

1. VYMEZENÍ ODBORNÉ STÁŽE

Šablona stáže představuje základní rámec odborné stáže pro typovou pozici a obsahuje požadavky na obsah a průběh stáže, na stážistu i na poskytovatele stáže. **Bílá pole** označují text, který je specifický pro konkrétní typovou pozici. **Šedá pole** jsou totožná pro obdobné typové pozice.

1.1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O ODBORNÉ STÁŽI

1	Název pozice	HOTELOVÝ RECEPČNÍ
2	Obor	Pohostinství, gastronomie, cestovní ruch
3	Definice pozice	Recepční zajišťuje ubytování a doplňkové služby v ubytovacím zařízení. Zodpovídá za chod recepcce a provádí dílčí administrativní práce.
4	Časová dotace	320 hodin
5	Minimální doba trvání	2 měsíce
6	Maximální doba trvání	4 měsíce

Časová dotace stáže představuje **fixní časový fond**, který je stážista povinen absolvovat pro splnění podmínek určených šablonou stáže. Stanovená časová dotace je rozložitelná v rámci minimální a maximální doby trvání. Konkrétní rozložení časové dotace stáže je předmětem dohody uchazeče o stáž a poskytovatele stáže.

1.2 RÁMEC ČINNOSTÍ VYKONÁVANÝCH NA ODBORNÉ STÁŽI

Níže je uveden výčet činností, které bude stážista během své odborné stáže vykonávat. Povinností poskytovatele stáže je zajistit, aby se stážista se všemi níže uvedenými činnostmi prakticky seznámil. Pokud není možné z objektivních důvodů (např. sezónnost vykonávaných činností, cyklus výroby, životní cyklus projektu apod.) v průběhu trvání stáže zajistit praktický nácvik všech níže uvedených činností, je povinností poskytovatele stáže seznámit stážistu s těmito činnostmi alespoň teoreticky.

- 7
- Samostatné přijímání a vyřizování objednávek ubytovacích a jiných hotelových služeb.
 - Příjem, evidence a odhlašování hostů (činnosti související s check-in, check-out).
 - Předávání pokynů spolupracovníkům zajišťujícím servis hotelovým hostům.
 - Poskytování informací o nabízených službách.
 - Přijímání popř. vyřizování reklamací hostů.
 - Komunikace se zákazníky v českém nebo cizím jazyce.
 - Nabízení a prodej doprovodných služeb včetně evidence prodeje.
 - Obsluha kancelářské techniky.

1.3 RÁMEC ODBORNÝCH KOMPETENCÍ OSVOJENÝCH NA STÁŽI

Níže je uveden výčet odborných kompetencí, jejichž osvojení, trénink a nabytí je předmětem realizace stáže. Nabytí uvedených odborných kompetencí bude zajištěno výkonem činností na stáži.

8

- a) Poskytování informací o ubytovacích a ostatních službách zákazníkům včetně informací o cenách poskytovaných služeb.
- b) Vedení požadovaných agend (kniha hostů, resp. ubytovací deník apod.).
- c) Provádění check-in a check-out hotelových hostů.
- d) Nabídka a prodej služeb.
- e) Prodej doplňkového sortimentu a zboží.
- f) Obsluha běžné kancelářské techniky (pobočková telefonní ústředna, záznamník, scanner, fax, kopírka, tiskárna apod.).
- g) Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení.
- h) Tlumočení poskytovaných informací, popř. tlumočení běžných rozhovorů mezi zákazníky a ostatním personálem.
- i) Vyřizování požadavků, stížností či reklamací zákazníků.

1.4 ROZSAH MENTORINGU

Rozsah mentoringu v průběhu jednotlivých etap stáže má za úkol naznačit postupné osamostatňování stážisty v jejím průběhu. Konkrétní rozsah mentoringu a etapizace stáže jsou předmětem dohody mezi poskytovatelem stáže a stážistou a jsou závislé na velikosti organizace, firemních procesech a typu vykonávaných činností.

