

Recepcionar/ka (RezeptionistIn)

Im BIS anzeigen



Glavne djelatnosti (Haupttätigkeiten)

Recepcionari su odgovorni za brigu o gostima, posebno prilikom dolaska i odlaska. Tijekom boravka, recepcija je kontaktno mjesto gostiju za zahtjeve, pitanja i prigovore. U pravilu se u hotelima i smještajnim objektima završni računi sastavljaju na recepciji po odlasku. Ostala područja odgovornosti su primanje rezervacija i rezervacija soba, e-pošta i telefonska komunikacija, dodjela i distribucija soba, kao i upravljanje datotekama gostiju. U velikim tvrtkama i institucijama zadaće recepcionara uključuju primanje kupaca, izdavanje znački za posjetitelje i prosljeđivanje kupaca željenim kontakt osobama.

RezeptionistInnen sind für die Gästebetreuung vor allem bei Ankunft und Abreise zuständig. Während des Aufenthaltes stellt der Empfangsbereich (Rezeption) für die Gäste eine Anlaufstelle für Wünsche, Fragen und Beschwerden dar. In der Regel werden in Hotel- und Beherbergungsbetrieben an der Rezeption bei der Abreise die Endabrechnungen erstellt. Weitere Aufgabenbereiche sind die Entgegennahme von Buchungen und Zimmerreservierungen, E-Mail- und Telefonverkehr, die Zimmereinteilung und -ausgabe sowie die Verwaltung der Gästedateien.

In großen Unternehmen und Institutionen gehört zu den Aufgaben der RezeptionistInnen der KundInnenempfang, die Ausstellung von Besucherausweisen und die Weiterleitung der KundInnen zu den gewünschten Ansprechpersonen.

prihod (Einkommen)

Recepcionar/ka zarađuje od 2.080 do 2.270 eura bruto mjesečno (Rezeptionisten/Rezeptionistinnen verdienen ab 2.080 bis 2.270 Euro brutto pro Monat).

Ovisno o stupnju kvalifikacije, početna plaća može biti i veća (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Profesija s kratkom ili posebnom izobrazbom : 2.080 do 2.270 eura bruto (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 2.080 bis 2.270 Euro brutto)
- Zanimanje s naukovanjem : 2.080 do 2.270 eura bruto (Beruf mit Lehrausbildung: 2.080 bis 2.270 Euro brutto)
- Zanimanje sa srednjim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem : 2.080 do 2.270 eura bruto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.080 bis 2.270 Euro brutto)
- Zanimanje s višim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem : 2.150 do 2.270 eura bruto (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.150 bis 2.270 Euro brutto)

Mogućnosti zaposlenja (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Tvrtke za smještaj, lječilišta, domovi zdravlja, prebivališta za starije osobe, ali i prihvatilišta velikih tvrtki i institucija javne uprave nude posao.

Beschäftigung bieten Beherbergungsbetriebe, Kuranlagen, Gesundheitszentren, Seniorenresidenzen aber auch Empfangsbereiche großer Unternehmen und öffentlicher Verwaltungseinrichtungen.

Trenutna slobodna radna mjesta (Aktuelle Stellenangebote)

.... u AMS internetskoj službi za zapošljavanje (eJob-Soba): (... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **393**  u AMS eJob sobu (zum AMS-eJob-Room)

Potrebne profesionalne vještine u oglasima

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Administrativne uredske djelatnosti (Administrative Büro Tätigkeiten)
- Aida.X (Aida.X)
- Upravljanje prigovorima (Beschwerdemanagement)
- Prijava gostiju (Check-in der Gäste)
- Odjava gostiju (Check-out der Gäste)
- Easybooking (Easybooking)
- Engleski (Englisch)
- Rukovanje hotelskom korespondencijom (Erledigung der Hotelkorrespondenz)
- Stvaranje ponuda soba (Erstellung von Zimmerangeboten)
- Fidelio (Fidelio)
- savjeti za slobodno vrijeme (Freizeitberatung)
- Galileo (softver za rezervacije) (Galileo (Buchungssoftware))
- Usluga gostima u smještaju (Gästebetreuung in der Beherbergung)
- Protel (Protel)
- Poslovni softver turizam, ugostiteljstvo, slobodno vrijeme, sport (Unternehmenssoftware Tourismus, Gastgewerbe, Freizeitwirtschaft, Sport)

