

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

<b>Autorizující orgán:</b>	Ministerstvo pro místní rozvoj
<b>Skupina oborů:</b>	Gastronomie, hotelnictví a turismus (kód: 65)
<b>Týká se povolání:</b>	Recepční
<b>Kvalifikační úroveň NSK - EQF:</b>	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: 28.04.2015