

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1446-06/1 Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

A 19/2008. (XII. 4.) SZMM rendelet 19. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 2042/2009. számon kiadom.



Jóváhagyta:



Mátyus Mihály
főosztályvezető

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT

2009

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2009. 03. 20-tól

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

54 812 03 0000 00 00	Szállodai portás, recepció	Szállodai portás, recepció
-----------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

A szóbeli tételeket, ahol szükséges, a szaktanárok által összeállított mellékletek, segédanyagok felhasználható források (mellékletek, szállodai adminisztrációt segítő nyomtatványok, számlanyomtatványok, a szálloda napi működésében fellelhető, segédanyagként felhasználható források stb.) egészítsék ki!

Idegen nyelvi kompetenciák felmérése:

Az egyes feladatok mellé segédanyagként annak tartalmához kötődő mintegy 400-500 karakternyi idegen nyelvű szöveg(ek)et kell elhelyezni. A szöveg(ek)et a tételrészhez úgy kell hozzárendelni, hogy egy ilyen szöveg értelmezése, felhasználása mindenképpen része legyen a tételrész feladata megoldásának, illetve a szakmai megbeszélésnek.

Vagy az idegen nyelv tanára rövid párbeszédet/„telefonos beszélgetést” folytat a vizsgázóval az egyes tételekben meghatározott témakörökkel kapcsolatban a tanult idegen nyelven.

A vizsgázó részére – kérésére – át kell adni a tételhez tartozó idegen nyelvű szöveg magyar fordítását. Ebben az esetben az idegennyelv-használattal kapcsolatos kompetenciákra 0 pontot kell adni.

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

1/A Ön egy újonnan nyíló szálloda recepciójának kialakításáért felel. Mutassa be a vendégfogadás – előcsarnokban elhelyezendő – helyiségeit! Foglalja össze a Front Office-ban található épületfelügyeleti- és biztonsági berendezéseket!

1/B Jellemezzen legalább két helyiséget az Ön által tanult idegen nyelven is!

Információtartalom vázlata

- Szoftveralkalmazások
- Hardveralkalmazások
- Informatikai alkalmazások
- Intézkedési mechanizmus ismerete
- Munka- és tűzvédelmi ismeretek
- Műszaki ismeretek

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

1/A Ön egy újonnan nyíló szálloda recepciójának kialakításáért felel. Mutassa be a vendégfogadás – előcsarnokban elhelyezendő – helyiségeit! Foglalja össze a Front Office-ban található épületfelügyeleti- és biztonsági berendezéseket!

1/B Jellemezzen legalább két helyiséget az Ön által tanult idegen nyelven is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A szálláshely épületbiztonsági rendszerei	Szoftveralkalmazások	10	
		Hardveralkalmazások	10	
		Informatikai alkalmazások	10	
		Intézkedési mechanizmus ismerete	20	
		Munka- és tűzvédelmi ismeretek	10	
		Műszaki ismeretek	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	IT alapismeretek	10	
5	Információforrások kezelése	A tétel kifejtésének módja Információk beépítése a tételbe	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Konfliktusmegoldó készség	A személyi sérülések és anyagi károk lehetőségének csökkentése	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A szálláshely műszaki ismerete és a mentési terv ismerete	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

2/A Ön egy szakmai tréninget tart pályakezdő munkatársainak, ebben a recepción előforduló reklamációkról és azok megválaszolásáról kell beszélnie. A feladatmegoldás közben egy vendég érkezik a pulthoz és elpanaszolja, hogy a szobai világítás nem működik, és azonnal kéri, hogy térítsék neki vissza az előre kifizetett szobaárat!

2/B Idegen nyelven is kezelje a problémát!

Információtartalom vázlata

- Vendégszámla tételeinek ismerete
- Adható kedvezmények ismerete
- Idegen nyelv ismerete
- Szakmai nyelvi íráskészség

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

2/A Ön egy szakmai tréninget tart pályakezdő munkatársainak, ebben a recepción előforduló reklamációkról és azok megválaszolásáról kell beszélnie. A feladatmegoldás közben egy vendég érkezik a pulthoz és elpanaszolja, hogy a szobai világítás nem működik, és azonnal kéri, hogy térítsék neki vissza az előre kifizetett szobaárát!

2/B Idegen nyelven is kezelje a problémát!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Rendkívüli események megoldása	Vendégszámla tételeinek ismerete	20	
		Adható kedvezmények ismerete	20	
A	Minél több idegen nyelv	Idegen nyelv ismerete	20	
A	Az üzleti levelezés szabályai	Szakmai nyelvi íráskészség	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	Idegen nyelv ismerete	10	
5	Köznyelvi beszéd-készség	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Konfliktuskerülő készség	A megfelelő szabályok alkalmazása az adott helyzetben	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A lehetséges tévedések észrevétele, a teljes rendszer analitikus átlátása	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

3/A A szállodába reklamáció érkezik egy kiállított számlával kapcsolatban az Ön részlegvezetőjéhez, aki információt kér ezzel kapcsolatban. Foglalja össze a vendégszámlán található tételeket (külön a kötelező és nem kötelező tételeket)!

3/B A kötelezően feltüntetendő tételeket foglalja össze idegen nyelven is!

Információtartalom vázlata

- Pénzügyi ismeretek
- Belső elszámoltatási rend ismerete
- Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete
- Idegen nyelv ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

3/A A szállodába reklamáció érkezik egy kiállított számlával kapcsolatban az Ön részlegvezetőjéhez, aki információt kér ezzel kapcsolatban. Foglalja össze a vendégszámlán található tételeket (külön a kötelező és nem kötelező tételeket)!

