

A 27/2012 (VIII. 27.) NGM rendelet (12/2013. (III. 28.) NGM rendelet által módosított) szakmai és vizsgakövetelménye alapján.

Szakképesítés, azonosító száma és megnevezése:

52 812 01	Szállodai recepció
-----------	--------------------

Tájékoztató

A vizsgázó az első lapra írja fel a nevét!

Ha a vizsgafeladat kidolgozásához több lapot használ fel, a nevét valamennyi lapon fel kell tüntetnie, és a lapokat sorszámmal el kell látnia.

Használható segédeszköz: szabványok, táblázatok, gépkönyvek, számológép

Értékelési skála:

81 – 100 pont	5 (jeles)
71 – 80 pont	4 (jó)
61 – 70 pont	3 (közepes)
51 – 60 pont	2 (elégséges)
0 – 50 pont	1 (elégtelen)

A javítási-értékelési útmutatótól eltérő helyes megoldásokat is el kell fogadni.

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: **40%**.

1. feladat**Összesen: 13 pont**

Ön a Hotel Szászorszép szállodában dolgozik szállodai portásként, f nőke megkéri arra, hogy egy statisztikai jelentés elkészítésében segítsen neki és számolja ki a megadott adatok segítségével a kapacitás mutatókat május hónapra vonatkoztatva!

A Hotel Szászorszép egy 80 szobás szálloda, melynek 4 db egyágyas, 70 db kétágyas szobája, valamint apartmanjai (4 f s) vannak.

A szálloda N° szobaárak: egyágyas: 16 500 Ft
kétágyas: 21 000 Ft
apartman: 28 000 Ft

Kiadott szobák száma május hónapban naponta 66 db, melyb 12 db egyágyas, 60 db kétágyas, a többi apartman.

a) Számolja ki a kapacitás mutatókat és az alábbi adatokat! A forintban kapott eredményeket egész számra kerekítse, a kapacitásmutatókat egy tizedesjegy pontossággal számolja ki!

Részpontoszám: 9 pont

Apartmentok száma: 1 pont

Kiadott apartmanok száma: 1 pont

Elérhető N° bevétel: 2 pont

Elért N° bevétel: 2 pont

Forintkapacitás kihasználtság mutató: 2 pont

Szobakihasználtság mutató: 1 pont

b) Júniusban a szálloda f szezonai árakkal dolgozik tovább. Az egyágyas nettó szobaárát 5%-kal, a kétágyas nettó szobaárát 8%-kal, az apartman árát 4%-kal emelik.

Részpontoszám: 4 pont

Számolja ki a júniusi nettó eladási szobaárakat és az apartman bruttó eladási árát! Az eredményeket egész számra kerekítse! Áfa: 18%

Egyágyas nettó eladási ára (június) = 1 pont

Kétágyas nettó eladási ára (június) = 1 pont

Apartment nettó eladási ára (június) = 1 pont

Apartment bruttó eladási júniusi ára = 1 pont

2. feladat**Összesen: 20 pont**

A Hotel Szászorszép állandó partnercége számára töltse ki az alábbi számlát, melyet a partnercég a szokásos módon átutalással fizet ki utólag, 15 napos fizetési határidőre. A számlát az elutazás napján viszi magával a vendég, és kiállítása is aznap történik.

Partnercég adatai: Kovács és fia Bt.

7400 Debrecen

Jerikó út 67.

Adószám: 62655432-2-40,

Bankszámlaszáma:

OTP: 11712345-98102301-67543210

A Hotel Szászorszép adatai:

Hotel Szászorszép

6728 Szeged, Algyi út 16-18.

Adószám: 87655432-2-42

OTP: 11716577-89798703-12044532

A fenti cég 2 alkalmazottja vette igénybe az alábbi szolgáltatást:

5510 Szállodai szolgáltatás

2014. 05. 12. – 14. között 2 éj, 2 f részére, nettó 21 000 Ft/ 2 ágyas szoba/éj,

az IFA 500 Ft/ f /vend.éj; számla sorszáma: CO8SB 5676546 (Áfa-kulcs: 18 %)

Számla				Sorszám: CO8SB 5676546	
Számلاكibocsátó neve, címe, adószáma, bankszámla száma:			Vevő neve, címe, bankszámla száma, adószáma:		
Fizetés módja:	Teljesítés időpontja:	A számla kelte:		Fizetési határidő	
A termék v. szolgáltatás					
Besorolási száma, megnevezése	ÁFA kulcs	Mennyiségi egysége	Mennyisége	Egységára ÁFA-nélkül	Értéke, (ÁFA nélkül)
5510 Szállodai szolgáltatás					
Idegenforgalmi adó					
_____	_____	_____	_____	_____	_____
A számlaérték ÁFA nélkül:					
Az ÁFA - kulcs 18 % és összege:					
A számla végösszege:					

3. feladat**Összesen: 7 pont**

A szállodáknak is meg kell felelniük a tűzvédelmi előírásoknak és szabályoknak. A munkakövéhez a tűzoltóság engedélyére van szükség. Segítsen kollégájának eligazodni a tűzveszélyességi osztályok között. Írja be a megfelelő betűjelet a meghatározások mellé!

