

Vedúci recepcie



Charakteristika

Vedúci recepcie **zodpovedá za tím pracovníkov recepcie.**

Riadi ich činnosti, definuje a upravuje procesy, **plánuje služby**, zodpovedá za školenie, preškoľovanie a doškoľovanie pracovníkov recepcie, vedie štatistiku hotela a prezentuje manažérske informácie nadriadeným.

Alternatívne názvy

- Front Office Manager
- Front Desk Manager

Požadovaný stupeň vzdelania

- Vyššie odborné vzdelanie

Optimálne školské vzdelanie

- Vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa v odbore cestovný ruch
- Vyššie odborné vzdelanie v odbore cestovný ruch
- Vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa v odbore cestovný ruch - hotelierstvo a pohostinstvo /Bc/
- Vyššie odborné vzdelanie v odbore cestovný ruch
- Vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa v odbore cestovný ruch - hotelierstvo a pohostinstvo
- Vyššie odborné vzdelanie v odbore manažment hotelov a cestovných kancelárií
- Vyššie odborné vzdelanie v odbore manažment hotelov a cestovných kancelárií-manažment hotelov
- Vyššie odborné vzdelanie v odbore manažment hotelov a cestovných kancelárií
-

Alternatívne vzdelávacie cesty

- Vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa v odbore cestovný ruch - turizmus, hotelierstvo a kúpeľníctvo
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore hotelová akadémia
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore hotelová akadémia - hotelový manažment
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore hotelová akadémia - hotelový manažment
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore hotelová akadémia - gastronomický manažment
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchod a podnikanie - podnikanie v turistike a cestovnom ruchu

- Vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa v odbore cestovný ruch - turizmus, hotelierstvo a kúpeľníctvo /Bc/
- Vyššie odborné vzdelanie v odbore cestovný ruch - cestovný ruch-kúpeľníctvo a hotelierstvo
- Vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa v odbore cestovný ruch - cestovný ruch-kúpeľníctvo a hotelierstvo
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore hotelová akadémia
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore hotelová akadémia - hotelový manažment
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore hotelová akadémia - hotelový manažment
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore hotelová akadémia - gastronomický manažment
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore hotelová akadémia
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore hotelová akadémia - hotelový manažment
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchod a podnikanie-podnikanie v turistike a cestovnom ruchu
- Úplné stredné odborné vzdelanie v odbore obchod a podnikanie - podnikanie v turistike a cestovnom ruchu

Právny predpis

Výkon tohto zamestnania je regulovaný nasledovným právnym predpisom:

- Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 202/1995 Z. z. - DEVÍZOVÝ ZÁKON a zákon, ktorým sa mení a dopĺňa zákon Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

Certifikáty a osvedčenia

Na výkon tohto zamestnania sa odporúča nasledovný certifikát:

- Vodičské oprávnenie na vedenie motorových vozidiel skupiny B podľa zákona č. 8/2009 Z.z. o cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Kompetencie

Všeobecné spôsobilosti

- Analyzovanie a riešenie problémov	Nutná	Pokročilá
- Digitálna gramotnosť (počítačové spôsobilosti)	Nutná	Pokročilá
- Finančná a ekonomická gramotnosť	Nutná	Pokročilá
- Informačná gramotnosť	Nutná	Pokročilá
- Komunikácia (jednanie s ľuďmi)	Nutná	Pokročilá
- Komunikácia v cudzom jazyku	Nutná	Pokročilá
- Kultivovaný písomný prejav	Nutná	Pokročilá
- Kultivovaný slovný prejav, schopnosť vyjadrovania sa	Nutná	Pokročilá
- Motivovanie ľudí	Nutná	Pokročilá
- Organizovanie a plánovanie práce	Nutná	Pokročilá
- Osobnostný rozvoj	Nutná	Pokročilá
- Prezentovanie	Nutná	Pokročilá
- Pružnosť v myslení (adaptabilita, flexibilita, improvizračné spôsobilosti)	Nutná	Pokročilá
- Rozhodovanie	Nutná	Pokročilá
- Samostatnosť	Nutná	Pokročilá
- Tímová práca	Nutná	Pokročilá
- Tvorivosť (kreativita)	Nutná	Pokročilá
- Vedenie ľudí	Nutná	Pokročilá
- Vyjednávanie	Nutná	Pokročilá
- Matematická gramotnosť	Výhodná	Elementárna

