

Názov kvalifikácie: Hosteska

Kód kvalifikácie	C5169001-01428
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	5169001 Hosteska
SK NACE Rev.2	N ADMINISTRATÍVNE A PODPORNÉ SLUŽBY, 79 Činnosti cestovných agentúr, rezervačné služby cestovných kancelárií a súvisiace činnosti; N ADMINISTRATÍVNE A PODPORNÉ SLUŽBY, 82 Administratívne, pomocné kancelárske a iné obchodné pomocné činnosti ; I UBYTOVACIE A STRAVOVACIE SLUŽBY, 55 Ubytovanie; I UBYTOVACIE A STRAVOVACIE SLUŽBY, 56 Činnosti reštaurácií a pohostinstiev
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Hosteska

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať zásady spoločenskej komunikácie</i>
<i>špecifikovať prípravu a organizovanie konferencií a seminárov</i>
<i>popísať základné pravidlá stolovania, obsluhy a s tým súvisiace práce</i>
<i>popísať základy spoločenského správania a protokolu v multikulturálnom kontexte etikety</i>
<i>definovať zásady pre zvládanie stresu a manažment konfliktu</i>
Zručnosti:
<i>dodržiavať zásady bezpečnosti, ochrany zdravia pri práci a požiarnej ochrany, osobnú a pracovnú hygienu</i>
<i>obsluhovať bežnú kancelársku techniku</i>
<i>podávať nápoje a drobné občerstvenie zákazníkom (hostom)</i>
<i>komunikovať v slovenskom a cudzom jazyku primerane úrovni hostom</i>
<i>vhodne upravovať svoj zovňajšok podľa typu akcie</i>
Kompetencie:
<i>zodpovednosť za plnenie svojich úloh a povinností</i>
<i>schopnosť adaptability a flexibility v myslení</i>
<i>schopnosť kultivovaného slovného prejavu</i>
<i>schopnosť pracovať v tíme</i>
<i>samostatnosť pri plnení úloh</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:		
<i>špecifikovať prípravu a organizovanie konferencií a seminárov</i>		
<i>popísať zásady spoločenskej komunikácie</i>		
<i>definovať zásady pre zvládanie stresu a manažment konfliktu</i>		
<i>popísať základy spoločenského správania a protokolu v multikulturálnom kontexte etikety</i>		
<i>popísať základné pravidlá stolovania, obsluhy a s tým súvisiace práce</i>		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>charakterizovať systém prípravy a špecifiká organizovania konferencií a seminárov so zreteľom na úlohy a náplň práce hostesky</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením

<i>charakterizovať základné zásady spoločenskej komunikácie</i>	ústna metóda	rozhovor
<i>po vypočutí audio ukážky označiť nešpecifikovaný cudzí jazyk</i>	praktické skúšanie	problémová úloha
<i>na modelovej situácii názorne predviesť využitie zásad pre zvládanie stresu a manažment konfliktu</i>	praktické skúšanie	problémová úloha
<i>charakterizovať základy spoločenského správania v závislosti od typu akcie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>navrhnuť protokol spoločenskej akcie a špecifikovať priebeh a etiketu v závislosti multikulturálnych odlišností</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>popísať základné pravidlá stolovania v závislosti od charakteru podujatia</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>predviesť techniku obsluhy a s ňou súvisiace práce</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.

Hodnotená spôsobilosť:

obsluhovať bežnú kancelársku techniku

podávať nápoje a drobné občerstvenie zákazníkom (hostom)

dodržiavať zásady bezpečnosti, ochrany zdravia pri práci a požiarnej ochrany, osobnú a pracovnú hygienu

Kritériá hodnotenia:

Metódy

hodnotenia

Nástroje

hodnotenia

predviesť obsluhu bežnej kancelárskej techniky (pobočková telefónna ústredňa, záznamník, skener, fax, kopírka, tlačiareň a pod.)

praktické skúšanie

praktické predvedenie

predviesť podávanie nápojov a drobného občerstvenia zákazníkom (hostom)

praktické skúšanie

simulovaná úloha

popísať zásady bezpečnosti, ochrany zdravia pri práci a požiarnej ochrany, osobnú a pracovnú hygienu

ústna metóda

ústna odpoveď

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.

Hodnotená spôsobilosť:

komunikovať v slovenskom a cudzom jazyku primerane úrovni hostom

vhodne upravovať svoj zovňajšok podľa typu akcie

Kritériá hodnotenia:

Metódy

hodnotenia

Nástroje

hodnotenia

komunikovať s klientom/hostom v cudzom jazyku na zadanú tému

praktické skúšanie

simulovaná úloha

viesť rozhovor s klientom/hostom na zadanú tému

praktické skúšanie

simulovaná úloha

predviesť úpravu svojho zovňajšku na zadanú tému

praktické skúšanie

praktické predvedenie

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií minimálne na 70%.

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Pokyny na realizáciu skúšky:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Proces hodnotenia:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Výsledné hodnotenie:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Zloženie skúšobnej komisie:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Materiálne a technické podmienky skúšky:
<i>Miestnosť, písacie potreby a IKT</i>
<i>Priestory pre vykonanie záverečných skúšok musia byť primerané účelom a priebehu skúšok.</i>

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	18.9.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	18.9.2015