

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: 10 pont**

Az alábbi táblázat a Fényes Napsugár Panzió vendégeinek számát tartalmazza. Az Ön feladata a hiányos országonkénti statisztika kiegészítése a márciusi és az áprilisi hónapokban. Töltse ki a táblázat hiányzó adatait! Minden részszámítást írjon le! A turisták számát egész számra, a százalékos értékeket pedig egy tizedesjegy pontossággal kerekítse!

Ország	Március (f)	V m (március) % (megoszlási viszonyszám)	Április (f)	V m (április) % (megoszlási viszonyszám)
Ausztria	45			
Szlovákia				32,6
Csehország	95		90	
Magyarország		48		40
Összes	800	100	970	100

Számítás:

V m Ausztria március:1 pont

Magyar turisták száma március:1 pont

Szlovák turisták száma március:1 pont

V m Csehország március:.....1 pont

V m Szlovákia március:1 pont

Magyar turisták száma április:1 pont

V m Csehország április:1 pont

Szlovák turisták száma április:1 pont

Osztrák turisták száma április:1 pont

V m Ausztria április:1 pont

2. feladat**Összesen: 7 pont**

Szállodájában a vendégek száma csökkenést mutat az elmúlt féléves statisztikákban. A Sales Manager célja, hogy növelje a vendégek számát, el ször azonban a szállodáról szeretne egy egységes, pozitív imaget kialakítani. Válaszoljon ezzel kapcsolatban a következ kérdésekre!

a) Mit jelent az image? Határozza meg a fogalmát!

.....

.....

.....

.....

b) Mit jelent a Corporate Identity? Határozza meg a fogalmát!

.....

.....

.....

.....

c) Milyen el nyei vannak az egységes szállodai arculatnak? Soroljon fel három el nyt!

.....

.....

.....

.....

.....

3. feladat

Összesen: 5 pont

A Szákszorszép Panzió állandó partnercége számára kitöltésre kerül az alábbi számla, melyet a partnercég a szokásos módon átutalással fizet ki utólag, 15 napos fizetési határid re. A számlát az elutazás napján viszi magával a vendég, és kiállítása is aznap történik. A kitöltés során 5 hibát követett el a számlakitölt . Keresse meg a hibákat, és írjon hibajegyzéket!

Partnercég adatai: Horváth és Fia Bt.

7400 Debrecen
Széchenyi út 67.
Adószám: 62655422-2-40,
Bankszámlaszáma: OTP: 11712345-
98102301-67543210

A Szákszorszép Panzió adatai:

Szákszorszép Panzió
7523 Kalocsa, Sugár körút 78.
Adószám: 87655432-2-42
OTP: 11716577-89798703-12044532

A fenti cég 2 alkalmazottja vette igénybe az alábbi szolgáltatást:

5510 Szállodai szolgáltatás

2014. 12. 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 (Áfakulcs: 18%.)

Számla					
					Sorszám: CO8SB 5676546
Számlakibocsátó neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma: Százsorszép Panzió 7523 Kalocsa, Sugár körút 78. Adószám: 87655432-2-42 Bankszámlaszáma: OTP: 11712345-98102301-67543210			Vev neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma: Horváth és Fia Bt. 7400 Debrecen, Széchenyi út 67. Adószám: 62655422-2-40 OTP: 11712345-98102301-67543210		
Fizetés módja: átutalás	Teljesítés id pontja: 2014.12.14.		A számla kelte: 2014.12.14.	Fizetési határid 2014. 12. 01.	
A termék v. szolgáltatás					
Besorolási száma, megnevezése	Áfa- kulcs	Mennyi- ségi egysége	Mennyisége	Egységára áfa nélkül	Értéke, (áfa nélkül)
5510 Szállodai szolgáltatás	18	éj	2	21 000	63 000
Idegenforgalmi adó	18	vend. éj	4	500	2 000
_____	_____	_____	_____	_____	_____
A számlaérték áfa nélkül:					65 000
Az áfakulcs 18% és összege:					7 560
A számla végösszege: hetvenkett ezer-ötszázhatvan					51 560

Hibalista:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

4. feladat**Összesen: 10 pont**

A szállodában munka közben kollégáját baleset érte. Az office-ból kilépve elcsúszott és kificamodott a bokája. Kollégája most táppénzen van, és néhány napig nem tud dolgozni jönni. A baleset kapcsán a munkahelyén szükség van a baleseti jegyz könyv kitöltésére.

a) Soroljon fel öt olyan tényt, adatot, körülményt, amelyet rögzíteni kell a baleseti jegyz könyvben!

