

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

<b>Autorizující orgán:</b>	Ministerstvo pro místní rozvoj
<b>Skupina oborů:</b>	Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
<b>Týká se povolání:</b>	Recepční
<b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b>	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 seznámen 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 oprávněn 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/recepni#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