

Vedoucí recepce

Vedoucí recepce řídí a organizuje práce v hotelové recepci, poskytuje informace o hotelových službách.

- Odborný směr:

Pohostinství a cestovní ruch
- Odborný podsměr:

ubytování a hotelový provoz
- Kvalifikační úroveň:

Bakalářský studijní program; Vyšší odborné vzdělání
- Alternativní názvy:

Hlavní recepční, Front Desk Manager, Front Office Manager
- Regulovaná jednotka práce:

Ne

Pracovní činnosti

- Organizace a řízení činnosti pracovníků recepce.
- Poskytování informací o ubytovacích službách a cenách klientům a obchodním partnerům.
- Sjednávání smluvních podmínek na ubytovací služby.
- Řešení reklamací a stížností zákazníků.
- Kontrola vedení evidence ubytovaných hostů a poskytnutých služeb.
- Provádění rozpisu služeb pracovníků recepce.
- Provádění kontroly správnosti pokladních operací, směnárenské činnosti a jejich evidence.
- Kontrolování prodeje doplňkového sortimentu a jeho evidence.
- Zajišťování školení personálu.
- Komunikace se zákazníky v cizím jazyce.

CZ-ISCO

- 33415 - Vedoucí pracovníků informačních služeb
- 3341 - Vedoucí v oblasti administrativních agend

Hrubé měsíční mzdy podle krajů v roce 2023

Vedoucí v oblasti administrativních agend (CZ-ISCO 3341)

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Hlavní město Praha	35 080 Kč	56 604 Kč	118 619 Kč	36 307 Kč	63 033 Kč	95 575 Kč
Středočeský kraj	34 832 Kč	56 900 Kč	90 483 Kč	35 604 Kč	55 749 Kč	72 863 Kč
Jihočeský kraj	33 195 Kč	47 805 Kč	80 589 Kč	46 588 Kč	63 241 Kč	87 220 Kč
Plzeňský kraj	34 986 Kč	47 055 Kč	80 908 Kč	33 572 Kč	42 028 Kč	63 579 Kč
Karlovarský kraj	32 951 Kč	42 721 Kč	71 206 Kč	35 203 Kč	52 791 Kč	72 625 Kč
Ústecký kraj	33 919 Kč	48 042 Kč	78 315 Kč	39 142 Kč	63 201 Kč	89 561 Kč
Liberecký kraj	37 421 Kč	49 535 Kč	87 364 Kč	42 556 Kč	61 288 Kč	90 588 Kč
Královéhradecký kraj	31 188 Kč	46 797 Kč	94 116 Kč	34 163 Kč	41 199 Kč	59 532 Kč
Pardubický kraj	33 709 Kč	46 552 Kč	74 828 Kč	35 837 Kč	42 187 Kč	64 150 Kč
Kraj Vysočina	31 656 Kč	47 338 Kč	84 439 Kč	43 375 Kč	60 348 Kč	104 072 Kč
Jihomoravský kraj	37 189 Kč	51 522 Kč	99 009 Kč	41 287 Kč	56 683 Kč	77 229 Kč
Olomoucký kraj	34 112 Kč	49 607 Kč	80 972 Kč	37 648 Kč	49 458 Kč	66 885 Kč

Typ JP	ID
WorkUnitTypeEnum.2	102571

Kraj	Mzdová sféra			Platová sféra		
	Od	Medián	Do	Od	Medián	Do
Zlínský kraj	32 750 Kč	47 069 Kč	74 999 Kč	46 646 Kč	62 476 Kč	91 542 Kč
Moravskoslezský kraj	30 914 Kč	47 752 Kč	81 510 Kč	39 817 Kč	56 594 Kč	77 342 Kč

Hrubé měsíční mzdy v roce 2023 celkem

Medián za ČR celkem			
CZ-ISCO		Mzdová sféra	Platová sféra
3341	Vedoucí v oblasti administrativních agend	50 772 Kč	58 387 Kč
33415	Vedoucí pracovníků informačních služeb	55 476 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 alergeney	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			

Typ JP					ID
WorkUnitTypeEnum.2					102571
Název	1	2	3	4	
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	Vyšší odborné vzdělání v oboru hotelnictví a turismus	6542N
KKOVTypeEnum.1	Bakalářský studijní program v oboru ekonomika a management	6208R

Vhodnou školní přípravu poskytují také obory:

Typ	Název	Kód
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů gastronomie, hotelnictví a turismus	65xxM
KKOVTypeEnum.1	Střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru hotelnictví a turismus	6542M
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)	xxxxM

Kompetenční požadavky

Odborné dovednosti

Kód	Název	Úroveň 1-8	Vhodnost
h31.Z.1113	Organizace a řízení činnosti pracovníků recepce	7	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.8116	Zpracovávání podkladů pro účetnictví (pokladní kniha, evidence přijatých a vydaných účetních dokladů, výkazy tržeb, recepční uzávěrka apod.)	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.3111	Kontrola prodeje doplňkového sortimentu a jeho evidence	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.8112	Zpracovávání požadovaných agend (např. statistická hlášení, harmonogramy služeb, podklady pro zpracování mezd apod.)	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.1112	Poskytování informací o ubytovacích a ostatních službách zákazníkům včetně informací o cenách poskytovaných služeb	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h33.C.1113	Tlumočení poskytovaných informací, popř. tlumočení běžných rozhovorů mezi zákazníky a ostatním personálem	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.D.3120	Kontrola vedení evidence ubytovaných hostů a poskytnutých služeb	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.2113	Vyřizování závažných stížností či reklamací zákazníků	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.3116	Kontrola dodržování předpisů v oblasti hygieny, požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a vnitropodnikových směrnic či předpisů	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.Z.1112	Řízení a organizace pracovníků a činností k zabezpečení plynulého provozu svěřených úseků	6	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.2114	Projednávání běžných záležitostí s kontrolními orgány státní správy	5	CompetenceSuitabilityEnum.2
h31.C.2900	Koordinace činnosti bezpečnostní služby	5	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

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	5
4.6	Kompetence k výkonnosti	4
2.3	Kompetence k orientaci na zákazníka a uspokojování zákaznických potřeb	5
1.2	Kompetence k flexibilitě	4
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.