

A 27/2012 (VIII. 27.) NGM rendelet {29/2016. (VIII. 26.) 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 (elégéséges)
0 – 50 pont	1 (elégtelen)

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

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40%.

Fontos tudnivalók

Kedves Vizsgázó!

Az írásbeli feladatsorban elméleti és számítási feladatokat talál, a feladatok között néhány esetben kapcsolat lehet! Javasoljuk, hogy először olvassa végig a feladatokat, a megoldást az Ön számára egyszerűbb kérdések megválaszolásával kezdje.

A feladatok megoldásánál ügyeljen a következők betartására:

- a) A vizsgadolgozat **első lapjára** írja fel a **nevét!**
- b) A **kidolgozást igénylő feladatok megoldását** a vizsgaszervező által biztosított **pótlapon** végezze! A pótlapokat **sorszámozza** és mindegyiken tüntesse fel **saját nevét**, majd jelölje a kidolgozott **feladat sorszámát!**
- c) A feladatokat **kék vagy fekete színű tollal** oldja meg! Ceruzával írt dolgozat nem fogadható el.
- d) A feladatok megoldásához az **íróeszközön** és **nem programozható számológépen** kívül semmilyen más segédeszközt (pl.: tankönyv, feladatgyűjtemény, stb.) nem használhat. Meg nem engedett segédeszköz használata a vizsgából való kizárást vonja maga után.
- e) A feladatoknál végzett **javítás** esetén **pontosan** jelenjen meg, hogy **melyik megoldást hagyta meg!** Ellenkező esetben a feladat nem ér pontot.
- f) A **számítások** elvégzésénél ügyeljen a következőkre:
 - A részszámításoknál írja le a kiszámított adat vagy mutató **megnevezését**, a számítás **módját** (a matematikai műveletet a rendelkezésre álló adatokkal felírva), a kapott **eredményt mértékegységével** együtt!
 - *Amennyiben ezeket a kijelöléseket nem végzi el, a feladat még akkor sem fogadható el, ha a megoldás egyébként helyes!*
 - A **kerekítést** mindig az **adott feladatnál** megadottak szerint végezze!
 - A számításokhoz szükséges **kiegészítő adatokat** (pl.: adókulcs) a **feladatoknál** megtalálja, ezekkel dolgozzon!
- g) Ügyeljen arra, hogy **áttekinthetően** és szép, **olvasható külalakkal** dolgozzon!

Sikeres megoldást és jó munkát kívánunk!

1. feladat

Összesen: 10 pont

Olvassa el az alábbi szakmai cikket, és válaszoljon a kérdésekre!

Új szállodaláncok jönnek Budapestre

Három nemzetközi szállodalánc is bejelentette 2017 első hónapjaiban, hogy új egységeket nyitnak Budapesten.

„A Marriott International lánchoz tartozó W Hotels Worldwide 2020-ban tervezi megnyitni első magyarországi szállodáját, a W Budapestet az egykori Balettintézet épületében. A W Budapest 162 szobát és lakosztályt tartalmaz majd, a vendégek pedig egy étterem, egy bár, konferenciatermek, wellness és fitneszrészlegek szolgáltatásait élvezhetik. A W Budapest a lánc második közép-európai hotelje lesz a szerbiai W Belgrade 2019-es megnyitása után. Az Accent Hotel Management franchise-megállapodás keretében nyit Budapesten szállodát. A Hilton Garden Inn Budapest City Centre nevű 214 szobás szálloda a Hilton harmadik egysége lesz Budapesten. A hotel a város pesti oldalán, az Andrássy út közelében, a Magyar Állami Operaháztól alig 100 méterre épül fel. A szállodai szobák mellett a tulajdonosok az üzleti turizmus igényeire készülve három tárgyalótermet is kialakítanak a leendő vendégek részére.

A német Deutsche Hospitality pedig 2019-ben nyitja meg első kelet-európai szállodáját a Keleti pályaudvar szomszédságában lévő foghíjtelken, mely a rendszerint vasútállomások és repülőterek közvetlen közelébe települő IntercityHotel márkanév alatt üzemel majd. A nyolcemeletes, 300 szobás szálloda egy étteremmel, bárral és 6 szobás, 200 fős konferenciatermellel rendelkezik majd, ezen kívül az épület egy 200 férőhelyes mélygarázs elhelyezését biztosítja.”

(http://turizmusonline.hu/hotel-szalloda/cikk/uj_szallodalancok_jonnek_budapestre Letöltés: 2017. május 08., 22:34)

a) Mit jelent a franchise-megállapodás (szerződés)?

.....

.....

b) Milyen előnyökkel jár ez a franchise keretében működő tagszállodák számára? Soroljon fel 4 előnyt!

