

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 (elégséges)
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 részsámításoknál 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

12 pont

Válassza ki az alábbi felsorolásokból a kakukktojást! Húzza alá az oda nem illő egyetlen kifejezést és indokolja választását!

- Poggyászbejáró
- Főbejárat
- Csoport bejárat
- Hátsó bejárat
- Gazdasági bejárat

Indoklás:
.....

- Lobby
- Széfhelyiség
- Szerver szoba
- Poggyásztároló
- Textil raktár

Indoklás:
.....

- Executive room
- Living room
- Family room
- Business room
- Pet friendly room

Indoklás:
.....

- Lepedő
- Párnahuzat
- Izzadságvédő
- Paplanhuzat
- Portörlőruha

Indoklás:
.....

2. feladat**6 pont**

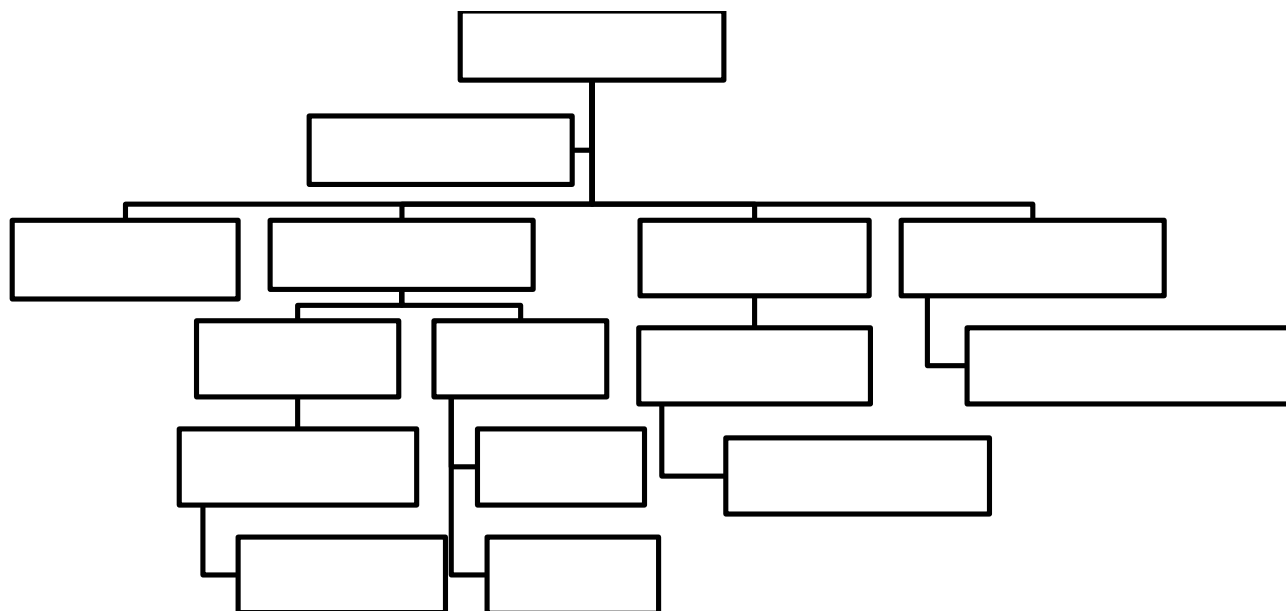
Döntse el az alábbi fogalmakról, hogy a megadott szempont alapján melyik a nagyobb, kisebb vagy egyenlő! Tegye a megfelelő relációs jelet a meghatározások közé! (<; >; =)

Szempont		Relációs jel	
Férőhelyek száma a szobában	Double room		Twin room
Hatáskör	Director of Sales		General Manager
Érték nagysága	Szállodai nyereség		Szállodai bevétel
Fürdőszoba alapterülete	Disabled room		Double room
Minőség	Economy hotel		Tourist hotel
Ár nagysága	Best Available Rate		Corporate Rate

3. feladat**15 pont**

Töltse ki az ábrát az alábbi munkakörök megfelelő helyre történő beírásával!

- | | | | | |
|-----------------|--------------|-----------------|--------------|----------------------|
| 1) Controller | 2) GM | 3) Kézilány | 4) FOM | 5) Chef |
| 6) F&BM | 7) Londiner | 8) Titkárság | 9) Szobalány | 10) Teremfőnök |
| 11) Housekeeper | 12) Főportás | 13) Felszolgáló | 14) Szakács | 15) Éttermi igazgató |

**4. feladat****11 pont**

Olvassa el az alábbi szakmai cikket és válaszoljon a kérdésekre!

Gombóc Artúrnak szeretettel: szállodaszoba csokiból

Gombóc Artúr, a híres mesefigura itt igazán jól érezné magát! Itt ugyanis minden csokoládéból van, és ha valaki nagyon akar, bele is haraphat.

Sokan várják izgatottan, hogy szobát foglalhassanak a franciaországi Sévresben található házban. Ha mindig arról álmodtál, hogy egy olyan szobában élsz, amely teljesen csokoládéből készült, akkor az álmod valósággá vált – jegyzi meg az alltomresor.se cikkírója.

