

## 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 (PC, scanner, kopírovací zařízení, tiskárna)                                            | 3      |
| Vyřizování telefonických hovorů a požadavků přijatých po telefonu                                                          | 3      |
| Nabídka a prodej ubytovacích služeb                                                                                        | 4      |
| Nabídka a prodej doprovodných služeb v ubytovacím zařízení                                                                 | 4      |
| Vyřizování požadavků, stížností či reklamací zákazníků                                                                     | 4      |
| Přijem hotovostních a bezhotovostních plateb zákazníků za poskytnuté služby a zboží včetně vystavování příslušných dokladů | 3      |
| Vedení požadovaných agend (kniha hostů, resp. ubytovací deník) v ubytovacím zařízení                                       | 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      |
| Uplatňování zásad profesního jednání a komunikace v ubytovacím zařízení/hotelovém provozu                                  | 4      |

## **Platnost standardu**

Standard je platný od: 01.03.2023