

Názov kvalifikácie: Hotelový recepčný

Kód kvalifikácie	C4224002-00713
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	4224002 Hotelový recepčný
SK NACE Rev.2	I UBYTOVACIE A STRAVOVACIE SLUŽBY, 55 Ubytovanie
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Hotelový recepčný

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať zásady BOZP</i>
<i>popísať miestne a regionálne špecifiká a zaujímavosti</i>
<i>popísať štandardy a pravidlá komunikácie so zákazníkom</i>
<i>popísať prevádzku ubytovacích zariadení</i>
<i>vysvetliť náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie</i>
Zručnosti:
<i>zabezpečovať dodržiavanie BOZP a PO zo strany hostí a ubytovaných</i>
<i>poskytovať informácie o ubytovacích a ďalších službách zákazníkom, vrátane informácií o cenách poskytovaných služieb</i>
<i>ubytovávať zákazníkov hotela alebo prevádzky</i>
<i>poskytovať služby spojené s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach</i>
<i>predávať doplnkový sortiment a tovar</i>
<i>príjmať hotovostné a bezhotovostné platby od zákazníkov za poskytnuté služby a tovary, vrátane vystavovania príslušných dokladov</i>
<i>komunikovať so zákazníkmi v slovenskom a vo svetovom jazyku na primeranej úrovni</i>
<i>spracovávať objednávky na ubytovanie</i>
<i>pracovať s digitálnymi technológiami na recepcii</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť komunikovať so zákazníkom</i>
<i>schopnosť pracovať samostatne aj v kolektíve</i>
<i>zodpovednosť pri práci</i>
<i>pružnosť v myslení a konaní (adaptabilita, flexibilita, prispôsobivosť, improvizácia)</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:		
<i>popísať miestne a regionálne špecifiká a zaujímavosti</i>		
<i>popísať prevádzku ubytovacích zariadení</i>		
<i>popísať štandardy a pravidlá komunikácie so zákazníkom</i>		
<i>vysvetliť náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie</i>		
<i>poskytovať informácie o ubytovacích a ďalších službách zákazníkom, vrátane informácií o cenách poskytovaných služieb</i>		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>charakterizovať miestne a regionálne pamätihodnosti</i>	ústna metóda	rozhovor
<i>definovať prevádzku ubytovacích zariadení</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

<i>vysvetliť štandardy a pravidlá komunikácie so zákazníkom</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>definovať náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>predviesť poskytovanie informácií o ubytovacích a ďalších službách podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>popísať súčasné trendy v hotelových a recepčných službách</i>	ústna metóda	behaviorálny rozhovor

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.

Hodnotená spôsobilosť:

popísať zásady BOZP

zabezpečovať dodržiavanie BOZP a PO zo strany hostí a ubytovaných

komunikovať so zákazníkmi v slovenskom a vo svetovom jazyku na primeranej úrovni

poskytovať služby spojené s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach

Kritériá hodnotenia:

	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať najčastejšie príčiny úrazov a nehôd v hoteloch</i>	ústna metóda	diskusia
<i>predviesť telefonický rozhovor na zadanú tému</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>predviesť komunikáciu so zákazníkmi vo svetovom jazyku na primeranej úrovni na zadanú tému</i>	ústna metóda	behaviorálny rozhovor
<i>popísať služby spojené s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>riešiť krízovú situáciu podľa zadania</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.

Hodnotená spôsobilosť:

ubytovávať zákazníkov hotela alebo prevádzky

predávať doplnkový sortiment a tovar

pracovať s digitálnymi technológiami na recepcii

spracovávať objednávky na ubytovanie

prijímať hotovostné a bezhotovostné platby od zákazníkov za poskytnuté služby a tovary, vrátane vystavovania príslušných dokladov

zodpovednosť pri práci

pružnosť v myslení a konaní (adaptabilita, flexibilita, prispôsobivosť, improvizácia)

schopnosť pracovať samostatne aj v kolektíve

Kritériá hodnotenia:

	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>predviesť ubytovanie zákazníkov hotela alebo prevádzky</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>vymenovať bežný doplnkový sortiment a tovar predávaný na recepcii</i>	ústna metóda	vymenovanie
<i>pomocou IKT na recepcii vypracovať úlohu podľa zadania</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>predviesť príjem hotovostnej resp. bezhotovostnej platby od zákazníkov za poskytnuté služby a tovary</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>predviesť objednávku ubytovania pomocou IKT</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>spracovať elektornickú objednávku a potvrdiť ju</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť všetky uvedené kritériá hodnotenia minimálne na 70%.

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i> <i>Uchádzač o získanie kvalifikácie musí mať ukončené minimálne úplné stredoškolské vzdelanie.</i>
Pokyny na realizáciu skúšky:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Proces hodnotenia:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Výsledné hodnotenie:
<i>Formálne vzdelávanie:</i> <i>Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.</i> <i>Neformálne vzdelávanie:</i> <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>Formálne vzdelávanie:</i>

Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.

Neformálne vzdelávanie:

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

Odbornú spôsobilosť uchádzača pri skúške overuje a hodnotí skúšobná komisia oprávnenej vzdelávacej inštitúcie, ktorú tvorí predseda a minimálne traja ďalší členovia.

Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:

Formálne vzdelávanie:

Zákon 245/2008 Z.z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 72-90.

Neformálne vzdelávanie:

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

Stredné odborné vzdelanie s 5 ročnou praxou v ubytovacích zariadeniach

absolvent Hotelovej akadémie s 5 ročnou praxou v ubytovacích zariadeniach

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Učebňa, písacie potreby a IKT (PC, telefón, fax...), vzorová izba resp. ubytovacie zariadenie

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	16.10.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	16.10.2015