Egy híres francia csokoládémester vagy inkább művész, aki eddig főleg csokoládészobrokra szakosodott, ezúttal egyedülálló szállást álmodott meg. Bár eddig főleg a kisebb tárgyakra

specializálódott, a közelmúltban úgy döntött, most egy igazán egyedi alkotásba fog.



A másfél tonna súlyú, 18 négyzetméteres alapterületű, faalapú ház a Cité de la Céramiques porcelángyár és múzeum idilli kertjében található, Sèvres-ben. A belső terei teljesen élethűek, a falak, a mennyezet, a természetesen csak dísznek használt kandalló, a fiókok, a kávéscsészék, a könyvek látszó tárgyak és még egy csillár is csokoládéból készült. És bizonyára különlegesen kezelt anyagból, hiszen a belső fűtés során elolvadnának a berendezési kellékek.

A házban vannak olyan részek is, amelyek ehetőek, ha valaki akarja, elkezdheti a falakon vagy akár a mennyezeten a nassolást, de akad azért ennél könnyebben elfogyasztható édesség az asztalokon is.

„Soha nem gondoltam volna, hogy képes leszek egy valós méretű csokoládéházat felépíteni, ahol a turisták csokoládéillatban alhatnak! Remélem, hogy a vendégek megragadják az alkalmat arra, hogy végre igazán édes életet éljenek” – nyilatkozta Jean-Luc Decluzeau egy sajtóközleményben.

Forrás: https://turizmus.com/szallashely-vendeglatas/gomboc-arturnak-szeretettel-szallodaszoba-csokibol-1160055?utm_source=turizmus.com+bulletin&utm_campaign=61b399595d-EMAIL_CAMPAIGN_2018_09_30_06_29_COPY_01&utm_medium=email&utm_term=0_8b0643d5d5-61b399595d-157776789 [olvasva: 2018.09.30. 10:52]

- a) Hazánkban szállodának nevezhető-e a fenti szálláshely? Aláhúzással jelölje választását és indokolja meg röviden!

IGEN - NEM

Indoklás:

.....

b) Soroljon fel a szállodai vendégszoba fürdőszobájában található bekészítések közül hármat!

-
-
-

c) Hogyan értékesítené Ön a fenti szállást? Soroljon fel két lehetséges értékesítési csatornát!

-
-

d) Milyen szempontok befolyásolhatják a fenti szállás árainak kialakítását? Ismertessen négyet!

-
-
-
-

5. feladat

16 pont

Teker Gáspár (1221 Budapest, Kikötő út 14.) egy terep kerékpár versenyen vett részt 2018. szeptember 26-29-i hétvégén. Az Önök Gesztenyés szállodájában szállt meg (2089 Telki, Kisfasor 7.), mely a hozzá vezető gesztenyefasorról kapta a nevét. Egy éjszaka 12.980 forintba kerül személyenként (ÁFA: 18%, IFA: 350 Ft/éj). Mivel csak kétágyas szobát tudtak lefoglalni a vendégnek, ezért tőle további 30% egyágyas felárat kértek el éjszakánként. A parkolást térítés nélkül biztosítják a 2 éjszakánál hosszabb ideig tartózkodó vendégeknek, egyébként pedig 1.270 Ft-ba kerül naponta (ÁFA: 27%). Teker úr csak reggelit vett igénybe minden nap, melyet a szobaár nem tartalmaz, ára 2.625 Ft/éj (ÁFA: 5%). Elutazáskor jelezte, hogy készpénzben kíván fizetni, és szüksége van hivatalos számlára.

Kollégája a következő számlát állította ki.

Számla	Sorszám: KP 654321
--------	--------------------

A számlakibocsátó neve, címe, bankszámla száma, adószáma: Teker Gáspár 1221 Budapest, Kikötő út 14. Adószám:			A vevő neve, címe, adószáma, bankszámla száma: Gesztenyés Hotel 2089 Telki, Kisfásor 7. Adószám: 56789123-2-41				
Fizetés módja: Átutalás	Teljesítés időpontja: 2018. augusztus 2.		A számla kelte: 2018. szeptember 29.			Fizetési határidő: 2018. október 15.	
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)
Kétágyas szoba	éj	2	11.000	22 000	18	3 960	25 960
Reggeli	éj	3	2500	7500	18	540	3540
Parkolás	éj	2	1000	2000	27	540	2540
Idegenforgalmi adó	vend.éj	3	350	1050	0	0	1050
A számlaérték áfa nélkül:				28 550			
Az áfa-kulcs 5%-os értéke:						540	
Az áfa-kulcs 18%-os értéke:						3 960	
Az áfa-kulcs 27%-os értéke:						540	
A számla végösszege: Harmincháromezer-kilencven							33 090

Mellékszámítások és pontozás:

Sorsz.	A hiba megnevezése	Mellékszámítás, eredmény vagy a javítás módja szövegesen
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		

6. feladat

9 pont

Ez a feladat a szállodák és szálláshelyek minősítésével kapcsolatos. Egészítse ki az alábbi mondatokat a hiányzó kifejezésekkel!