-
-
-
-

c) Soroljon fel három (a fenti cikkben nem szereplő) nemzetközi szállodaláncot!

-
-
-

d) A szállodák méret szerinti csoportosítása alapján az IntercityHotel hova sorolható? Húzza alá a megfelelő választ! Egynél több aláhúzás esetén a feladatrészt nem értékelhető!

- kis szálloda
- közepes szálloda
- nagy szálloda
- megaszálloda

2. feladat

Összesen: 10 pont

Ön mint a szálloda recepciósja a képen látható fizetési eszközt fogad el a vendégektől. Írja a kép alatti pontozott vonalra ennek a nevét!

Írja le, milyen 3 alszámlája van ennek a fizetési eszköznek! Írjon 2-2 példát mind a három alszámla esetében arra, hogy a szálloda vendégei milyen szolgáltatásokra használhatják fel!



A fizetőeszköz neve:

Alszámla megnevezése			
Két példa a felhasználhatóságra			

3. feladat

Összesen: 5 pont

Mit jelentenek magyarul az alábbi rövidítések?

MSZÉSZ:

OOO:

OTA:

REVPAR:

GDS:

4. feladat**Összesen: 9 pont**

A lenti felsorolásban a „Hotelstars Union” minősítési kritériumai közül talál néhányat. A kritériumok sorszámát írja a táblázat megfelelő helyére! Figyeljen arra, hogy ahhoz a legalacsonyabb kategóriájú szállodához írja, amelyik kategória esetében az adott kritérium elsőként jelenik meg minimum követelményként! Pl. ha a 3 és 4 csillagos kategória esetén is minimumkövetelmény, akkor a 3 csillagos szállodához írja a kritérium számát!

A szálloda neve, kategóriája	Minimumkövetelmény
Holiday Hotel Csopak **	
Hotel Romantik Eger ***	
Caramell Prémium Resort Superior Bükfürdő ****	
Spirit Hotel Thermal Spa Sárvár*****	

1. Hitelkártya, bankkártya elfogadás
2. Szobában elhelyezett széf
3. Két nyelvet beszélő alkalmazottak (magyar + 1 idegen nyelv ismerete szükséges)
4. A szoba ágyazása éjszakára (turndown service)
5. Csomagszállítási szolgáltatás kérésre
6. Internet hozzáférés a szobákban (WIFI, WLAN)
7. Tisztálkodási szerek kínálata (fogkefe, fogkrém stb.)
8. Fénymásolási, szkennelési lehetőség
9. Vendégfelvonó 3 szintnél magasabb szállodában

5. feladat**Összesen: 10 pont**

Számolja ki a szállodai szobaárakat úgy, hogy igazak legyenek a feltételek! Minden esetben a Rack Rate árból induljon ki, és 1 éjszakára vonatkozó árat számoljon! A kedvezményeket mindig a bruttó szobaárból nyújtja a szálloda! *Szükség esetén egész számra kerekítsen! Az ÁFA 18%.*

Rack Rate ár: bruttó szobaár 42 000 Ft/ 2 ágyas szoba/ éj/ 2 fő

- 1) Mennyi a Corporate ár, ha a kedvezmény 20%-os?

Számítás:

- 2) Mennyibe kerül egy éjszaka egyágyas használat esetén, ha a felár az egy főre jutó szállásdíj 30%-a?

Számítás:

- 3) Mennyi a nettó Rack Rate?

Számítás:

- 4) Az augusztus 20-i ünnepség alkalmából 15%-os felárat számol fel a szálloda a kiemelt időszak miatt. Mekkora lesz a szobaár ekkor?

Számítás:

- 5) Gyermekkedvezményt ad a szálloda 12 éves korig, mely az 1 főre eső ár 25%-a. Mekkora a gyermekár?

Számítás:

- 6) Hungary Card tulajdonosoknak 15%-os kedvezmény jár a szobaárból. Mekkora ez a kedvezményes ár?

Számítás:

- 7) Utazási irodának csoport esetén az egy főre jutó szobaárból 30%-os kedvezményt ad. Mekkora a személyenkénti csoport ár?

Számítás:

6. feladat

Összesen: 5 pont

Ön egy szálloda recepcióján dolgozik, így elengedhetetlen, hogy ismerje a szálloda felépítését. Írja a képek alá, hogy a felsorolt részlegek közül melyikhez tartozik, és fogalmazza meg ennek a részlegnek a legjellemzőbb feladatait! Figyelem! Egy kép alá csak egy megoldás írható!