Odborné vedomosti

- Ekonomické ukazovatele	nutná
- Hotelierstvo	nutná
- Inventarizácia	nutná
- Metódy a postupy hodnotenia výkonu zamestnancov	nutná
- Náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie	nutná
- Postupy a metódy vedenia porád	nutná
- Postupy obsluhy telefónnej ústredne	nutná
- Postupy predaja po telefóne	nutná
- Postupy pri evidovaní a účtovaní pokladničných operácií	nutná
- Postupy pri reklamáciách, práva spotrebiteľa	nutná
- Postupy prijímania zákaziek	nutná
- Pravidlá a postupy skartácie	nutná
- Pravidlá evidovania korešpondencie, zmlúv a ďalších dokumentov	nutná
- Prevádzka ubytovacích zariadení	nutná
- Psychológia predaja	nutná
- Recepčná činnosť	nutná
- Spisová služba	nutná
- Spôsoby platieb v obchodnom styku	nutná
- Úradná a obchodná korešpondencia v cudzom jazyku	nutná
- Vnútorné organizačné smernice - normatívne inštrukcie, vnútorné predpisy, interné normy	nutná
- Zásady a princípy styku s bankou, finančným úradom, sociálnou poisťovňou a ďalšími inštitúciami	nutná
- Zásady vedenia pracovného kolektívu	nutná
- Sprievodcovstvo cestovného ruchu	výhodná
- Úradné formality pre vstup a pobyt v rôznych krajinách	výhodná
- Vedomosti o eú	výhodná

Odborné zručnosti

- Inkasovanie platieb od zákazníkov/hostí	nutná
- Koordinácia a spolupráca s bezpečnostnou službou	nutná
- Obstarávanie drobných opráv a poskytovanie ďalších služieb užívateľom objektu podľa dohody	nutná
- Odborné školenia	nutná
- Organizácia a riadenie činnosti pracovníkov recepcie	nutná
- Organizácia a riadenie činnosti pracovníkov zverených úsekov v ubytovacej oblasti (podľa organizačnej štruktúry daného zariadenia)	nutná
- Poskytovanie informácií o ubytovacích a ďalších službách zákazníkovi, vrátane informácií o cenách poskytovaných služieb	nutná
- Poskytovanie služieb spojených s pobytom hostí v ubytovacích zariadeniach	nutná
- Poskytovanie všeobecných informácií o spoločnosti	nutná
- Práce spojené s prevádzkou ubytovacieho zariadenia	nutná
- Predaj doplnkového sortimentu a tovaru	nutná
- Prejednávanie bežných záležitostí s kontrolnými orgánmi štátnej správy, vrátane spolupráce pri nimi vykonávaných kontrolách	nutná
- Prejednávanie objednávok a obchodných zmlúv s obchodnými partnermi i so zákazníkmi	nutná
- Príjem hotovostných platieb od zákazníkov za poskytnuté služby a tovar, vrátane vystavovania príslušných dokladov	nutná
- Prijímanie a ohlasovanie návštev	nutná

- | | |
|---|-------|
| - Príprava podkladov a dokladov na spracovávanie objednávok a na uzatváranie obchodných zmlúv | nutná |
| - Spolupráca s vedením organizácie pri vytváraní obchodnej stratégie | nutná |
| - Spracovávanie podkladov pre účtovníctvo | nutná |
| - Stanovovanie cien poskytovaných služieb a tovaru (cenové kalkulácie) | nutná |
| - Štatistické výkazy, mesačné uzávierky, analýzy príslušnej oblasti a pod. | nutná |
| - Tlmočenie poskytovaných informácií, popr. tlmočenie bežných rozhovorov medzi zákazníkmi a ostatným personálom | nutná |
| - Vedenie a spracovávanie požadovaných agend a evidencií | nutná |
| - Vedenie knihy návštev | nutná |
| - Vybavovanie objednávok hostí | nutná |
| - Vybavovanie požiadaviek, sťažností a reklamácií zákazníkov | nutná |
| - Vybavovanie telefonických hovorov | nutná |
| - Vyberanie nájomného a ďalších poplatkov od nájomníkov, prípadne ďalších užívateľov budovy | nutná |
| - Výdaj kľúčov, odomykanie a zamykanie budovy v súlade s domovým poriadkom, dozor nad používaním spoločných priestorov budovy | nutná |
| - Výpomoc pri obsluhu hostí | nutná |
| - Vyúčtovanie tržieb | nutná |
| - Zabezpečovanie odbytu výrobkov a služieb | nutná |
| - Zabezpečovanie zmenárenskej činnosti zákazníkom, vrátane vystavovania príslušných dokladov | nutná |
| - Zastupovanie organizácie na rokovaníach s partnermi/inštitúciami | nutná |

