

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 směnářské 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 2020

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

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	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

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

Příklady činností

Typ JP	ID
Povolání	102577
Příklady činností ze soukromého sektoru	Tarifní stupeň
Provádění pokladních operací a směnárenská činnost.	6
Zpracování podkladů pro účetní závěrky recepce podle stanovených postupů.	5
Vystavování podkladních dokladů a faktur.	4
Vydávání klíčů nebo karet od pokojů.	4
Objednávání a evidence doplňkových hotelových služeb.	3
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 recepční).	5
Samostatné přijímání a vyřizování objednávek ubytovacích a jiných hotelových služeb, vedení předepsané evidence, styk s orgány státní správy (recepční).	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			

Typ JP	ID			
Povolání	102577			
Název	1	2	3	4
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
RVP	Hotelnictví	65-42-M/01
RVP	Cestovní ruch	65-42-M/02
KKOV	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru hotelnictví a turismus	6542M

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 ubytovacích služeb (65-040-M)

Legislativní požadavky

- doporučené - Zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví

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

Povolání

102577

Odborné znalosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
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

Měkké kompetence

Kód	Název	Úroveň 0-5
a01	Efektivní komunikace	4
a05	Uspokojování zákaznických potřeb	4
a07	Samostatnost	4
a08	Řešení problémů	4
a11	Aktivní přístup	3

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

Zdravotní podmínky

Onemocnění omezující výkon povolání

- Poruchy sluchu.

Povolání

102577

- Poruchy vidění.
- Závažná onemocnění páteře.

Onemocnění vylučující výkon povolání

- Záchvatovité a kolapsové stavy.
- Závažné duševní poruchy, těžké poruchy chování.
- Duševní poruchy.

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