

**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, recepció

3. Szakképesítések köre:

3.1	Részsakképesítés	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, recepció	-	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, recepcióس olyan kereskedelmi szálláshelyeken tevékenykedik, amelyek előírt szempontok alapján kerültek osztályba sorolásra. Az alkalmazott Front Office rendszer, a recepcióس 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	Idegvezető
52 812 01 0000 0000	Hostess
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 tudás
- A A szóbeli kommunikáció eszközeinek ismerete és alkalmazása
- A A vendégek figyelmének felélesztése, 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:

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 ismerteti
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 készség
- 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, transzferszolgáltatásokat intéz
Telefonközpontot kezel, igény szerint ébresztést végez
Üzenetek vesz fel és ad át
Elveszett csomagok esetén segítséget nyújt
Repülőjegyet confirmáltat
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 kötelességek
- 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 beszédkésztség
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskésztség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű beszédkésztség
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 4 Idegen nyelvű kézírás
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédkésztség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 5 Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
 Tűrőképesség
 Elhivatottság, elkötelezettség
 Pontosság
 Stressztűrő képesség
 Szervezőképesség

Társas kompetenciák:

Interperszonális rugalmasság
 Udvariasság
 Kezdeményezőképesség
 Konszenzusképesség
 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