***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. | **FEOR száma** | **FEOR megnevezése** | **A szakképesítéssel betölthető munkakör(ök)** |
| 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, recepció, kassza) látja el.

A kereskedelmi szálláshely egyéb szolgáltató részlegeivel interaktív munka kapcsolatot tart és az ezzel kapcsolatos feladatokat ellátja.

A szakképesítéssel rendelkező képes:

 használni az ügyviteli és egyéb szakmai szoftvereket, irodatechnikai berendezéseket kezelni

 naprakész tájékoztatást nyújtani a szálloda árairól, szolgáltatásairól, azokat értékesíteni a vendég be-kijelentkezésével 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. | **A kapcsolódó szakképesítés, részszakképesítés, szakképesítés-ráépülés** | | |
| 3.3.2. | **azonosító száma** | **megnevezése** | **a kapcsolódás módja** |
| 3.3.3. | - | - | - |

4. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | A | B |
| 4.1. | **A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló kormányrendelet szerinti** | |
| 4.2. | **azonosító száma** | **megnevezése** |
| 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. | **A szakképesítés szakmai követelménymoduljainak** | | |
| 5.2.2. | **azonosító száma** | **megnevezése** | **a modulzáró vizsga vizsgatevékenysége** |
| 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:

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 tipusai, 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 vonatkozó részletes szabályok:

Az írásbeli vizsgán számológép használható.

A gyakorlati vizsgán, a feladatok elvégzéséhez a vizsgázó rendelkezésére állnak az ügyviteli és szakmai szoftverek, a recepción 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. | **A képzési és vizsgáztatási feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök minimumát meghatározó eszköz- és felszerelési jegyzék** |
| 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