

Recepční v hotelovém provozu (kód: 65-033-M)

Autorizující orgán:	Ministerstvo pro místní rozvoj
Skupina oborů:	Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
Týká se povolání:	Recepční
Kvalifikační úroveň NSK - EQF:	4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Obsluha běžné kancelářské techniky (pobočková telefonní ústředna, záznamník, scanner, fax, kopírka, tiskárna)	3
Vyřizování telefonických hovorů	3
Nabídka a prodej služeb	4
Nabídka a prodej doprovodných služeb	4
Vyřizování stížností a reklamací zákazníků	4
Příjem hotovostních a bezhotovostních plateb zákazníků za poskytnuté služby a zboží včetně vystavování příslušných dokladů	3
Vedení požadovaných agend (kniha hostů, resp. ubytovací deník)	4
Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4
Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 28.4.2015