

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: 6 pont****Egészítse ki értelemszerűen a fogalommagyarázatot!**

„A kaszinószálloda célja a vendégek-ének kielégítése. A legnagyobb hangsúlyt a vendégek kapja, hiszen legtöbbször egy köré épül, ezzel egyfajta keretet adva a szórakozásnak. A játéktér több teremből áll, konferenciák, de akár még előadások lebonyolítására is alkalmas. Az átlagos tartózkodási idő nap. A vendégek a pénzük legnagyobb részét a kaszinóban költik el, így a szobák árai a nyújtott kényelemhez és luxushoz képest viszonylag”

2. feladat**Összesen: 7 pont****Írja a felsorolásban szereplő szobába bekészített eszközök sorszámát a megfelelő rovatba!**

1. „Jó éjszakát” csokoládé, 2. tűzvédelmi tájékoztató, 3. varrókészlet, 4. „Ne zavarj” tábla, 5. menekülési útvonal, 6. szálloda logójával ellátott toll, 7. mosatási zacskó, 8. Biblia, 9. tisztítási-mosatási jegyzék, 10. programfüzet, 11. tartalék párna, 12. minibár árjegyzék, 13. logózott levélpapír, 14. szobareggeli rendelőkártya

Eszközes csoport neve	A felsorolásban szereplő eszköz sorszáma
Beépített szekrényben elhelyezett eszközök:	
Információs anyagok:	
Reklámanyagok:	
Szolgáltatásokhoz kapcsolódó anyagok:	
Figyelmeztetések:	

3. feladat**Összesen: 12 pont**

Röviden magyarázza el a következő kifejezések jelentését!

Kulcskártya:

.....

Back Office:

.....

Szobainas:

.....

Front of the House:

.....

Deposit:

.....

Kontingens szerződés:

.....

4. feladat**Összesen: 5 pont**

Válassza ki a felsoroltakból és aláhúzással jelölve, hogy az egyes állításokra mely relációk igazak!

A szociális helyiségek a szállodában dolgozó alkalmazottak létszáma alapján kerülnek kialakításra, mert fontos a dolgozók egészségügyi állapotának megőrzése.

- a) a mondat eleje igaz – a vége hamis
- b) mindkét tagmondat igaz, és közöttük van összefüggés
- c) mindkét tagmondat igaz, de nincsen közöttük összefüggés
- d) egyik tagmondat sem igaz

A szálloda földszinti dolgozóinak feladatai közé tartozik a szobák értékesítése, mivel a Room's Division alapvetően az elszállásolási tevékenység működtetéséért felel.

- a) a mondat eleje igaz – a vége hamis
- b) mindkét tagmondat igaz, és közöttük van összefüggés
- c) mindkét tagmondat igaz, de nincsen közöttük összefüggés
- d) egyik tagmondat sem igaz

Különösen a szezonális szállodákban jellemző a fluktuáció, mivel bizonyos munkakörökben aránytalan a dolgozók jövedelme.

- a) a mondat eleje igaz – a vége hamis
- b) mindkét tagmondat igaz, és közöttük van összefüggés
- c) mindkét tagmondat igaz, de nincsen közöttük összefüggés
- d) egyik tagmondat sem igaz

A Food & Beverage Manager elsődleges feladatai közé tartozik a szálloda humánpolitikai és továbbképzési feladatainak ellátása, mert a dolgozók számára biztosított nyelvtanfolyamok rontják a termelékenységét.

- a) a mondat eleje igaz – a vége hamis
- b) mindkét tagmondat igaz, és közöttük van összefüggés
- c) mindkét tagmondat igaz, de nincsen közöttük összefüggés
- d) egyik tagmondat sem igaz

A recepció a vendég érkezésekor kitölteti a vendéggel a bejelentőlapot, hogy a vendég hasznosan töltsse el az idejét a szobájában történő elhelyezéséig.

- a) a mondat eleje igaz – a vége hamis
- b) mindkét tagmondat igaz, és közöttük van összefüggés
- c) mindkét tagmondat igaz, de nincsen közöttük összefüggés
- d) egyik tagmondat sem igaz

5. feladat**Összesen: 16 pont**

Ön a nemzetközileg is ismert Hotel City Center*** szállodában (Cím: Árpád út 34., 9021 Győr, adószám: 10594702-2-41) dolgozik recepciósként.

Az egyik vendég, Charles Smith (470 Barking Road, E1W London, Egyesült Királyság) távozáskor (2018.07.25.) készpénzben, euróban szeretne fizetni, a tartózkodásról számlát kér. (Smith úr beszél magyarul, így a számla tételeit nem kell angolul feltüntetnie.) A szálloda által alkalmazott árfolyam: 300 Ft / EUR; az áfa elszámolásához alkalmazott árfolyam: 309,34 Ft / EUR. Smith úr feleségével 2018. július 23-án érkezett a szállodába.

