

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****Mit jelentenek az alábbi – szállodában használatos - szakkifejezések?**

Márkíz (marquise):

Shift Leader:

Cardex Card:

Out of Order:

Holtszezon:

2. feladat**Összesen: 10 pont****Az alábbi szervezeti felépítésbe illessze be a felsorolt munkaköröket! Néhányat segítségképpen megadtunk. Figyelem! Nem kell minden munkakört besorolnia!**

Door Attendant	Chief Engineer	Reservation Agent	Chief Concierge
General Manager	Konyhalány	Front Office Manager	Floor Supervisor
Chief Steward	Úszómester	Room Attendant	F&B Manager
Chef de Partie	Accountant	Executive Housekeeper	Human Manager

		F&B Manager
Cleaner of Public Spaces	Reservation Agent	

3. feladat**Összesen: 6 pont****Párosítsa össze az egymással logikai kapcsolatban álló kifejezéseket! Írja a táblázat alsó sorába a sorszámhoz tartozó megfelelő betűjelet!**

- | | |
|-----------------------------------------------|----------------------|
| 1. A foglalás visszaigazolása | a) Számla |
| 2. Szigorú számadású nyomtatvány | b) Komissió |
| 3. Elfogadóhely | c) Léghkondicionálás |
| 4. Foglaltsági állapot | d) Voucher |
| 5. Komfort fokozat | e) Confirmation |
| 6. Virágcsokor megvásárlása a vendég kérésére | f) Szobatükör |

1.	2.	3.	4.	5.	6.

--	--	--	--	--	--

4. feladat**Összesen: 12 pont**

A Front Desk munkaterülettel kapcsolatosan az alábbi fogalmak mellé írjon 2-2 konkrét példát!

Készpénzkímélő fizetési mód:

Szállodai (FRO) szoftver:

Térítésmentes földszinti szolgáltatás:

Recepció pult technikai felszerelése:

A vendégforgalomhoz kapcsolódó ügyviteli bizonylat:

.....

Európai valutánem:

5. feladat**Összesen: 10 pont**

Rendszerezze a recepció feladatait! A felsorolt feladatok betűjelét írja a megfelelő csoportba!

- | | |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| a) Számlanyitás | g) Szobatípus kiválasztása |
| b) Vendégadatok felvétele | h) Valutaváltás |
| c) Visszaigazolás | i) Szoba árazása árlistából |
| d) Egyéni és csoportos kulcskártya készítés | j) Tiszta szoba keresése
a walk-in vendégek részére |
| e) Kontingens felhasználás | |
| f) Portáskiadás | |

Rezerváció	Check-in	Pénzforgalom

6. feladat**Összesen: 6 pont**

Az alábbi kifejezések ugyanazzal a szóval kiegészítve nyerik el a szállodai szakma számára fontos jelentésüket. Írja a kipontozott vonalra azt az egy szót, amivel értelmesen kiegészíthetők!

nemzetiségi ...	}
szobakihasználtsági ...		
KSH ...		
junior...	}
presidential...		
royal...		
érkezési ...	}
terhelési...		
rendszám...		

7. feladat**Összesen: 6 pont**

Jellemezze a családbarát, bababarát szállodákat az alábbi szempontok szerint! Minden szemponthoz két jellemzőt írjon!

Vendégkör:

Sajátos felszerelések:

Sajátos szolgáltatások:

8. feladat**Összesen: 7 pont**

Döntse el az alábbi állításokról, hogy azok igazak vagy hamisak. Választását jelölje a megfelelő oszlopba tett X-szel!

Állítás	Igaz	Hamis
A Hotelstars a szálláshelyek (szálloda, kemping, üdülőtábor, hostel, panzió stb.) minősítésére kialakított egységes követelményrendszer.		
A szállodák minősítése önkéntes alapon történik.		
Pályázatot kell benyújtani a minősítés kezdetén, melynek tartalma egy önértékelés.		
A minősítést a Magyar Szállásadók Szövetsége végzi.		
Az 5*-os szállodákban kötelező a teljes akadálymentesítés.		
Az 1*-os szállodákban kötelező kritérium a színes TV távirányítóval.		
A 4*-os szállodákban kötelező mozgatható kozmetikai/borotválkozó tükört tenni.		

9. feladat**Összesen: 5 pont**

Olvassa el a bekeretezett cikket és válaszoljon a kérdésekre!

Eljárás indulhat az online szállásközvetítő portálok ellen

A CMA honlapján megjelent közlemény szerint vizsgálatot indítanak az online szállásfoglaló oldalak ellen. A szervezet szerint fenn áll a gyanú, hogy ezen oldalak félrevezetik a vásárlókat.

A hivatal szerint habár a legkedvezőbb árra is be lehet állítani a keresőmotort, ennek ellenére mégsem az oldalon lévő legalacsonyabb ár jelenik meg a felhasználóknak. Az alap jutalék 15%, de a szálláshelyek extra pénz befizetése ellenében többször és több kategóriában is megjelennek az oldalakon, félrevezetve ezzel az éppen foglalni vágyókat.

