

**SZÁLLODAI PORTÁS, RECEPCIÓS
SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI**

**I.
ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK**

1. A szakképesítés azonosító száma: 54 812 03 0000 00 00
2. A szakképesítés megnevezése: Szállodai portás, recepciós

3. Szakképesítések köre:

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

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

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

4. Hozzárendelt FEOR szám: 3643

5. Képzés maximális időtartama:

Szakképesítés megnevezése	Szakképzési évfolyamok száma	Óraszám
Szállodai portás, recepciós	-	1000

II. EGYÉB ADATOK

SZAKKÉPESÍTÉS MEGNEVEZÉSE: Szállodai portás, recepció

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: 40 %

3. Gyakorlat aránya: 60 %

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
3643	Szállodai portás

2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

A szállodai portás, recepciós olyan kereskedelmi szálláshelyeken tevékenykedik, amelyek előírt szempontok alapján kerültek osztályba sorolásra. Az alkalmazott Front Office rendszer, a recepciós pult kialakítása meghatározza a munkavégzést, így valamennyi feladatát önállóan vagy megosztva (porta, recepció, kassza) végzi.

3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
54 812 01 1000 0000	Idegenvezető
52 812 01 0000 0000	Hostess
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)
Emlézőképesség (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 tudás
- 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 Tájékoztató és felvilágosítás adása
- B Felmerülő problémák megoldása
- A Programok szervezése
- A Fakultatív programok szervezése
- B Regisztráció intézése programokra
- A Önfelkészítés
- C Ügyfélélegedtség 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 beszédalképesség
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédalképesség
- 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:

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

Társas kompetenciák:

- Prezentációs képesség
- Irányítási képesség
- 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:

1445-06 Szállodai ismeretek alkalmazása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Ellenőrzi a telefonhasználatot
Ellenőrzi az összes egyéb szolgáltatás igénybevételét
Ellenőrzi a foglalásokat
Ellenőrzi a vendégtartozások alkalmazását
Szobák kulcsát rendeltetésszerűen használja
Ellenőrzi a szobafoglaltsági táblát
Naprakészen tartja az értékesítéssel kapcsolatos információkat
Ismeri és ismerteti az árakat
Ismeri a kedvezmények mértékét és adott helyzetben alkalmazza őket
Ismeri a kedvezményt nyújtó kártyákat
Lejelenti a No Show szobákat
Visszaigazolásokat küld
Számontartja a hazai és nemzetközi ünnepeket
Folyamatosan kapcsolatot tart a kollégákkal
Éttermet ajánl, specialitásokat ismertet
Szobaszervizt biztosít
Koordinálja a bekészítést
Egyeztet a minibár fogyasztást a Housekeepinggel
Ismeri az éttermeket
Figyeli a foglalásokat
Feldolgozza a bejelentő lapokat
Vezeti a vendégkönyvet
Az elutazó vendégek távozását jelenti a Housekeepingnek
Kapcsolatot tart az étteremmel, leadja a reggelik és félpanziók számát
Továbbítja a felmerülő vendégpanaszokat
Számláz, valutát vált
Vendégmegbízásokat-portáskiadást intéz
Csomagokkal, levelekkel kapcsolatos feladatokat intéz
Vendégáthelyezést bonyolít

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Szállodai ismeretek
- A Szervezeti felépítés
- A Vendégek
- B Üzemeltetés
- A Vendégkapcsolatok
- A Emberismeret
- B A vendégekkel kapcsolatos információk begyűjtése
- A Rendkívüli események megoldása
- B A vendégek szokásai/elvárásai
- B Értékesítés
- A Kapacitási adatok
- A Árképzési rugalmasság
- A Idegen nyelv
- A Etikai formulák
- A Szakmai nyelvtudás
- A Írásbeli formulák

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 1 Elemi szintű számítógéphasználat
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 3 Kézírás
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi írásképesség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű beszédképesség
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 4 Idegen nyelvű kézírás
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédképesség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 5 Információforrások kezelése
- 3 Elemi számolási képesség
- 5 Tájékozódás

Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Fejlődőképesség, önfejlesztés
- Megbízhatóság

Türelem
Önállóság
Szorgalom, igyekezet

Társas kompetenciák:

Fejlődőképesség, önfejlesztés
Megbízhatóság
Precizitás
Türelem
Szorgalom, igyekezet

Módszerkompetenciák:

