

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: számológép

Értékelési skála:

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

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

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40%.

1. feladat

Összesen: 12 pont

Töltse ki az alábbi keresztrejtvényt! Az egyes meghatározásokhoz tartozó megfejtést, fogalmat írja a megfelelő sorba! A vastagon kiemelt négyzetekben pedig egy, a szálláshely-szolgáltatáshoz kapcsolódó újabb meghatározást fog kapni.

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

Meghatározások:

1. sor: A menedzsment hosszú távú értékesítési célkit zéseit foglalja össze, melyet több apróbb lépésben valósítanak meg, a megvalósításra egy kidolgozott tervezetet készítenek.
2. sor: A szállodák luxus igényekkel felszerelt szobái, melyet VIP vendégeknek értékesítenek. Általában a szállodák fels bb emeletein helyezik el, alapterülete meghaladhatja a 100 m²-t is.
3. sor: Munkakör, mely a Housekeeper felügyelete alá tartozik, gondoskodik a szobák tisztaságáról, közvetlen f nöke a gondnokn , aki ellen rzi a munkáját.
4. sor: Vendéglátó üzlet, a vendégek itt megihatnak egy-egy italt és beszélgethetnek, italválasztékára kevert italok a legjellemz bbek.
5. sor: A kétágyas szobák ágytípusa, melynek jellemz mérete a 180 x 200 cm. Két fajtája: a queen bed és a kingsize bed.
6. sor: A szobában helyezik el, a vendég ide zárhatja be értékeit és kinyitásához adhat egyedi kódot.
7. sor: A szállodák és éttermek érdekeit véd nemzeti szövetség rövidítése, a szövetség látja el a Hotelstars Union védjeggyel kapcsolatos adminisztrációs teend ket.
8. sor: A szálloda bejárata fölött található; a vendéget védi az id járás viszontagságaitól a kocsiból való kiszálláskor, markízznak is nevezik.
9. sor: Fogadja a vendégeket a bejárat el tt, segíti a csomagok ki- és bepakolását, a vendég b rördjeit felviszi a szobájába.

10. sor: El re nem látható, elháríthatatlan akadály, mely egyik fél hibájaként sem róható fel, ha ebb l az okból meghiúsul egy tevékenység.

11. sor: Utazási vállalkozás, amely utakat szervez saját nevében és eladja azokat. Szakosodhatnak tevékenységük szerint pl. desztinációs célterületek alapján.

12. sor: Kereskedelmi (üzletszer en m köd) szálláshelyek, melyek nagyrészt családi vállalkozásban üzemelnek, szobáikat kedvez árfekvéssel érvényesítik, családi hangulatúak, étkez helyiséggel rendelkeznek.

Megoldás:

2. feladat

Összesen: 10 pont

Az Ön feladata eldönteni, hogy melyik tevékenységhez tartozhatnak a különböző eszközök.

virágcsokor, prospektus, levélpapír, egészségügyi tasak,
sütemény, gyümölcstál, tusfürd , zuhanysapka,
boríték, varrókészlet

VIP vendégek részére történ extra bekészítés	Szobaasszony bekészíti a vendégszobába	Szobaasszony bekészíti a fürd szobába

3. feladat

Összesen: 6 pont

Határozza meg a következ szállodai árakat, árkategóriákat és alkalmazásukat!

Weekend rate:

.....
.....
.....

Legmagasabb szobaár (rack rate):

.....
.....
.....

Egyágyas felár (single supplement):

.....
.....
.....

4. feladat**Összesen: 11 pont**

Rubovszki János Urat (113. szoba) kereste személyesen Korpa Ferenc, a Holnapért Alapítvány kuratóriumának elnöke, 2015. február 12-én, 10.30-kor. Rubovszki János Úrral Ön (szállodai portás) beszélt személyesen és kérte az üzenet átadását a vendég számára.

Korpa Ferenc Úr a jövő héten esedékes jótekonysági bál miatt kereste Rubovszki János Urat. Fontos, hogy tudjanak telefonon elzetelesen egyeztetni. Korpa Ferenc Úr telefonhívást kér a mai napon, a következő telefonszámon: +36-30-7896-123.

Töltse ki a következő szállodai üzenetreggiz kártyát, a Korpa Ferencsel folytatott személyes beszélgetés alapján!