Ostale profesionalne vještine

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Osnovne profesionalne vještine

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Odnosi s gostima (Gästebetreuung)
- Recepcija hotela (Hotelrezeption)
- Telefoniranje (Telefonieren)

Tehničke profesionalne vještine

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Poznavanje poslovnog aplikacijskog softvera (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Sektorski poslovni softver (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. MEWS (MEWS), Gastrodat (Gastrodat), Protel (Protel), Amadeus (Amadeus), Fidelio (Fidelio), Hotelski softver (Hotelsoftware))
- Poslovno znanje (Betriebswirtschaftskenntnisse)
 - Obračun (Kalkulation) (z. B. Cjenovna politika (Preispolitik))
- Uredske i administrativne vještine (Büro- und Verwaltungskenntnisse)
 - Administrativne uredske djelatnosti (Administrative Büro Tätigkeiten) (z. B. Poštanska uprava (Postverwaltung), Koordinacija datuma (Terminkoordination))
 - Obrada korespondencije (Korrespondenzabwicklung) (z. B. Komunikacija e-poštom (E-Mail-Kommunikation))
 - Telefonske vještine (Telefonierkompetenz) (z. B. Telefoniranje (Telefonieren), Prijem i prosljeđivanje poziva (Entgegennahme und Weiterleitung von Anrufen))
- Vještine e-trgovine (E-Commerce-Kenntnisse)
 - Softver za e-trgovinu (E-Commerce-Software) (z. B. Rad online platformi za rezervacije (Bedienung von Online-Buchungsplattformen))
- Znanje o IT primjeni (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Rad internog softvera (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Održavanje podataka (Datenpflege)
 - Internet aplikacija znanje (Internet-Anwendungskenntnisse)
 - Znanje o primjeni uredskog softvera (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Poznavanje programa Excel (Excel-Anwendungskenntnisse), Poznavanje primjene Worda (Word-Anwendungskenntnisse),

Poznavanje programa Outlook (Outlook-Anwendungskenntnisse))

- Znanje stranih jezika (Fremdsprachenkenntnisse)
 - Engleski (Englisch)
- Odnosi s gostima (Gästebetreuung)
 - Prijem gostiju (Gästeempfang)
 - Usluga za goste u prostoru za slobodno vrijeme (Gästebetreuung im Freizeitbereich) (z. B. savjeti za slobodno vrijeme (Freizeitberatung))
- Poznavanje menadžmenta u ugostiteljstvu (Gastronomiemanagementkenntnisse)
 - Mise en Place (Mise en Place)
- Poznavanje hotela i smještaja (Hotellerie- und Beherbergungskenntnisse)
 - Usluga gostima u smještaju (Gästebetreuung in der Beherbergung) (z. B. Usluga vratar (Conciergedienst))
 - Recepcija hotela (Hotelrezeption) (z. B. Obrada rezervacija (Bearbeitung von Buchungen), Naplata gostinjskih soba (Abrechnung von Gästezimmern), Prihvatanje rezervacije (Reservierungsannahme), Upravljanje kanalom (Channel Management), Raspored prostorija (Zimmereinteilung), Upravljanje hotelskim rezervacijama (Hotel-Reservierungsmanagement))
- Vještine blagajnika (Kassierkenntnisse)
 - Upravljanje gotovinom (Kassenführung) (z. B. Blagajna (Kassenabrechnung))
- Vještine korisničke podrške (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Informacijska služba (Auskunftsdiens) (z. B. Informacijska služba (Auskunftsdiens))
 - Upravljanje prigovorima (Beschwerdemanagement)
 - Redovita korisnička podrška (Stammkundenbetreuung)
- Računovodstveno znanje (Rechnungswesen-Kenntnisse)
 - Interno računovodstvo (Internes Rechnungswesen) (z. B. Upravljanje blagajnom (Kassenbuchführung))
 - Vanjsko fakturiranje (Externe Rechnungslegung) (z. B. Osnovno znanje knjigovodstva (Basiswissen Buchhaltung), dnevno računovodstvo (Tagesabrechnung))
- Turistički vodič i organizacija putovanja (Reiseleitung und Reiseorganisation)
 - Agencija za smještaj (Zimmervermittlung)
 - Planiranje putovanja (Reiseplanung) (z. B. Rezervacije putovanja (Reisebuchung))
- obrada (Sachbearbeitung)
 - Obrada narudžbi (Auftragsabwicklung) (z. B. Priprema ponuda (Angebotserstellung))

