Firemní recepční (kód: 63-016-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Ekonomika a administrativa (kód: 63)
Týká se povolání: Firemní recepční
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Vedení administrativy firemní recepce	4
Osobní komunikace s klienty a obchodními partnery	4
Komunikace po telefonu	4
Obsluha kancelářské techniky	4
Přijímání a ohlašování návštěv	4
Vedení evidence písemností v určeném úseku nebo v celé organizaci	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 05.02.2019

Kritéria a způsoby hodnocení

Vedení administrativy firemní recepce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit organizaci práce v recepci (zajišťování kancelářského vybavení, materiálu a potřeb recepce, vedení prostředků na drobné výdaje recepce a jejich vyúčtování ad.)	Ústní ověření
b) V textovém editoru připravit stručná informativní sdělení pro zaměstnance (zpráva na nástěnku, informace o odstávce vody, objednání taxislužby, objednání kurýrní služby apod.)	Praktické předvedení
c) Zpracovat obchodní dopis (poptávku, objednávku ad.)	Praktické předvedení
d) Vyhledat informace na Internetu (obchodní rejstřík, sídlo obchodního partnera, prostory pro schůzku a pod.)	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Osobní komunikace s klienty a obchodními partnery

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní pravidla společenského chování v pracovním prostředí	Ústní ověření
b) Předat návštěvníkovi informace (o odložení schůzky, o očekávané době čekání, o bezpečnosti práce v provozu apod.)	Praktické předvedení
c) Vysvětlit zásady kontaktu s nespokojeným klientem (postupy, doporučení, rizika apod.)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Komunikace po telefonu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní principy efektivní telefonické komunikace (hlavní náležitosti při přijímání a přepojování telefonních hovorů), řešení konfliktů v telefonické komunikaci	Ústní ověření
b) Přijmout telefonický hovor a představit volajícímu firmu	Praktické předvedení
c) Přepojit (podržet) telefonní hovor	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha kancelářské techniky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat hlavní typy kancelářské techniky a její využití	Ústní ověření
b) Vysvětlit základní pravidla ochrany dat a osobních údajů při manipulaci (tisk, kopírování, skenování, faxování) s firemními dokumenty	Ústní ověření
c) Uvést zásady šetrného přístupu k životnímu prostředí v rámci obsluhy kancelářské techniky	Ústní ověření
d) Předvést použití kancelářské techniky	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přijímání a ohlašování návštěv

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout návštěvu a zjistit účel návštěvy	Praktické předvedení
b) Ohlásit návštěvu	Praktické předvedení
c) Uvést návštěvu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení evidence písemností v určeném úseku nebo v celé organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit principy evidence písemností (způsoby archivace, evidence pošty apod.)	Ústní ověření
b) Zaevidovat doručenou a odeslanou poštu	Praktické předvedení
c) Založit doručenou poštu	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam. Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.
Pro ověřování formou praktického předvedení musí autorizovaná osoba použít formu modelové situace. Autorizovaná osoba musí mít připraven soubor čítající minimálně 10 modelových situací. Během jedné modelové situace lze ověřit jedno i více hodnoticích kritérií. Jedna modelová situace může ověřovat více kritérií z různých kompetencí. Autorizovaná osoba musí ověřit všechna kritéria.

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci..

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Vyšší odborné vzdělání v oblasti ekonomické, popř. v oblasti řízení lidských zdrojů, andragogiky, sociologie a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti personalistiky, řízení lidských zdrojů nebo office managementu.
b) Vysokoškolské vzdělání v oblasti ekonomické, popř. v oblasti řízení lidských zdrojů, andragogiky nebo sociologie a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti personalistiky, řízení lidských zdrojů nebo office managementu.

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o udělení autorizace naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- výpočetní technika (PC, notebook) vybavená operačním systémem, textovým editorem, tabulkovým procesorem
- papíry, psací potřeby, popř. flipchart či tabule s popisovacími fixy
- funkční telefon s možností přepojování hovorů
- kopírka, skener, tiskárna, fax popř. videotelefon
- došlé poštovní zásilky (mohou být fiktivní)
- prostor pro založení doručené pošty
- figurant pro sehrání dané situace v rámci praktického předvedení(figurantem může být i člen zkušební komise)

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 20 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 1 až 1,5 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro management a administrativu, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
LeasePlan ČR, s. r. o.
PPF banka, s. r. o.
Komerční banka, a. s.
Legendor, s. r. o.