Problémamegoldás, hibaelhárítás
Körültekintés, elővigyázatosság
Figyelemmegosztás
A környezet tisztántartása
Kreativitás, ötletgazdagság

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Lopás esetén értesíti a rendőrséget
Tűz esetén intézkedik
Műszaki meghibásodások elhárítása
Elveszett szobakulcsok pótlása
Gondoskodik váltópénzről
Műszakváltáskor kasszát csinál
Éjszakai záraskor ellenőrzi a terheléseket a vendégszámlán
Átutalásos fizetés esetén ellenőrzi a szükséges adatokat
Átadó füzetben rögzíti az eseményeket
Foglaltság-előrejelzésekről értesíti az érintett részlegeket
Információt ad a szállodáról, szolgáltatásokról
Kitölteti a bejelentőlapot
Átadja a szobakulcsot
Ellenőrzi a szobákat
Taxit hív, transzfertszolgáltatásokat intéz
Telefonközpontot kezel, igény szerint ébresztést végez
Üzenetek vesz fel és ad át
Elveszett csomagok esetén segítséget nyújt
Repülőjegyet konfirmáltat
Törvényi rendelkezéseket betartja
Minőségbiztosítási rendszert ellenőrzi
Felügyeli az épületvédelmi rendszereket
Ellenőrzi a szobákat

Tájékoztatja a vendégeket az értékmegőrzési lehetőségekről

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A A szálláshely épületbiztonsági rendszerei
- A Az adott épület sajátosságai
- B Feladatok, munkaköri köteleességek
- A Hatályos ügyviteli szabályok
- A Rendkívüli események megoldása
- A Kapacitási adatok
- B Marketing
- A Minél több idegen nyelv
- A Szakmai nyelvtudás
- A Az üzleti levelezés szabályai

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 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 7. m. Információ és kommunikáció
- 4 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 3 Kézírás
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Köznyelvi beszédkészség
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű beszédkészség
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 4 Idegen nyelvű kézírás
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédkészség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 5 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Tűrőképesség
- Elhivatottság, elkötelezettség
- Pontosság

Stressztűrő képesség
Szervezőképesség

Társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság
Udvariasság
Kezdeményezőkézség
Konszenzuskészég
Visszacsatolási készség
Konfliktuskerülő készség
Konfliktusmegoldó készség

Módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség
Problémamegoldás, hibaelhárítás
Figyelemmegosztás
Lényegfelismerés (lényeglátás)
Logikus gondolkodás

Az 54 812 03 0000 00 00 azonosító számú, Szállodai portás, recepciós megnevezésű szakképesítés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1447-06	Adminisztráció végzése
1448-06	Kommunikációs tevékenység gyakorlása
1445-06	Szállodai ismeretek alkalmazása
1446-06	Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

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:

1445-06 Szállodai ismeretek alkalmazása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

A szálloda alapvető feladatainak, a szállodai elhelyezés, ellátás és egyéb szolgáltatásokhoz tartozó feladatoknak, valamint a szállodai portás munkaköréhez tartozó feladatoknak a meghatározása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 150 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A szállodában előforduló helyzetgyakorlatoknak megoldása, előre megadott szempontok alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 75%

2. feladat 25%

4. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 45 perc (felkészülési idő 30 perc, válaszadási idő 15 perc)

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A munkavégzéssel kapcsolatos munka-, tűz- és balesetvédelmi ismeretek, valamint az alapvető kapcsolati és viselkedési formák, szabályok érvényesítése a gyakorlatban

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 45%

2. feladat 55%

3. A szakmai vizsga értékelése %-osan:

Az 54 812 03 0000 00 00 azonosító számú, Szállodai portás, recepciós megnevezésű szakképesítéshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

1. vizsgarész: 25

2. vizsgarész: 25

3. vizsgarész: 25

4. vizsgarész: 25

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	Szállodai portás, recepció
Számítógép-laptop	X
Telefon	X
Fax	X
Pénztárgép	X
Elsősegélydoboz	X
UV lámpa	X
Kártyaleolvasó	X
Kulcskártya író	X
Széf	X
Videó	X
Tolmácsberendezés	X
Projektor	X
Tv	X
Vetítővászon	X
Zárt láncú videórendszer	X
Nyomtató	X
Fénymásoló	X
Lamináló	X
Internet	X
Zsetonok	X
Hangosítás	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