

Názov kvalifikácie: Vedúci recepcie

Kód kvalifikácie	C4224001-00734
Úroveň SKKR	5
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	4224001 Vedúci recepcie
SK NACE Rev.2	I UBYTOVACIE A STRAVOVACIE SLUŽBY, 55 Ubytovanie
Doklad o získanej kvalifikácii	absolventský diplom
Názov povolania	vedúci recepcie

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>definovať zásady komunikácie a spoločenského styku pracovníkov prvého kontaktu s hosťom</i>
<i>popísať korešpondenciu v domácom a v cudzom jazyku</i>
<i>definovať zásady ochrany spotrebiteľa a postupy pri riešení sťažností a reklamácií</i>
<i>špecifikovať princípy obchodného a pracovného práva pre prácu v hotelierstve a v gastronómii</i>
<i>charakterizovať organizáciu a prevádzku ubytovacieho zariadenia a jeho stredísk, pracovísk</i>
<i>definovať zásady marketingu pre ubytovacie zariadenia</i>
<i>charakterizovať predpísanú administratívu a vysvetliť obeh účtovných dokladov v prevádzke ubytovacieho zariadenia</i>
<i>vysvetliť problematiku zabezpečenia predpisov o hygiene, BOZP a PO v prevádzke ubytovacieho zariadenia</i>
<i>vysvetliť kontrolnú činnosť ako súčasť riadenia vedúceho recepcie</i>
Zručnosti:
<i>realizovať zber informácií o službách hotela a jeho stredísk a ich poskytovanie hosťom</i>
<i>pracovať s PC, internetom, sociálnymi sieťami</i>
<i>koordinovať činnosti recepcie a zostavovať pracovné náplne jednotlivých pracovníkov</i>
<i>navrhovať postupy pôsobiace na rast kvality poskytovaných služieb ubytovacieho zariadenia</i>
<i>staráť sa o zverený majetok a hodnoty k vyúčtovaniu</i>
<i>používať informačné technológie ubytovacieho strediska na recepcii</i>
<i>obsluhovať rezervačný softvér, pokladničný systém a zúčtovací terminál</i>
<i>spracovávať údaje o činnosti hotelového úseku</i>
<i>inventarizovať a vysporiadávať inventarizačné rozdiely</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť komunikovať so zákazníkom v rámci zásad spoločenského styku</i>
<i>schopnosť riadiť a motivovať pracovníkov ubytovacieho úseku</i>
<i>samostatnosť pri organizácii práce a zodpovednosť za jej výsledky</i>
<i>samostatnosť pri riešení problémov</i>
<i>samostatnosť v riadení marketingových činností ubytovacieho zariadenia</i>
<i>zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:
charakterizovať organizáciu a prevádzku ubytovacieho zariadenia a jeho stredísk, pracovísk
koordinovať činnosti recepcie a zostavovať pracovné náplne jednotlivých pracovníkov
definovať zásady marketingu pre ubytovacie zariadenia
definovať zásady komunikácie a spoločenského styku pracovníkov prvého kontaktu s hosťom
popísať korešpondenciu v domácom a v cudzom jazyku

charakterizovať predpísanú administratívu a vysvetliť obeh účtovných dokladov v prevádzke ubytovacieho zariadenia
 špecifikovať princípy obchodného a pracovného práva pre prácu v hotelierstve a v gastronómii
 schopnosť komunikovať so zákazníkom v rámci zásad spoločenského styku
 starať sa o zverený majetok a hodnoty k vyúčtovaniu
 schopnosť riadiť a motivovať pracovníkov ubytovacieho úseku
 definovať zásady ochrany spotrebiteľa a postupy pri riešení sťažností a reklamácií
 navrhovať postupy pôsobiace na rast kvality poskytovaných služieb ubytovacieho zariadenia
 vysvetliť problematiku zabezpečenia predpisov o hygiene, BOZP a PO v prevádzke ubytovacieho zariadenia
 vysvetliť kontrolnú činnosť ako súčasť riadenia vedúceho recepcie
 inventarizovať a vysporiadať inventarizačné rozdiely

