

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 recepciós
-----------	---------------------

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%.

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**10 pont**

Mit jelentenek az alábbi – szállodában használatos – angol szakkifejezések? A magyar fordítás mellett magyarázza el a jelentésüket röviden!

Housekeeping:.....

.....

Resort Hotel:

.....

Vis maior:

.....

Welcome Drink:

.....

Walk-in:

.....

2. feladat**10 pont**

Olvassa el az alábbi álláshirdetést, majd válaszolja meg a következő oldalon lévő kérdéseket!

**Szállodánk dinamikus csapatába munkatársat keresünk az alábbi pozícióra:
Front Desk Agent (8 órás műszakokban)**

Elvárásaink:

- Szakmai/Felsőfokú végzettség
- Legalább 2 éves szállodai tapasztalat
- Angol nyelv magas szintű ismerete
- Erős számítógépes készségek
- Erkölcsi bizonyítvány
- Ápolt megjelenés, jó kiállítás
- Terhelhető, kommunikatív, folytonos vendégkapcsolatot kedvelő személyiség

Előnyt jelent:

- Egyéb idegen nyelv ismerete
- Opera/Fidelio PMS ismerete
- 5 csillagos szállodában szerzett tapasztalat

Amit nyújtunk:

- Profi csapatba csatlakozhatsz és fejlődhetsz
- Napi étkezés, munkaruha és tisztítatás
- Kiemelt bérezés

Azt az új munkatársat keressük, akiben párosul a tudásvágy és a vendégközpontú természet, akit motiválnak a kihívások és szeretné a szakmát a lehető legjobban elsajátítani. Sikeres felvétel után azonnal kezdhet.

a) Az alábbi táblázatba írjon rövid indoklást (cellánként 1 megállapítással), hogy miért fontos az adott elvárás ezzel a munkakörrel szemben!

A munkakörrel szembeni elvárás	Az elvárás fontossága
Szakmai/Felsőfokú végzettség	
Legalább 2 éves szállodai tapasztalat	
Angol nyelv magas szintű ismerete	
Erős számítógépes készségek	
Erkölcsei bizonyítvány	
Ápolt megjelenés, jó kiállás	
Terhelhető, kommunikatív személyiség	

b) Egészítse ki az alábbi szervezeti felépítést! Nevezze meg a Front Desk Agent közvetlen vezetőjét, illetve két lehetséges közvetlen munkatársának munkakörét magyarul vagy angolul! Írja a munkaköröket a megfelelő helyre!

	General Manager	
	Front Desk Agent	

3. feladat

6 pont

Párosítsa össze az egymással logikai kapcsolatban álló kifejezéseket! Írja a táblázat alsó sorába a sorszámhoz tartozó megfelelő betűjelet!

- | | |
|-----------------------------------|-------------------|
| 1. Térítésmentes szolgáltatás | a) Infrastruktúra |
| 2. Front Office szoftver | b) Kiadható |
| 3. Kommissiók végrehajtása | c) Flexys |
| 4. Szobastátusz | d) Ébresztés |
| 5. Bizalmas vendégadatok kezelése | e) Bellboy |
| 6. Ivóvíz ellátás | f) GDPR |

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

5. feladat**12 pont****Az alábbi fogalmak mellé írjon 2-2 konkrét szállodai példát!**

Vendégszobai textília:

.....

Kézpénzkímélő fizetési mód:

.....

OTA:

.....

Recepció pult technikai felszerelése:

.....

Vendégforgalomhoz kapcsolódó ügyviteli bizonylat:

.....

Üzemviteli helyiség:

.....

6. feladat**7 pont****Az Önök szállodájában egy sztenderd kétágyas szoba 20 000 Ft/éj. Az alábbi kérdések az árképzéssel és a szállodai árpolitikával kapcsolatosak.**

a) Mennyit fog fizetni az a házaspár, amelyik 2 éjszakát tölt Önöknél és 10% törzsvendég kedvezményt kap? Írja le a számítás módját is!

Fizetendő:

.....

b) Magyarázza el, hogy mit jelent a törzsvendég kedvezmény!

.....

.....

c) Mennyit fog fizetni az a 10 fős csoport, amelyik a 30%-kal drágább kiemelt időszakban érkezik, 3 éjszakát marad a kétágyas sztenderd szobákban, és 8% kedvezményt kap? Írja le a számítás módját is!

Fizetendő:

.....

d) Magyarázza el a csoportkedvezmény lényegét!

.....

.....

7. feladat**6 pont**

Jellemezze a gyógyszállodákat az alábbi szempontok szerint! Minden szemponthoz két jellemzőt írjon!

Vendégkör:

.....

Sajátos kialakítás és tárgyi környezet:

.....

Sajátos szolgáltatások:

.....

8. feladat**7 pont**

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

Állítás	Igaz	Hamis
A Hotelstars minősítés egy védjegy.		
A szállodák osztályba sorolása minden tulajdonos/üzemeltető feladata a nyitást követő egy éven belül.		
A minősítésnek vannak kötelező és fakultatív kritériumai is.		
Egy színvonalas szálloda minősítése lehet például 4*Superior is.		
A 4*-os szállodákban kötelező a teljes akadálymentesítés.		
A „wellness szállodák” esetében kötelező kritérium, hogy a wellness részleg közvetlenül elérhető legyen a házon belül.		
A 3*-os szállodában kötelező, hogy a recepció 24 órán át nyitva legyen, két idegen nyelven beszélő munkatársakkal.		

9. feladat**13 pont**

A Smith család 2018. augusztus 3-5. között tartózkodott az Önök szállodájában. A két nagyszülőt (65 évesek) egy sztenderd szobában, a két felnőttet 4 és 6 éves gyermekükkel egy lakosztályban helyezték el. A szállásdíj nem tartalmazza a reggelit.