Opće profesionalne vještine

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Diskrecija (Diskretion)
- Tolerancija frustracije (Frustrationstoleranz)
- Dobar izgled (Gutes Auftreten)
- Komunikacijske vještine (Kommunikationsstärke)
 - Jezički izraz (Sprachliche Ausdrucksfähigkeit)
- Konfliktfähigkeit
- Organizacijski talent (Organisationstalent)
- Samostalan način rada (Selbstständige Arbeitsweise)

Digitalne vještine prema DigComp (Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Osnovni		2 Samostalna		3 Napredno		4 Visoko specijalizirana	
Opis: RezeptionistInnen sind vor allem in der Lage, alltägliche und berufsspezifische digitale Anwendungen und Geräte zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation zu nutzen und berufsspezifische digitale Geräte zuverlässig zu bedienen. Sie lösen alltägliche Probleme selbstständig oder unter Anleitung, kennen die betrieblichen Datensicherheitsregeln und sorgen in ihrem Verantwortungsbereich für deren Einhaltung.							

Detaljne informacije o digitalnim vještinama (Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Područje nadležnosti	Razina(e) vještine od ... do ...								Opis
0 - Osnove, pristup i digitalno razumijevanje	1	2	3	4	5	6	7	8	RezeptionistInnen müssen allgemeine und berufsspezifische digitale Anwendungen und Geräte (z. B. Hotelsoftware, Reservierungssysteme, Online-Buchungsplattformen) in alltäglichen und neuen Situationen routiniert bedienen und anwenden können.
1 - Rukovanje informacijama i podacima	1	2	3	4	5	6	7	8	RezeptionistInnen können selbstständig für ihre Arbeit erforderliche Informationen recherchieren, erfassen, vergleichen, beurteilen und in ihrer Tätigkeit anwenden und arbeitsrelevante Daten mit betriebsüblichen Mitteln abrufen und nutzen.
2 - Komunikacija, interakcija i suradnja	1	2	3	4	5	6	7	8	RezeptionistInnen können alltägliche und betriebsspezifische digitale Geräte in komplexen Arbeitssituationen zur Kommunikation und Zusammenarbeit mit KollegInnen, MitarbeiterInnen und Gästen einsetzen.
3 - Stvaranje, produkcija i objavljivanje	1	2	3	4	5	6	7	8	RezeptionistInnen müssen digitale Inhalte, Informationen und Daten selbstständig erfassen und in bestehende digitale Anwendungen einpflegen können.
4 - Sigurnost i održivo korištenje resursa	1	2	3	4	5	6	7	8	RezeptionistInnen sollten ein erhöhtes Bewusstsein zur Bedeutung des Datenschutzes und der Datensicherheit haben, kennen die grundlegenden betrieblichen Regeln und halten sie ein.
5 - Rješavanje problema, inovacija i kontinuirano učenje	1	2	3	4	5	6	7	8	RezeptionistInnen erkennen Probleme mit digitalen Geräten und Anwendungen bei ihrer Arbeit und können einfache klar definierte Probleme selbstständig lösen bzw. die erforderlichen Schritte für die Behebung der Probleme setzen.

Obuka, certifikati, daljnje usavršavanje (Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Tipične razine vještina

(Typische Qualifikationsniveaus)

- Profesija s kratkom ili posebnom izobrazbom (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung)
- Zanimanje s naukovanjem (Beruf mit Lehrausbildung)
- Zanimanje sa srednjim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Zanimanje s višim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Obuka

(Ausbildung)

Lehre [nqr^{iv}](#)

- Pomoćnik u hotelijerstvu i ugostiteljstvu (m/ž) (Hotel- und GastgewerbeassistentIn)

BMS - Berufsbildende mittlere Schule [nqr^{iv}](#)

