
| Zátěž prací v nevhodných pracovních polohách | x |  |  |  |
| Práce ve výškách | x |  |  |  |
| Zvýšené riziko úrazu pracovníka | x |  |  |  |
| Zvýšené riziko obecného ohrožení | x |  |  |  |

*Legenda:*

* *1. Stupeň zátěže (minimální zdravotní riziko) - Faktor se při výkonu práce nevyskytuje nebo je zátěž faktorem minimální, vliv faktoru je ze zdravotního hlediska nevýznamný.*
* *2. Stupeň zátěže (únosná míra zdravotního rizika) - Ze zdravotního hlediska je míra zátěže faktorem únosná, nepřekračuje limity stanovené předpisy, vliv faktoru je akceptovatelný pro zdravého člověka.*
* *3. Stupeň zátěže (významná míra zdravotního rizika) - Úroveň zátěže překračuje stanovené limitní hodnoty expozice (zátěže), na pracovištích je nutná realizace náhradních technických a organizačních opatření, nelze vyloučit negativní vliv na zdraví pracovníků.*
* *4. Stupeň zátěže (vysoká míra zdravotního rizika) - Úroveň zátěže vysoce překračuje stanovené limitní hodnoty expozice, na pracovištích musí být dodržován soubor preventivních opatření, častěji dochází k poškození zdraví.*

## Kvalifikace k výkonu povolání

### Školní vzdělání

#### Nejvhodnější školní přípravu poskytují obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru hotelnictví a turismus | 6542M |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání | 6341M |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou ve skupině oborů gastronomie, hotelnictví a turismus | 65xxL |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) | xxxxM |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou | xxxxK |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou | xxxxL |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů gastronomie, hotelnictví a turismus | 65xxM |
| RVP | Hotelnictví | 65-42-M/01 |

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h31.D.8114 | Zpracovávání požadovaných agend a evidencí v provozech poskytujících stravovací a ubytovací služby | 5 | Nutné |
| h31.C.2114 | Projednávání běžných záležitostí s kontrolními orgány státní správy | 5 | Nutné |
| h31.C.2116 | Vyřizování stížností a reklamací zákazníků | 5 | Nutné |
| h31.C.2115 | Projednávání objednávek a obchodních smluv s obchodními partnery i se zákazníky | 5 | Nutné |
| h31.D.8113 | Příprava podkladů a dokladů pro zpracovávání objednávek a pro uzavírání obchodních smluv | 5 | Nutné |
| h31.Z.1112 | Řízení a organizace pracovníků a činností k zabezpečení plynulého provozu svěřených úseků | 5 | Nutné |
| h31.D.3116 | Kontrola dodržování předpisů v oblasti hygieny, požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a vnitropodnikových směrnic či předpisů | 5 | Nutné |
| h31.D.5111 | Stanovování cen poskytovaných služeb či zboží (cenové kalkulace) | 5 | Nutné |
| h31.D.3118 | Kontrola jakosti a kvality poskytovaných služeb včetně správnosti jejich vykazování a účtování zákazníkům | 5 | Nutné |
| h31.C.1111 | Poskytování informací zákazníkům o nabízených službách a jejich cenách | 4 | Nutné |
| h31.D.3117 | Kontrola funkčnosti a bezpečnosti technického vybavení | 4 | Nutné |

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

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h31.\_.0012 | recepční činnost | 4 | Nutné |
| h31.\_.0011 | provoz ubytovacích zařízení | 5 | Nutné |
| h32.\_.0001 | provoz restaurací, vináren a dalších zařízení veřejného stravování, související předpisy | 5 | Nutné |

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

### Obecné dovednosti

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-3** |
| b01 | Počítačová způsobilost | 2 |
| b02 | Způsobilost k řízení osobního automobilu | 1 |
| b03 | Numerická způsobilost | 2 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 2 |
| b05 | Právní povědomí | 2 |
| b06 | Jazyková způsobilost v češtině | 2 |
| b07 | Jazyková způsobilost v angličtině | 1 |
| b08 | Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce | 0 |

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

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

### Měkké kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-5** |
| 2.1 | Kompetence k efektivní komunikaci | 3 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 2 |
| 3.3 | Kompetence k objevování a orientaci v informacích | 2 |
| 1.4 | Kompetence ke zvládání stresu a zátěže | 3 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 3 |
| 1.1 | Kompetence k celoživotnímu vzdělávání | 3 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 4 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 4 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 1.2 | Kompetence k flexibilitě | 3 |
| 1.3 | Kompetence ke kreativitě | 3 |
| 2.2 | Kompetence ke kooperaci | 4 |
| 2.4 | Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních | 3 |

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