

## 1. VYMEZENÍ ODBORNÉ STÁŽE

Šablona stáže představuje základní rámec odborné stáže pro typovou pozici a obsahuje požadavky na obsah a průběh stáže, na stážistu i na poskytovatele stáže. **Bílá pole** označují text, který je specifický pro konkrétní typovou pozici. **Šedá pole** jsou totožná pro obdobné typové pozice.

### 1.1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O ODBORNÉ STÁŽI

1	Název pozice	PROVOZNÍ
2	Obor	Pohostinství, gastronomie, cestovní ruch
3	Definice pozice	Provozní organizuje a řídí provoz úseku, vyřizuje objednávky a reklamace, zajišťuje technické vybavení a jeho údržbu.
4	Časová dotace	480 hodin
5	Minimální doba trvání	3 měsíce
6	Maximální doba trvání	6 měsíců

Časová dotace stáže představuje **fixní časový fond**, který je stážista povinen absolvovat pro splnění podmínek určených šablonou stáže. Stanovená časová dotace je rozložitelná v rámci minimální a maximální doby trvání. Konkrétní rozložení časové dotace stáže je předmětem dohody uchazeče o stáž a poskytovatele stáže.

### 1.2 RÁMEC ČINNOSTÍ VYKONÁVANÝCH NA ODBORNÉ STÁŽI

Níže je uveden výčet činností, které bude stážista během své odborné stáže vykonávat. Povinností poskytovatele stáže je zajistit, aby se stážista se všemi níže uvedenými činnostmi prakticky seznámil. Pokud není možné z objektivních důvodů (např. sezónnost vykonávaných činností, cyklus výroby, životní cyklus projektu apod.) v průběhu trvání stáže zajistit praktický nácvik všech níže uvedených činností, je povinností poskytovatele stáže seznámit stážistu s těmito činnostmi alespoň teoreticky.

- 7
- a) Řízení a organizace pracovníků a činností k zabezpečení plynulého provozu zařízení.
  - b) Poskytování informací o poskytovaných službách.
  - c) Projednávání a přijímání objednávek včetně vedení evidence.
  - d) Provádění kontroly správnosti pokladních operací a jejich evidence.
  - e) Kalkulace cen poskytovaných služeb.
  - f) Řešení reklamací a stížností zákazníků.
  - g) Řízení kvality poskytovaných služeb.
  - h) Zajišťování kontroly funkčnosti strojového a technického vybavení.
  - i) Operativní řešení zjištěných nedostatků.
  - j) Provádění kontroly dodržování předpisů v oblasti hygieny, požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a vnitropodnikových směrnic.
  - k) Jednání s inspekčními orgány.

### 1.3 RÁMEC ODBORNÝCH KOMPETENCÍ OSVOJENÝCH NA STÁŽI

Níže je uveden výčet odborných kompetencí, jejichž osvojení, trénink a nabytí je předmětem realizace stáže. Nabytí uvedených odborných kompetencí bude zajištěno výkonem činností na stáži.

8

- a) Řízení a organizace pracovníků a činností k zabezpečení plynulého provozu svěřených úseků.
- b) Poskytování informací zákazníkům o nabízených službách.
- c) Stanovování cen poskytovaných služeb či zboží (cenové kalkulace).
- d) Zajištění kontroly funkčnosti a bezpečnosti technického vybavení.
- e) Zpracovávání požadovaných agend a evidencí v provozech poskytujících stravovací a ubytovací služby.
- f) Vyřizování stížností a reklamací zákazníků.
- g) Příprava podkladů a dokladů pro zpracovávání objednávek a pro uzavírání obchodních smluv.
- h) Projednávání objednávek a obchodních smluv s obchodními partnery i se zákazníky.
- i) Projednávání běžných záležitostí s kontrolními orgány státní správy.
- j) Kontrola jakosti a kvality poskytovaných služeb včetně správnosti jejich vykazování a účtování zákazníkům.
- k) Kontrola dodržování předpisů v oblasti hygieny, požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a vnitropodnikových směrnic či předpisů.

