

## Receptorka (RezeptionistIn)

Im BIS anzeigen



### Glavne dejavnosti (Haupttätigkeiten)

Receptorji so odgovorni za skrb za goste, zlasti ob prihodu in odhodu. V času bivanja je recepcija kontaktna točka za goste, ki zahtevajo, postavljajo vprašanja in se pritožujejo, praviloma se v hotelih in nastanitvenih obratih ob odhodu sestavi zaključni račun na recepciji. Druga področja odgovornosti so sprejemanje rezervacij in rezervacije sob, e-pošta in telefonska komunikacija, dodelitev in distribucija sob ter upravljanje datotek gostov. V velikih podjetjih in ustanovah so naloge receptorjev sprejemanje strank, izdajanje značk za obiskovalce in posredovanje strank želenim kontaktnim osebam.

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.

### Dohodek (Einkommen)

Receptorka zasluži od 2.080 do 2.270 evrov bruto na mesec (Rezeptionisten/Rezeptionistinnen verdienen ab 2.080 bis 2.270 Euro brutto pro Monat).

Glede na stopnjo kvalifikacije je lahko začetna plača višja (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):


- Poklic s kratkim ali posebnim usposabljanjem : 2.080 do 2.270 evro bruto (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 2.080 bis 2.270 Euro brutto)
- Poklic z vajeništvom : 2.080 do 2.270 evro bruto (Beruf mit Lehrausbildung: 2.080 bis 2.270 Euro brutto)
- Poklic na srednji poklicni šoli in tehničnem usposabljanju : 2.080 do 2.270 evro bruto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.080 bis 2.270 Euro brutto)
- Poklic z višjo poklicno šolo in tehnično izobrazbo : 2.150 do 2.270 evro bruto (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.150 bis 2.270 Euro brutto)

### Zaposlitvene možnosti (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Namestitvena podjetja, zdravilišča, zdravstveni domovi, prebivališča starejših občanov, pa tudi sprejemna mesta velikih podjetij in institucij javne uprave ponujajo zaposlitev.

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

### Trenutna prosta delovna mesta (Aktuelle Stellenangebote)

.... v spletni službi za zaposlovanje AMS (eJob-Room): (... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): ) **582**  v sobo za e-delo AMS ( zum AMS-eJob-Room)

## **Potrebne poklicne sposobnosti v oglasih**

### **(In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)**

- Administrativno pisarniško delo (Administrative Bürotätigkeiten)
- Aida.X (Aida.X)
- Upravljanje pritožb (Beschwerdemanagement)
- Prijava gostov (Check-in der Gäste)
- Odjava gostov (Check-out der Gäste)
- Easybooking (Easybooking)
- Angleščina (Englisch)
- Obravnavanje hotelske korespondence (Erledigung der Hotelkorrespondenz)
- Ustvarjanje ponudbe sob (Erstellung von Zimmerangeboten)
- Fidelio (Fidelio)
- Nasveti za prosti čas (Freizeitberatung)
- Galileo (programska oprema za rezervacije) (Galileo (Buchungssoftware))
- Storitve gostov v namestitvi (Gästebetreuung in der Beherbergung)
- Protel (Protel)
- Poslovna programska oprema za turizem, gostinstvo, prosti čas, šport (Unternehmenssoftware Tourismus, Gastgewerbe, Freizeitwirtschaft, Sport)

## **Druga poklicna znanja**

### **(Weitere berufliche Kompetenzen)**

#### **Osnovne poklicne sposobnosti**

##### **(Berufliche Basiskompetenzen)**

- Odnosi z gosti (Gästebetreuung)
- Hotelska recepcija (Hotelrezeption)
- Telefoniranje (Telefonieren)