Részpontoszám: 5 pont

A B C D E

Tűzveszélyességi osztályok megnevezései	Tűzvédelmi osztályok jelei
Tűz- és robbanásveszélyes	
Nem tűzveszélyes	
Fokozottan tűz- és robbanásveszélyes	
Mérsékelt tűzveszélyes	
Tűzveszélyes	

A szállodai szobák mindegyikében talál a vendég menekülési útvonalat. Mit jelent a menekülési útvonal?

Részpontoszám: 1 pont

.....

.....

Hol találja a vendég a menekülési útvonalat?

Részpontoszám: 1 pont

.....

4. feladat**Összesen 10 pont**

A nemzetközi szállodaláncok és utazási irodák közösen létrehozták az értékesítésük könnyítésére a Galileot; Sabret; Wordspant; Start-Amadeust.

Hogyan nevezzük ezeket a rendszereket?

Részpontoszám: 1 pont

.....

A szállodaláncok tagszállodáikkal különböző együttműködési formákat dolgoztak ki. Melyek ezek az együttműködési formák? Soroljon fel ezek közül hármat!

Részpontoszám: 3 pont

.....

Az együttműködésüknek több elnye van a tagszállodák számára. Soroljon fel 4 elnyt!

Részpontoszám: 4 pont

.....

.....

Soroljon fel két nemzetközi szállodaláncot!

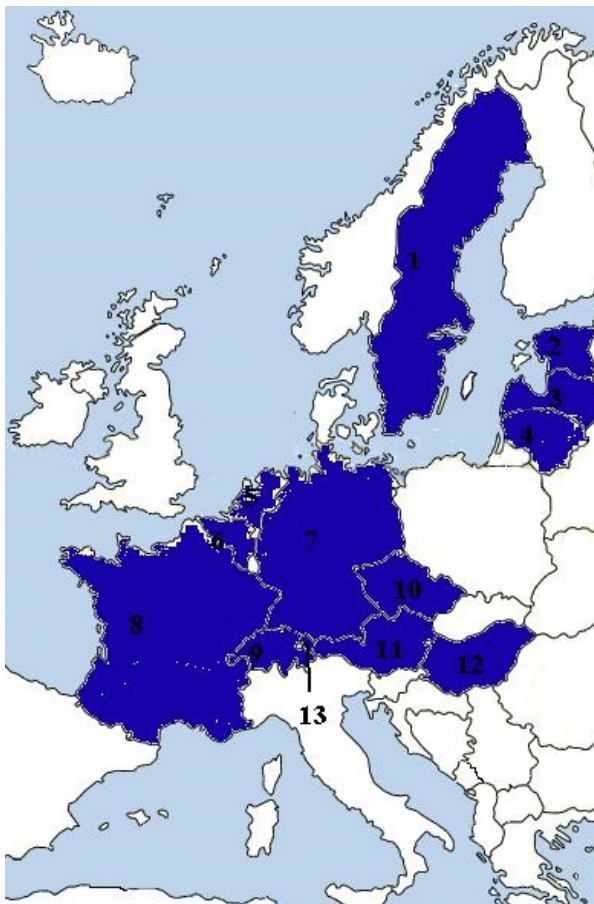
Részpontoszám: 2 pont

.....

5. feladat

Összesen: 14 pont

Az egységes követelmények, azonos minősítési eljárások eredményeként javul a résztvevő országok szállodáinak szolgáltatási színvonala, s egyúttal a vendégek számára átláthatóbbá válik a hotelek osztályba sorolása, hatékonyabbá válik azok marketing munkája. A legkomplexebb minősítési rendszer jelenleg a Hotelstars Union. Az alábbi térképen tizennégy ország van megjelölve, melyek közül egy ország nem a Hotelstars Union tagja. Sorolja fel a sorszámok alapján a tagországokat, és írja a téglalapba annak az országnak a számát és nevét (kakukktojás), ahol még nincs ilyen minősítés!



1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.

Kakukktojás:

6. feladat**Összesen: 10 pont**

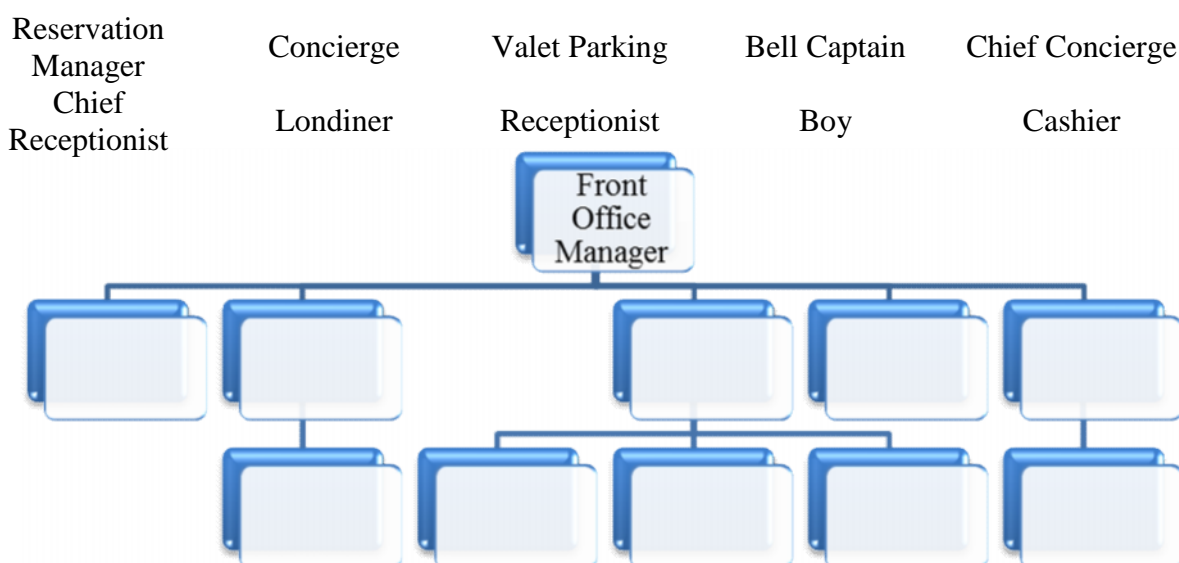
Csoportosítsa a szálloda helyiségeit aszerint, hogy mely fogalom kapcsolódik hozzájuk a leginkább! Írja a táblázatból a megfelelő helyiség számát a fogalom alá! Egy fogalomhoz csak egy helyiség párosítható!

marquise	két különálló ágygal rendelkezik, közöttük éjjeli szekrény	Front Desk	futósz nyeg réz leszorítóval	kulcsos vagy mágneskártyás megoldású

1) Hall	2) F lépcs	3) F bejárat	4) Szervizfelvonó	5) Lobby
6) Twin Room	7) Poggyászbekjárom	8) Melléklépcs	9) Double Room	10) Vendégfelvonó

7. feladat**Összesen: 10 pont**

Ön egy szálloda földszinti részlegén szeretne dolgozni, ehhez azonban meg kell ismernie a földszinti terület szervezeti felépítését! Egészítse ki az ábrát a hierarchiának megfelelő munkakörökkel!

**8. feladat****Összesen: 5 pont**

Ön egy szálloda értékesítési részlegének vezet je. Egy diákcsoport (18 éven aluliak) keresi meg Önt e-mailben, és kér csomagajánlatot 3 éjszakára. A felsorolt, választható szolgáltatásokból állítsa össze az Ön szerint megfelelő csomag tartalmát!

- orvosi vizsgálat
- kondíciójavítás
- kozmetikai kezelés
- szállás 2 f s szobákban
- szállás 4 f s szobákban
- szállás többágyas szobákban
- csak reggeli
- teljes ellátás

pálinkakóstoló (de csak kis mennyiségben, mert fiatalok)
 sportvetélked
 wellness szolgáltatások (szauna, medence)
 múzeumlátogatás
 diszkó a rendezvényteremben

A csomag tartalma:

.....

9. feladat

Összesen: 7 pont

a) Milyen kötelez adatokat tartalmaz a vendégekkel kitöltetett Cardex Card? Soroljon fel ezek közül ötöt!

Részpontoszám: 5 pont

.....

.....

.....

.....

.....

b) Az egyik csoport lemondta megrendelését. Mi az Ön feladata recepciósként? Az alábbi szövegben húzza alá a hibát, és indokolja meg!

Részpontoszám: 2 pont

A lemondásokat mindig írásban kell a szállodának megkapnia. Minden lemondás megkapja a referenciaszámot (Cancellation Number), majd a megrendelést inaktíválják (Cancel), végül törlik a számítógépes rendszerből.

Indoklás:

.....

.....

10. feladat

Összesen: 4 pont

Párosítsa össze a megadott idegen kifejezéseket a hozzájuk tartozó fogalmakkal, meghatározásokkal, mely a szállodában alkalmazott árkedvezményeket tartalmazza! Írja a megfelelő fogalmat a meghatározás utáni kipontozott részre!

Corporate rate Travel agent rate Rack rate Wholesaler rate

- Utazási irodáknak, utazásközvetítőknak adott ár. =
- Céges ár, mely egy meghatározott vendégéjszaka után 10-20% kedvezményt nyújt. =
- Nagykereskedőknak, utazásszervezőknak adott ár. =
- A szálloda által nyilvánosan meghirdetett szobaár, melyben a partnerei számára kedvezményt adhat. =