

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 2023

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

| Kraj | Mzdová sféra | | | Platová sféra | | |
|-------------------|--------------|-----------|-----------|---------------|--------|----|
| | Od | Medián | Do | Od | Medián | Do |
| Ústecký kraj | 27 486 Kč | 32 246 Kč | 37 783 Kč | - | - | - |
| Jihomoravský kraj | 28 628 Kč | 31 608 Kč | 40 020 Kč | - | - | - |

Hrubé měsíční mzdy v roce 2023 celkem

| CZ-ISCO | | Medián za ČR celkem | |
|---------|--|---------------------|---------------|
| | | Mzdová sféra | Platová sféra |
| 4224 | Recepční v hotelích a dalších ubytovacích zařízeních | 30 639 Kč | 32 963 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

| 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 |
|----------------|--|------------|
| 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 |

Odborné dovednosti

| Kód | Název | Úroveň 1-8 | Vhodnost |
|------------|--|------------|-----------------------------|
| 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

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 |

Obecné dovednosti

| Kód | Název | Úroveň 0-3 |
|-----|--|------------|
| 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 |
| 2.3 | 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

- Poruchy sluchu
- Poruchy vidění
- Závažná onemocnění páteře

Onemocnění vylučující výkon povolání

- Záchvatovitě 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.