#### **Tehnično strokovno znanje**

##### **(Fachliche berufliche Kompetenzen)**

- Poznavanje poslovne programske opreme (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
  - Industrijska programska oprema (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. MEWS (MEWS), mikro (Micros), Gastodat (Gastodat), Protel (Protel), Amadeus (Amadeus), Fidelio (Fidelio), Hotelska programska oprema (Hotelsoftware))
- Poslovno znanje (Betriebswirtschaftskenntnisse)
  - Izračun (Kalkulation) (z. B. Cenovna politika (Preispolitik))
- Pisarniške in administrativne sposobnosti (Büro- und Verwaltungskenntnisse)
  - Administrativno pisarniško delo (Administrative Bürotätigkeiten) (z. B. Poštna uprava (Postverwaltung), Usklajevanje sestankov (Terminkoordination))
  - Dopisno ravnanje (Korrespondenzabwicklung) (z. B. Komunikacija po e-pošti (E-Mail-Kommunikation))
  - Telefonska usposobljenost (Telefonierkompetenz) (z. B. Telefoniranje (Telefonieren), Sprejemanje in posredovanje klicev (Entgegennahme und Weiterleitung von Anrufen))
- Spretnosti e-trgovine (E-Commerce-Kenntnisse)
  - Programska oprema za e-trgovino (E-Commerce-Software) (z. B. Uporaba spletnih platform za rezervacije (Bedienung von Online-Buchungsplattformen))
- Znanje o uporabi IT (EDV-Anwendungskenntnisse)
  - Delovanje lastne programske opreme (Bedienung von betriebsinterner Software)
  - Vzdrževanje podatkov (Datenpflege)
  - Poznavanje internetnih aplikacij (Internet-Anwendungskenntnisse)
  - Znanje o uporabi pisarniške programske opreme (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Poznavanje aplikacij Excel (Excel-Anwendungskenntnisse), Znanje uporabe Worda (Word-Anwendungskenntnisse),

Poznavanje aplikacije Outlook (Outlook-Anwendungskenntnisse))

- Znanje tujih jezikov (Fremdsprachenkenntnisse)
  - Angleščina (Englisch)
- Odnosi z gosti (Gästebetreuung)
  - Sprejem gostov (Gästeempfang)
  - Storitve gostov v prostoru za prosti čas (Gästebetreuung im Freizeitbereich) (z. B. Nasveti za prosti čas (Freizeitberatung))
- Spretnosti vodenja gostinstva (Gastronomiemanagementkenntnisse)
  - Mise en Place (Mise en Place)
- Poznavanje hotelov in nastanitve (Hotellerie- und Beherbergungskenntnisse)
  - Storitve gostov v namestitvi (Gästebetreuung in der Beherbergung) (z. B. Storitve vratarja (Conciergedienst))
  - Hotelska recepcija (Hotelrezeption) (z. B. Obdelava rezervacij (Bearbeitung von Buchungen), Obračunavanje sob za goste (Abrechnung von Gästezimmern), Sprejem rezervacije (Reservierungsannahme), Upravljanje kanalov (Channel Management), Razporeditev prostorov (Zimmereinteilung), Upravljanje hotelskih rezervacij (Hotel-Reservierungsmanagement))
- Spretnosti podpore strankam (Kundenbetreuungskenntnisse)
  - Informacijska storitev (Auskunftsdienst)
  - Upravljanje pritožb (Beschwerdemanagement)
  - Redna podpora strankam (Stammkundenbetreuung)
- Računovodsko znanje (Rechnungswesen-Kenntnisse)
  - Notranje računovodstvo (Internes Rechnungswesen) (z. B. Upravljanje denarnih sredstev (Kassaführung))
  - Zunanje računovodstvo (Externe Rechnungslegung) (z. B. Osnovno poznavanje računovodstva (Basiswissen Buchhaltung), Dnevno obračunavanje (Tagesabrechnung))
- Vodnik potovanja in organizacija potovanj (Reiseleitung und Reiseorganisation)
  - Namestitvene storitve (Zimmervermittlung)
  - Načrtovanje potovanja (Reiseplanung) (z. B. Rezervacija potovanja (Reisebuchung))
- Obdelava (Sachbearbeitung)
  - Obdelava naročila (Auftragsabwicklung) (z. B. Priprava ponudb (Angebotserstellung))
- Prodajno znanje (Verkaufskenntnisse)
  - Denar v prodaji (Kassieren im Verkauf) (z. B. Računovodstvo gotovine (Kassenabrechnung))

### **Splošne poklicne sposobnosti**

#### **(Überfachliche berufliche Kompetenzen)**

- Diskrecija (Diskretion)
- Toleranca na frustracije (Frustrationstoleranz)
- Dober videz (Gutes Auftreten)
- Komunikacijske sposobnosti (Kommunikationsstärke)
  - Jezikovni izraz (Sprachliche Ausdrucksfähigkeit)
- Organizacijski talent (Organisationstalent)
- Samostojen način dela (Selbstständige Arbeitsweise)
- Skupinsko delo (Teamfähigkeit)
  - Sposobnost sporov (Konfliktfähigkeit)

**Digitalne veščine glede na DigComp  
(Digitale Kompetenzen nach DigComp)**

| 1 Osnovno  |  | 2 samozaposlena |  | 3 Napredno |  | 4 Visoko specializirani |  |
|--|--|-----------------|--|------------|--|-------------------------|--|
|  |  |                 |  |            |  |                         |  |
| <b>Opis:</b> 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. |  |                 |  |            |  |                         |  |

**Podrobne informacije o digitalnih veščinah  
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

| Področje pristojnosti                                  | Stopnje usposobljenosti<br>od ... do ... |   |   |   |   |   |   |   | Opis   |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 0 - Osnove, dostop in digitalno razumevanje            | 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 - Ravnanje z informacijami in podatki                | 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 in sodelovanje           | 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 - Ustvarjanje, produkcija in objava                  | 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 - Varnost in trajnostna raba virov                   | 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 - Reševanje problemov, inovativnost in stalno 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.               |

## Usposabljanje, certifikati, nadaljnje usposabljanje (Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

### Tipične stopnje spretnosti

#### (Typische Qualifikationsniveaus)

- Poklic s kratkim ali posebnim usposabljanjem (Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung)
- Poklic z vajeništvom (Beruf mit Lehrausbildung)
- Poklic na srednji poklicni šoli in tehničnem usposabljanju (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Poklic z višjo poklicno šolo in tehnično izobrazbo (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

### Usposabljanje

#### (Ausbildung)

##### Lehre [NQF<sup>IV</sup>](#)

- Pomočnik za hotele in gostinstvo (Hotel- und GastgewerbeassistentIn)

##### BMS - Berufsbildende mittlere Schule [NQF<sup>IV</sup>](#)

- Tourismus, Gastronomie

##### BHS - Berufsbildende höhere Schule [NQF<sup>V</sup>](#)

- Tourismus, Gastronomie

### Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge

- Tourismus, Gastronomie

### Potrdila in kvalifikacije (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- Usposabljanje v turizmu (Ausbildungen im Tourismus)
  - Usposabljanje za receptorja/recepcionistko (Ausbildung zum/zur RezeptionistIn)

### Nadaljnje izobraževanje

#### (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

### **Znanje nemščine po 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.

### **Dodatne strokovne informacije**

#### **(Weitere Berufsinfos)**

#### **Samozaposlitev**

##### **(Selbstständigkeit)**

Reglementiertes Gewerbe:

- Gastgewerbe

#### **Delovno okolje**

##### **(Arbeitsumfeld)**

- Večerna služba (Abenddienst)
- Zgodnja izmena (Frühdienst)
- Nočno dežurstvo (Nachtdienst)
- Sezonsko delo (Saisonarbeit)
- Nedeljsko in praznično bogoslužje (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Stalen stik z ljudmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)

#### **Strokovne specializacije**

### **(Berufsspezialisierungen)**

Glavni receptor (ChefrezeptionistIn)  
Receptor (EmpfangschefIn)  
Nadzornik recepcije (m/ž) (Front Desk Supervisor (m/w))  
Vodja sprednje pisarne (Front Office-ManagerIn)  
Vodja odnosov z gosti (Guest Relation-ManagerIn)  
Maître d'hôtel - receptor (m/ž) (Maître d'hôtel - RezeptionistIn (m/w))  
Vodja pisarne za sprejem strank (Office-ManagerIn für den KundInnenempfang)  
Spremljevalec javnih površin (m/ž) (Public Area Attendant (m/w))

Edini receptor (AlleinrezeptionistIn)  
Revizor prihodkov (m/ž) (Income Auditor (m/w))  
Nočni revizor (Night-AuditorIn)  
Nočni upravitelj (Night-ManagerIn)

Pomočnik vodje rezervacij (m/ž) (Assistant Reservations Manager (m/w))  
Rezervacijski agent (m/ž) (Reservation Agent (m/w))  
Pomočnik pri rezervacijah (ReservierungsassistentIn)  
Vodja rezervacij (ReservierungsleiterIn)  
Rezervacijski agent (ReservierungsmitarbeiterIn)  
Nadzornik rezervacij (ReservierungssupervisorIn)

Concierge (m/ž) (Concierge (m/w))  
Receptor (EmpfangsmitarbeiterIn)  
Uslužbenec na recepciji (Front Desk-MitarbeiterIn)  
Front Office Agent (m/ž) (Front Office Agent (m/w))  
Referent za odnose z gosti (m/ž) (Guest Relation Officer (m/w))  
Agent za storitve gostov (m/ž) (Guest Service Agent (m/w))  
Springer za sprejem in servis (SpringerIn für Rezeption und Service)

Spa receptor (Spa-RezeptionistIn)

### **Sorodni poklici**

#### **(Verwandte Berufe)**

- Gostujoči svetovalec (GästebetreuerIn)
- Hotelski in gostinski uslužbenec (Hotel- und Gastgewerbekaufmann/-frau)
- Nadzornik gospodinjstva (m/ž) (Housekeeping Supervisor (m/w))
- Porter (PortierIn)

### **Dodelitev poklicnim območjem in skupinam BIS**

#### **(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)**

**Turizem, gostinstvo, prosti čas (Tourismus, Gastgewerbe, Freizeit)**

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




### **Dodelitev poklicni klasifikaciji AMS (šestmestna)**

#### **(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))**


- 500101 Receptorka (Empfangschef/in)
- 510112 Receptorka (Rezeptionist/in)
- 510124 Pomočnik pri rezervaciji (Reservierungsassistent/in)
- 510125 Upravitelj rezervacij (Reservierungsleiter/in)
- 510126 Zaposleni v rezervaciji (Reservierungsmitarbeiter/in)

- 515108 Nočni revizor (w / w) (Night Auditor (m./w.))
- 515109 Concierge (moški / ženski) (Concierge (m./w.))

**Informacije v poklicnem leksikonu**  
**(Informationen im Berufslexikon)**

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

**Informacije v kompasu za vadbo**  
**(Informationen im Ausbildungskompass)**

-  Receptorka (RezeptionistIn)



Besedilo je bilo samodejno prevedeno iz nemščine. Nemški izrazi so navedeni v oklepajih.

Ta storitev lahko vključuje prevode, ki jih ponuja GOOGLE. GOOGLE ZAVRJAVA VSAKO ODGOVORNOST V ZVEZI S PREVODI, IZRESNO ALI IMPLICIRANO, VKLJUČUJOČO VSAKO ODGOVORNOST ZA TOČNOST, ZANESLJIVOST IN KAKRŠNO NAKLJUČNO ODGOVORNOST ZA UČINKOVITOST TRGA IN 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.

Ta profesionalni profil je bil posodobljen 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)