

Vedoucí rezervačního oddělení

Vedoucí rezervačního oddělení řídí ubytovací provoz s kapacitou vyšší než 150 lůžek.

Odborný směr: Pohostinství a cestovní ruch
Odborný podsměr: ubytování a hotelový provoz
Kvalifikační úroveň: Bakalářský studijní program; Vyšší odborné vzdělání
Alternativní názvy: Vedoucí rezervací, Reservations Manager
Regulovaná jednotka práce: Ne

Pracovní činnosti

- Řízení pracovníků rezervačního oddělení
- Reprezentace hotelu při obchodních jednáních s tuzemskými i zahraničními klienty.
- Uzavírání kontraktů a smluv na poskytování ubytování a hotelových služeb.
- Vydávání operativních rozhodnutí k zajištění plynulého provozu ubytovacího úseku.
- Projednávání a řešení závažných reklamací týkajících se rezervací.
- Zpracovávání harmonogramu služeb zaměstnanců rezervačního oddělení.
- Monitorování spokojenosti hostů.
- Koordinace činností rezervačního oddělení ve vztahu k ostatním úsekům.
- Realizace obchodní strategie.
- Zpracovávání pravidelných hlášení a výstupů o obsazenosti hotelu a naplnění cenové strategie.
- Komunikace se zákazníky v cizím jazyce.
- Řešení reklamací a stížností zákazníků.

CZ-ISCO

- 51512 - Vedoucí provozu v ubytování, stravování a pohostinství (kromě školních jídelen a menz)
- 5151 - Vedoucí provozu stravovacích, ubytovacích a dalších zařízení

Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2023

Vedoucí provozu stravovacích, ubytovacích a dalších zařízení (CZ-ISCO 5151)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	19 998 Kč	34 685 Kč	62 160 Kč	25 293 Kč	36 638 Kč	52 227 Kč
Středočeský kraj	17 300 Kč	28 472 Kč	55 296 Kč	27 233 Kč	38 567 Kč	48 738 Kč
Jihočeský kraj	-	-	-	25 328 Kč	38 425 Kč	48 002 Kč
Plzeňský kraj	-	-	-	25 809 Kč	39 809 Kč	50 330 Kč
Karlovarský kraj	-	-	-	27 107 Kč	37 526 Kč	49 401 Kč
Ústecký kraj	-	-	-	27 471 Kč	38 569 Kč	50 160 Kč
Liberecký kraj	-	-	-	30 491 Kč	38 911 Kč	48 402 Kč
Královéhradecký kraj	-	-	-	27 171 Kč	38 059 Kč	47 524 Kč
Pardubický kraj	-	-	-	28 447 Kč	38 960 Kč	48 055 Kč
Kraj Vysočina	-	-	-	32 307 Kč	39 457 Kč	49 060 Kč
Jihomoravský kraj	21 909 Kč	37 703 Kč	71 463 Kč	25 887 Kč	37 699 Kč	50 414 Kč

Typ JP	ID
WorkUnitTypeEnum.2	102572

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Olomoucký kraj	24 582 Kč	28 921 Kč	52 038 Kč	24 154 Kč	36 597 Kč	50 463 Kč
Zlínský kraj	18 260 Kč	37 582 Kč	56 247 Kč	28 470 Kč	38 344 Kč	47 557 Kč
Moravskoslezský kraj	-	-	-	23 693 Kč	37 121 Kč	47 788 Kč

Hrubé měsíční mzdy v roce 2023 celkem

Medián za ČR celkem			
CZ-ISCO		Mzdová sféra	Platová sféra
5151	Vedoucí provozu stravovacích, ubytovacích a dalších zařízení	33 751 Kč	37 940 Kč
51512	Vedoucí provozu v ubytování, stravování a pohostinství (kromě školních jídelen a menz)	30 868 Kč	34 906 Kč

Pracovní podmínky

Název	1	2	3	4
Duševní zátěž		x		
Pracovní doba, směnnost	x	x		
Zátěž teplem	x			
Zátěž chladem	x			
Zátěž hlukem	x			
Zátěž vibracemi	x			
Zátěž prachem	x			
Zátěž chemickými látkami	x			
Zátěž invazivními alergen	x			
Zátěž biologickými činiteli způsobujícími onemocnění	x			
Zátěž ionizujícím zářením	x			
Zátěž neionizujícím zářením a elektromagnetickým polem včetně laserů	x			
Zraková zátěž	x			
Celková fyzická zátěž	x			
Zátěž trupu a páteře s převahou statické práce (manipulace s břemeny)	x			
Lokální zátěž - zátěž malých svalových skupin	x			
Lokální zátěž jemné motoriky	x			

WorkUnitTypeEnum.2

102572

Název	1	2	3	4
Zátěž prací v omezeném nebo uzavřeném prostoru	x			
Zátěž prací v nevhodných pracovních polohách	x			
Práce ve výškách	x			
Zvýšené riziko úrazu pracovníka	x			
Zvýšené riziko obecného ohrožení	x			

