

Výkonové štandardy vychádzajúce z kvalifikačného štandardu pre príslušné povolania,  
na ktoré sa žiaci pripravujú v študijnom odbore

6318 Q Manažment hotelov a cestovných kancelárií – manažment hotelov

**Kvalifikačný štandard pre povolania:**

Riadiaci pracovník (manažér) cestovnej kancelárie, agentúry, Organizátor spoločenských podujatí, Vedúci recepcie, Pracovník turistického informačného centra (back office), Riadiaci pracovník (manažér) rekreačného strediska, penziónu, ubytovne, hostela, zábavného parku, turisticko-informačného centra, Prevádzkar stravovacieho, ubytovacieho zariadenia.

**Vedomosti:**

- recepčná činnosť
- pravidlá evidencie korešpondencie, zmlúv a ďalších dokumentov
- spisová služba
- náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie
- vnútorné organizačné smernice - normatívne inštrukcie, vnútorné predpisy, interné normy
- postupy pri evidovaní a účtovaní pokladničných operácií
- Práca s elektronickou registračnou pokladňou, zmenárenská činnosť
- spôsoby platieb v obchodnom styku
- ekonomické ukazovatele
- zásady a princípy styku s bankou, finančným úradom, Sociálnou poisťovňou a ďalšími inštitúciami
- úradná a obchodná korešpondencia v cudzom jazyku
- prevádzka ubytovacích zariadení
- hotelierstvo
- postupy pri reklamáciách, práva spotrebiteľa
- psychológia predaja
- sprievodcovstvo cestovného ruchu
- postupy predaja po telefóne
- postupy prijímania objednávok
- metódy a postupy hodnotenia výkonu zamestnancov
- úradné formality pre vstup a pobyt v rôznych krajinách
- Špecifikácia:
  - Poradenstvo a asistancia na získanie pobytových víz alebo povolení pobytu cudzincov, ktorí sú hosťami hotela.
  - zásady vedenia pracovného kolektívu
  - inventarizácia
  - vedomosti o EÚ.

**Zručnosti:**

- organizácia a riadenie činnosti pracovníkov recepcie
- príprava podkladov a dokladov na spracovávanie objednávok a na uzatváranie obchodných zmlúv
- vedenie knihy návštev
- vyúčtovanie tržieb
- poskytovanie informácií o ubytovacích a ďalších službách zákazníkom, vrátane informácií o cenách poskytovaných služieb
- poskytovanie všeobecných informácií o spoločnosti
- prejednávanie objednávok a obchodných zmlúv s obchodnými partnermi i so zákazníkmi
- poskytovanie služieb spojených s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach

- príjem hotovostných platieb od zákazníkov za poskytnuté služby a tovar, vrátane vystavovania príslušných dokladov
- zastupovanie organizácie na rokovaníach s partnermi/inštitúciami
- vedenie a spracovávanie požadovaných agend a evidencií
- vedenie a spracovávanie recepčnej uzávierky, knihy hostí, resp. ubytovacieho denníka, podnikových písomností a pod.
- vybavovanie telefonických hovorov
- výpomoc pri obsluhu hostí
- organizácia a riadenie činnosti pracovníkov zverených úsekov v ubytovacej oblasti (podľa organizačnej štruktúry daného zariadenia)
- spracovávanie podkladov pre účtovníctvo, spracovávanie pokladničnej knihy, evidencie prijatých a vydaných účtovných dokladov, výkazov tržieb, recepčnej uzávierky, podkladov na spracovanie miezd a účtovníctva, evidencie objednávok, zmlúv, zákazníkov, dodávateľov, kalkulácií a cien a pod.
- stanovovanie cien poskytovaných služieb a tovaru (cenové kalkulácie)
- práce spojené s prevádzkou ubytovacieho zariadenia
- tlmočenie poskytovaných informácií, popr. tlmočenie bežných rozhovorov medzi zákazníkmi a ostatným personálom
- vybavovanie objednávok hostí
- prejednávanie bežných záležitostí s kontrolnými orgánmi štátnej správy, vrátane spolupráce pri nimi vykonávaných kontrolách
- vybavovanie požiadaviek, sťažností a reklamácií zákazníkov
- spolupráca s vedením organizácie pri vytváraní obchodnej stratégie
- koordinácia a spolupráca s bezpečnostnou službou
- predaj doplnkového sortimentu a tovaru
- zabezpečovanie zmenárenskej činnosti zákazníkom, vrátane vystavovania príslušných dokladov
- odborné školenia
- inkasovanie platieb od zákazníkov/hostí
- štatistické výkazy, mesačné uzávierky, analýzy príslušnej oblasti a pod.  
výdaj kľúčov, odomykanie a zamykanie budovy v súlade s domovým poriadkom, dozor nad používaním spoločných priestorov budovy.

#### **Kompetencie:**

- analyzovanie a riešenie problémov  
finančná, ekonomická, informačná a matematická gramotnosť
- komunikácia (jednanie s ľuďmi)
- kultivovaný písomný prejav
- motivovanie ľudí
- osobnostný rozvoj  
pružnosť v myslení (adaptabilita, flexibilita, improvizatívne spôsobilosti)
- tímová práca
- vedenie ľudí
- digitálna gramotnosť (počítačové spôsobilosti)  
komunikácia v cudzom jazyku
- kultivovaný slovný prejav, schopnosť vyjadrovania sa  
organizovanie a plánovanie práce
- prezentovanie
- rozhodovanie
- samostatnosť
- tvorivosť (kreativita)
- vyjednávanie.