### 1.4 ROZSAH MENTORINGU

Rozsah mentoringu v průběhu jednotlivých etap stáže má za úkol naznačit postupné osamostatňování stážisty v jejím průběhu. Konkrétní rozsah mentoringu a etapizace stáže jsou předmětem dohody mezi poskytovatelem stáže a stážistou a jsou závislé na velikosti organizace, firemních procesech a typu vykonávaných činností.

9

Etapy stáže	Zapojení stážisty	Rozsah mentoringu
Obecné zaškolení stážisty a seznámení s procesy organizace	20 hodin	100%
Praktické zaškolení stážisty pro typovou pozici stáže	60 hodin	100%
Stínování mentora stážistou a výkon činností s asistencí mentora	180 hodin	50%
Výkon činností stážistou pod dohledem mentora	200 hodin	50%
Vyhodnocení průběhu stáže a její uzavření	20 hodin	100%
<b>Celkové zapojení</b>	<b>480 hodin</b>	<b>290 hodin</b>

### 1.5 ZDRAVOTNÍ PODMÍNKY VÝKONU ODBORNÉ STÁŽE

Odborná stáž může probíhat na pracovišti, kde jsou zvýšené rizikové faktory. Je-li zařazeno pracoviště do zprůsňených kategorií prací dle vyhlášky 432/2003 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je poskytovatel oprávněn vyžadovat zdravotní prohlídku dle specifikace pracoviště poskytovatele odborné stáže.

10

V případě, že je poskytovatelem stáže pro výkon stáže vyžadován zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství dle zákona 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je stážista povinen při nástupu na stáž průkaz předložit.

### 1.6 OSTATNÍ

Níže jsou uvedena specifika pro konkrétní typovou pozici.

11

Není stanoveno.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

## 2. POŽADAVKY NA STÁŽISTU

### 2.1 KVALIFIKAČNÍ POŽADAVKY NA STÁŽISTU

Tento oddíl definuje vstupní kvalifikační požadavky na stážistu tak, aby odborná stáž, kterou absolvuje, byla přínosem pro něho i pro poskytovatele stáže. **Požadovaná úroveň** vymezuje přípustný stupeň vzdělání. **Bakalářský studijní program** je na stejné úrovni jako vyšší odborné vzdělání. **Požadovaná oblast** definuje skupiny oborů a **požadovaný obor** pak vymezuje případný konkrétní požadavek na studijní či výuční obor. **Požadovaná praxe** uvádí, zda stážista musí mít pro absolvování stáže konkrétní praxi.

12 <b>Požadovaná úroveň</b>	<input type="text" value="Střední odborné vzdělání s výučním listem nebo vyšší"/>
13 <b>Požadovaná oblast</b>	<input type="text" value="Není vyžadováno"/>
14 <b>Požadovaný obor</b>	<input type="text" value="Není vyžadováno"/>
15 <b>Požadovaná praxe</b>	<input type="text" value="Není vyžadováno"/>

### 2.2 DOPORUČENÉ OBORY VZDĚLÁNÍ

Pro snadnější orientaci jsou níže uvedeny **příklady vhodných studijních a výučních oborů**, které nejlépe připravují stážistu pro konkrétní odbornou stáž.

16	6541L K KOV	Úplné střední odborné vzdělání s vyučením a maturitní zkouškou v oboru gastronomie
	6543M K KOV	Úplné střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou v oboru cestovní ruch
	6542M K KOV	Úplné střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou v oboru hotelnictví a turismus
	6501R K KOV	Bakalářský studijní program v oboru řízení cestovního ruchu

### 2.3 NÁHRADA KVALIFIKAČNÍCH POŽADAVKŮ

V případě, že stážista nesplňuje výše uvedené kvalifikační požadavky (bod 2.2), může je nahradit některou z níže uvedených možností. **Pozice, kterými lze nahradit kvalifikační požadavky, jsou vnímány ve smyslu jednotek práce popsaných např. Národní soustavou povolání – více na <http://katalog.nsp.cz/uvod.aspx>.**

17 <b>Praxe</b>	<input type="text" value="Není stanoveno"/>
18 <b>Rekvalifikace, certifikáty apod.</b>	<input type="text" value="Odpovídající zkouška NSK (zkouška o uznání úplné a profesní kvalifikace)&lt;br/&gt;Rekvalifikace na tuto pozici&lt;br/&gt;Certifikáty umožňující výkon této pozice"/>
19 <b>Ostatní</b>	<input type="text" value="Není stanoveno"/>

