

Recepcjonistka (RezeptionistIn)

Im BIS anzeigen



Główne działania (Haupttätigkeiten)

Recepcjonistki są odpowiedzialne za opiekę nad gośćmi, zwłaszcza w dniu przyjazdu i wyjazdu. Recepcja jest punktem kontaktowym dla gości w czasie pobytu w przypadku próśb, pytań i reklamacji. Z reguły w hotelach i obiektach noclegowych rozliczenia końcowe sporządzane są w recepcji przy wyjeździe. Inne obszary odpowiedzialności to przyjmowanie rezerwacji i rezerwacji pokoi, komunikacja e-mailowa i telefoniczna, przydzielanie i dystrybucja pokoi oraz administrowanie kartotekami gości. W dużych firmach i instytucjach do zadań recepcjonistów należy przyjmowanie klientów, wydawanie identyfikatorów gości oraz kierowanie klientów do żądanych osób kontaktowych.

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.

Dochód (Einkommen)

Recepcjonistka zarabia od 2.080 do 2.270 euro brutto miesięcznie (Rezeptionisten/Rezeptionistinnen verdienen ab 2.080 bis 2.270 Euro brutto pro Monat).

W zależności od poziomu kwalifikacji wynagrodzenie początkowe może być wyższe (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Zawód z krótkim lub specjalnym przeszkoleniem : 2.080 do 2.270 euro brutto (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 2.080 bis 2.270 Euro brutto)
- Zawód ze szkoleniem zawodowym : 2.080 do 2.270 euro brutto (Beruf mit Lehrausbildung: 2.080 bis 2.270 Euro brutto)
- Zawód w średniej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym : 2.080 do 2.270 euro brutto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.080 bis 2.270 Euro brutto)
- Zawód w wyższej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym : 2.150 do 2.270 euro brutto (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.150 bis 2.270 Euro brutto)

Możliwości zatrudnienia (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Zatrudnienie oferują firmy noclegowe, uzdrowiska, ośrodki zdrowia, domy seniorów, ale także recepcje dużych firm i instytucje administracji publicznej.

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

Aktualne wakaty (Aktuelle Stellenangebote)

.... w internetowym serwisie pośrednictwa pracy AMS (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **393**  do AMS eJob Room (zum AMS-eJob-Room)

Umiejętności zawodowe wymagane w reklamach

(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Prace administracyjne (Administrative Bürotätigkeiten)
- Aida.X (Aida.X)
- Zarządzanie reklamacjami (Beschwerdemanagement)
- Zameldowanie gości (Check-in der Gäste)
- Wymeldowanie gości (Check-out der Gäste)
- Łatwa rezerwacja (Easybooking)
- angielski (Englisch)
- Obsługa korespondencji hotelowej (Erledigung der Hotelkorrespondenz)
- Tworzenie ofert pokoi (Erstellung von Zimmerangeboten)
- Fidelio (Fidelio)
- Porady dotyczące wypoczynku (Freizeitberatung)
- Galileo (oprogramowanie do rezerwacji) (Galileo (Buchungssoftware))
- Obsługa gości w zakwaterowaniu (Gästebetreuung in der Beherbergung)
- Protel (Protel)
- Oprogramowanie biznesowe dla turystyki, hotelarstwa, rekreacji, sportu (Unternehmenssoftware Tourismus, Gastgewerbe, Freizeitwirtschaft, Sport)

Inne umiejętności zawodowe

(Weitere berufliche Kompetenzen)

Podstawowe umiejętności zawodowe

(Berufliche Basiskompetenzen)

- Relacje z gośćmi (Gästebetreuung)
- Recepcja hotelu (Hotelrezeption)
- Telefonowanie (Telefonieren)

Techniczne umiejętności zawodowe

(Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Znajomość oprogramowania aplikacji biznesowych (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Oprogramowanie biznesowe specyficzne dla branży (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. MEW (MEWS), Gastrodar (Gastrodar), Protel (Protel), Amadeusz (Amadeus), Fidelio (Fidelio), Oprogramowanie hotelowe (Hotelsoftware))
- Wiedza biznesowa (Betriebswirtschaftskenntnisse)
 - Obliczenia (Kalkulation) (z. B. Polityka cenowa (Preispolitik))
- Umiejętności biurowe i administracyjne (Büro- und Verwaltungskenntnisse)
 - Prace administracyjne (Administrative Bürotätigkeiten) (z. B. Administracja pocztowa (Postverwaltung), Koordynacja terminów (Terminkoordination))
 - Obsługa korespondencji (Korrespondenzabwicklung) (z. B. Komunikacja e-mail (E-Mail-Kommunikation))
 - Kompetencje telefoniczne (Telefonierkompetenz) (z. B. Telefonowanie (Telefonieren), Odbieranie i przekazywanie połączeń (Entgegennahme und Weiterleitung von Anrufen))
- Umiejętności w zakresie handlu elektronicznego (E-Commerce-Kenntnisse)
 - Oprogramowanie e-commerce (E-Commerce-Software) (z. B. Obsługa platform rezerwacji online (Bedienung von Online-Buchungsplattformen))
- Znajomość aplikacji informatycznych (EDV-Anwendungskenntnisse)
 - Obsługa własnego oprogramowania (Bedienung von betriebsinterner Software)
 - Utrzymanie danych (Datenpflege)
 - Znajomość aplikacji internetowych (Internet-Anwendungskenntnisse)
 - Znajomość aplikacji biurowych (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Znajomość aplikacji Excel)