Üzenet Távollétében kereste In Ihrer Abwesenheit While you were out
Vendég neve / Gast Name / guest name:
Vendég szobaszáma/ Zimmernummer / room number:
Kereste Önt / Sie suchen nach / looking for you:
Honnan / von / from:
Mikor / wann / when:
Telefonált / rief an / telephoned Visszahívást kér / erbittet Rückruf / please call Személyesen volt itt/ War persönlich hier/ personal her Telefonálni fog / wird nochmals anrufen / will call again
Üzenet szövege:
Üzenetet vette:
Dátum, id pont:

5. feladat**Összesen: 9 pont**

Ön mint a szálloda recepciósja SZÉP kártyát fogad el a vendégektől mint fizetési eszközt. Írja le, milyen 3 alszámlája van a SZÉP kártyának! Írjon 2-2 példát mind a három alszámla esetében arra, hogy a szálloda vendégei milyen szolgáltatásokra használhatják fel!

A.....

B.....

C.....

6. feladat**Összesen 2 pont**

Tegye ki a megfelelő relációjeleket (< = >) az alábbi meghatározásokhoz tartozó mennyiségek esetében!

Szolgáltatások száma:

Standard kategóriájú szálloda Luxus kategóriájú szálloda

Méret szerint:

Kétágyas szoba Elnöki lakosztály

7. feladat

Összesen: 3 pont

A szobakiadás alapfeltétele a szálláshely épülete. A szálloda létesítésénél az egyik igen fontos elem a szálloda telepítésének helye. Szálloda létrehozása történhet új épület felépítésével vagy más rendeltetésű épület átalakításával. Mely épületelhelyezési módra ismer rá az alábbi képekről? A helyes választ írja a képek alatti vonalra!



.....

.....

.....

8. feladat

Összesen: 5 pont

Hazánkban a kereskedelmi szálláshelyeket kötelezik kategorizálni, osztályba sorolni. Töltse ki az ábrát a megadott kifejezések megfelelő helyre való beírásával! Figyelem! Nem mindegyik kifejezést lehet felhasználni!

239/2009 Kormányrendelet	Nemzeti Adó- és Vámhivatal	1-5*
Eurostars	Falusi szálláshely napraforgóval	Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége
Magyar Nemzeti Bank	1-5* és 1-5* superior	Hotelstars Union