Legenda:

- 1. Stupeň zátěže (minimální zdravotní riziko)
Faktor se při výkonu práce nevyskytuje nebo je zátěž faktorem minimální, vliv faktoru je ze zdravotního hlediska nevýznamný.
- 2. Stupeň zátěže (únosná míra zdravotního rizika)
Ze zdravotního hlediska je míra zátěže faktorem únosná, nepřekračuje limity stanovené předpisy, vliv faktoru je akceptovatelný pro zdravého člověka.
- 3. Stupeň zátěže (významná míra zdravotního rizika)
Úroveň zátěže překračuje stanovené limitní hodnoty expozice (zátěže), na pracovištích je nutná realizace náhradních technických a organizačních opatření, nelze vyloučit negativní vliv na zdraví pracovníků.
- 4. Stupeň zátěže (vysoká míra zdravotního rizika)
Úroveň zátěže vysoce překračuje stanovené limitní hodnoty expozice, na pracovištích musí být dodržován soubor preventivních opatření, častěji dochází k poškození zdraví.

Kvalifikace k výkonu povolání

Školní vzdělání

Nejvhodnější školní přípravu poskytují obory:

Typ	Název	Kód
RVP	Hotelnictví	65-42-N/xx
KKOVTypeEnum.1	Bakalářský studijní program v oboru ekonomika a management	6208R

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
KKOVTypeEnum.1	Vyšší odborné vzdělání v oboru management	6431N
KKOVTypeEnum.1	Bakalářský studijní program ve skupině oborů ekonomie	62xxR
KKOVTypeEnum.1	Vyšší odborné vzdělání ve skupině oborů ekonomika a administrativa	63xxN
KKOVTypeEnum.1	Bakalářský studijní program	xxxxR
KKOVTypeEnum.1	Vyšší odborné vzdělání	xxxxN
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa	63xxM
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru gastronomie	6541L

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru hotelnictví a turismus	6542M

Kompetenční požadavky

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h31.Z.1111	Organizace a řízení činnosti pracovníků svěřených úseků v ubytovací oblasti	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.8111	Příprava podkladů a uzavírání smluv s obchodními partnery	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.2113	Vyřizování závažných stížností či reklamací zákazníků	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.2111	Projednávání smluvních podmínek s obchodními partnery pro poskytování ubytovacích a souvisejících služeb	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.2112	Spoluvytváření obchodní strategie ubytovacího zařízení	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.3112	Provádění kontroly dodržování předpisů v oblasti požární ochrany, ochrany a bezpečnosti zdraví při práci a vnitropodnikových směrnic	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.2111	Příprava opatření pro zvýšení kvality poskytovaných ubytovacích služeb, v oblasti technického vybavení, v oblasti personální a v oblasti odměňování	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.8112	Zpracovávání požadovaných agend (např. statistická hlášení, harmonogramy služeb, podklady pro zpracování mezd apod.)	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.3111	Nabídka a prodej služeb	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.1112	Poskytování informací o ubytovacích a ostatních službách zákazníkům včetně informací o cenách poskytovaných služeb	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.8122	Vedení požadovaných evidencí, popř. provádění dalších dílčích administrativních prací	6	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf

Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h31._.0011	provoz ubytovacích zařízení	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31._.0012	recepční činnost	5	CompetenceSuitabilityEnum.2

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c2_manualu.pdf

Obecné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 0-3
b01	Počítačová způsobilost	3
b02	Způsobilost k řízení osobního automobilu	0
b03	Numerická způsobilost	2
b04	Ekonomické povědomí	2
b05	Právní povědomí	2
b06	Jazyková způsobilost v češtině	3
b07	Jazyková způsobilost v angličtině	2
b08	Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce	2

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c10_manualu.pdf

Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
2.1	Kompetence k efektivní komunikaci	4
2.6	Kompetence k vedení lidí	2
3.3	Kompetence k objevování a orientaci v informacích	3
1.4	Kompetence ke zvládání stresu a zátěže	4
4.1	Kompetence k aktivnímu přístupu	4
1.1	Kompetence k celoživotnímu vzdělávání	3
4.2	Kompetence k plánování a organizování práce	4
4.4	Kompetence k řešení problémů	5
4.5	Kompetence k samostatnosti	4
4.6	Kompetence k výkonnosti	3
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	4
1.2	Kompetence k flexibilitě	3
1.3	Kompetence ke kreativitě	3
2.2	Kompetence ke kooperaci	4
2.4	Kompetence k ovlivňování a rozvíjení ostatních	4

Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha_c9_manualu.pdf

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Duševní poruchy
- Poruchy chování
- Závažná psychosomatická onemocnění

Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu tohoto povolání je možné pouze po konzultaci s lékařem.