9

Etapy stáže	Zapojení stážisty	Rozsah mentoringu
Obecné zaškolení stážisty a seznámení s procesy organizace	20 hodin	100%
Praktické zaškolení stážisty pro typovou pozici stáže	60 hodin	100%
Stínování mentora stážistou a výkon činností s asistencí mentora	100 hodin	75%
Výkon činností stážistou pod dohledem mentora	120 hodin	50%
Vyhodnocení průběhu stáže a její uzavření	20 hodin	100%
Celkové zapojení	320 hodin	235 hodin

1.5 ZDRAVOTNÍ PODMÍNKY VÝKONU ODBORNÉ STÁŽE

Odborná stáž může probíhat na pracovišti, kde jsou zvýšené rizikové faktory. Je-li zařazeno pracoviště do zpřísněných kategorií prací dle vyhlášky 432/2003 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je poskytovatel oprávněn vyžadovat zdravotní prohlídku dle specifikace pracoviště poskytovatele odborné stáže.

10

1.6 OSTATNÍ

Níže jsou uvedena specifika pro konkrétní typovou pozici.

11

2. POŽADAVKY NA STÁŽISTU

2.1 KVALIFIKAČNÍ POŽADAVKY NA STÁŽISTU

Tento oddíl definuje vstupní kvalifikační požadavky na stážistu tak, aby odborná stáž, kterou absolvuje, byla přínosem pro něho i pro poskytovatele stáže. **Požadovaná úroveň** vymezuje přípustný stupeň vzdělání. **Bakalářský studijní program** je na stejné úrovni jako vyšší odborné vzdělání. **Požadovaná oblast** definuje skupiny oborů a **požadovaný obor** pak vymezuje případný konkrétní požadavek na studijní či výuční obor. **Požadovaná praxe** uvádí, zda stážista musí mít pro absolvování stáže konkrétní praxi.

12 Požadovaná úroveň	<input type="text" value="Střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší"/>
13 Požadovaná oblast	<input type="text" value="Není vyžadováno"/>
14 Požadovaný obor	<input type="text" value="Není vyžadováno"/>
15 Požadovaná praxe	<input type="text" value="Není vyžadováno"/>

2.2 DOPORUČENÉ OBORY VZDĚLÁNÍ

Pro snadnější orientaci jsou níže uvedeny **příklady vhodných studijních a výučních oborů**, které nejlépe připravují stážistu pro konkrétní odbornou stáž.

16	6543M K KOV	Úplné střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou v oboru cestovní ruch
	6542M K KOV	Úplné střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou v oboru hotelnictví a turismus
	6342M K KOV	Úplné střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou v oboru administrativa
	6641M K KOV	Úplné střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou v oboru provoz obchodu
	6942M K KOV	Úplné střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou v oboru provozní služby

2.3 NÁHRADA KVALIFIKAČNÍCH POŽADAVKŮ

V případě, že stážista nespĺňuje výše uvedené kvalifikační požadavky (bod 2.2), může je nahradit některou z níže uvedených možností. **Pozice, kterými lze nahradit kvalifikační požadavky, jsou vnímány ve smyslu jednotek práce popsaných např. Národní soustavou povolání – více na <http://katalog.nsp.cz/uvod.aspx>.**

17 Praxe	<input type="text" value="Není stanoveno"/>
18 Rekvalifikace, certifikáty apod.	<input type="text" value="Odpovídající zkouška NSK (zkouška o uznání úplné a profesní kvalifikace)
Rekvalifikace na tuto pozici
Certifikáty umožňující výkon této pozice"/>
19 Ostatní	<input type="text" value="Není stanoveno"/>

2.4 DOPORUČENÁ ÚROVEŇ MĚKKÝCH KOMPETENCÍ STÁŽISTY

Níže je uveden výčet měkkých kompetencí včetně jejich **doporučené úrovně** pro výkon odborné stáže, což slouží k utvoření představy o nárocích na stážistu pro výkon pozice. Uvedené měkké kompetence vycházejí z **databáze kompetencí Národní soustavy povolání**, kde jsou detailně popsány jednotlivé úrovně – viz <http://kompetence.nsp.cz/mekkeKompetence.aspx>. Úrovně jsou stanoveny v rozsahu 0 až 5, kdy 0 je nejnižší.

	Měkká kompetence	Doporučená úroveň
	Efektivní komunikace	4
	Kooperace	3
	Kreativita	3
	Flexibilita	3
	Uspokojování zákaznických potřeb	4
	Výkonnost	3
	Samostatnost	4
20	Řešení problémů	4
	Plánování a organizování práce	3
	Celoživotní učení	3
	Aktivní přístup	3
	Zvládání zátěže	3
	Objevování a orientace v informacích	3
	Vedení lidí	0
	Ovlivňování ostatních	3

2.5 DOPORUČENÁ ÚROVEŇ OBEČNÝCH DOVEDNOSTÍ STÁŽISTY

Níže je uveden výčet obecných dovedností včetně jejich **doporučené úrovně** pro výkon odborné stáže, což slouží k utvoření představy o nárocích na stážistu pro výkon pozice. Uvedené obecné dovednosti vycházejí z **databáze kompetencí Národní soustavy povolání**, kde jsou detailně popsány jednotlivé úrovně – viz <http://kompetence.nsp.cz/odborneKompetenceObecne.aspx>. Jsou stanoveny následující úrovně: žádná, základní, běžná a vysoká.

	Obecná dovednost	Doporučená úroveň
	Počítačová způsobilost	běžná
	Způsobilost k řízení osobního automobilu	žádná
	Numerická způsobilost	běžná
21	Ekonomické povědomí	základní
	Právní povědomí	základní
	Jazyková způsobilost v češtině	vysoká
	Jazyková způsobilost v cizím jazyce	běžná

3. POŽADAVKY NA POSKYTOVATELE STÁŽE

3.1 ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA POSKYTOVATELE

Tento oddíl definuje základní požadavky, které jsou kladeny na poskytovatele pro zajištění řádného průběhu stáže.

- 22 **Počet zaměstnanců**
- 23 **Stupně řízení**

3.2 KVALIFIKAČNÍ POŽADAVKY NA MENTORA STÁŽE

Pro prokázání schopnosti poskytovatele stáže zprostředkovat stážistovi přenos odborných znalostí a praktických dovedností je nezbytné, aby mentor splňoval alespoň jeden z níže uvedených kvalifikačních požadavků. Bakalářský studijní program je na stejné úrovni jako vyšší odborné vzdělání. Požadované formální vzdělání je možné nahradit některou z forem dalšího vzdělávání (např. odpovídající zkouškou NSK, dokladem o rekvalifikaci apod.)

- 24
- | | | |
|----|-----------------|--|
| a) | Vzdělání | <input type="text" value="Střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší v oblasti gastronomie, hotelnictví a turismus"/> |
| | Praxe | <input type="text" value="Alespoň 2 roky na pozici hotelový recepční nebo provozní ubytovacího zařízení. Požadovanou praxi musí mentor vykonávat minimálně po dobu posledního 1 roku před vypsáním karty stáže."/> |
| b) | Vzdělání | <input type="text" value="Střední odborné vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší"/> |
| | Praxe | <input type="text" value="Alespoň 3 roky na pozici hotelový recepční nebo provozní ubytovacího zařízení. Požadovanou praxi musí mentor vykonávat minimálně po dobu 2 let před vypsáním karty stáže."/> |

3.3 MATERIÁLNĚ-TECHNICKÉ POŽADAVKY NA POSKYTOVATELE

Podle charakteru vykonávaných činností musí poskytovatel stáže zajistit stážistovi materiální a technické vybavení, specifické pro danou typovou pozici.

- 25
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kancelářské místo • PC sestava nebo notebook • Tiskárna | <ul style="list-style-type: none"> • Kancelářský software • Nástroj hotelové evidence |
|---|---|

3.4 OSTATNÍ POŽADAVKY NA POSKYTOVATELE

Zde jsou uvedeny další požadavky, které jsou charakteristické pro konkrétní šablonu.

- 26