## 2.4 DOPORUČENÁ ÚROVEŇ MĚKKÝCH KOMPETENCÍ STÁŽISTY

Níže je uveden výčet měkkých kompetencí včetně jejich **doporučené úrovně** pro výkon odborné stáže, což slouží k vytvoření představy o nárocích na stážistu pro výkon pozice. Uvedené měkké kompetence vycházejí z **databáze kompetencí Národní soustavy povolání**, kde jsou detailně popsány jednotlivé úrovně – viz <http://kompetence.nsp.cz/mekkeKompetence.aspx>. Úrovně jsou stanoveny v rozsahu 0 až 5, kdy 0 je nejnižší.

	Měkká kompetence	Doporučená úroveň
	Efektivní komunikace	3
	Kooperace	4
	Kreativita	3
	Flexibilita	3
	Uspokojování zákaznických potřeb	4
	Výkonnost	3
	Samostatnost	4
20	Řešení problémů	4
	Plánování a organizování práce	4
	Celoživotní učení	3
	Aktivní přístup	3
	Zvládání zátěže	3
	Objevování a orientace v informacích	3
	Vedení lidí	3
	Ovlivňování ostatních	3

## 2.5 DOPORUČENÁ ÚROVEŇ OBEČNÝCH DOVEDNOSTÍ STÁŽISTY

Níže je uveden výčet obecných dovedností včetně jejich **doporučené úrovně** pro výkon odborné stáže, což slouží k vytvoření představy o nárocích na stážistu pro výkon pozice. Uvedené obecné dovednosti vycházejí z **databáze kompetencí Národní soustavy povolání**, kde jsou detailně popsány jednotlivé úrovně – viz <http://kompetence.nsp.cz/odborneKompetenceObecne.aspx>. Jsou stanoveny následující úrovně: žádná, základní, běžná a vysoká.

Poskytovatel stáže může v konkrétní kartě stáže upravit požadavek na způsobilost k řízení automobilu a požadovanou úroveň znalosti cizích jazyků.

	Obecná dovednost	Doporučená úroveň
	Počítačová způsobilost	běžná
	Způsobilost k řízení osobního automobilu	běžná
	Numerická způsobilost	běžná
21	Ekonomické povědomí	běžná
	Právní povědomí	běžná
	Jazyková způsobilost v češtině	běžná
	Jazyková způsobilost v cizím jazyce	základní

### 3. POŽADAVKY NA POSKYTOVATELE STÁŽE

#### 3.1 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA POSKYTOVATELE

Tento oddíl definuje základní požadavky, které jsou kladeny na poskytovatele pro zajištění řádného průběhu stáže.

- 22 **Počet zaměstnanců**
- 23 **Stupně řízení**

#### 3.2 KVALIFIKAČNÍ POŽADAVKY NA MENTORA STÁŽE

Pro prokázání schopnosti poskytovatele stáže zprostředkovat stážistovi přenos odborných znalostí a praktických dovedností je nezbytné, aby mentor splňoval níže uvedený kvalifikační požadavek. Bakalářský studijní program je na stejné úrovni jako vyšší odborné vzdělání. Požadované formální vzdělání je možné nahradit některou z forem dalšího vzdělávání (např. odpovídající zkouškou NSK, dokladem o rekvalifikaci apod.)

- 24 **Vzdělání**
- Praxe**

#### 3.3 MATERIÁLNĚ-TECHNICKÉ POŽADAVKY NA POSKYTOVATELE

Podle charakteru vykonávaných činností musí poskytovatel stáže zajistit stážistovi materiální a technické vybavení, specifické pro danou typovou pozici.

- 25 - Kancelářské místo
- PC sestava nebo notebook

 • Kancelářský software  
 • Tiskárna"/>

#### 3.4 OSTATNÍ POŽADAVKY NA POSKYTOVATELE

Zde jsou uvedeny další požadavky, které jsou charakteristické pro konkrétní šablonu.

- 26