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

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.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikačnístandard 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