Odborná prax

Na výkon tohto zamestnania sa odporúča odborná prax:

- aspoň 3 roky

Osobnostné predpoklady

- | | |
|-------------------------|--------------|
| - Pozornosť | nadpriemerná |
| - Sebaovládanie | nadpriemerná |
| - Komunikatívnosť | nadpriemerná |
| - Precíznosť (presnosť) | nadpriemerná |
| - Pamäť | nadpriemerná |
| - Spôľahlivosť | bežná |
| - Trpezlivosť | bežná |
| - Iniciatívnosť | bežná |
| - Asertivita | bežná |
| - Sebaistota | bežná |
| - Cieľavedomosť | bežná |
| - Analytické myslenie | bežná |
| - Praktické myslenie | bežná |
| - Predstavivosť | bežná |

Osobnostný typ

- Prakticko-technický typ
- Podnikateľský typ

Zdravotné obmedzenia

Choroby obmedzujúce výkon zamestnania

- Duševné poruchy
- Poruchy správania
- Závažné psychosomatické choroby
- Závažné endokrinné choroby (choroby štítnej žľazy, diabetes mellitus a ostatných endokrinných žliaz)
- Závažné choroby mozgu a/alebo periférneho nervového systému
- Poruchy zraku
- Epilepsia a iné záchvatové choroby

Mzdy v regiónoch

Kraj	Od	Medián	Do
Slovenská republika	1013 Eur	1117 Eur	1372 Eur

Doplňujúce informácie

Pracovné podmienky

- Psychická pracovná záťaž čiastočná
- Zraková záťaž čiastočná
- Nepravidelný pracovný čas, práca na zmeny
- Práca v uzavretom alebo polouzavretom priestore

Charakter práce

Charakter činností

- Administratívne práce

Vedenie podriadených pracovníkov

- Vedenie tímu vo výrobe, službách a pod. (napr. dielne, malej prevádzky a pod.)

Zodpovednosť za výsledky a hodnoty

- Nízka zodpovednosť, prípadné straty sú malé alebo ľahko odstrániteľné (nahraditeľné)

Ďalšie informácie

Vedúci recepcie:

- zodpovedá za pracovníkov recepcie,
- riadi a plánuje pracovníkov recepcie (recepčných, poslíčkov, bagážistov, valet parkerov, vodičov a pod.),
- asistuje, alebo priamo vyberá nových pracovníkov recepcie,
- školí a doškoľuje pracovníkov recepcie,
- zodpovedá za dodržiavanie zákonov a noriem (zmenáreň, denné uzávierky, práca s elektronickou registračnou pokladňou a pod.),
- zodpovedá za štatistiku (mesačné štatistické výkazy, zmenárenské výkazy pre NBS),
- zodpovedá za správne nastavenie zúčtovania s hosťami (prevažne za pomoci nastavenia hotelového softvéru),
- v prípade nutnosti rieši sťažnosti hostí,
- rieši špeciálne požiadavky hostí,
- prideluje, posudzuje a zabezpečuje VIP servis,
- reportuje a poskytuje zásadné informácie pre manažérske rozhodovanie managementu hotela,

- má na starosti prvý kontakt s kontrolami.

Klasifikácie

ISCO-08

4224 Hoteloví recepční

SK ISCO-08

4224001 Vedúci recepcie

Sekcia SK NACE Rev. 2

I Ubytovacie a stravovacie služby

Divízia SK NACE Rev. 2

55 Ubytovanie

Európsky kvalifikačný rámec

Úroveň 5