Az Ön feladata a számla kiállítása Smith Úr részére euróban.

A mellékszámításokat is írja le! Az EUR adatokat két tizedesjegyre, a Ft adatokat pedig egész számra kerekítse, ahol szükséges! A csomagban lévő szolgáltatások 18%-os áfa-körbe tartoznak.

Győri hétvége

Csomag tartalma:

- 2 éjszaka szállás
- gazdag büféreggeli
- a wellness részleg használata a szállodában

Árak:

szobatípus	Ft / fő / 2 éj
kétágyas szobában	38 340 Ft
egyágyas szobában	65 880 Ft

Az árak tartalmazzák az általános forgalmi adót. Az idegenforgalmi adó – 18 éves kortól – a szállodában fizetendő: 450 Ft/fő/éj

Mellékszámítások:

SZÁMLA

YK2SA 2665101

Az eladó neve, címe, bankszámla száma, adószáma:		A vevő neve, címe, bankszámla száma, adószáma:	
Közösségi adószáma: HU		Közösségi adószáma:	
A fizetés módja:	A teljesítés időpontja:	A számla kelte:	Fizetési határidő:

A termék vagy szolgáltatás megnevezése, besorolási száma (VTSZ, SZJ, ÉJ) és egyéb jellemzői	ÁFA kulcs	M.e.	Menny.	Egységár (ÁFA nélkül)	Érték (ÁFA nélkül)
ÁFA értéke forintban:					
A számlában szereplő ÁFA részletezése			- %	AM	Összesen
Számlaérték ÁFA nélkül			-	-	
az ÁFA összege			-	-	
A számla végösszege			-	-	

6. feladat**Összesen: 11 pont**

Egyszerű statisztikai módszerekkel hasznos információkat nyerhetünk, amikor egy adott szálloda tevékenységét vizsgáljuk. Egy szálloda alábbi adatainak felhasználásával számítsa ki a hiányzó mutatókat!

A bevétel adatokat egész számra, a százalékos mutatókat pedig egy tizedesjegyre kerekítse!

Szobatípus	Napi kiadható szobaszám (db)	Napi kiadott szobaszám (db)	Szobaárak (Ft/éj)
Egyágyas	27	7	13 700
Kétágyas	107	52	15 300

Az egyágyas szobák kihasználtsága (%) =

A kétágyas szobák kihasználtsága (%) =

A szálloda napi szobakapacitás-kihasználtsága (%) =

A maximálisan kiadható férőhelyek száma naponta (db) =

A napi kiadott férőhelyek száma (db) =

A szálloda férőhelykapacitás-hihasználtsága (%) =

A szálloda maximálisan elérhető napi bevétele (Ft) =

A szálloda napi elért bevétele (Ft) =

A szálloda napi bevételkapacitás-kihasználtsága (%) =

7. feladat**Összesen: 6 pont**

A Hotel City Center* a Hotelstars Union követelményrendszere alapján Komfort, azaz átlagos igényeket kielégítő szálloda. Soroljon fel 6 jellemzőt, amely a három csillagos szállodákban minimumkövetelmény!**

-
-
-
-
-
-

9. feladat

Összesen: 5 pont

Soroljon fel öt olyan munkakört, amely a wellness részleghez tartozik!

-
-
-
-
-

10. feladat

Összesen: 6 pont

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

Travel Agent Rate
Rack Rate
Corporate Rate
Happy Hours Rate

Indoklás:
.....

Üdülési csekk
SZÉP kártya
Hungary Card
Voucher

Indoklás:
.....

11. feladat

Összesen: 5 pont

Ön egy panzió építését tervezi. Soroljon fel öt telepítési szempontot, amelyet figyelembe kell venni egy panzió telepítési helyének kiválasztásakor!

-
-
-
-
-

12. feladat

Összesen: 6 pont

Szállodák esetében fontos a komplex vagyonvédelem biztosítása, mely védi a vendégek és a szállodai dolgozók vagyonát is. Írjon mindegyik meghatározásra 2-2 példát!

Mechanikai védelem:

Elektronikus rendszerek:

Élőerős védelem:

13. feladat

Összesen: 5 pont

Az egyik vendég felmutatja a kedvezményre jogosító kártyáját, és arra kéri Önt, segítsen neki abban, hogy mire tudja ingyenesen vagy kedvezményesen felhasználni. Soroljon fel öt lehetőséget, ahol a Budapest Kártyát használhatja!



/Forrás: https://www.google.hu/search?q=Budapest+k%C3%A1rtya&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj-gpPluKfZAhVLblAKHZ0UANIQ_AUICigB&biw=1366&bih=637#imgrc=Cpw11y7LANYQFM: (Letöltve: 2018.02.11.)/

-
-
-
-
-