

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 recepcce
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 směnářenské 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

- 42240 - Recepční v hotelích a dalších ubytovacích zařízeních
- 4224 - Recepční v hotelích a dalších ubytovacích zařízeních

Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2024

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

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	28 350 Kč	37 249 Kč	49 469 Kč	-	-	-
Středočeský kraj	24 202 Kč	29 236 Kč	40 435 Kč	-	-	-
Zlínský kraj	21 333 Kč	27 571 Kč	42 925 Kč	-	-	-

Hrubé měsíční mzdy v roce 2024 celkem

CZ-ISCO	Název podskupiny	Medián za ČR celkem	
		Mzdová sféra	Platová sféra
4224	Recepční v hotelích a dalších ubytovacích zařízeních	31 578 Kč	34 182 Kč

ESCO

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

Pracovní podmínky

Rizikové faktory pracovních podmínek a vyskytující se druhy zátěže upravuje nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví při práci, zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. Vždy vyplývají z pracovních podmínek, které se vztahují ke konkrétnímu zaměstnavateli, tudíž se mohou u různých zaměstnavatelů lišit.

Určení míry výskytu faktorů, které mohou ovlivnit zdraví při práci vychází z druhu práce vykonávané na pracovišti. Faktory se zařazují do čtyř kategorií dle míry zdravotního rizika a jeho vlivu na zdraví. O zařazení prací do třetí nebo čtvrté kategorie rozhoduje příslušný orgán ochrany veřejného zdraví.

- 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-M/01
RVP	Cestovní ruch	65-42-M/02
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru hotelnictví a turismus	6542M

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení)	xxxxM
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou	xxxxL
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou	xxxxK
KKOVTypeEnum.1	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	CompetenceSuitabilityEnum.2
h33.C.1113	Tlumočení poskytovaných informací, popř. tlumočení běžných rozhovorů mezi zákazníky a ostatním personálem	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.2117	Vyřizování požadavků, stížností či reklamací zákazníků	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.8115	Vedení požadovaných agend (kniha hostů, resp. ubytovací deník)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.8116	Zpracovávání podkladů pro účetnictví (pokladní kniha, evidence přijatých a vydaných účetních dokladů, výkazy tržeb, recepční uzávěrka apod.)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.4111	Příjem hotovostních a bezhotovostních plateb zákazníků za poskytnuté služby a zboží včetně vystavování příslušných dokladů	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.3011	Prodej doplňkového sortimentu a zboží	3	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.B.4121	Obsluha běžné kancelářské techniky (pobočková telefonní ústředna, záznamník, scanner, fax, kopírka, tiskárna)	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.2014	Poskytování služeb spojených s pobytem hostů v ubytovacím zařízení	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.2900	Koordinace činnosti bezpečnostní služby	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13.D.8221	Přijímání objednávek po telefonu a vystavování příslušných dokladů či záznamů těchto objednávek	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

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	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31._.0011	provoz ubytovacích zařízení	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
j36._.0092	světový jazyk	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
h13._.0017	způsoby plateb v obchodním styku	4	CompetenceSuitabilityEnum.2
l24._.0018	bezpečnost práce a požární ochrana	4	CompetenceSuitabilityEnum.2

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

Digitální kompetence

Kód	Název	Úroveň 1-4
1.1	Prohlížení, vyhledávání a filtrování dat, informací a digitálního obsahu	3
5.3	Kreativní využívání digitálních technologií	1
5.2	Identifikace potřeb a výběr vhodných technologií	2
5.1	Řešení technických problémů	2
4.4	Ochrana životního prostředí	1
4.3	Ochrana zdraví a duševní pohody	1
4.2	Ochrana osobních dat a soukromí	2
4.1	Ochrana zařízení	2
3.3	Autorská práva a licence	1
3.2	Integrace a přepracování digitálního obsahu	1
3.1	Tvorba digitálního obsahu	2
2.5	Netiketa	3
2.4	Spolupráce prostřednictvím digitálních technologií	2
2.2	Sdílení prostřednictvím digitálních technologií	2
2.1	Interakce prostřednictvím digitálních technologií	3
1.3	Správa dat, informací a digitálního obsahu	3
1.2	Hodnocení dat, informací a digitálního obsahu	3
5.4	Identifikace nedostatků v digitálních kompetencích	2

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 vylučující výkon povolání

- Záchvatovité a kolapsové stavy
- Duševní poruchy a poruchy chování

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