# 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 (PC, scanner, kopírovací zařízení, tiskárna) | 3 |
| Vyřizování telefonických hovorů a požadavků přijatých po telefonu | 3 |
| Nabídka a prodej ubytovacích služeb | 4 |
| Nabídka a prodej doprovodných služeb v ubytovacím zařízení | 4 |
| Vyřizování požadavků, stížností či 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) v ubytovacím zařízení | 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 |
| Uplatňování zásad profesního jednání a komunikace v ubytovacím zařízení/hotelovém provozu | 4 |

## Platnost standardu

Standard je platný od: 11.02.2022 do: 28.02.2023

## 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 seznámený s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž autorizovaná osoba vyhotoví a uchazeč podepíše písemný záznam.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby je oprávněný předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede autorizovaná osoba do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonávání pracovních činností této profesní kvalifikace je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP - https://nsp.cz/jednotka-prace/recepcni#zdravotni-zpusobilost).

**Autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce:**
- uvede pomůcky, které smí uchazeč při zkoušce používat.

Jednotlivá kritéria se ověřují uvedenými nástroji hodnocení a zaměřují se na proces a výsledek.
Autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce rozpracuje kritéria podrobně podle charakteru konkrétních zadaných úkolů.

Po celou dobu hodnocení se sleduje kvalita a postup prováděné práce, dodržování předpisů bezpečnosti práce a zásad profesionální komunikace s hosty, dodržování časového harmonogramu.

Zkouška probíhá přímo na recepci ubytovacího zařízení, je možné ji konat také ve zkušební místnosti.

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce stanoví termín, do kterého uchazeč sdělí, který cizí jazyk/y (angličtina, němčina, ruština) si zvolil pro ověřování daných kompetencí.

**Metodické pokyny k jednotlivým odborným kompetencím:**
U odborné kompetence **Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu**
*kritérium a)* - uchazeč prokáže schopnost konverzovat v cizím jazyce (angličtina, němčina, ruština) na běžná témata řešená v recepci hotelu v délce 5 min. Na přípravu má bezprostředně před rozhovorem 2 minuty.

U odborné kompetence **Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu**
*kritérium a)* - text se bude vztahovat k práci v recepci při komunikaci v cizím jazyce (angličtina, němčina, ruština) s klienty. Zpracovaný text bude srozumitelný, bude zachován správný slovosled, pravopis bez hrubých gramatických a stylistických chyb.

**V případě, že uchazeč:**
1) v minulosti složil jazykovou zkoušku úrovně minimálně B2 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky a doloží její úspěšné vykonání příslušným certifikátem v originále nebo úředně ověřené kopii,
2) je rodilý mluvčí v jiném než českém nebo slovenském jazyce a doloží tuto skutečnost pasem nebo školním vysvědčením v originále nebo úředně ověřené kopii,
3) absolvoval povinnou školní docházku, středoškolské nebo vysokoškolské studium v zahraničí a doloží tuto skutečnost příslušným vysvědčením v originále nebo úředně ověřené kopii,

nemusí konat následující kompetence: **Ústní komunikace v cizím jazyce** při výkonu práce v cestovním ruchu a **Písemnou komunikaci v cizím jazyce** při výkonu práce v cestovním ruchu.
O doložení dokumentu (viz bod 1., bod 2., bod 3.) autorizovaná osoba / autorizovaný zástupce provede zápis.

## Autoři standardu

### Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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:
Bc. Jaroslav Vaculka - OSVČ
Asociace hotelů a restaurací ČR - Ing. Václav Stárek
Hotel Vienna House Diplomat Prague - Bc. Jaroslava Vyskočilová
Hotel Imperial Karlovy Vary - Bc. Radka Stelzigová, MBA