

Názov kvalifikácie: Recepčný (okrem hotelového)

Kód kvalifikácie	C4226000-01072
Úroveň SKKR	3
Sektorová rada	Administratíva, ekonomika a manažment
SK ISCO-08	4226000 Recepčný (okrem hotelového)
SK NACE Rev.2	N ADMINISTRATÍVNE A PODPORNÉ SLUŽBY, 82 Administratívne, pomocné kancelárske a iné obchodné pomocné činnosti
Doklad o získanej kvalifikácii	-
Názov povolania	Recepčný

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>popísať náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie</i>
<i>popísať administratívne postupy súvisiace s kvalifikáciou</i>
<i>definovať zásady komunikácie a spoločenského styku pracovníkov prvého kontaktu s návštevníkom</i>
<i>definovať zásady ochrany spotrebiteľa a postupy pri riešení sťažností a reklamácií</i>
<i>charakterizovať predpísanú administratívu a vysvetliť obeh účtovných dokladov</i>
Zručnosti:
<i>používať bežné kancelárske zariadenia</i>
<i>spracovávať, resp. vybavovať korešpondenciu</i>
<i>vybavovať telefonické hovory</i>
<i>spracovávať a kompletizovať administratívnu dokumentáciu (zakladanie, triedenie, vyhľadávanie, evidovanie, archivovanie)</i>
<i>využívať informačno – komunikačné technológie, programy (databázy, operačné systémy a i.) a administratívno – technické zručnosti vo svojej práci</i>
<i>reprodukovať požadované informácie</i>
<i>zrozumiteľne a spisovne komunikovať ústne i písomne v slovenskom jazyku</i>
<i>zrozumiteľne a spisovne komunikovať ústne i písomne v cudom jazyku</i>
Kompetencie:
<i>trpezlivosť</i>
<i>komunikatívnosť</i>
<i>organizačná schopnosť</i>
<i>schopnosť sociálneho kontaktu</i>
<i>zodpovednosť za zverené úlohy</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: zrozumiteľne a spisovne komunikovať ústne i písomne v cudom jazyku		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>odprezentovať sa v cudom jazyku</i>	ústna metóda	test
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na 75%.		
Hodnotená spôsobilosť: popísať administratívne postupy súvisiace s kvalifikáciou spracovávať a kompletizovať administratívnu dokumentáciu (zakladanie, triedenie, vyhľadávanie, evidovanie,		

archivovanie		
definovať zásady komunikácie a spoločenského styku pracovníkov prvého kontaktu s návštevníkom		
definovať zásady ochrany spotrebiteľa a postupy pri riešení sťažností a reklamácií		
zrozumiteľne a spisovne komunikovať ústne i písomne v slovenskom jazyku		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať administratívne postupy súvisiace s prácou recepcného</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vyhľadať zoznam prijatých dokumentov podľa zadania</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>zaevidovať návštevníka do príslušnej evidencie písomne aj elektronickou formou</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>popísať zásady komunikácie pracovníkov prvého kontaktu so zákazníkom s predvedením zásad spoločenského styku</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>definovať zásady ochrany spotrebiteľa v práci recepcie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť prijatie a vyriešenie vzorovej sťažnosti a reklamácie</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na 75%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
popísať náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie		
charakterizovať predpísanú administratívu a vysvetliť obeh účtovných dokladov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>popísať náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vyhotoviť úradný dokument na základe zadania</i>	písomná metóda	písomná úloha
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na 75%.		
Hodnotená spôsobilosť:		
využívať informačno – komunikačné technológie, programy (databázy, operačné systémy a i.) a administratívno – technické zručnosti vo svojej práci		
reprodukovať požadované informácie		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vyhľadať informácie o organizácii za pomoci internetu</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>vytvoriť krátku prezentáciu organizácie</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splniť uvedené kritériá hodnotenia na 75%.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i>
Pokyny na realizáciu skúšky:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i>
Proces hodnotenia:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i>
Výsledné hodnotenie:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i>

<i>predpisov, § 17 a § 18</i>	
Zloženie skúšobnej komisie:	
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i>	
Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:	
<i>Členmi skúšobnej komisie sú fyzické osoby, ktorých odborná spôsobilosť sa rovná úrovni lektora.</i> <i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 17 a § 18</i> <i>a) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej dva roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti,</i> <i>b) vysokoškolské vzdelanie prvého alebo druhého stupňa v inom odbore, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej dva roky lektorskej činnosti,</i> <i>c) úplné stredné vzdelanie s maturitou v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej štyri roky praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti,</i> <i>d) úplné stredné vzdelanie s maturitou v inom odbore, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej tri roky lektorskej činnosti,</i> <i>e) výučný list v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v odbore, ktorého sa vzdelávací projekt týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti alebo</i> <i>f) osvedčenie o čiastočnej kvalifikácii alebo osvedčenie o úplnej kvalifikácii v príslušnom odbore vzdelávacieho programu, najmenej päť rokov praxe v oblasti, ktorej sa vzdelávací program týka, a najmenej päť rokov lektorskej činnosti.</i> <i>Za člena skúšobnej komisie nemôže byť vymenovaný kandidát, ktorému by pôsobením v skúšobnej komisii mohol vzniknúť konflikt záujmov .</i>	
Materiálne a technické podmienky skúšky:	
<i>Materiálové požiadavky: počítač, kancelárske potreby, písacie potreby</i>	
<i>Priestorové požiadavky: učebňa</i>	

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	1.8.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	1.8.2015