Az oldalakon többször megjelenő üzenetek, mint például „már csak egy hely van ilyen áron az oldalon”, vagy a „jelenleg xy nézi pont ezt a szállást” sértik a vásárlók jogait, nyomást helyeznek rájuk, és sok esetben hiteltelenek.

Szintén vizsgálják majd az akciós ajánlatokat, melyek a szervezet szerint szintén megtévesztők, mert közel sem a kedvezményes árat mutatja a foglalóknak, annak ellenére, hogy így hirdetik őket.

A nyomozás kiterjed a rejtett költségekre is, mivel az Egyesült Királyságban előírt jogszabályok szerint a feltüntetett áraknak a teljes költséget tartalmazniuk kell, mégis sok esetben különböző jogcímen - például „városi adó” - plusz pénzt kérnek a felhasználóktól.

Forrás: Turizmus online

http://turizmusonline.hu/kulfold/cikk/eljaras_indulhat_az_online_szallaskozvetito_portalok_ellen

2017. október 27. 16:19

a) Nevezzen meg két online szállásközvetítő oldalt!

-
-

b) A cikkben szereplő hátrányok és problémák mellett említsen három olyan pozitív tényezőt, amely a szállodák számára előnyt jelentenek a szobák online értékesítésében!

-
-
-

10. feladat

Összesen: 5 pont

Milyen kötelezettségei vannak a dolgozóknak a szállodai munkahelyeken, amelyek munkavédelmi célokat szolgálnak? Soroljon fel ötöt!

-
-
-
-
-

11. feladat

Összesen: 9 pont

A Kovács család 2018. február 7-11. között tartózkodott az Önök szállodájában (két felnőtt, egy 6 éves, egy 12 éves és egy 14 éves gyermek). A felnőttek egy superior szobában laktak, a gyermekeket pedig egy standard szobában helyezték el egy pótágy beállításával. A gyermek kedvezményt a pótágyra vették igénybe. A család minden nap a szállodában reggelizett, és két este is megrendelték a félpanziós vacsorát mindannyiuk számára. A minibárból összesen 7 493 forint értékű üdítőt fogyasztottak, a vacsorák alkalmával pedig további 6 858 Ft értékben ittak ásványvizet. Egy alkalommal az egész család részt vett a Fairy Ride programjukon, melynek ára egységesen 5 000 Ft/fő.

Kalkulálja ki a család által fizetendő összeget az alábbi árak alkalmazásával! Az árak tartalmazzák az ÁFA-t, mely a szállás esetében 18%, a helyben fogyasztott étkezésekre 5%, minden más fogyasztás és szolgáltatás esetében 27%. Az IFA 480 Ft/fő/éj.

Superior kétágyas szoba 2 főre	41 300 Ft/éj
Standard kétágyas szoba 2 főre	37 760 Ft/éj
Pótágy	20 060 Ft/éj
Gyermek kedvezmény a szobaárból	0-3 éves korig ingyenes 3-10 éves korig 50%
Reggeli	2 100 Ft/fő
Félpanziós vacsora	4 410 Ft/fő

Mellékszámítások:

Szolgáltatás	Számítás módja	Eredmény (Ft)
Superior szoba díja		
Standard szoba díja		
Kedvezményes pótágy díja		
Reggeli		
Vacsora		
Italfogyasztás		
Fairy Ride program		
IFA		
Fizetendő összeg		

12. feladat**Összesen: 14 pont**

A Kovács család számláját a Super Media Kft. (1234 Budapest, Takács u. 100.; Adószám: 12121212-2-42, Bankszámlaszám: 16200000-32106378) fogja rendezni, mivel ezt a pihenést egy sorsoláson nyerték. A megrendelő alapján a számla kiállítása az elutazáskor megtörténik, és 8 napos fizetési határidő áll rendelkezésükre az utaláshoz.

Az adatokat egész számra kerekítse!

A szálloda adatai, ahol Ön dolgozik:

„Márvány Hotel”

4444 Tóthkálló, Kossuth u. 5.

Adószám: 98765432-2-15

Bankszámlaszám: 11335577-36425998

Állítsa ki a számlát!

Számla			Sorszám: BK 126784				
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	Mennyiségi egysége	Mennyiség	Egységár (ÁFA nélkül)	Értéke (ÁFA nélkül)	ÁFA kulcs (%)	Áthárított ÁFA összege	Értéke (ÁFA-val)
Superior szoba	éj						
Standard szoba	éj						
Pótágy	éj						
Reggeli	db						
Vacsora	db						
Italfogyasztás	-						
Fairy Ride program	fő						
Idegenforgalmi adó	vend.éj						
A számlaérték áfa nélkül:							
Az áfa-kulcs 5%-os értéke:							
Az áfa-kulcs 18%-os értéke:							
Az áfa-kulcs 27%-os értéke:							
A számla végösszege:							

Mellékszámítások: