

HOSTESS
SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI

I.
ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK

1. A szakképesítés azonosító száma: 52 812 01 0000 00 00

2. A szakképesítés megnevezése: Hostess

3. Szakképesítések köre:

3.1	Rész-szakképesítés	Nincs	
-----	--------------------	-------	--

3.2	Elágazások	Nincsenek	
-----	------------	-----------	--

3.3	Ráépülés	Nincs	
-----	----------	-------	--

4. Hozzárendelt FEOR szám: 3644

5. Képzés maximális időtartama:

Szakképesítés megnevezése	Szakképzési évfolyamok száma	Óraszám
Hostess	-	300

II. EGYÉB ADATOK

SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Hostess

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: érettségi vizsga

Szakmai előképzettség: -

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: szükségesek

2. Elmélet aránya: 60%

3. Gyakorlat aránya: 40%

4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): -

Időtartama (évben vagy félévben): -

5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető

Ha szervezhető, mikor: -

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

III. MUNKATERÜLET

1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
3644	Hostess

2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

A hostess hivatásos házigazdaként vendégkísérői, programszervezői, informátori feladatokat lát el, szállodákban, kongresszusokon, kiállításokon, rendezvényeken, Business Centerben stb.

3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
54 812 01 0000 0000	Idegenvezető
54 812 03 0000 0000	Szállodai portás, recepció
54 812 02 0000 0000	Protokoll és utazásügyintéző

IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

A szakmai követelménymodulok felsorolása:

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Informatikai programokat alkalmaz
Ellátmányt kezel
Elszámol a bevétellel és a programgazdával
Bizonylatolja a pénzforgalmat
Statisztikát készít
Fizetteti az ügyfelet
Betartja és betartatja a biztonsági előírásokat
Közönséges banki műveleteket végez, szigorú számadású nyomtatványokat kezel
irattároz

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció
- A Üzleti adminisztráció
- B Jegyzőkönyvek tartalmi és formai elemei
- A Készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai
- D Statisztika készítés módszere
- C Jogi alapismeretek
- B Pénzügyi alapismeretek

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Tájékozódás
- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 4 Telefonálás idegen nyelven
- 4 Irodatechnikai eszközök használata

Személyes kompetenciák:

Rugalmasság
Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság

Megbízhatóság
Szervezőképesség
Figyelemmegosztás

Társas kompetenciák:

Irányítási készség
Határozottság
Udvariasság
Fogalmazó készség
Empatikus készség, jó modor

Módszerkompetenciák:

Információgyűjtés
Problémamegoldás, hibaelhárítás
Kontroll (ellenőrzőképesség)
Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)
Módszeres munkavégzés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1448-06 Kommunikációs tevékenység gyakorlása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Kapcsolatot tart az ügyféllel és a programgazdával
Vendégeket fogad, üdvözl
Programokra intézi a regisztrációt
Programokat, szolgáltatásokat ajánl és értékesít
Információt ad a szolgáltatásokról
Ellenőrzi a szolgáltatás igénybevételét
Rendkívüli eseményekben intézkedik
Ügyfél elégedettségi felmérést végez
Idegen nyelven beszél
Ismeri és alkalmazza az üzleti kommunikáció szabályait
Szakmai tréningeken vesz részt
Folyamatosan képi magát, aktualizálja a már meglévő tudását
Jegyzőkönyvet készít, reklamációt kezel
Média kapcsolatokat szervez, sajtóanyagokat készít

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Idegen nyelv tudása
- A A szóbeli kommunikáció eszközeinek ismerete és alkalmazása
- A A vendégek figyelmének felébresztése, fenntartása
- A Előre nem látható helyzetekben megfelelő reakció
- B Fogyasztóvédelem és környezetvédelem

- A A csoport fogadásával és elutazásával kapcsolatos feladatok ellátása
- A Tájékoztatás és felvilágosítás adása
- B Felmerülő problémák megoldása
- A Programok szervezése
- A Fakultatív programok szervezése
- B Regisztráció intézése programokra
- A Önfejlesztés
- C Ügyfélelégedettség mérési technikák
- B Marketing, PR alapfogalmai, eszközei
- B Reklamációs ügyek intézésének módjai
- A Az információ szerzés technikája
- B Munkabiztonsági előírások

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Tiszta artikuláció
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű beszédkésztség
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédkésztség
- 4 Telefonálás idegen nyelven
- 5 Turizmusban jellemző piktogramok értelmezése
- 5 Tájékozódás
- 4 Irodatechnikai eszközök használata
- 2 ECDL 6. m. Prezentáció
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció

Személyes kompetenciák:

- Fejlődőképesség, önfejlesztés
- Önállóság
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Felelősségtudat
- Külső megjelenés
- Szervezőképesség
- Elhivatottság, elkötelezettség

Társas kompetenciák:

- Prezentációs készség
- Irányítási készség
- Interperszonális rugalmasság
- Udvariasság
- Kommunikációs rugalmasság

Meggyőzőkészség
Fogalmazó készség

Módszerkompetenciák:

Kreativitás, ötletgazdagság
Problémamegoldás, hibaelhárítás
Kontroll (ellenőrzőképesség)
Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)
Figyelemmegosztás
Elemző készség

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1434-06 Hostess tevékenységek gyakorlása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Megismeri, átveszi a munkakörnyezetet
Viseli, használja a formai kellékeket
Igény szerint részt vesz az ételek, italok beszerzésében
Segít a szükséges eszközök előkészítésében
Segít az ételek, italok bekészítésében
Közreműködik a felszolgálásban, kínálásban
A megmaradt készletet, eszközöket elpakolja
Kíséri, kalauzolja a vendégeket a rendezvény helyszínén
Elbúcsúzik a vendégektől
Tájékoztatást ad a rendezvény menetéről
Szórólapokat, prospektusokat, ismertetőket, regisztrációs csomagot, ajándékot oszt
Asztalfoglalást, szállásfoglalást, személyszállítást intéz, utazással, a rendezvénnyel kapcsolatos speciális adminisztrációt végez
Érdeklődők, jelen lévők, látogatók adatait, kérdéseit rögzíti, összegyűjti, továbbítja
Összegyűjti és rendszerezi a megmaradt anyagokat, eszközöket, dokumentumokat és átadja a megbízónak
Munkájáról beszámolót készít, munkanaplót vezet
Leltárt készít a rendezvény, esemény típusától függően

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Gasztronómia
- A Protokoll
- A Vendégfogadás kezelés
- A Kommunikáció magyar és idegen nyelven
- B Üzleti adminisztráció
- A Aktuális gazdasági, társadalmi alapismeretek
- A Előre nem látható helyzetekben megfelelő reakció
- A A csoport fogadásával és elutazásával kapcsolatos feladatok ellátása

- A Programok szervezése
- A Regisztráció intézése programokra
- B Önfelkészítés
- B Marketing, PR alapfogalmai, eszközei

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Tájékozódás
- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédképesség
- 3 Telefonálás idegen nyelven
- 4 Irodatechnikai eszközök használata

Személyes kompetenciák:

- Fejlődőképeség, önfelkészítés
- Önállóság
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Külső megjelenés
- Megbízhatóság
- Szervezőképesség
- Elhivatottság, elkötelezettség

Társas kompetenciák:

- Közérthetőség
- Kapcsolatfenntartó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Udvariasság
- Segítőképeség
- Motiválhatóság
- Konszenzusképesség

Módszerkompetenciák:

- Kreativitás, ötletgazdagság
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Kontroll (ellenőrző képesség)
- Helyzetfelismerés
- Általános tanulóképesség