Üzemeltetési feltételek

Nemzeti tanúsító védjegy

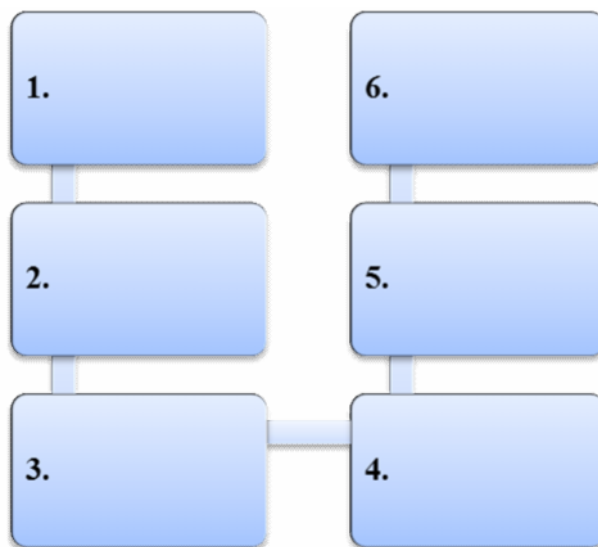
védjegyrendszer

Kategoróriák

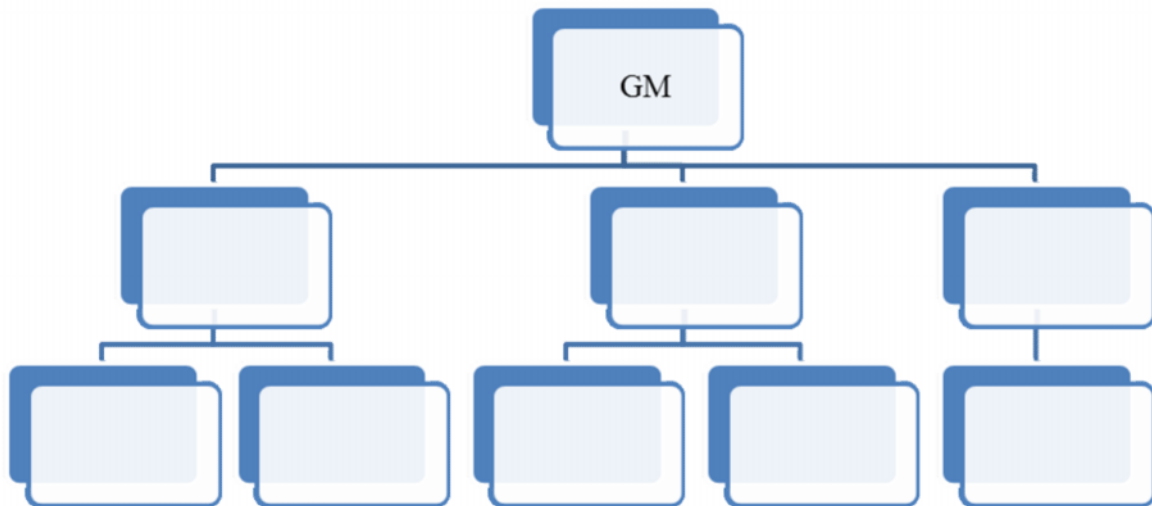
Szakmai szervezet

9. feladat**Összesen: 6 pont****Tegye sorrendbe a vendégek bejelentkezésével kapcsolatos ügyviteli feladatokat!**

Cardex Card kitöltetése	Kulcscédula kiadása	Adatok bejegyzése a rendszerbe
Szoba kijelölése	Panziós jegyek kiadása	Bejelent lap ellen rzése

**10. feladat****Összesen: 8 pont****Ön egy gyógyszálloda vezet je, így tisztában kell lennie a szálloda részlegeivel, valamint a részlegekhez tartozó munkakörökkel. Írja a munkaköröket az ábra megfelelő részébe!**

doorman	Room's Division	Health Department	Chief Accountant
gondnokn	orvos	könyvelés	tangentor kezel



11. feladat

Összesen:5 pont

A mai világban egyre nagyobb teret nyernek az online foglalások. Csoportosítsa a különböző online rendszereket!



GDS (Global Distribution System)	online szállásközvetít	OTA (Online Travel Agency)

12. feladat**Összesen: 17 pont**

Segítsen munkatársának a számla kitöltésében a megadott adatok segítségével egy 4 tagú család részére, akik készpénzzel kívánják rendezni tartozásukat a távozás napján (2015. február 21-én).

A 4 tagú család által igénybe vett szolgáltatás:**5510 Szállodai szolgáltatás**

2015. 02. 18 – 21. között 3 éj reggelivel. A család 2 db 2 ágyas szobát vett igénybe. A 2 ágyas szoba bruttó eladási ára: 37 760 Ft/ szoba,
az IFA 450 Ft/f /éj;

A jelenleg érvényes áfakulcs: 18%.

Az Ön feladata a számla kiállítása. A mellékszámításokat is írja le!

Az adatokat egész számra kerekítse!

A szálloda adatai, ahol Ön dolgozik:

„La Fiesta Szálloda”

2222 Szépváros, Napfény u. 23.

Adószám: 64583071-2-42

A vevő adatai:

„Kardos Péter”

1314 Napvár, Álom u. 18.

Adószám: 22674313-2-28

Számla			Sorszám: QR 7743				
A számlakibocsátó neve, címe, bankszámla száma, adószáma:			A vevő neve, címe, adószáma, bankszámla száma:				
Fizetés módja:	Teljesítés időpontja:		A számla kelte:			Fizetési határidő:	
A termék (szolgáltatás) megnevezése, besorolási száma, egyéb jellemzői	Mennyiség egysége	Mennyiség	Egységár (Áfa nélkül)	Értéke (Áfa nélkül)	Áfa kulcs	Áthárított Áfa összege	Értéke (Áfa-val együtt)
A számlaérték áfa nélkül:							
Az áfa-kulcs...18...%-os összege:							
A számla végösszege:							

13. feladat**Összesen: 6 pont**

Számítsa ki az alábbi adatok ismeretében egy szálloda eredményét! Határozza meg a nyereség vagy veszteség mértékét is! A nettó bevétel 450 000 E Ft volt, az állandó költség 150 000 E Ft, míg a változó költségek színvonala 65 %.
A mellékszámításokat is írja le!

Változó költség2 pont
Összes költség2 pont
Nyeresség2 pont