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

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).

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:
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.