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: 01.03.2023

Kritéria a způsoby hodnocení

Obsluha běžné kancelářské techniky (PC, scanner, kopírovací zařízení, 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

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování telefonických hovorů a požadavků přijatých po telefonu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Profesionálně přijmout a přepojit hovor	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zvládnout aktivní vedení telefonického hovoru	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Reagovat na požadavky volajícího a vyřešit je	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka a prodej ubytovacích služeb

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

Je třeba splnit obě kritéria.

Nabídka a prodej doprovodných služeb v ubytovacím zařízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Představit strukturu doprovodných služeb ubytovacího zařízení	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Nabídnout doprovodné služby poskytované ubytovacím zařízením	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Uvést příklady dalších možností externích služeb	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyřizování požadavků, stížností či reklamací zákazníků

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

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) Přijmout a správně zúčtovat hotovostní platbu	Praktické předvedení
b) Vystavit (ručně a v příslušném elektronickém systému) účetní doklad obsahující veškeré náležitosti	Praktické předvedení
c) Přijmout platbu prostřednictvím platebního terminálu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

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

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést náležitosti nezbytné pro provedení registrace hosta v ubytovacím zařízení	Ústní ověření
b) Provést registraci hosta do příslušné písemné i elektronické evidence ubytovacího zařízení	Praktické předvedení
c) Získané informace o hostech předat v požadované struktuře dalším kolegům k jejich práci (stravování - počty strávníků podle typu stravy, úklid - počty pokojů k úklidu a typ úklidu, wellness - typy a časy procedur)	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Uvést důvody a postup aktualizace prodejních cen ubytování a souvisejících služeb na vybraném internetovém portálu	Ústní ověření

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 ubytovacího zařízení	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Přeložit text vztahující se k práci v recepci ubytovacího zařízení 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 e-mail, dopis, vzkaz nebo sdělení dle zadání autorizované osoby (podle vlastního výběru) v rozsahu přibližně 50 slov	Praktické předvedení

Je třeba splnit uvedené kritérium.

Uplatňování zásad profesního jednání a komunikace v ubytovacím zařízení/hotelovém provozu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat profesi recepční v hotelovém provozu	Ústní ověření
b) Dbát na vzhled, kultivovaný projev a přiměřenou fyzickou kondici	Praktické předvedení
c) Uplatňovat profesní chování a etiku v práci recepční v hotelovém provozu	Praktické předvedení
d) Uplatňovat komunikační a řečnické dovednosti	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Chovat se zodpovědně, rozvážně, vyrovnaně	Praktické předvedení
f) Projevovat vstřícnost, ochotu, úctu k zákazníkům a spolupracovníkům	Praktické předvedení
g) Uplatňovat přiměřené sebevědomí, schopnost sebeovládání a sebekázeň	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP – https://nsp.cz/jednotka-prace/recepcni).

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započetím zkoušky.

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce uvede pomůcky, které může uchazeč při zkoušce používat.

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.

2. Průběh zkoušky

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnoticím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnotícím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

U odborné způsobilosti 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 způsobilosti 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
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.

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 s patřičným technologickým vybavením.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna 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.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou odbornou způsobilost a výsledek zapisuje do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky.

Výsledné hodnocení pro danou odbornou způsobilost musí znít:
- „splnil“, nebo
- „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé odborné způsobilosti.

Výsledné hodnocení zkoušky zní buď:
- „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny odborné způsobilosti, nebo
- „nevyhověl“, pokud uchazeč některou odbornou způsobilost nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí autorizovaná osoba vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jedním zkoušejícím, který musí být přítomen u zkoušky po celou dobu trvání zkoušky.

Pro posouzení níže uvedených kritérií může autorizovaná osoba přizvat další osobu, tzv. přísedícího, jehož názor je doporučujícího charakteru (přísedící není zkoušejícím).

Ověřování odborných způsobilostí:
Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu:
kritérium a) a b)
Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu:
kritérium a)

Ověření výše uvedených odborných způsobilostí lze uskutečnit za splnění následující podmínky:
1) autorizovaná osoba / autorizovaný zástupce (zkoušející) je schopna/schopen doložit kvalifikaci v příslušném cizím jazyce na úrovni magisterského studia (originál nebo úředně ověřená kopie), nebo
2) autorizovaná osoba / autorizovaný zástupce (zkoušející) je schopna/schopen doložit certifikát minimálně C1 podle Společného evropského referenčního rámce (originál nebo úředně ověřená kopie), nebo
3) zkoušce je přítomna další osoba (dále „přizvaná osoba“), která splňuje kvalifikační požadavek podle bodu 1. nebo 2.

Za doložení splnění podmínky bod 1., 2., 3. odpovídá autorizovaná osoba.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnoticího standardu.

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

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví a nejméně 5 let odborné praxe v povolání recepční v hotelovém provozu nebo ve funkci učitele odborného výcviku nebo praktického vyučování v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví.
b) Vyšší odborné vzdělání v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví a nejméně 5 let odborné praxe v povolání recepční v hotelovém provozu nebo ve funkci učitele odborného výcviku nebo praktického vyučování v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví.
c) Vysokoškolské vzdělání nejméně bakalářského studijního programu se zaměřením na hotelnictví a nejméně 5 let odborné praxe v povolání recepční v hotelovém provozu nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo odborného výcviku nebo praktického vyučování v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví.
d) Profesní kvalifikace 65-033-M Recepční v hotelovém provozu a střední vzdělání s maturitní zkouškou a nejméně 5 let odborné praxe v povolání recepční v hotelovém provozu.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost a praxi v povolání autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti a praxe v povolání v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

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

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- zkušební místnost v reálném prostředí (pracoviště recepce nebo kancelářské místo), ve které bude k dispozici následující technologické vybavení:
- telefonní přístroj
- terminál pro platební karty
- výpočetní technika
- PC sestava nebo notebook
- tiskárna a scanner
- kancelářský software
- evidenční kniha v písemné podobě
- elektronický systém hotelové evidence nebo jeho simulace na PC
- kancelářské potřeby (například papíry, psací potřeby)

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda).

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 15 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s požadavky BOZP a PO a s právy a povinnostmi uchazeče v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb.

Doba pro vykonání zkoušky

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

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro pohostinství 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