- Tourismus, Gastronomie

BHS - Berufsbildende höhere Schule [nqr^v](#)

- Tourismus, Gastronomie

Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge

- Tourismus, Gastronomie

Potvrde i kvalifikacije (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- Osposobljavanje u turizmu (Ausbildungen im Tourismus)
 - Obuka za recepcionara/recepcionarku (Ausbildung zum/zur RezeptionistIn)

Kontinuirano obrazovanje

(Weiterbildung)

Fachliche Weiterbildung Vertiefung

- Betriebliches Rechnungswesen
- Destinationsmanagement
- Empfehlungsmarketing
- Eventmanagement
- Gästeanimation
- Human Resource Management
- Office Management
- Online-Marketing
- Social Media Marketing
- Tourismus-Management
- Tourismusmanagement

Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven

- Lehrlingsausbilderprüfung
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Tourismus, Gastronomie
- Eventmanagement-Ausbildung
- Spanisch-Zertifikate
- Certificato di Conoscenza della Lingua Italiana (CELI)
- Certificazione di Italiano come Lingua Straniera (CILS)

- Progetto Lingua Italiana Dante Alighieri (PLIDA)
- Hochschulstudien - Marketing und Sales
- Hochschulstudien - Tourismus und Gastgewerbe
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Fachspezifische Universitäts- und Fachhochschullehrgänge

Bereichsübergreifende Weiterbildung

- Beschwerdemanagement
- Erste Hilfe
- Fremdsprachen
- Gesprächstechniken
- Hotelsoftware
- Interkulturelle Kompetenz
- Qualitätsmanagement
- Zeitmanagement

Weiterbildungsveranstalter

- Betriebsinterne Schulungen
- Österreichische Hotellerievereinigung [↗](#)
- Fachmesse- und Tagungsveranstalter
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen
- BHS - Tourismus, Gastronomie
- Kollegs
- Fachhochschulen
- Universitäten

Poznavanje njemačkog prema CEFR-u

(Deutschkenntnisse nach GERS)

B2 Gute bis C1 Sehr gute Deutschkenntnisse

Sie stehen in ständigem Kontakt mit Gästen oder Kundinnen und Kunden, beraten und informieren diese überwiegend mündlich und am Telefon, erstellen aber auch schriftliche Unterlagen wie z. B. Angebote. Sie müssen Anweisungen und Fragen zuverlässig verstehen und ausführen. In diesem Beruf sind daher gute bis sehr gute Deutschkenntnisse sowohl für die mündliche als auch für die schriftliche Kommunikation erforderlich.

Dodatne informacije o poslu (Weitere Berufsinfos)

Samozapošljavanje

(Selbstständigkeit)

Reglementiertes Gewerbe:

- Gastgewerbe

Radno okruženje

(Arbeitsumfeld)

- Večernja služba (Abenddienst)
- rano dežurstvo (Frühdienst)
- Noćna dežurstva (Nachtdienst)
- Sezonski rad (Saisonarbeit)
- Nedjeljna i blagdanska služba (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Stalni kontakt s ljudima (Ständiger Kontakt mit Menschen)

Upitnik kompetencija

(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Vratar (m / ž) (Concierge (m/w))
recepcionar (EmpfangschefIn)
Noćni revizor (Night-AuditorIn)
Pomoćnik za rezervaciju (ReservierungsassistentIn)
Voditelj rezervacije (ReservierungsleiterIn)
Zaposlenik u rezervaciji (ReservierungsmitarbeiterIn)

Stručne specijalizacije

(Berufsspezialisierungen)

glavni recepcionar (ChefrezeptionistIn)
recepcionar (EmpfangschefIn)
Nadzornik recepcije (m / ž) (Front Desk Supervisor (m/w))
voditelj ureda (Front Office-ManagerIn)
Voditelj odnosa s gostima (Guest Relation-ManagerIn)
Maître d'hôtel - recepcionar (m/ž) (Maître d'hôtel - RezeptionistIn (m/w))
Voditelj ureda za prihvata kupaca (Office-ManagerIn für den KundInnenempfang)
Službenik javne površine (m / ž) (Public Area Attendant (m/w))