Front Office

Finance Department

Housekeeping

Health Department

Marketing Department

Security service

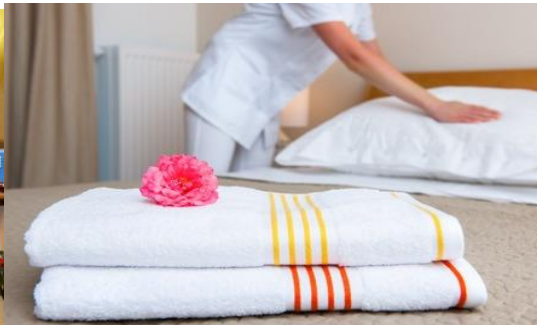
Food & Beverage

Front Office

Karbantartó részleg



a) b) c)



d) e)

A részleg feladata:

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)

7. feladat

Összesen: 6 pont

Ön éppen a kasszában dolgozik, vendégei kérik, váltsa át számukra a következő valutákat. Számolja ki az összegeket! A táblázatban megtalálja a szükséges árfolyamokat. Írja le a mellékszámításokat is!

Az eredményeket az egész vagy 5-re végződés szabályainak megfelelően kerekítse!

A valuta megnevezése	Mennyiségi egysége	Vételi árfolyam	Eladási árfolyam
EUR	1	302,45	306,11
PLN	1	70,40	72,54
GBP	1	338,11	342,19

(Forrás: <http://napiarfolyam.hu/> Letöltés: 2017.08.01. 22:56)

Német vendége 270 eurót vált forintra.....

Angol vendége 180 000 Ft-ot vált át angol fontra:

Lengyel vendége 350 lengyel zlotyt vált át forintra:

8. feladat

Összesen: 10 pont

A következő táblázatban a szálloda különböző területein dolgozó menedzsereit (részlegvezetőit) találja. Írja be a táblázat alatt található feladataikat a megfelelő helyre a táblázatba, majd írjon önállóan is egy-egy feladatot!

Beosztás megnevezése	Feladatai
Sales and Marketing Manager	
Food and Beverage Manager	
Head of security	
Human Resources Manager	
Financial Manager	

- Vendéglátás és áruforgalom figyelemmel kísérése
- Éves árbevételi és költségterv kidolgozásában való részvétel
- Evakuálási terv kidolgozása nem látható események esetére
- Új piacok, szegmensek felkutatása
- Dolgozók és vezetők szakmai továbbképzésének megszervezése

9. feladat

Összesen: 8 pont

Döntse el az alábbi állításokról, hogy igazak vagy hamisak-e, és írja a mondatok mögé választását! Ha a megállapítás „igaz”, akkor indoklasként nem kell semmit írnia, és a pontot akkor is megkapja. Ha választása „hamis”, indokolja azt!

- a) A garniszállók a főétkezések közül csak reggelit és vacsorát biztosítanak.

Indoklás:

- b) Aki szállodaiparban szeretne elhelyezkedni, bőrgyógyászati vizsgálaton is részt kell vennie.

Indoklás:

- c) Portáskiadás (komissió) esetén kétpéldányos bizonylatot állítanak ki. Egy példány kerül az elszámoltatáshoz, egy pedig a vendég számlájához.

Indoklás:

- d) A szobarendelést a szálloda 24 órán belül köteles írásban visszaigazolni, kivéve abban az esetben, ha a szálloda nem tudja teljesíteni a megrendelést.

Indoklás:

10. feladat

Összesen: 9 pont

A felsorolt meghatározások közül melyik a kakukktojás? Aláhúzással jelölje az oda nem illő szót! Indokolja választását!

Lobby
Recepció pult
Csomagszoba
Személyzeti porta

Indoklás:

.....

Ébresztés
Poggyáshordás
Uszodahasználat szállóvendégek részére
Minibár

Indoklás:

.....

„Ne zavarj” tábla
Menekülési útvonal tájékoztató
TV csatorna tájékoztató

Foglaltsági tábló

Indoklás:

.....

11. feladat**Összesen: 8 pont**

A számla szigorú számadásra kötelezett nyomtatvány. Soroljon fel négy, a szigorú számadásra kötelezett nyomtatványokra jellemző ismérvet!

-
-
-
-

12. feladat**Összesen: 5 pont**

A szállodában a dolgozóknak tűzvédelmi előadáson kell részt venniük. Ön azt a feladatot kapta, hogy ismertesse, milyen információkat kell közölnie a tűzoltósággal tűz esetén egy szálloda dolgozójaként. Soroljon fel ezek közül ötöt!

-
-
-
-
-

13. feladat**Összesen: 5 pont**

Jellemezze a boutique szállodákat! Tegyen öt érdemi megállapítást!

-
-
-
-
-