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

b) Párosítsa az alábbi munkabalesettel kapcsolatos fogalmakhoz tartozó meghatározásokat!

Baleset Kockázat Munkavédelmi képvisel Munkahely Munkabaleset

Az emberi szervezetet ért olyan egyszeri külső hatás, amely a sérült akaratától függetlenül, hirtelen vagy aránylag rövid idő alatt következik be, és sérülést, mérgezést vagy más (testi, lelki) egészségkárosodást, illetve legfeljebb halált okoz.

.....

Az a baleset, amely a munkavállalót a szervezett munkavégzés során vagy azzal összefüggésben éri, annak helyét és időpontjától és a munkavállaló (sérült) közrehatásának mértékétől függetlenül.

.....

Minden olyan szabad vagy zárt tér (ideértve a föld alatti létesítményt, a járművet is), ahol munkavégzés céljából vagy azzal összefüggésben munkavállalók tartózkodnak.

.....

A munkavállalók által választott személy, aki a munkáltatóval való együttműködés során képviseli az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzéssel összefüggő munkavállalói jogokat és érdekeket.

.....

A veszélyhelyzetben a sérülés vagy az egészségkárosodás valószínűségének és súlyosságának együttes hatása.

.....

5. feladat **Összesen: 5 pont**
Soroljon fel a HOTELSTARS Union nemzetközi szálláshely-minősítési rendszer 3*-os komfort átlagos igényeket kielégítő szállodákra vonatkozó követelményeiből ötöt!

1.
2.
3.
4.
5.

6. feladat **Összesen: 6 pont**
Hasonlítsa össze a következő szálláshelyeket a megadott szempontok szerint!

Szempontok	Városi szállodák	Út menti motelek
Vendégkör		
Tartózkodási idő		
Szálláshelyen kötelezően nyújtandó szolgáltatások (3 különböző szolgáltatást soroljon fel!)		

7. feladat**Összesen: 10 pont**

Ki kinek a főnöke? Az alábbi felsorolásban található 5 főnök-beosztott páros. Keresse meg ezeket, és írja a megfelelő helyre a párokat!

Housekeeper	londiner
Financial Manager	könyvel
Spa Manager	masször
Head of Security	szállodai portás
Front Office Manager	szobaasszony

A	Főnök:	Beosztott:
B	Főnök:	Beosztott:
C	Főnök:	Beosztott:
D	Főnök:	Beosztott:
E	Főnök:	Beosztott:

8. feladat**Összesen: 10 pont**

A legújabb trendek és fogyasztói elvárások megkövetelik, hogy a szállodák egységes besorolási rendszerrel lépjenek az Európai Unió piacára. A legkomplexebb minősítési rendszer jelenleg a Hotelstars Union. Írja az alábbi ábra megfelelő részébe a minősítési folyamat szakaszait!



- 1) Pályázati díj átutalása
- 2) Minősítési bizottság helyszíni szemléje
- 3) Szállodai adatlap kitöltése
- 4) Bírálóbizottság értékelése
- 5) Minősítési kérdőív kitöltése, pontok ellenőrzése

9. feladat**Összesen: 10 pont**

A szálloda földszinti területe elsődleges fontosságú, hiszen az első benyomást itt szerzi a vendég. Csoportosítsa a szálloda helyiségeit aszerint, hogy mely fogalom kapcsolódik hozzájuk a leginkább! Írja a megfelelő helyiség számát a fogalom alá! Egy fogalomhoz csak egy helyiség írható.

