



Obchodní Akademie a Vyšší Odborná Škola Příbram
Na Příkopech 104, 261 01 Příbram 1
www.oapb.cz; oapb@oapb.cz

| | | | |
|-------------------------------|--|------------------------|---|
| Název jednotky výsledků učení | Základní činnosti podnikové recepce | Úroveň EQF kvalifikace | 4 |
| Název oboru / kvalifikace | 63-41-M/02 Obchodní akademie 78-42-M/02 Ekonomické lyceum | | |

Očekávané výsledky učení

Znalosti

Student:

1. zná principy třídění došlé pošty podle příjemců
2. zná mechanismus práce s domácí telefonní ústřednou
3. zná uspořádání záznamu vzkazů pro nepřítomné
4. zná pravidla komunikace s příchozími návštěvníky
5. zná zásady komunikace s veřejností i obchodními partnery
6. zná zásady efektivního telefonování

Dovednosti

1. umí roztřídit příchozí písemnosti podle vnitřních zásad firmy
2. dovede přepojovat příchozí hovory
3. dovede zaznamenávat návštěvy do knihy návštěv
4. dovede podávat základní informace o firmě a jejích činnostech po telefonu i osobně
5. umí si zorganizovat práci
6. prokazuje samostatnost při jednotlivých úkonech práce recepční/ho

Kompetence

1. dodržuje zásady odívání stanovené ve firmě
2. prokazuje obratnost a samostatnost při činnostech recepčního - telefonování, podávání informací, přebírání a předávání vzkazů pro nepřítomné pracovníky

Způsoby a kritéria hodnocení

1. Praktický úkol - ovládnutí domácí telefonní ústředny
2. Praktický úkol - předvedení orientace v systému zaznamenávání vzkazů pro nepřítomné pracovníky
3. Praktický úkol - prokázání dovednosti používat techniku a vybavení recepce
4. Praktický úkol - prokázat znalost firemních zásad při přijímání návštěvníků
5. Praktické předvedení komunikace s veřejností odbornou i laickou
6. Praktický úkol - dovednost jednat s obchodním partnerem a pečovat o něj



Erasmus+

Program **ERASMUS+**
Projekt **Získávání pracovních zkušeností v Evropě**
Číslo projektu **2015-1-CZ01-KA102-013003**



| | | | |
|--------------------------------------|--|-------------------------------|----------|
| Název jednotky výsledků učení | Základní činnosti podnikové recepce | Úroveň EQF kvalifikace | 4 |
| Název oboru / kvalifikace | 63-41-M/02 Obchodní akademie 78-42-M/02 Ekonomické lyceum | | |

Hodnoticí formulář

Hodnocení dovedností

| | | | | |
|---|-------------|-------|------------|--------------|
| 1. umí roztrždit příchozí písemnosti podle vnitřních zásad firmy | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 2. dovede přepojovat příchozí hovory | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 3. dovede zaznamenávat návštěvy do knihy návštěv | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 4. dovede podávat základní informace o firmě a jejích činnostech po telefonu i osobně | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 5. umí si zorganizovat práci | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 6. prokazuje samostatnost při jednotlivých úkonech práce recepčního | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |

Hodnocení praktických úkolů

| | | | | |
|---|-------------|-------|------------|--------------|
| 1. Praktický úkol - ovládnutí domácí telefonní ústředny | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 2. Praktický úkol - předvedení orientace v systému zaznamenávání vzkazů pro nepřítomné pracovníky | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 3. Prokázání dovednosti používat techniku a vybavení recepce | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 4. Praktický úkol - prokázat znalost firemních zásad při přijímání návštěvníků | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 5. Praktické předvedení komunikace s veřejností odbornou i laickou | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 6. Praktický úkol - dovednost jednat s obchodním partnerem a pečovat o něj | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |



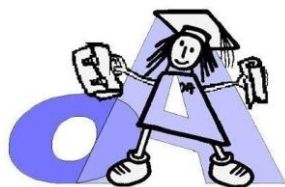
Erasmus+

Program **ERASMUS+**
 Projekt **Získávání pracovních zkušeností v Evropě**
 Číslo projektu **2015-1-CZ01-KA102-013003**



| | | | |
|---|--|-----------------------------------|----------|
| Title of Learning Unit/Outcomes | Company reception - basic tasks | Level of EQF qualification | 4 |
| Branch / qualification | 63-41-M/02 Obchodní akademie 78-42-M/02 Ekonomické lyceum | | |
| Expected units of learning outcomes | | | |
| Knowledge | | | |
| Student: <ol style="list-style-type: none"> 1. is familiar with principles of sorting received mail according to the addressee 2. knows the mechanism of handling the telephone exchange 3. knows the arrangement of messages recording 4. knows the communication rules with the coming visitors 5. knows the rules of communication with the public as well as business partners 6. knows the rules of efficient telephoning | | | |
| Skills | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. is able to sort received documents in accordance with the rules of the company 2. is able to put through incoming telephone calls 3. is able to record visits in the visitors register 4. is able to supply basic information on the firm and its activities by phone as well as in person 5. can organise his/her work 6. shows independence in particular operations of the receptionist | | | |
| Competences | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. observes the company dress-code 2. shows skilfulness and independence at receptionist's activities - telephoning, informing, taking and passing messages for the absent workers | | | |
| Assessment methods and criteria | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Skill handling the home telephone exchange - practical demonstration 2. Practical orientation demonstration in the system of taking messages for absent workers 3. Prove of skills in using equipment of the reception - practical demonstration 4. Practical task - show knowledge of company rules at accepting visitors 5. Practical demonstration of communication with expert and non-professional public 6. Prove proficiency in handling and treating a business partner | | | |





