# Provozní

Provozní organizuje a řídí a kontroluje provoz svěřeného úseku, koordinuje činnost úseku s ostatními úseky stravovacího nebo ubytovacího zařízení a plánuje, organizuje a kontroluje práci podřízených.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Pohostinství a cestovní ruch |
| **Odborný podsměr:** | ubytování a hotelový provoz |
| **Kvalifikační úroveň:** | Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou |
| **Alternativní názvy:** | Provozní pracovník stravovacího zařízení, Provozní pracovník ubytovacího zařízení, Provozář, Pracovník dohlížející nad obsluhujícím personálem, Dohlížející pracovník, Betriebs Arbeiter, Operating worker |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Řízení, organizace a koordinace 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.
* Řízení a kontrola kvality poskytovaných služeb, správnosti pokladních operací a jejich evidence.
* Jednání s inspekčními orgány.
* Kalkulace cen poskytovaných služeb.
* Zabezpečení dodržování předpisů v oblasti hygieny, požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a vnitropodnikových směrnic.
* Zajišťování technického vybavení a údržby určeného úseku.
* Proškolování pomocného personálu.

## 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 2023

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 19 998 Kč | 34 685 Kč | 62 160 Kč | 25 293 Kč | 36 638 Kč | 52 227 Kč |
| Středočeský kraj | 17 300 Kč | 28 472 Kč | 55 296 Kč | 27 233 Kč | 38 567 Kč | 48 738 Kč |
| Jihočeský kraj |  |  |  | 25 328 Kč | 38 425 Kč | 48 002 Kč |
| Plzeňský kraj |  |  |  | 25 809 Kč | 39 809 Kč | 50 330 Kč |
| Karlovarský kraj |  |  |  | 27 107 Kč | 37 526 Kč | 49 401 Kč |
| Ústecký kraj |  |  |  | 27 471 Kč | 38 569 Kč | 50 160 Kč |
| Liberecký kraj |  |  |  | 30 491 Kč | 38 911 Kč | 48 402 Kč |
| Královéhradecký kraj |  |  |  | 27 171 Kč | 38 059 Kč | 47 524 Kč |
| Pardubický kraj |  |  |  | 28 447 Kč | 38 960 Kč | 48 055 Kč |
| Kraj Vysočina |  |  |  | 32 307 Kč | 39 457 Kč | 49 060 Kč |
| Jihomoravský kraj | 21 909 Kč | 37 703 Kč | 71 463 Kč | 25 887 Kč | 37 699 Kč | 50 414 Kč |
| Olomoucký kraj | 24 582 Kč | 28 921 Kč | 52 038 Kč | 24 154 Kč | 36 597 Kč | 50 463 Kč |
| Zlínský kraj | 18 260 Kč | 37 582 Kč | 56 247 Kč | 28 470 Kč | 38 344 Kč | 47 557 Kč |
| Moravskoslezský kraj |  |  |  | 23 693 Kč | 37 121 Kč | 47 788 Kč |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2023 celkem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Medián za ČR celkem** | |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 5151 | Vedoucí provozu stravovacích, ubytovacích a dalších zařízení | 37 940 Kč | 33 751 Kč |
| 51512 | Vedoucí provozu v ubytování, stravování a pohostinství (kromě školních jídelen a menz) | 34 906 Kč | 30 868 Kč |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 5151 | Provozní pracovníci stravovacích, ubytovacích zařízení, kanceláří a dalších zařízení | http://data.europa.eu/esco/isco/C5151 |

## Příklady činností

|  |  |
| --- | --- |
| **Příklady činností ze veřejného sektoru** | **Platová třída** |
| Koordinace provozů velkokapacitních stravovacích zařízení s celodenním provozem nebo zajišťování provozu určeného pro výrobu jídel pro rozsáhlé skupiny strávníků se zásadně rozdílnými stravovacími potřebami, podmínkami a návyky, například podle věku, zdravotního stavu, kulturních, náboženských a jiných specifik. | 9 |
| Organizace provozu velkokapacitního stravovacího zařízení včetně zajišťování jeho technického vybavení a údržby, ekonomické agendy, stanovování technologických postupů a zajišťování jejich dodržování včetně kontroly dodržování hygienických předpisů. | 8 |
| Komplexní zajišťování provozu souboru objektů včetně jejich hospodárného využití po provozně-ekonomické stránce, zajišťování provozu a údržby, organizace prováděných prací, zajišťování potřebného materiálu a technického dozoru na prováděné práce, zajišťování podkladů pro zpracování návrhu finančního rozpočtu a spolupráce při projednávání smluv s dodavatelskými a projektovými organizacemi, přebírání dodávek a provedených prací, zajišťování dodržování programu odpadového hospodářství. | 8 |
| Zajišťování provozu ubytovacího nebo stravovacího zařízení. | 7 |
| Organizace a zajišťování úklidových prací v rozsáhlém stravovacím nebo ve velkém ubytovacím provozu včetně vedení skladu. | 6 |

