

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 (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: 12 pont**

Az alábbi 8 állítás közül 4 igaz, 4 hamis. Döntse el, melyik állítás az igaz, melyik a hamis! Az Ön feladata a táblázat megfelelő oszlopába írni az állításokat.

Írja a táblázat alá a hamis állításokat! A hamis állításokat javítsa ki, fogalmazza meg úgy a mondatokat, hogy tartalmuk igaz legyen!

Állítások:

1. A szállodák szervezeti felépítését a tevékenységi körök és a függelmi viszonyok határozzák meg.
2. Ha a szálloda felépítését tevékenységi körök szerint vesszük figyelembe, akkor fontos az alá-fölé rendeltségi viszony, pl. a Spa Manager beosztottja a masszúr.
3. A szállodák esetében kiegészítő tevékenységeknek tekinthetjük az értékesítést-termelést és az áruforgalmi feladatokat.
4. A szállodában kialakított szervezeti felépítés függ a szálloda nagyságától, az alkalmazott üzem- és munkaszervezési módtól.
5. A szállodában dolgozókat a munka törvénykönyve alapján foglalkoztatják.
6. A többmunkás munkarend azt jelenti, hogy mindennap 8.00 – 16.00 óra között kell munkát végeznie a dolgozónak.
7. A felső szintű vezetést a műszakvezetők, a középszintű vezetést a General Manager, az alsó szintű vezetést a Sales Manager látja el.
8. A menedzsment a felső vezetőkből áll, akik a tervezést, a szervezést, a koordinációt, az irányítást és az ellenőrzést végzik.

IGAZ	HAMIS

Hamis válaszok javítása:

1.
.....
.....

Javítása:
.....
.....

2.
.....
.....

Javítása:
.....
.....

3.
.....
.....

Javítása:
.....
.....

4.
.....
.....

Javítása:
.....
.....

2. feladat

Összesen: 12 pont

Ön mint szállodai recepciós új kollégával beszélget a szállodai árakról, árképzésről.

Válaszoljon a következő kérdésekre!

a) Határozza meg a szálláshely-értékesítésben az ár fogalmát!

1 pont

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

b) Soroljon fel három költségtényezőt, amely befolyásolja az árak kialakítását! 3 pont

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

c) Soroljon fel három olyan tényezőt, amelyek nem költségek, de befolyásolják a szobaárak és a szolgáltatások árainak kialakítását! 3 pont

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

d) Soroljon fel 3 kedvezményt, amelyet a szálloda a Rack Rate (= hivatalos szobaár) árból ad! 3 pont

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

e) Az alábbi képen egy kedvezményre jogosító kártyát lát. Nevezze meg, melyik kártyáról van szó! 1 pont



.....

f) Milyen kedvezményre jogosult a szálláshelyeken a fenti kártya tulajdonosa? 1 pont

.....

3. feladat**Összesen: 5 pont**

A következő megállapítások közül húzza alá azt az öt megállapítást, amelyek igazak a free sale (szabad értékesítés) rendszerre! Ötnél több aláhúzás esetén a feladat nem értékelhető.

A free sale megállapodás lényege, hogy a szálloda és az utazási iroda konkrét szobaszámban állapodik meg, melyet csak az utazási iroda értékesíthet.

A free sale rendszerben kontingens és lekérés nélkül szabadon értékesítheti az utazási iroda a szálloda szobáit.

A free sale megállapodásban rögzítésre kerül az időtartam, a szobatípusonként lekötött szobaszám, a szolgáltatások, az értékesíthető szobák árai, a hivatalos értesítés tartalma.

A free sale rendszerben a fel nem töltött szint után az utazási iroda köteles kötbért fizetni.

Az utazási irodának a free sale elnyös, mert nem kell kontingenst lekötnie.

A free sale a szállodának elnyös, mert az érkezés napján is értékesítheti a szabadon álló szobákat az utazási iroda.

A free sale megállapodás a leggyorsabb, legegyszerűbb és legrugalmasabb értékesítési forma mind a szálloda, mind az utazási iroda számára.

A free sale rendszerben bérleti szerződést köt egymással az utazási iroda és a szálloda.

4. feladat**Összesen: 12 pont**

Ön a Hotel Korona Eger, Tündérpart utca 40. szálloda portása. A feladata, hogy 2015. május 18-án töltsse ki és zárja le a portáskiadások elszámolását. Az adott napon reggel erre a célra 50 000 Ft-ot vett át. A kommissió díjat a szolgáltatás értékének 50%-ában állapította meg a szálloda vezetősége. A következő kiadásokról van számlája:

203. szoba, Freinwald István úr virágcsokrot rendelt 6 000 Ft értékben, számla: CO8SB 4320678

110. szoba, Herr Müller, színházjegy 8 600 Ft értékben, számla: 342/3431265/2015

Töltsse ki a nyomtatványt a fenti információk alapján, és számolja el a maradványösszeget!

