

**A 201. sorszámú Szállodai recepciós megnevezésű szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye**

**1. AZ ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK**

- 1.1. A szakképesítés azonosító száma: 52 812 01
- 1.2. Szakképesítés megnevezése: Szállodai recepciós
- 1.3. Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: –
- 1.4. Iskolarendszeren kívüli szakképzésben az óraszám: 800-1200

**2. EGYÉB ADATOK**

- 2.1. A képzés megkezdésének feltételei:
  - 2.1.1. Iskolai előképzettség: érettségi végzettség
  - 2.1.2. Bemeneti kompetenciák: –
- 2.2. Szakmai előképzettség: –
- 2.3. Előírt gyakorlat: –
- 2.4. Egészségügyi alkalmassági követelmények: szükségesek
- 2.5. Pályaalkalmassági követelmények: –
- 2.6. Elméleti képzési idő aránya: 40 %
- 2.7. Gyakorlati képzési idő aránya: 60 %
- 2.8. Szintvizsga: –
- 2.9. Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama: -

**3. PÁLYATÜKÖR**

- 3.1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör(ök), foglalkozás(ok)

|        | A                 | B                       | C   |
|--------|-------------------|-------------------------|---|
| 3.1.1. | <b>FEOR száma</b> | <b>FEOR megnevezése</b> | <b>A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)</b> |
| 3.1.2. | 4223              | Szállodai recepciós     | Szállodai portás, recepciós                       |

- 3.2. A szakképesítés munkaterületének rövid leírása:

A szállodai recepciós olyan kereskedelmi szálláshelyen tevékenykedik, amely az előírt szempontok alapján került kategóriába sorolásra. Az alkalmazott Front office rendszer, a belső munkaszervezés meghatározza a munkavégzést, így valamennyi feladatát önállóan vagy megosztva (porta, recepció, kassza) látja el.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

- a vendég be-kijelentkezésével és ott tartózkodásával kapcsolatos adminisztrációt végezni
- használni az ügyviteli és egyéb szakmai szoftvereket, irodatechnikai berendezéseket kezelni
- tájékoztatást nyújtani a szálloda áráiról, szolgáltatásairól, azokat értékesíteni
- kapcsolatot tartani magyar és idegen nyelven a vendégekkel, a szálloda részlegeivel és a vezetéssel
- alkalmazni az üzleti kommunikáció szabályait
- ellenőrizni a foglalásokkal kapcsolatos nyilvántartásokat
- bizonylatolni a pénzforgalmat, készpénzt és készpénzt kímélő fizetési eszközöket kezelni
- felügyelni a szálloda rendjét, betartani a törvényi rendelkezéseket, minőségbiztosítási rendszert alkalmazni

### 3.3. Kapcsolódó szakképesítések

|        | A   | B                  | C                          |
|--------|---|--------------------|----------------------------|
| 3.3.1. | <b>A kapcsolódó szakképesítés, részzakképesítés, szakképesítés-ráépülés</b> |                    |                            |
| 3.3.2. | <b>azonosító száma</b>  | <b>megnevezése</b> | <b>a kapcsolódás módja</b> |
| 3.3.3. | -   | -                  | -                          |

## 4. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

|      | A   | B   |
|------|---|---|
| 4.1. | <b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti</b> |   |
| 4.2. | <b>azonosító száma</b>  | <b>megnevezése</b>                                    |
| 4.3. | 11300-12  | Szállodai adminisztráció                              |
| 4.4. | 11301-12  | Szállodai kommunikáció                                |
| 4.5. | 11302-12  | Szállodai tevékenységek                               |
| 4.6. | 11498-12  | Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) |
| 4.7. | 11499-12  | Foglalkoztatás II.                                    |
| 4.8. | 11500-12  | Munkahelyi egészség és biztonság                      |

## 5. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

5.1. A komplex szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Az iskolarendszeren kívüli szakképzésben az 5.2. pontban előírt valamennyi modulzáró vizsga eredményes letétele.

5.2. A modulzáró vizsga vizsgatevékenysége és az eredményesség feltétele:

|        | A   | B   | C  |
|--------|---|---|--|
| 5.2.1. | <b>A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak</b> |   |  |
| 5.2.2. | <b>azonosító száma</b>                                | <b>megnevezése</b>                                    | <b>a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége</b> |
| 5.2.3. | 11300-12  | Szállodai adminisztráció                              | írásbeli                                     |
| 5.2.4. | 11301-12  | Szállodai kommunikáció                                | gyakorlati                                   |
| 5.2.5. | 11302-12  | Szállodai tevékenységek                               | írásbeli                                     |
| 5.2.6. | 11498-12  | Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) | írásbeli                                     |
| 5.2.7. | 11499-12  | Foglalkoztatás II.                                    | írásbeli                                     |
| 5.2.8. | 11500-12  | Munkahelyi egészség és biztonság                      | írásbeli                                     |

Egy szakmai követelménymodulhoz kapcsolódó modulzáró vizsga akkor eredményes, ha a modulhoz előírt feladat végrehajtása legalább 51 %-osra értékelhető.

