

Hatályos: 2016.09.01-től

**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: 600-800

**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: nem szükségesek
- 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, Kereskedelmi szálláshelyen 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, recepciós, kassza) látja el. A kereskedelmi szálláshely egyéb szolgáltató részlegeivel interaktív munka kapcsolatot tart és az ezzel kapcsolatos feladatokat ellátja.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

Hatályos: 2016.09.01-től

- használni az ügyviteli és egyéb szakmai szoftvereket, irodatechnikai berendezéseket kezelni
- naprakész tájékoztatást nyújtani a szálloda áráiról, szolgáltatásairól, azokat értékesíteni a vendég bejelentkezésével és ott tartózkodásával kapcsolatos adminisztrációt végezni
- kapcsolatot tartani magyar és idegen nyelven a vendégekkel, a szálloda részlegeivel és a vezetéssel
- alkalmazni az üzleti kommunikáció szabályait
- ellenőrizi és kezelni és 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
- a munkaterületen dolgozó beosztott munkatársak tevékenységének irányítására

### 3.3. Kapcsolódó szakképesítések

	A	B	C
3.3.1.	<b>A kapcsolódó szakképesítés, részsakképesítés, 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 61 %-osra értékelhető.

### 5.3. A komplex szakmai vizsga vizsgatevékenységei és vizsgafeladatai:

Hatályos: 2016.09.01-től

### 5.3.1. Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Szállodai recepciós feladatok

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

- Interneten keresztül érkező megrendelést rögzít és visszaigazol
- Vendég érkezésekor elvégzi a bejelentkezéssel kapcsolatos, adminisztrációt, információt nyújt a szálloda szolgáltatásairól és értékesíti azokat, magyar és idegen nyelven
- A helyfoglalási rendszeren keresztül érkező vendég foglalása nincs rendben, ellenőrzi az aznapi megrendeléseket, a vendég számára megfelelő megoldást biztosít
- A vendég részére tájékoztatást nyújt közelében található programokról-szabadidős és egyéb különleges attrakciókról
- A vendég textília 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 ellopják 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, elszámol a napi bevétellel

A vizsgafeladat időtartama: 60 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

- Kereskedelmi szálláshelyek típusai, rövid jellemzése
- Szálloda kialakításának tárgyi feltételei
- Szálloda üzemeltetésének személyi feltételei, a munkavállalókkal szembeni elvárások
- Szállodák kategorizálása, Hotelstars Union
- Árpolitika kialakítása a szállodában
- Elszállásolással, szolgáltatások értékesítésével kapcsolatos ügyviteli feladatok
- Értékesítés, az értékesítés új formái, különös tekintettel az online értékesítésre
- Számla-, bizonylatkészítés szabályai
- Szállodai gazdálkodási mutatók számítása, statisztikák készítése
- Balesetvédelem, munkavédelem, tűzvédelem, környezetvédelem és közegészségügyi előírások

A vizsgafeladat időtartama: 90 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

Hatályos: 2016.09.01-től

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 a <http://nive.hu/> című weblapon érhetők el a Vizsgák menüpontban

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.	Vetítővászon
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
6.22.	Flip-chart

#### 7. EGYEBEK