A 4* superior kategóriától kezdve követelmény, hogy a szálloda elvégeztesen egy-(o)t. Ez annyit jelent, hogy egy külső - erre a célra szakosodott – projekt cég szakértői anoním módon ellenőrzik és dokumentálják, hogy a szálloda szolgáltatásai a kategóriájában elvárt követelményeket mennyire teljesítik (pl. szobafoglalás bonyolítása, éttermi kiszolgálás minősége, a szálloda tisztasága, a recepcióban dolgozók felkészültsége, segítőkészsége stb.).

Akkor kaphatja meg a szálloda a „wellness” jelzőt, ha belső tereinek kialakításánál figyelembe veszik a szálloda wellness jellegét, és ezzel biztosítják a vendégek részére a kikapcsolódásra való helyeket, kellemes környezetet, melyben a vendég kiegyensúlyozottan érzi magát. A wellness szállodák besorolása csak ... – ... csillag kategóriába lehetséges, természetesen a superior kitéttel is.

A Hotelstars Nemzeti Tanúsító Védjegy eljárási díjai a szállodák mérete és kategóriája szerint eltérnek. Az eljárási díjak magukba foglalják a/a/z, a helyszíni ellenőrzés és a minősítési rendszer működtetésének költségeit.

A “Hotelstars Union”-t (HSU) a/a/z (Szállodák, Éttermek, Kávézók Európai Szövetsége) támogatásával Ausztria, Csehország, Hollandia, Magyarország, Németország, Svájc és Svédország szállodaszövetségei alapították.

A/a/z és a/a/z minden szállodai kategória alapfeltételét képezik. Ezek hiányában nem kapják meg a megpályázott kategóriát akkor sem, ha minden más feltételnek megfelelnek a minősített házak.

Tisztálkodási szereket már a ...*-os kategóriától biztosítani kell a recepción, míg transzfer vagy limuzin szolgáltatást csak a/az ...* és a/az ...* kötelező feltétele.

7. feladat **6 pont**

Jellemezze a városi szállodákat az alábbi szempontok szerint!

Telepítési hely:

Megközelíthetőség:

Vendégkör:

Tartózkodási idő:

Szobaméret:

Jellemző szolgáltatások (négy darab):

.....

8. feladat **10 pont**

Egy szálloda helyes árképzése a kedvező értékesítés elengedhetetlen feltétele.

a) Röviden magyarázza el, hogy az alábbi szempontok hogyan befolyásolják egy adott szálloda árait!

Versenytársak:

.....

Vendégkör, célszegmensek:

.....

Szezonalitás:

.....

Elhelyezkedés:

.....

b) Soroljon fel négy ártípust, mely jellemző a szállodák differenciált árképzésére!

-
-
-
-

9. feladat**5 pont**

Az alábbi meghatározások egy-egy szállodai ügyviteli feladatot jellemeznek. Írja a kipontozott vonalra a feladat megnevezését!

A vendégeknek lehetősége van a szobájukba ételeket és italokat felkérteni. Ha a vendég kívánságára a szobában szolgálják fel a kívánt áruféleséget, akkor - az árutasításban foglaltaknak megfelelően - felár számolható fel. A felszolgáló dolga, hogy aláírassa a vendéggel a fogyasztást és (nem automatizált rendszer esetén) tájékoztassa a recepciót. A feladat lényege, hogy maradjon nyoma a fogyasztásnak.

.....

A szobai tartózkodás mellett a vendégek egyéb szolgáltatásokat is igénybe vehetnek. A recepció/kassza feladata, hogy ezeknek a fogyasztásoknak az ellenértéke felkerüljön a vendégek folyószámlájára.

.....

Ha nagy számú vendég érkezik egyszerre, szervezeten, azonos pozíciószám alatt a szállodába, a recepción tisztában kell lenni azzal, hogy melyik szobában és kik laknak. Sok esetben a kísérő, néha a szállodai recepció készíti el ezt a nyilvántartást.

.....

A recepción nem csak a vendégekhez, de a háttér tevékenységekhez is kapcsolódnak ügyviteli feladatok. A recepciósnak rögzíteniük kell, hogy mikor érkeztek meg munkahelyükre, illetve mikor távoztak. Ezt gyakran gépesítik, de ahol ez még nem történt meg, ott a dolgozók feladata.

.....

A szállodán belüli folyamatokat, eseményeket, jelenségeket számszerűsíteni kell. A szobákkal, vendégekkel és a gazdálkodással kapcsolatos adatok közül néhányat a KSH-ba kötelező beküldeni, de a szálloda saját maga számára is gyűjt adatokat, melyek elemzésével fontos információkhoz juthat.

.....

10. feladat**10 pont**

Az alábbi értékesítési lehetőségeket/partnereket sorolja a megfelelő csoportba! Írja a betűjelet a táblázat megfelelő helyére!

- a) Wholesaler (pl. Gulliver, Transhotel)
- b) Walk-in
- c) TDM
- d) Szálloda weboldala
- i) Travel agency
- e) E-mail
- f) GDS (pl. Amadeus, Travelport)
- g) OTA (pl. Booking, Expedia)
- h) Call center
- j) DMC

Direkt értékesítés	Indirekt értékesítés