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1435-06 Speciális hostess tevékenység gyakorlása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Konferenciákhoz, kongresszusokhoz kapcsolódóan, a kérdések - válaszok órájában mikrofont ad át, figyelmeztet a kérdésre rendelkezésre álló idő leteltére

Partikhoz, gálavacsorákhoz, fogadásokhoz kapcsolódóan, ellenőrzi a hotelből induló vendégek létszámát

Sporteseményekhez kapcsolódóan, fogadja a vendégeket a repülőtéren, pályaudvaron. Irányítja, ellenőrzi a transzfereket, felvezeti a résztvevőket, közreműködik díjátadáskor

Aukciók lebonyolításához kapcsolódóan közvetít a licitáló és a pénztár között, közvetít a telefonos liciteknél

Rendet tart a munkaterületen

A rendezvény, esemény végeztével segít az elpakolásban, átadja a munkaterületet

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Rendezvény- és konferencia szervezés
- A A hostess-módszertan elmélete és gyakorlata
- A Számítógépkezelés

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Tájékozódás
- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 6. m. Prezentáció
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédképesség
- 3 Telefonálás idegen nyelven
- 4 Irodatechnikai eszközök használata

Személyes kompetenciák:

Fejlődőképesség, önfejlesztés
Precizitás
Térbeli tájékozódás
Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
Külső megjelenés

Elhivatottság, elkötelezettség
Türelem

Társas kompetenciák:

Kapcsolatteremtő készség
Irányítási készség
Udvariasság
Segítőkészség
Kommunikációs rugalmasság
Konfliktusmegoldó készség

Módszerkompetenciák:

Kreativitás, ötletgazdagság
Információgyűjtés
Problémamegoldás, hibaelhárítás
Kontroll (ellenőrző képesség)
Helyzetfelismerés
Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)

Az 52 812 01 0000 00 00 azonosító számú, Hostess megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1447-06	Adminisztráció végzése
1448-06	Kommunikációs tevékenység gyakorlása
1434-06	Hostess tevékenységek gyakorlása
1435-06	Speciális hostess tevékenység gyakorlása

V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

1. A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Modulzáró vizsga eredményes letétele

2. A szakmai vizsga részei:

1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

2. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1448-06 Kommunikációs tevékenység gyakorlása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Előre megadott szempontok alapján összeállított helyzetgyakorlatok megoldása szóbeli kommunikációs eszközök alkalmazásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

3. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1434-06 Hostess tevékenységek gyakorlása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Programajánlat készítése

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Hostess módszertan, szituációs gyakorlatok
A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:
gyakorlati
Időtartama: 45 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

- 1. feladat 40%
- 2. feladat 60%

4. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1435-06 Speciális hostess tevékenység gyakorlása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Forgatókönyv készítés

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 30 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Rendezvényszervezési, gasztronómiai és társadalmi ismeretek bemutatása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

- 1. feladat 25%
- 2. feladat 75%

3. A szakmai vizsga értékelése %-osan:

Az 52 812 01 0000 00 00 azonosító számú, Hostess megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 1. vizsgarész: 15
- 2. vizsgarész: 25
- 3. vizsgarész: 45
- 4. vizsgarész: 15

4. A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei

A szakképesítéshez rendelt vizsgarészek valamelyikének korábbi teljesítése

5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai

-

VI.
ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma	Hostess
Berendezési tárgyak (stand, hospitality desk, asztal, szék)	X
Kínáló asztal	X
Számítógép	X
Mobil telefon	X

VII. EGYEBEK

A szakképesítés megszerzésére irányuló felkészítésre jelentkező fogyatékossgal élő személy tekintetében - különösen akkor, ha fogyatékossgának típusa a szakképesítés megszerzését követő foglalkoztatását kizárná, vagy megkérdőjelezné - a szakképzés megkezdésével kapcsolatban a szakképzést folytató intézmény vezetője dönt, a fogyatékossg típusának megfelelő érdekképviselő véleményének ismeretében