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

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 s využitím režimu EET	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

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.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

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

Ověřování kompetencí:

- 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 kompetencí 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.

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 oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v pozici recepční v hotelovém provozu nebo ve funkci učitele odborného výcviku nebo praktického vyučování v oboru vzdělání zaměřeném na hotelnictví.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti hotelnictví a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v pozici 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 alespoň 5 let odborné praxe v oblasti hotelového provozu v pozici 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 + střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v hotelovém provozu v pozici recepční v hotelovém provozu.

Další požadavky:
Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, který nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, může být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání), ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti v souladu s hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který stanoví autorizující orgán v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace.

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

- pracoviště recepce nebo kancelářské místo
- telefonní přístroj
- terminál pro platební karty
- výpočetní technika včetně zařízení pro elektronickou evidenci tržeb
- 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) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přípravu a přestávky) je 3 až 4 hodiny (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