Portáskiadások elszámolása							
Vállalkozás neve, székhelye: Hotel Korona Eger, Tündérpart utca 40.						Bizonylat sorszáma: AB 451278	
Nyitó készpénzállomány összege: 50 000 Ft						Dátum 2015-05-18	
sor- szám	Kiadás jellege, leírása, megbízás tárgya	Bizonylat száma	vendég neve	szoba száma	összeg Ft	kommissió díj Ft	számlára terhelend végösszeg Ft
1.							
2.							
5.	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
6.	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
össze sen:	-----	-----	-----	-----			
Kiadások összesen:							
Maradványösszeg							
Elszámolást készít neve, aláírása:							
Vizsgáló neve, aláírása							

5. feladat**Összesen: 4 pont**

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

Szolgáltatások száma:

Komfort kategóriájú szálloda

.....

Luxus kategóriájú szálloda

Méret szerint:

Egyágyas szoba

.....

Kétágyas lakosztály

Szobaszerviz elérhető sége órában:

Átlagos igényeket kielégítő szállodában

.....

Magas igényeket kielégítő szállodában

Tartózkodási idő hossza alapján:

Gyógy szállodában átlagos tartózkodási idő

.....

Konferenciasházban átlagos tartózkodási idő

6. feladat**Összesen: 2 pont**

Mit jelentenek az alábbi rövidítések magyarul? Válaszát írja a rövidítések melletti kipontozott részre!

GDS =

FOM =

7. feladat**Összesen: 3 pont**

Írjon 3 szolgáltatást, amelyet csak külön fizetés ellenében vehetnek igénybe a vendégek!

.....

.....

.....

8. feladat**Összesen: 12 pont**

Az egységes európai szabályozás (Hotelstars Union – HSU) egyre inkább elfogadottá válik a vendégek körében is. A szabályozás különböző kritériumok szerint történik. Válogassa szét az alábbi csoportokat, és írja a megfelelő kritériumhoz!

Parkolás	SPA / Wellness	Miscellaneous (pl. esernyő, napilap, transzfert szolgáltatás)
Bár	Akadálymentesítés	Bankett lehetőség
Fizetés	Értékmegőrzés	Reggeli
Felszereltség / Technológia	Alváskomfort	Gyermek

9. feladat

Összesen: 10 pont

A szállodák gépészeti hálózatának ismerete nélkülözhetetlen bizonyos munkakörök betöltésekor. Írja az alábbi képek alá, hogy mit ábrázolnak, majd a képek sorszámát rendelje hozzá a gépészeti hálózat megnevezéséhez! Az ábra számát írja a körökbe!



1. ábra:



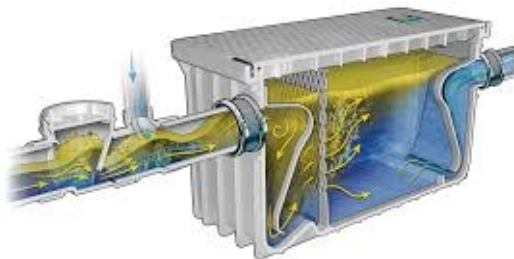
4. ábra:



2. ábra:



5. ábra:



3. ábra:

**10. feladat****Összesen: 6 pont**

Azt a feladatot kapta, hogy hasonlítsa össze két szállodatípust. Töltse ki a táblázatot!

	Üdül szálloda	Gyógyszálloda
Telepítés helye		
Tartózkodási idő		
F szegmens		

11. feladat**Összesen 7 pont**

Egy 120 szobás, háromcsillagos budapesti szálloda 15%-a egyágyas, 65%-a kétágyas, a többi háromágyas. Az egyágyas szobák bruttó ára 18 000 Ft/éj, a kétágyasoké 25 000 Ft/éj, a háromágyasoké pedig 32 000 Ft/éj. Számolja ki az egy nap alatt elérhető maximális bruttó árbevételt, illetve az elért napi árbevételt, ha a kapacitáskihasználtság 65%-os volt!

Egyágyas szobák száma =

Kétágyas szobák száma =

Háromágyas szobák száma =

Elérhető napi árbevétel =

.....

Elért napi árbevétel =

.....

12. feladat**Összesen: 8 pont**

Önt felvételi elbeszélgetésre hívták be egy vidéki szállodába recepciós munkakör betöltése céljából. Leendő főnöke a következőre várja Önt. A választ: Soroljon fel nyolc adatot, amit egy számlának tartalmaznia kell!

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....

13. feladat**Összesen: 7 pont**

A szállodában, ahol Ön szállodai portásként dolgozik, tűzvédelmi oktatást tartottak ismétléssel jelleggel. Tegye időrendi (és egyben fontosság szerinti) sorrendbe a szükséges lépéseket! Írja a megfelelő számot a kipontozott részre!

- A szálloda áramtalanítása.
- A munkatársak riasztása.
- A megfelelő tűzoltóanyag kiválasztása.
- A tűzoltóság értesítése.
- Az éghető anyagok eltávolítása a tűz közeléből, ha az nem veszélyeztet embereket.
- Azoknak a személyeknek az eltávolítása a tűz közeléből, akik nem vesznek, vagy nem vehetnek részt az esetleges tűzoltásban.
- A tűz eloltása, ha az nem veszélyeztet embereket.