## 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 |
| RVP | Hotelnictví | 65-42-M/01 |

#### 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 (bez vyučení) ve skupině oborů gastronomie, hotelnictví a turismus | 65xxM |
| RVP | Ekonomika a podnikání | 63-41-M/01 |

### Další vzdělání

#### Profesní kvalifikace

* Manažer/manažerka stravovacích zařízení (65-039-M)
* Manažer/manažerka ubytovacích služeb (65-040-M)

## 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 | 4 | Nutné |
| h31.C.2114 | Projednávání běžných záležitostí s kontrolními orgány státní správy | 4 | Nutné |
| h31.C.2116 | Vyřizování stížností a reklamací zákazníků | 4 | Nutné |
| h31.C.2115 | Projednávání objednávek a obchodních smluv s obchodními partnery i se zákazníky | 4 | Nutné |
| h31.D.8113 | Příprava podkladů a dokladů pro zpracovávání objednávek a pro uzavírání obchodních smluv | 4 | Nutné |
| h31.Z.1112 | Řízení a organizace pracovníků a činností k zabezpečení plynulého provozu svěřených úseků | 4 | Nutné |
| h31.D.3116 | Kontrola dodržování předpisů v oblasti hygieny, požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a vnitropodnikových směrnic či předpisů | 4 | Nutné |
| h31.D.5111 | Stanovování cen poskytovaných služeb či zboží (cenové kalkulace) | 4 | Nutné |
| h31.D.3118 | Kontrola jakosti a kvality poskytovaných služeb včetně správnosti jejich vykazování a účtování zákazníkům | 4 | 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 |
| h31.Z.2013 | Organizování práce v provozu | 4 | Nutné |

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

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h31.\_.0011 | provoz ubytovacích zařízení | 4 | Nutné |
| h32.\_.0001 | provoz restaurací, vináren a dalších zařízení veřejného stravování, související předpisy | 4 | Nutné |
| l24.\_.0018 | bezpečnost práce a požární ochrana | 4 | Nutné |
| k12.\_.0099 | hygienické předpisy | 4 | Nutné |
| l22.\_.0099 | předpisy a technické normy požární ochrany | 4 | Nutné |
| e11.\_.0001 | potravinářské suroviny, jejich skladování | 4 | Výhodné |
| i51.\_.0001 | management obecně | 4 | Výhodné |

*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 | 0 |
| b03 | Numerická způsobilost | 2 |
| b04 | Ekonomické povědomí | 2 |
| b05 | Právní povědomí | 1 |
| 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*

### Digitální kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-4** |
| 1.1 | Prohlížení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu | 2 |
| 5.3 | Kreativní využívání digitálních technologií | 2 |
| 5.2 | Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií | 2 |
| 5.1 | Řešení technických problémů | 1 |
| 4.4 | Ochrana životního prostředí | 1 |
| 4.3 | Ochrana zdraví a duševní pohody | 1 |
| 4.2 | Ochrana osobních dat a soukromí | 2 |
| 4.1 | Ochrana zařízení | 1 |
| 3.3 | Autorská práva a licence | 1 |
| 3.2 | Integrace a přepracování digitálního obsahu | 2 |
| 3.1 | Tvorba digitálního obsahu | 2 |
| 2.4 | Netiketa | 1 |
| 2.3 | Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií | 2 |
| 2.2 | Sdílení prostřednictvím digitálních technologií | 2 |
| 2.1 | Interakce prostřednictvím digitálních technologií | 2 |
| 1.3 | Správa dat, informací a digitálního obsahu | 2 |
| 1.2 | Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu | 2 |
| 5.4 | Identifikace nedostatků v digitálních kompetencích | 1 |

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

### Měkké kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-5** |
| 4.6 | Kompetence k výkonnosti | 3 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 4 |
| 4.2 | Kompetence k plánování a organizování práce | 3 |
| 2.6 | Kompetence k vedení lidí | 3 |

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

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání / specializace povolání.

* Záchvatovité a kolapsové stavy

*Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu této pozice je možné pouze po konzultaci s lékařem.*