Obchodní Akademie a Vyšší Odborná Škola Příbram
Na Příkopech 104, 261 01 Příbram 1
 www.oapb.cz; oapb@oapb.cz

| | | | |
|--|--|-----------------------------------|----------|
| Title of Learning Unit/Outcomes | Company reception - basic tasks | Level of EQF qualification | 4 |
| Branch / qualification | 63-41-M/02 Obchodní akademie 78-42-M/02 Ekonomické lyceum | | |

Evaluation form

Skills evaluation

| | | | | |
|--|-----------|------|------|----------------|
| 1. can sort received documents in accordance with the rules of the company | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 2. can put through incoming telephone calls | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 3. records visits in the visitors register | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 4. supplies basic information on the firm and its activities by phone as well as in person | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 5. can organise his/her work | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 6. shows independence in particular operations of the receptionist | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |

Assessment methods and criteria

| | | | | |
|---|-----------|------|------|----------------|
| 1. Practical task - handling the home telephone exchange | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 2. Practical task - taking messages for absent workers | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 3. Using equipment of the reception | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 4. Practical task - show knowledge of company rules at accepting visitors | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 5. Practical demonstration of communication with expert and non-professional public | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 6. Proves proficiency in handling and treating a business partner | Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |



Erasmus+

Programme **ERASMUS+**
 Project **Získávání pracovních zkušeností v Evropě**
 Project number **2015-1-CZ01-KA102-013003**



| | | | |
|--|--|---------------------------------|----------|
| Bezeichnung der Einheit der Ausbildungsergebnisse | Grundaktivitäten an der Firmenrezeption | Niveau EQF Qualifikation | 4 |
| Studienfach / Qualifikation | 63-41-M/02 Fachoberschule für Wirtschaft 78-42-M/02 Wirtschaftslyzeum | | |

Erwartete Ausbildungsergebnisse

Kenntnisse

Der Schüler kennt:

1. das System von Sortierung des Posteingangs nach den Namen der Empfänger
2. die Regeln der Haustelefonvermittlung
3. das System der Nachrichtenordnung für abwesende Mitarbeiter
4. die Regeln der Kommunikation mit Kunden und Besuchern
5. die Regeln der Kommunikation mit der Öffentlichkeit und den Geschäftspartnern
6. die Prinzipien der effektiven Telefonkommunikation

Fertigkeiten - Kompetenzen

Der Schüler kann:

1. die eingehenden Dokumente nach den internen Regeln des Unternehmens sortieren
2. eingehende Anrufe weiterleiten
3. die Besuche im Gästebuch registrieren
4. grundlegende Informationen über das Unternehmen und seine Aktivitäten über das Telefon und persönlich einreichen
5. seine Arbeit selbstständig organisieren
6. selbstständig an der Rezeption handeln und einzelne Aktivitäten durchführen

Kompetenzen

1. achtet auf die Regeln des Dress-codes in der Firma
2. zeigt Geschicklichkeit und Selbstständigkeit an der Rezeption - Telefonieren, Informationsbereitstellung, Empfang und Weiterleiten von Nachrichten für Abwesende Kollegen

Bewertungsmethoden und -kriterien

2. demonstriert praktisch die Orientierung in dem Empfangssystem von Nachrichten und deren Weiterleiten für abwesende Kollegen
3. ist im Stande, die Technik und Ausrüstung der Rezeption zu nutzen - praktische Demonstration
4. praktische Aufgabe - zeigt Kenntnisse der Firmenregeln beim Empfang von Gästen
5. demonstriert praktisch die Kommunikation mit der Öffentlichkeit
6. demonstriert praktisch die Kommunikationsfertigkeiten mit Handelspartnern und Kundenbetreuung



Erasmus+

Programm

ERASMUS+

Projekt

Získávání pracovních zkušeností v Evropě

Projektnummer

2015-1-CZ01-KA102-013003



| | | | |
|--|--|---------------------------------|----------|
| Bezeichnung der Einheit der Ausbildungsergebnisse | Grundaktivitäten an der Firmenrezeption | Niveau EQF Qualifikation | 4 |
| Studienfach / Qualifikation | 63-41-M/02 Fachoberschule für Wirtschaft 78-42-M/02 Wirtschaftslyzeum | | |

Bewertungsformular

Kompetenzenbewertung

Der Schüler kann:

- | | | | | |
|---|----------|-----|----------|----------------|
| 1. die eingehenden Dokumente nach den internen Regeln des Unternehmens sortieren | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 2. eingehende Anrufe weiterleiten | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 3. die Besuche im Gästebuch registrieren | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 4. grundlegende Informationen über das Unternehmen und seine Aktivitäten über das Telefon und persönlich einreichen | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 5. seine Arbeit selbstständig organisieren | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 6. selbstständig an der Rezeption handeln und einzelne Aktivitäten durchführen zeigt Geschicklichkeit und Selbstständigkeit an der Rezeption - Telefonieren, Informationenbereitstellung, Empfang und Weiterleiten von Nachrichten | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |

Praktische Aufgabe - Bewertung

- | | | | | |
|--|----------|----------|----------------|----------------|
| 1. sehr gut | gut | genügend | nicht genügend | |
| 2. demonstriert praktisch die Orientierung in dem Empfangssystem von Nachrichten und deren Weiterleiten für abwesende Kollegen | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 3. ist im Stande, die Technik und Ausrüstung der Rezeption zu nutzen | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 4. praktische Aufgabe - zeigt Kenntnisse der Firmenregeln beim Empfang von Gästen | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 5. demonstriert praktisch die Kommunikation mit der Öffentlichkeit | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 6. demonstriert praktisch die Kommunikationsfertigkeiten mit Handelspartnern und Kundenbetreuung | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |

