Recepční v hotelovém provozu (kód: 65-033-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů: Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání: Recepční
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Obsluha běžné kancelářské techniky (pobočková telefonní ústředna, záznamník, scanner, fax, kopírka, tiskárna)	3
Vyřizování telefonických hovorů	3
Nabídka a prodej služeb	4
Nabídka a prodej doprovodných služeb	4
Vyřizování stížností a reklamací zákazníků	4
Příjem hotovostních a bezhotovostních plateb zákazníků za poskytnuté služby a zboží včetně vystavování příslušných dokladů	3
Vedení požadovaných agend (kniha hostů, resp. ubytovací deník)	4
Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4
Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 28.04.2015 do: 11.04.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Obsluha běžné kancelářské techniky (pobočková telefonní ústředna, záznamník, scanner, fax, kopírka, tiskárna)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Naskenovat a vytisknout dokument	Praktické předvedení
b) Přijmout e-mail a odeslat odpověď s přílohou	Praktické předvedení
c) Kopírovat materiály	Praktické předvedení
d) Odeslat fax	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování telefonických hovorů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout a přepojit hovor	Praktické předvedení
b) Zvládnout aktivní vedení telefonního hovoru	Praktické předvedení
c) Reagovat na požadavky volaného a vyřešit je	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka a prodej služeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Poskytovat informace zákazníkům o nabízených službách a jejich cenách	Praktické předvedení
b) Provést rezervaci ubytování a přijmout od zákazníka všechny potřebné informace	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Nabídka a prodej doprovodných služeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Představit strukturu doprovodných služeb ubytovacího zařízení	Praktické předvedení
b) Nabídnout doprovodné služby poskytované ubytovacím zařízením	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyřizování stížností a reklamací zákazníků

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Komunikovat na profesionální úrovni, jednat asertivně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést postup správného řešení stížností a reklamací zákazníků	Praktické předvedení
c) Vyhodnotit příčinu stížnosti a navrhnout opatření, aby se stížnost neopakovala	Praktické předvedení
d) Vyhodnotit získané informace a předat je kompetentním spolupracovníkům	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Příjem hotovostních a bezhotovostních plateb zákazníků za poskytnuté služby a zboží včetně vystavování příslušných dokladů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Příjmout a správně zúčtovat hotovostní platbu	Praktické předvedení
b) Přijmout a správně zúčtovat platbu v cizí měně	Praktické předvedení
c) Vystavit (ručně a v příslušeném systému) účetní doklad se všemi jeho náležitostmi	Praktické předvedení
d) Provést platbu prostřednictvím platebního terminálu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení požadovaných agend (kniha hostů, resp. ubytovací deník)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést náležitosti, které je nutné získat při registraci hosta	Ústní ověření
b) Provést registraci hosta do příslušné evidence (písemné a elektronické)	Praktické předvedení
c) Získané informace o hostech předat v požadované struktuře dalším kolegům k jejich práci (stravování - počty strávníků dle typu stravy, úklid - počty pokojů k úklidu a typ úklidu, wellness - typy a časy procedur)	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Simulovat rozhovor v cizím jazyce při práci v recepci	Praktické předvedení
b) Přeložit text vztahující se k práci v recepci v rozsahu 100 slov do cizího jazyka	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Napsat dopis, vzkaz nebo sdělení (podle vlastního výběru) v rozsahu cca 50 slov	Písemné ověření

Je třeba splnit uvedené kritérium.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Zdravotní způsobilost není vyžadována.
Zkouška probíhá ve zkušební místnosti, nejlépe však přímo na recepci ubytovacího zařízení. Všechna kritéria kompetencí ověřovaná praktickým přezkoušením musí být založená na modelovém příkladě, se kterým musí být uchazeč s předstihem alespoň 2 týdnů písemně obeznámen.
Uchazeč s 2týdenním předstihem před zkouškou sdělí cizí jazyk(y) z následujícího výběru (Angličtina, Němčina, Italština, Španělština, Francouzština, Ruština, Portugalština, Čínština), ve kterém (kterých) bude ověřována jazyková způsobilost, tj. dvě poslední uvedené kompetence (Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu; Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu). Při ověřování kompetence Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu, kriteria "simulovat rozhovor v cizím jazyce při práci v recepci" prokáže schopnost konverzovat na běžná témata řešená v recepci hotelu v délce 10 min. Zkoušený má na přípravu bezprostředně před rozhovorem 2 minuty. Při ověřování kompetence Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu musí pro splnění kritéria "napsat dopis, vzkaz nebo sdělení (podle vlastního výběru) v rozsahu cca 50 slov". Text se bude vztahovat k práci recepční při komunikaci s klienty. Zpracovaný text bude srozumitelný, bude zachován správný slovosled, pravopis bez hrubých gramatických a stylistických chyb.
V případě, že uchazeč v minulosti složil jazykovou zkoušku úrovně minimálně B1 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky a doloží její úspěšné vykonání příslušným certifikátem, lze ji pro účely této profesní kvalifikace uznat v plném rozsahu a uchazeč nemusí prokazovat dvě poslední uvedené kompetence: ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce, písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce (viz výše).

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.
K ověřování jazykových kompetencí: pokud autorizovaná osoba nemá kvalifikaci v příslušném cizím jazyce na úrovni magisterského studia (doloží diplom), nebo v daném jazyce nezískala a nedoložila certifikát úrovně minimálně C1 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, je zkoušce přítomna také další osoba, která tyto kvalifikační požadavky splňuje, její názor je rozhodující pro ověření jazykových kompetencí.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z těchto podmínek:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru hotelnictví nebo cestovní ruch a alespoň 8 let odborné praxe jako recepční v zařízení kategorie minimálně 3* podle jednotné klasifikace provozoven, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví nebo cestovního ruchu a alespoň 5 let odborné praxe jako recepční v zařízení kategorie minimálně 3*podle jednotné klasifikace provozoven, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Vysokoškolské vzdělání a alespoň 5 let odborné praxe jako recepční v zařízení kategorie minimálně 3* podle jednotné klasifikace provozoven, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
d) Profesní kvalifikace Recepční v hotelovém provozu + střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let praxe jako vedoucí recepce v zařízení kategorie minimálně 3* podle jednotné klasifikace provozoven, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o autorizaci.

Další požadavky:

a) Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
b) Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo pro místní rozvoj, www.mmr.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Požadavky na technické zázemí pro provedení zkoušky:

- Kancelářské místo
- Telefonní přístroj s pobočkovou ústřednou
- Záznamník
- Platební terminál
- PC sestava nebo notebook
- Tiskárna a scanner
- Kancelářský software
- Elektronický systém hotelové evidence nebo jeho simulace na PC

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 30 až 90 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 až 4 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). .

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro pohostinství, gastronomii a cestovní ruch, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
OREA HOTELS, s. r. o.
BeeMedia, s. r. o., Divize BeeConsulting
Bc. Jaroslav Vaculka, OSVČ, odborný konzultant pro oblast hotelnictví a cestovní ruch
Bernau, s. r. o.