(Excel-Anwendungskenntnisse), Znajomość aplikacji Word (Word-Anwendungskenntnisse), Znajomość aplikacji Outlook (Outlook-Anwendungskenntnisse))

- Znajomość języków obcych (Fremdsprachenkenntnisse)
 - angielski (Englisch)
- Relacje z gośćmi (Gästebetreuung)
 - Recepcja dla gości (Gästeempfang)
 - Obsługa gości w strefie rekreacyjnej (Gästebetreuung im Freizeitbereich) (z. B. Porady dotyczące wypoczynku (Freizeitberatung))
- Umiejętności zarządzania cateringiem (Gastronomiemanagementkenntnisse)
 - Mise en Place (Mise en Place)
- Znajomość hoteli i zakwaterowania (Hotellerie- und Beherbergungskenntnisse)
 - Obsługa gości w zakwaterowaniu (Gästebetreuung in der Beherbergung) (z. B. Usługi konsjerża (Conciergedienst))
 - Recepcja hotelu (Hotelrezeption) (z. B. Przetwarzanie rezerwacji (Bearbeitung von Buchungen), Rozliczanie pokoi gościnnych (Abrechnung von Gästezimmern), Przyjęcie rezerwacji (Reservierungsannahme), Zarządzanie kanałem (Channel Management), Układ pokoju (Zimmereinteilung), Zarządzanie rezerwacjami hotelowymi (Hotel-Reservierungsmanagement))
- Umiejętności kasjera (Kassierkenntnisse)
 - Zarządzanie gotówką (Kassenführung) (z. B. Rachunkowość kasowa (Kassenabrechnung))
- Umiejętności obsługi klienta (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Serwis informacyjny (Auskunftsdiens)
 - Zarządzanie reklamacjami (Beschwerdemanagement)
 - Regularna obsługa klienta (Stammkundenbetreuung)
- Wiedza księgowa (Rechnungswesen-Kenntnisse)
 - Rachunkowość wewnętrzna (Internes Rechnungswesen) (z. B. Zarządzanie księgą kasową (Kassenbuchführung))
 - Rachunkowość zewnętrzna (Externe Rechnungslegung) (z. B. Podstawowa wiedza z zakresu rachunkowości (Basiswissen Buchhaltung), Codzienne rozliczenia (Tagesabrechnung))
- Przewodnik wycieczek i organizacja podróży (Reiseleitung und Reiseorganisation)
 - Usługa zakwaterowania (Zimmervermittlung)
 - Planowanie podróży (Reiseplanung) (z. B. Rezerwacja podróży (Reisebuchung))
- Przetwarzanie (Sachbearbeitung)
 - Przetwarzanie zamówień (Auftragsabwicklung) (z. B. Przygotowanie ofert (Angebotserstellung))

Ogólne umiejętności zawodowe

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Dyskrecja (Diskretion)
- Tolerancja frustracji (Frustrationstoleranz)
- Dobry wygląd (Gutes Auftreten)
- Umiejętności komunikacyjne (Kommunikationsstärke)
 - Wyrażenie językowe (Sprachliche Ausdrucksfähigkeit)
- Konfliktfähigkeit
- Talent organizacyjny (Organisationstalent)
- Niezależny sposób pracy (Selbstständige Arbeitsweise)

Kompetencje cyfrowe według DigComp (Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Podstawowe		2 osoby prowadzące działalność na własny rachunek		3 Zaawansowane		4 Wysoce wyspecjalizowane	
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.							

Szczegółowe informacje na temat umiejętności cyfrowych (Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Obszar kompetencji	Poziom(y) kompetencji od ... do ...								Opis
0 - Podstawy, dostęp i zrozumienie cyfrowe	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 - Postępowanie z informacjami i danymi	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 - Komunikacja, interakcja i współpraca	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 - Kreacja, produkcja i publikacja	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 - Bezpieczeństwo i zrównoważone wykorzystanie zasobów	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 - Rozwiązywanie problemów, innowacje i ciągłe uczenie się	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.

Szkolenia, certyfikaty, dalsze szkolenia (Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Typowe poziomy umiejętności (Typische Qualifikationsniveaus)

- Zawód z krótkim lub specjalnym przeszkoleniem (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung)
- Zawód ze szkoleniem zawodowym (Beruf mit Lehrausbildung)
- Zawód w średniej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Zawód w wyższej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Szkolenie (Ausbildung)

Lehre [nqr^{iv}](#)

- Asystent hotelowy i hotelarski (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

Certyfikaty i kwalifikacje (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- Szkolenia w turystyce (Ausbildungen im Tourismus)
 - Szkolenie na recepcjonistę (Ausbildung zum/zur RezeptionistIn)

Kształcenie ustawiczne (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

Znajomość języka niemieckiego według CEFR

(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.