Jedinstveni recepcionar (AlleinrezeptionistIn)
Revizor prihoda (m/ž) (Recepcionar/ka) (Income Auditor (m/w) (RezeptionistIn))
Noćni revizor (Night-AuditorIn)
Noćni menadžer (Night-ManagerIn)

Asistent upravitelja rezervacija (muško / žensko) (Assistant Reservations Manager (m/w))
Agent za rezervacije (m/ž) (Recepcionar/ka) (Reservation Agent (m/w) (RezeptionistIn))
Pomoćnik za rezervaciju (ReservierungsassistentIn)
Voditelj rezervacije (ReservierungsleiterIn)
Zaposlenik u rezervaciji (ReservierungsmitarbeiterIn)
Nadzornik rezervacije (ReservierungssupervisorIn)

Vratar (m / ž) (Concierge (m/w))
Recepcionar (EmpfangsmitarbeiterIn)
Zaposlenik na recepciji (Front Desk-MitarbeiterIn)
Agent prednjeg ureda (m / ž) (Front Office Agent (m/w))
Službenik za odnose s gostima (m / ž) (Guest Relation Officer (m/w))
Agent za usluge gostiju (m / ž) (Guest Service Agent (m/w))
Opruga za prihvata i uslugu (SpringerIn für Rezeption und Service)

Recepcionar toplica (Recepcionar/ka) (Spa-RezeptionistIn (RezeptionistIn))

Srodna zanimanja

(Verwandte Berufe)

- Savjetnik za goste (m/ž) (GästebetreuerIn)
- Prodajni referent u hotelijerstvu i ugostiteljstvu (m/ž) (Hotel- und Gastgewerbekaufmann/-frau)
- Voditelj odjela domaćinstva (m/ž) (Housekeeping Supervisor (m/w))
- Portir (m/ž) (PortierIn)

Dodjela za BIS područja rada i glavne skupine

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Turizam, ugostiteljstvo, slobodno vrijeme (Tourismus, Gastgewerbe, Freizeit)

- **Recepcija hotela, kat (Hotelempfang, Etage)**

Dodjela za AMS klasifikaciju zanimanja (šesteroznamenkasto)
(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 500101 Voditelj recepcije (Empfangschef/in)
- 510112 Recepcionar (Rezeptionist/in)
- 510124 Pomoćnik za rezervaciju (Reservierungsassistent/in)
- 510125 Voditelj rezervacije (Reservierungsleiter/in)
- 510126 Zaposlenik u rezervaciji (Reservierungsmitarbeiter/in)
- 515108 Noćni revizor (w / w) (Night Auditor (m./w.))
- 515109 Vrtar (w / w) (Concierge (m./w.))

Podaci u stručnom leksikonu
(Informationen im Berufslexikon)

-  EmpfangsleiterIn (Schule)
-  RezeptionistIn (Kurz-/Spezialausbildung)
-  RezeptionistIn (Schule)

Podaci u kompasu za obuku
(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Recepcionar/ka (RezeptionistIn)

 powered by Google Translate

Tekst je automatski preveden s njemačkog. Njemački pojmovi prikazani su u zagradama.
OVAJ USLUGA MOŽE UKLJUČITI PRIJEVODE KOJE NALAZE GOOGLE SE ODRIČE BILO KOJE
ODGOVORNOSTI U VEZI SA PRIJEVODIMA, IZRIČITIM ILI IMPLICIRANIM, UKLJUČUJUĆI BILO KOJU
ODGOVORNOST ZA TOČNOST, POUZDANOST I BILO KOJU IMPLICIRANU ODGOVORNOST ZA TRŽIŠNU
UČINKOVITOST I ODGOVORNOST.

Der Text wurde automatisiert aus dem Deutschen übersetzt. Die deutschen Begriffe werden in Klammern
angezeigt.

DIESER DIENST KANN ÜBERSETZUNGEN ENTHALTEN, DIE VON GOOGLE BEREITGESTELLT WERDEN. GOOGLE
SCHLIEßT IN BEZUG AUF DIE ÜBERSETZUNGEN JEGLICHE HAFTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER
STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIEßLICH JEGLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND
JEGLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN
ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

Ovaj profesionalni profil ažuriran je 29. Mai 2026 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 29. Mai 2026.)