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>charakterizovať organizačnú štruktúru ubytovacieho zariadenia a jeho stredísk</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať pracovné činnosti a pracovné náplne - vybrané stredisko, pracovná pozícia</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>definovať prevádzku recepcie a popísať pracovné náplne jej pracovníkov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať marketing ubytovacieho zariadenia a jeho súčasti</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
<i>popísať zásady komunikácie pracovníkov prvého kontaktu so zákazníkom s predvedením zásad spoločenského styku</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>definovať zásady ochrany spotrebiteľa v práci recepcie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať škálu údajov, ktoré zbiera ubytovacie zariadenie o svojej činnosti</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>charakterizovať štatistické a ekonomické údaje potrebné pre hodnotenie činnosti ubytovacieho úseku</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>predviesť prijatie a vyriešenie vzorovej sťažnosti a reklamácie poskytovaných služieb</i>	praktické skúšanie	problémová úloha
<i>popísať kontrolnú činnosť v práci vedúceho recepcie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísal najfrekvencovanejšie legislatívne úpravy upravujúce obchodné operácie v činnosti recepcie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať majetok hotela sústredený v recepcii</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>popísať inventarizáciu a vysporiadanie inventarizačných rozdielov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať predpisy o hygiene, BOZP, PO pre ubytovací úsek a jeho strediská</i>	písomná metóda	test
<i>navrhnuť postupy pôsobiace na rast kvality poskytovaných služieb ubytovacieho zariadenia</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť kritériá hodnotenia v teoretickej oblasti minimálne na 70% a v praktickej oblasti minimálne na 80%.

Hodnotená spôsobilosť:

obsluhovať rezervačný softvér, pokladničný systém a zúčtovací terminál
 používať informačné technológie ubytovacieho strediska na recepcii
 pracovať s PC, internetom, sociálnymi sieťami
 realizovať zber informácií o službách hotela a jeho stredísk a ich poskytovanie host'om
 spracovávať údaje o činnosti hotelového úseku
 zodpovednosť za kvalitu poskytovaných služieb

Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>predviesť prijatie objednávky hosťa, prácu s rezervačným systémom a zúčtovať konzumáciu prostredníctvom POS terminálu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>predviesť niekoľko variantov elektronickej písomnej komunikácie s hosťom v cudzom jazyku</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>definovať technológie hotela obsluhované z recepcie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>demonštrovať prácu s PC, softvérom na kancelárske práce, internetom a sociálnymi sieťami</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>predviesť obsluhu rezervačného softvéru, pokladničného systému a zúčtovacích terminálov</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť kritériá hodnotenia v teoretickej oblasti minimálne na 70% a v praktickej oblasti minimálne na 80%.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
<i>Neformálne vzdelávanie a informálne učenie sa:</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 kvalifikáciu musí mať ukončené minimálne stredoškolské vzdelanie v oblasti obchodu, hotelov a služieb.</i>
Pokyny na realizáciu skúšky:
<i>Neformálne vzdelávanie a informálne učenie sa:</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>Neformálne vzdelávanie a informálne učenie sa:</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>Neformálne vzdelávanie a informálne učenie sa:</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>Neformálne vzdelávanie a informálne učenie sa:</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>
Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:
<i>Neformálne vzdelávanie a informálne učenie sa:</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>
Materiálne a technické podmienky skúšky:
<i>Podmienkou úspešného priebehu záverečných skúšok je splnenie:</i>

1. Materiálnych podmienok - dostatok pomôcok k vykonaniu ústnej a písomnej skúšky

2. Technických podmienok - PC s potrebným softvérom

- učebňa kde je možné vykonať skúšku

Kartu kvalifikácie schválila MŠVVaŠ dňa:	25.9.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	25.9.2015