

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	Részsakképesítés	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 1000 0000	Idegenvezető
54 812 03 0000 0000	Szállodai portás, recepció
54 812 02	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
- C A hazai fogyasztóvédelmi politikai célkitűzések
- C A hazai és az EU-s fogyasztóvédelmi szabályok
- C A fogyasztói jogorvoslati lehetőségek
- C A fogyasztóvédelmi intézményrendszer
- C A Vásárlók Könyve használatának és az abba történt bejegyzések elintézésének szabályai
- C A szavatosság és a jótállás, a fogyasztói reklamációk intézésének módja

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
Szervezőkészség
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 beszédképesség
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédképesség
- 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
- Meggyőzőképesség
- 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
Tájékoztatót 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 Önfejlesztés
- 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:

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

Társas kompetenciák:

Közérthetőség
 Kapcsolatfenntartó készség
 Kapcsolatteremtő készség
 Udvariasság
 Segítőkészség
 Motiválhatóság
 Konszenzuskészség

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 segédkezik 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