

Anotace jednotky výsledků učení	
Škola nebo firma, která JVÚ vytvořila a realizuje ji	Střední škola hotelová a služeb Kroměříž, Na Lindovce 1463, 767 01 Kroměříž
Název jednotky	Check in, pobyt, check out klienta, up-selling
Kód a název oboru	65-42-M/01 Hotelnictví
Úroveň kvalifikace podle EQF	4
Délka odborného výcviku JVU	140 hodin
Požadavky na žáka	Určeno pro žáky 3. ročníku, kteří znají jednotlivé hygienické a bezpečnostní předpisy, druhy ubytovacích provozů, vybavení jednotlivých kategorií pokojů, organizační složky hotelu a jejich fungování. Umí pracovat s rezervačním systémem a dalšími prostředky ICT, orientují se v právech hostů, v pravidlech pro hotelovou administrativu a jsou schopni s hosty komunikovat ve dvou cizích jazycích.
Příklad výsledku učení získaného v rámci JVÚ	Žák má přehled o Check in, pobyt, check out klienta, up-selling. Žák má znalost kompletní nabídky hotelových služeb a orientuje v dokladech, znalost organizace a náplně halových služeb, zná postup přípravy pracoviště a předání služby v rámci střídání směn, ovládá práci se softwarem ubytovacího programu recepce, komunikuje s hostem (nabídka a prodej pokojů a služeb, vyúčtování) a s ostatními středisky hotelu, dodržuje hygienické, bezpečnostní a protipožární předpisy včetně HACCP, orientuje se v technickém zázemí F&B.
Název a adresa firmy	Zámecký Hotel Ctěnice, Bohdanečská 259/1, Praha 9 Vinoř

Popis jednotky výsledků učení	
Škola nebo firma, která JVÚ vytvořila a realizuje ji	Střední škola hotelová a služeb Kroměříž, Na Lindovce 1463, 767 01 Kroměříž
Název jednotky	Check in, pobyt, check out klienta, up-selling
Kód a název oboru	65-42-M/01 Hotelnictví
Úroveň kvalifikace podle EQF	4
Vztah k NSK (hodnotící a kvalifikační standardy, odborné způsobilosti)	Vazba na kompetence PK Recepční v hotelovém provozu
Délka odborného výcviku JVU	140 hodin
Požadavky na žáka	Určeno pro žáky 3. ročníku, kteří znají jednotlivé hygienické a bezpečnostní předpisy, druhy ubytovacích provozů, vybavení jednotlivých kategorií pokojů, organizační složky hotelu a jejich fungování. Umí pracovat s rezervačním systémem a dalšími prostředky ICT, orientují se v právech hostů, v pravidlech pro hotelovou administrativu a jsou schopni s hosty komunikovat ve dvou cizích jazycích.
Název a adresa firmy	Zámecký Hotel Ctěnice, Bohdanečská 259/1, Praha 9 Vinoř
Výsledky učení, které jednotka obsahuje ¹	<p>Žák:</p> <ul style="list-style-type: none"> – má přehled o Check in, pobyt, check out klienta, up-selling – pracuje se softwarem ubytovacího programu recepce – ovládá přípravu pracoviště a předání služby v rámci střídání směn – orientuje v dokladech v rámci operativní evidence střediska hotelová recepce – zná organizaci a náplň halových služeb – zná nabídku poskytovaných služeb (placených, neplacených) – zná nabídku různých typů hotelových pokojů

¹ Výsledky učení, tj. znalosti, dovednosti a kompetence, které tato jednotka obsahuje, musí souviset s realizovaným ŠVP školy.

	<ul style="list-style-type: none"> – ovládá komunikaci recepce s ostatními středisky hotelu – dodržuje hygienické, bezpečnostní a protipožární předpisy – vystavuje kopie hotelového účtu hosta a po jeho kontrole realizuje inkasa – má znalost různých forem plateb (faktura, bezhotovostní a hotovostní platba, platba šekem, voucherem) – ovládá založení hotelového účtu dle objednávky hosta včetně správného přidělení pokoje a jeho tarifu ceny – orientuje se v mimořádných přáních a objednaných službách při objednávce ubytování – zná hmotnou odpovědnost pracovníků recepce – zná techniky platby na pokoj
Kritéria a postupy pro ověření a hodnocení výsledků učení definovaných v JUV	<p>Výkony žáka na pracovišti hodnotí vždy pouze instruktor² odborného výcviku a posuzuje, zda žák splnil nebo nesplnil dané hodnoticí úkoly.</p> <p>Žák prakticky předvede uvedené hodnoticí úkoly a slovně okomentuje postup plnění některých úkolů.</p> <p>Hodnoticí úkoly:</p> <ul style="list-style-type: none"> – pracuje se softwarem ubytovacího programu recepce – předá službu v rámci střídání směn, pořádek na pracovišti – orientuje se v dokladech v rámci operativní evidence střediska hotelová recepce – vysvětlí organizaci a náplň halových služeb – provede nabídku poskytovaných služeb (placených, neplacených) – charakterizuje různé typy hotelových pokojů – komunikuje z recepce s ostatními středisky hotelu – dodržuje hygienické, bezpečnostní a protipožární předpisy – vystaví kopii hotelového účtu hosta a po jeho kontrole realizuje inkaso – využije různých forem plateb (faktura, bezhotovostní a hotovostní platba, platba šekem, voucherem) a charakterizuje je – založí hotelový účtu dle objednávky hosta včetně správného přidělení pokoje a jeho tarifu ceny – reaguje na přání a objednané služby

² Podle principů ECVET hodnotí praktické úkoly prováděné žáky na pracovišti instruktor praktického vyučování. Při hodnocení však vždy spolupracuje s učitelem odborného výcviku či učitelem praktického vyučování, který žáka klasifikuje.

- seznámí se s hmotnou odpovědností pracovníků recepce
- vysvětlí techniku platby na pokoj
- vysvětlí význam dodržování BOZP a protipožární ochranu v hotelovém provozu, uvede relevantní příklady a možnosti ochrany hostů a jejich majetku
- je řádně upraven, v předepsaném oděvu
- předvede registraci hotelového hosta
- prakticky předvede nutné písemnosti spojené s pobytem hosta a slovně je okomentuje
- prakticky předvede práce se zúčtovací technikou (praktické předvedení)
- připraví účet hosta a provede vyúčtování platby s hostem

Kritéria hodnocení:

- správné provedení registrace hotelového hosta
- správnost vyhotovení písemnosti spojené s pobytem hosta včetně slovního komentáře
- přesnost práce se zúčtovací technikou
- správnost připraveného účtu hosta a postup provedení vyúčtování platby s hostem
- dodržování osobní hygieny a hygieny na pracovišti a pomůcek
- dodržování základních zásad komunikace s hostem
- dodržování BOZP a protipožární ochrany
- dodržování posloupnosti činností dle jednotlivých fází dne

Celkové hodnocení:

- úspěš (pro hodnocení úspěš, musí žák splnit všechny hodnotící úkoly)
- úspěš s výhradami
- neúspěš