A család minden nap a szállodában reggelizett, és egy alkalommal a két gyermek mellé felügyeletet kértek 2 óra időtartamra.

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 350 Ft/fő/éj.

Szolgáltatások	Bruttó egységár
Standard kétágyas szoba 2 főre	28 320 Ft/éj
Lakosztály 2 főre	33 040 Ft/éj
További személyek a lakosztályban	8 260 Ft/éj/fő
Gyermek kedvezmény a szobaárból	0-3 éves korig ingyenes 3-10 éves korig 50%
Reggeli	2 100 Ft/fő
Gyermek reggeli (10 éves korig)	1 050 Ft/fő
Gyermek felügyelet (3 főig)	1 905 Ft/óra

A Smith család számláját a hazai partnercégük fizeti („Intelligence Zrt,” 1234 Budapest, Fogó u. 16.; Adószám: 12341234-2-42, Bankszámlaszám: 11700011-87654321). A megrendelő alapján a számla kiállítása az elutazáskor megtörténik, és 15 napos fizetési határidő áll rendelkezésükre az utaláshoz. *Az adatokat egész számra kerekítse!*

A szálloda adatai, ahol Ön dolgozik:

„Koktél Hotel”, 3322 Nagymoson, Bem tér 1.

Adószám: 32132132-2-15, Bankszámlaszám: 11223344-56756756

Töltse ki az alábbi számlát! A következő oldalon a mellékszámításokat is írja le!

Számla			Sorszám: LR 432156				
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)
Standard szoba	éj						
Lakosztály 2 főre	éj						
Lakosztály 2 fő (kedvezményes)	éj						
Reggeli	db						
Reggeli (kedvezményes)	db						
Gyermekfelügyelet	óra						
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:

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.

10. feladat**4 pont**

Egy telefonon megbeszélte szobafoglalást kell e-mailben visszaigazolni. Soroljon fel négy fontos tartalmi elemet, amelyre ki kell térnie a visszaigazolásban! Az üzleti levél formai elemeitől jelenleg tekintsen el!

-
-
-
-

11. feladat**10 pont**

Olvassa el a bekeretezett cikket, majd válaszolja meg a következő oldalon lévő kérdéseket!

Nagyon jó eredményt értünk el 2018 első félévében. A tavalyi magas mércéhez képest az Orbis %-os RevPAR növekedést ért el. A jó teljesítményt leginkább az átlagos szobaár előző félévhez viszonyított %-os növekedése hajtotta. A foglaltság általánosan stabil maradt, csak százalékpontot javult.

2018 első félévi kedvező működési mutatói a jó pénzügyi eredményben is megjelennek. [...]

A vállalat ezért továbbra is bevételeinek maximalizálására fókuszál. Figyelembe véve, hogy a digitális technológiák gyors fejlődésével a vendégek elvárásai és preferenciái megváltoztak, az Orbis a fokozott vendégélményre koncentrált szolgáltatásai személyre szabásán keresztül.

Ezek a törekvések megerősítést nyertek egy %-os teljes bevételnövekedéssel (..... millió euróig). A működési EBITDA 48,3 millió eurót jelent, ami 4,0%-os előző évvel összehasonlítható növekedés.

Forrás: Turizmus.com, 2018. július 26.

a) A táblázat adatait értelmezve töltsse ki az előző oldalon közölt beszámoló hiányzó részeit!

Orbis Hotel Group (EURO)	1H 2018	1H 2017	Változás
Összehasonlítható alapú működési eredmények			
Kihasználtsági ráta	70,3%	70,2%	0,1 p.p.
Átlagos szobaár áfa nélkül euróban	60,7	57,7	5,2%
Egy kiadható szobára jutó szobaár-bevétel euróban	42,7	40,5	5,3%
Összehasonlítható alapú pénzügyi eredmények (millió euró)			
Árbevétel	162,8	155,1	4,8%
Működési EBITDA	48,3	46,4	4,0%

b) Nevezzen meg 2 nemzetközi vagy hazai szálloda csoportot vagy szállodaláncot!

-
-

c) A vendégélmény testre szabásához a szállodák applikációkat kínálnak. Említsen három olyan funkciót, amelyeket a vendégek használhatnak a szállodai vendégciklus szakaszaiban!

-
-
-

12. feladat

5 pont

Az alábbi munkavédelemmel kapcsolatos szövegben **dőlt betűs** részeket talál. Húzza alá ezekben a párokban azt a kifejezést, amivel a mondatok helyesen egészíthetők ki!

A munkáltató valamennyi dolgozójára kiterjedően **ÁNTSZ / NÉBIH** engedéllyel rendelkező **üzemorvosi rendelőt / foglalkozás-egészségügyi szolgálatot** kell biztosítania. Ez végzi el az alábbi alkalmassági vizsgálatokat:

- Előzetes munkaköri alkalmassági vizsgálat, melyről **egészségügyi nyilatkozatot / egészségügyi könyvet** állítanak ki.
- Időszakos munkaköri és szakmai alkalmassági vizsgálat (gyakoriság előírás szerint, a szállodák esetében évente **egyszer / kétszer**).
- Soron kívüli vizsgálat (pl.: ha a munkavállalón vagy a vele együtt élőkön sárgaság, hasmenés, hányás, bőrkiütés stb. jelei észlelhetők).

Ezeknek a vizsgálatoknak nagy jelentősége van a betegségek korai stádiumban való felismerésében, ma mégis sokan elhanyagolják ezt. A munkabiztonsági előírások felületes betartásának a következménye a munkahelyi baleset, mely a munkavégzés (vagy azzal összefüggő tevékenység) során következett be. Erről a munkáltatónak **beszámolót / jegyzőkönyvet** kell készítenie.