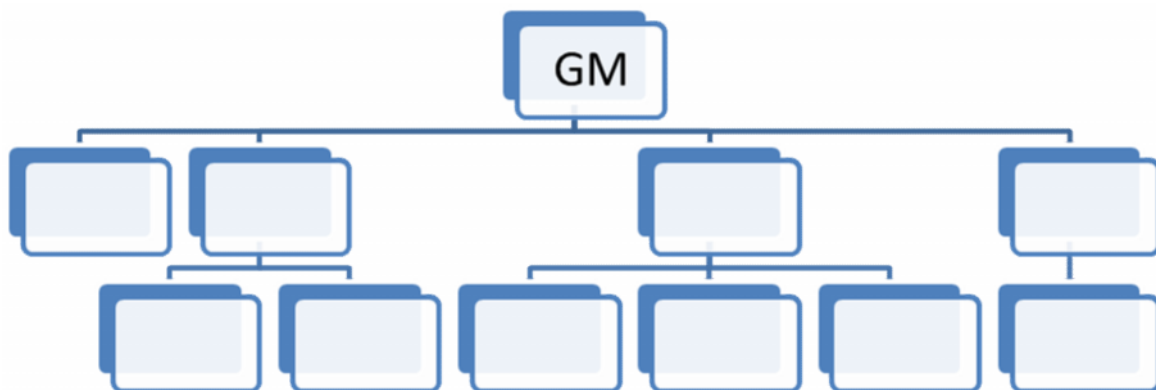
H légfűgöny	Bárpult és drinkbár	Front Office	Bell Captain	Depó

1) Hall	2) Londinerállás	3) Fő bejárat	4) Poggyásztároló	5) Vesztibül (elcsarnok)
6) Shop	7) Poggyászbejáró	8) Melléklépcs	9) Fő lépcs	10) Vendégfelvonó

10. feladat**Összesen: 10 pont**

Ön egy szállodában szeretne dolgozni, ehhez azonban meg kell ismernie a szálloda szervezeti felépítését. Írja az ábra megfelelő részébe a hierarchiának megfelelő részlegek és munkakörök számát! (Segítségül: GM = General Manager = vezérigazgató, általános igazgató)

- 1) Accounting Department (könyvelési részleg)
- 2) F&B (éttermi részleg)
- 3) Wellness Department
- 4) Controlling (ellenrész)
- 5) Sous-chef (konyhafőnök helyettes)
- 6) Room's Division (szállodai üzletvezetés)
- 7) Doorman (ajtónálló)
- 8) Housekeeping (emeleti részleg)
- 9) Szobapincér
- 10) Concierge (szállodai porta)

**11. feladat****Összesen: 12 pont**

Írja a következő meghatározásokat a szöveg megfelelő helyére. Figyeljen arra, hogy a szövegben az angol kifejezések magyar megfelelőit találja meg!

Wholesaler Rate**Travel Agent Rate****Corporate Rate****Flat Rate****GDS (Global Distribution System)****Rack Rate**

A a legmagasabb szobaár, vagyis közvetlen szobafoglalásnál megadott ár. Szokásos elnevezése a portai kiírt ár is. A utazási irodának adott ár. a nagykernek, utazásszervezőnek adott ár, amely az RR akár 50%-a is lehet. egyfajta céges ár, melyet megadott vendégéjszaka után adnak meg egy cégnek. Ez 10-20% kedvezményt jelent.vagy szériaár, melyet utazási irodával kötött hosszú távú szerződés esetén alakítanak ki. A vagy helyfoglalási rendszerek árára jellemző az úgynevezett dinamikus vagy időszerű árképzés, amikor a várható foglaltság figyelembevételével akár óráról órára változtatják meg az árakat a rendszeren keresztül.

12. feladat

Összesen: 5 pont

A mai világban egyre nagyobb szerepet kapnak a különböző online szobafoglalások. Az alábbi emblémák szobafoglalási rendszereket ábrázolnak. Írja a szobafoglalási rendszer nevét a megfelelő csoportba!



amaDEUS



GDS Global Distribution System (Foglalási és információs rendszer)	Közvetlen rendszer	Online Travel Agency (Online utazási iroda)