5.3. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:

5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szállodai recepció feladatok

A vizsgafeladat ismertetése: A gyakorlati vizsgán a jelölt egy komplex szituációs gyakorlatot old meg, az alábbiak közül:

- Vendég érkezésekor elvégzi a bejelentkezéssel kapcsolatos, adminisztrációt, információt nyújt a szálloda szolgáltatásairól és értékesíti azokat, magyar és idegen nyelven
- Az érkező vendég foglalása nincs rendben, ellenőrzi az aznapi megrendeléseket, a vendég számára megfelelő megoldást biztosít
- A vendég megrendeli a szálloda éttermi, gyógy- és wellness szolgáltatásait, erről tájékoztatást ad a szálloda részlegei felé
- A vendég textilja cserét, mosatást és karbantartást kér szobájában, ezt követően továbbítja az információt a szálloda részlegei felé
- A vendég szobájával elégedetlen, lebonyolítja a szobacserét, elvégzi az ezzel kapcsolatos adminisztrációt
- A vendéggel baleset történik és elloppják kisebb értékű tárgyát, végre hajtja a szükséges intézkedéseket, elkészíti a jegyzőkönyveket
- A vendég számláját kívánja rendezni, ismerteti a vendéggel a számla tartalmát és a fizetési módokat, elkészíti a számlát
- Műszak végén a váltás részére átadja a műszakot, a kötelező adminisztrációt elvégzi

A vizsgafeladat időtartama: 90 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 60 %

5.3.2. Központi írásbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szállodai üzemeltetés, ügyvitel, gazdálkodás

A vizsgafeladat ismertetése: Írásbeli feladatmegoldás a vizsgakövetelmények alapján központilag összeállított kérdéssor, amely az alábbi témaköröket foglalja magába

- Szálloda kialakításának tárgyi feltételei
- Szálloda üzemeltetésének személyi feltételei, szervezeti felépítése
- Szállodák kategorizálása
- Árképzés formái
- Elszállásolással, szolgáltatások értékesítésével kapcsolatos ügyviteli feladatok
- Értékesítés, az értékesítés új formái
- Számla-, bizonylatkészítés
- Szállodai gazdálkodási mutatók számítása, statisztikák készítése
- Balesetvédelem, munkavédelem, tűzvédelem

A vizsgafeladat időtartama: 120 perc

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40 %

### 5.3.3. Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: -

A vizsgafeladat ismertetése: -

A vizsgafeladat időtartama: -

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: -

5.4. A vizsgatevékenységek szervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra, a vizsgatevékenységek vizsgatételeire, értékelési útmutatóira és egyéb dokumentumaira, a vizsgán használható segédeszközökre vonatkozó részletes szabályok:

Az írásbeli vizsgán számológép használható.

A gyakorlati vizsgán, a feladatok elvégzéséhez a vizsgázó rendelkezésére állnak az ügyviteli és szakmai szoftverek, a recepció használatos bizonylatok, valamint elérhető számára a világháló is.

A szakképesítéssel kapcsolatos előírások az állami szakképzési és felnőttképzési szerv <http://www.munka.hu/> című weblapján érhetőek el a Szak- és felnőttképzés Vizsgák menüpontjában

5.5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai: -

## 6. ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

|       | A   |
|-------|---|
| 6.1.  | <b>A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék</b> |
| 6.2.  | Számítógép, laptop  |
| 6.3.  | Telefon   |
| 6.4.  | Fax   |
| 6.5.  | Pénztárgép  |
| 6.6.  | UV lámpa  |
| 6.7.  | Kártyaleolvasó  |
| 6.8.  | Kulcskártya író   |
| 6.9.  | Széf  |
| 6.10. | DVD   |
| 6.11. | Projektor   |
| 6.12. | Televízió, videó  |
| 6.13. | Vetítövászon  |
| 6.14. | Nyomtató  |
| 6.15. | Fénymásoló  |
| 6.16. | Lamináló  |
| 6.17. | Internet  |
| 6.18. | Hangosítás  |
| 6.19. | Bankkártya terminál   |
| 6.20. | Elsősegély doboz  |
| 6.21. | Szkenner  |

## 7. EGYEBEK