# Recepční

Recepční na základě požadavků a objednávek hostů zprostředkovává a zajišťuje ubytování a doplňkové služby v ubytovacím zařízení.

|  |  |
| --- | --- |
| **Odborný směr:** | Pohostinství a cestovní ruch |
| **Odborný podsměr:** | ubytování a hotelový provoz |
| **Kvalifikační úroveň:** | Střední vzdělání s maturitní zkouškou; Střední vzdělání s výučním listem i maturitní zkouškou |
| **Alternativní názvy:** | Reception clerk | Desk clerk, Pracovník / Pracovnice front office, der Rezeptionschef, Empfangsdame, Receptionist, Pracovník na recepci ubytovacího zařízení, Pracovník recepce |
| **Regulovaná jednotka práce:** | ne |

## Pracovní činnosti

* Příjem a evidence hostů, kontrola dokladů.
* Pokladní činnosti včetně vedení účetní evidence.
* Prodej a evidence prodeje doplňkového sortimentu.
* Provádění směnárenské činnosti.
* Předávání pokynů spolupracovníkům zajišťujícím servis hotelovým hostům.
* Vyřizování reklamací a přání hostů.
* Nabízení a prodej doprovodných služeb.
* Poskytování informací o nabízených službách.
* Přepojování hovorů.
* Organizace účelného využívání lůžkové kapacity.

## CZ-ISCO

* Recepční v hotelích a dalších ubytovacích zařízeních
* Recepční v hotelích a dalších ubytovacích zařízeních

### Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2020

#### Recepční v hotelích a dalších ubytovacích zařízeních (CZ-ISCO 4224)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Mzdová sféra** | | | **Platová sféra** | | |
| **Kraj** | **Od** | **Medián** | **Do** | **Od** | **Medián** | **Do** |
| Hlavní město Praha | 14 600 Kč | 26 150 Kč | 37 539 Kč |  |  |  |
| Olomoucký kraj | 23 659 Kč | 26 277 Kč | 31 716 Kč |  |  |  |

### Hrubé měsíční mzdy v roce 2020 celkem

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | **Medián za ČR celkem** | |
| **CZ-ISCO** |  | **Mzdová sféra** | **Platová sféra** |
| 4224 | Recepční v hotelích a dalších ubytovacích zařízeních | 29 180 Kč | 22 864 Kč |

## ESCO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód podskupiny** | **Název podskupiny v ESCO** | **URL - podskupiny v ESCO** |
| 4224 | Recepční v hotelích | http://data.europa.eu/esco/isco/C4224 |

## Příklady činností

|  |  |
| --- | --- |
| **Příklady činností ze veřejného sektoru** | **Platová třída** |
| Inkaso tržeb za ubytování a jiné poskytované služby. | 5 |
| Recepční práce v ubytovacích zařízeních bez oddělené činnosti vrátnice, inkaso tržeb, popřípadě inkaso za jiné služby (vrátný s recepční službou, pomocný recepcionář). | 5 |
| Samostatné přijímání a vyřizování objednávek ubytovacích a jiných hotelových služeb, vedení předepsané evidence, styk s orgány státní správy (recepcionář). | 4 |

## Pracovní podmínky

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Název** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 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 alergeny | 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 |  |  |  |
| Zátěž prací v omezeném nebo uzavřeném prostoru | x |  |  |  |
| Zátěž prací v nevhodných pracovních polohách | x |  |  |  |
| Práce ve výškách | x |  |  |  |
| Duševní zátěž | 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** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru hotelnictví a turismus | 6542M |
| RVP | Hotelnictví | 65-42-M/01 |
| RVP | Cestovní ruch | 65-42-M/02 |

#### Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ** | **Název** | **Kód** |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) | xxxxM |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou | xxxxL |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou | xxxxK |
| KKOV | Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů gastronomie, hotelnictví a turismus | 65xxM |

### Další vzdělání

#### Profesní kvalifikace

* Recepční v hotelovém provozu (65-033-M)
* Manažer/manažerka ubytovacích služeb (65-040-M)

## Kompetenční požadavky

### Odborné dovednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h31.C.1112 | Poskytování informací o ubytovacích a ostatních službách zákazníkům včetně informací o cenách poskytovaných služeb | 5 | Nutné |
| h33.C.1113 | Tlumočení poskytovaných informací, popř. tlumočení běžných rozhovorů mezi zákazníky a ostatním personálem | 4 | Nutné |
| h31.C.2117 | Vyřizování požadavků, stížností či reklamací zákazníků | 4 | Nutné |
| h31.D.8115 | Vedení požadovaných agend (kniha hostů, resp. ubytovací deník) | 4 | Nutné |
| h31.D.8116 | Zpracovávání podkladů pro účetnictví (pokladní kniha, evidence přijatých a vydaných účetních dokladů, výkazy tržeb, recepční uzávěrka apod.) | 4 | Nutné |
| h31.C.4111 | Příjem hotovostních a bezhotovostních plateb zákazníků za poskytnuté služby a zboží včetně vystavování příslušných dokladů | 4 | Nutné |
| h31.C.3011 | Prodej doplňkového sortimentu a zboží | 3 | Nutné |
| h31.B.4121 | Obsluha běžné kancelářské techniky (pobočková telefonní ústředna, záznamník, scanner, fax, kopírka, tiskárna) | 4 | Nutné |
| h31.C.2014 | Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení | 4 | Nutné |
| h31.C.2900 | Koordinace činnosti bezpečnostní služby | 4 | Nutné |
| h13.D.8221 | Přijímání objednávek po telefonu a vystavování příslušných dokladů či záznamů těchto objednávek | 4 | Nutné |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c2\_manualu.pdf*

### Odborné znalosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 1-8** | **Vhodnost** |
| h31.\_.0012 | recepční činnost | 4 | Nutné |
| h31.\_.0011 | provoz ubytovacích zařízení | 4 | Nutné |
| j36.\_.0092 | světový jazyk | 4 | Nutné |
| h13.\_.0017 | způsoby plateb v obchodním styku | 4 | Nutné |
| l24.\_.0018 | bezpečnost práce a požární ochrana | 4 | Nutné |

*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 | 1 |
| b05 | Právní povědomí | 1 |
| 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*

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c15\_manualu.pdf*

### Měkké kompetence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kód** | **Název** | **Úroveň 0-5** |
| 2.1 | Kompetence k efektivní komunikaci | 4 |
| 2.3 | Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb | 4 |
| 4.5 | Kompetence k samostatnosti | 4 |
| 4.4 | Kompetence k řešení problémů | 4 |
| 4.1 | Kompetence k aktivnímu přístupu | 3 |

*Popisy úrovní naleznete zde: https://nsp.cz/downloads/Priloha\_c9\_manualu.pdf*

## Zdravotní podmínky

### Onemocnění omezující výkon povolání / specializace povolání.

* Poruchy sluchu
* Poruchy vidění
* Závažná onemocnění páteře

### Onemocnění vylučující výkon povolání / specializace povolání.e

* Záchvatovité a kolapsové stavy
* Závažné duševní poruchy, těžké poruchy chování
* Duševní poruchy

*Přesné posouzení zdravotního stavu s následným doporučením nebo nedoporučením výkonu této pozice je možné pouze po konzultaci s lékařem.*