Dalsze informacje zawodowe (Weitere Berufsinfos)

Samozatrudnienie

(Selbstständigkeit)

Reglementiertes Gewerbe:

- Gastgewerbe

Środowisko pracy

(Arbeitsumfeld)

- Obsługa wieczorna (Abenddienst)
- Wczesna zmiana (Frühdienst)
- Dyżur nocny (Nachtdienst)
- Praca sezonowa (Saisonarbeit)
- Nabożeństwo w niedziele i święta (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Stały kontakt z ludźmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)

Kwestionariusz kompetencji

(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Konsjerż (m/k) (Concierge (m/w))
Kierownik Recepcji (EmpfangschefIn)
Nocny audytor (Night-AuditorIn)
Asystent rezerwacji (ReservierungsassistentIn)
Kierownik rezerwacji (ReservierungsleiterIn)
Agent rezerwacji (ReservierungsmitarbeiterIn)

Specjalizacje zawodowe

(Berufsspezialisierungen)

Główny recepcjonista (ChefrezeptionistIn)
Kierownik Recepcji (EmpfangschefIn)
Kierownik recepcji (m/k) (Front Desk Supervisor (m/w))
Kierownik recepcji (Front Office-ManagerIn)
Menedżer ds. relacji z gośćmi (Guest Relation-ManagerIn)
Maître d'hôtel – recepcjonistka (m/k) (Maître d'hôtel - RezeptionistIn (m/w))
Kierownik biura obsługi klienta (Office-ManagerIn für den KundInnenempfang)
Pracownik obsługi przestrzeni publicznej (m/k) (Public Area Attendant (m/w))

Jedyny recepcjonista (AlleinrezeptionistIn)
Audytor ds. dochodów (m/k) (Recepcjonistka) (Income Auditor (m/w) (RezeptionistIn))
Nocny audytor (Night-AuditorIn)
Nocny Menedżer (Night-ManagerIn)

Zastępca kierownika ds. rezerwacji (m/k) (Assistant Reservations Manager (m/w))
Agent rezerwacji (m/k) (Recepcjonistka) (Reservation Agent (m/w) (RezeptionistIn))
Asystent rezerwacji (ReservierungsassistentIn)
Kierownik rezerwacji (ReservierungsleiterIn)
Agent rezerwacji (ReservierungsmitarbeiterIn)
Nadzorca Rezerwacji (ReservierungssupervisorIn)

Konsjerż (m/k) (Concierge (m/w))
Recepcjonistka (EmpfangsmitarbeiterIn)
Pracownik recepcji (Front Desk-MitarbeiterIn)
Agent w recepcji (m/k) (Front Office Agent (m/w))
Specjalista ds. relacji z gośćmi (m/k) (Guest Relation Officer (m/w))
Agent ds. obsługi gości (m/k) (Guest Service Agent (m/w))
Springer dla recepcji i obsługi (SpringerIn für Rezeption und Service)

Recepcjonistka w spa (Recepcjonistka) (Spa-RezeptionistIn (RezeptionistIn))

Zawody pokrewne

(Verwandte Berufe)

- Doradca Gości (GästebetreuerIn)
- Pracownik hotelu i hotelarstwa (Hotel- und Gastgewerbekaufmann/-frau)
- Inspektor ds. sprzątania (m/k) (Housekeeping Supervisor (m/w))
- Portier (PortierIn)

Przydział do obszarów i grup zawodowych BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Turystyka, hotelarstwo, wypoczynek (Tourismus, Gastgewerbe, Freizeit)

- **Recepcja hotelowa, piętro (Hotelempfang, Etage)**

Przydział do klasyfikacji zawodowej AMS (sześciocyfrowy)
(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 500101 Recepcjonistka (Empfangschef/in)
- 510112 Recepcjonistka (Rezeptionist/in)
- 510124 Asystent rezerwacji (Reservierungsassistent/in)
- 510125 Kierownik rezerwacji (Reservierungsleiter/in)
- 510126 Pracownik rezerwacji (Reservierungsmitarbeiter/in)
- 515108 Audytor nocny (w / w) (Night Auditor (m./w.))
- 515109 Concierge (mężczyzna/kobieta) (Concierge (m./w.))

Informacje w leksykonie zawodowym
(Informationen im Berufslexikon)

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

Informacje w kompasie treningowym
(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Recepcjonistka (RezeptionistIn)

 powered by Google Translate

Tekst został przetłumaczony automatycznie z języka niemieckiego. Terminy niemieckie podano w nawiasach. TA USŁUGA MOŻE OBEJMOWAĆ TŁUMACZENIA DOSTARCZANE PRZEZ GOOGLE. GOOGLE ZRZEKA SIĘ WSZELKIEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA TŁUMACZENIA, WYRAŻNE LUB DOROZUMIANE, W TYM WSZELKIEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA DOKŁADNOŚĆ, NIEZAWODNOŚĆ I WSZELKIEJ DOROZUMIANEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA WYDAJNOŚĆ RYNKU I WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI.

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.

Ten profil zawodowy został zaktualizowany 29. Mai 2026 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 29. Mai 2026.)