3/B A kötelezően feltüntetendő tételeket foglalja össze idegen nyelven is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Hatályos ügyviteli szabályok	Pénzügyi ismeretek	25	
		Belső elszámoltatási rend ismerete	25	
B	Feladatok, munkaköri kötelességek	Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete	10	
A	Szakmai nyelvtudás	Idegen nyelv ismerete	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése	Szakmai nyelvhasználat	10	
5	Idegen nyelvű fogalmazás írásban	A tétel kifejtésének módja Információk beépítése a tételbe	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Visszacsatolási készség	A felmerülő kérdések szakmai megalapozottságú tisztázása	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A vendég elvárásainak való megfelelésre törekvés, a szálloda érdekeinek figyelembevételével	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

4/A Ön egy budapesti, ötszillagos szálloda recepcióján dolgozik. Telefonos reklamációt kap egy külföldi ügyféltől, mely szerint a reggeli távozáskor nem figyelmeztette a szálloda központi széfjében bérelt fiók kiürítésére. A fiókban nélkülözhetetlen személyes tárgyai vannak, amelyek nélkül nem tud hazautazni. Milyen javaslatai vannak a helyzet megoldására?

4/B Szimulálja a vizsgáztató segítségével idegen nyelven a helyzetet!

Információtartalom vázlata

- Pénzügyi ismeretek
- Belső elszámoltatási rend ismerete
- Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete
- Idegen nyelv ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

4/A Ön egy budapesti, ötsillagos szálloda recepcióján dolgozik. Telefonos reklamációt kap egy külföldi ügyféltől, mely szerint a reggeli távozáskor nem figyelmeztette a szálloda központi széfjében bérelt fiók kiürítésére. A fiókban nélkülözhetetlen személyes tárgyai vannak, amelyek nélkül nem tud hazautazni. Milyen javaslatai vannak a helyzet megoldására?

4/B Szimulálja a vizsgáztató segítségével idegen nyelven a helyzetet!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Hatályos ügyviteli szabályok	Pénzügyi ismeretek	25	
		Belső elszámoltatási rend ismerete	25	
B	Feladatok, munkaköri köteleességek	Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete	10	
A	Szakmai nyelvtudás	Idegen nyelv ismerete	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szakmai nyelvhasználat	10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Társas	Visszacsatolási készség	A felmerülő kérdések szakmai megalapozottságú tisztázása	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A vendég elvárásainak való megfelelésre törekvés, a szálloda érdekeinek figyelembevételével	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

5/A Ön egy négycsillagos szálloda recepcióján dolgozik mint Guest Relation Manager. Az egyik törzsvendég Önhöz fordul, miszerint az interneten elküldött szobafoglalását nem igazolták vissza, és teljes bizonytalanságban volt a szállása miatt. Kezelje a felmerülő problémát!

5/B A vendégreklamációt válaszolja meg idegen nyelven is!

Információtartalom vázlata

- Pénzügyi ismeretek
- Belső elszámoltatási rend ismerete
- Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete
- Idegen nyelv ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

5/A Ön egy négycsillagos szálloda recepcióján dolgozik mint Guest Relation Manager. Az egyik törzsvendég Önhöz fordul, miszerint az interneten elküldött szobafoglalását nem igazolták vissza, és teljes bizonytalanságban volt a szállása miatt. Kezelje a felmerülő problémát!

5/B A vendégreklamációt válaszolja meg idegen nyelven is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Hatályos ügyviteli szabályok	Pénzügyi ismeretek	25	
		Belső elszámoltatási rend ismerete	25	
B	Feladatok, munkaköri kötelességek	Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete	10	
A	Szakmai nyelvtudás	Idegen nyelv ismerete	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szakmai nyelvhasználat	10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Visszacsatolási készség	A felmerülő kérdések szakmai megalapozottságú tisztázása	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A vendég elvárásainak való megfelelésre törekvés, a szálloda érdekeinek figyelembevételével	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

6/A Ön egy budapesti nagy szálloda recepcióját vezeti. Feladatai közé tartozik minden újonnan belépő kollégának bemutatni a szálloda azon védelmi berendezéseit, amelyeket a recepció felügyel. Mutassa be ezeket a berendezéseket, valamint a rendkívüli helyzetekben elengedhetetlen jegyzőkönyv kötelező elemeit!

6/B Foglalja össze idegen nyelven is!

Információtartalom vázlata

- Szoftveralkalmazások
- Hardveralkalmazások
- Informatikai alkalmazások
- Intézkedési mechanizmus ismerete
- Munka- és tűzvédelmi ismeretek
- Műszaki ismeretek

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

6/A Ön egy budapesti nagy szálloda recepcióját vezeti. Feladatai közé tartozik minden újonnan belépő kollégának bemutatni a szálloda azon védelmi berendezéseit, amelyeket a recepció felügyel. Mutassa be ezeket a berendezéseket, valamint a rendkívüli helyzetekben elengedhetetlen jegyzőkönyv kötelező elemeit!

6/B Foglalja össze idegen nyelven is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A szálláshely épületbiztonsági rendszerei	Szoftveralkalmazások	10	
		Hardveralkalmazások	10	
		Informatikai alkalmazások	10	
		Intézkedési mechanizmus ismerete	20	
		Munka- és tűzvédelmi ismeretek	10	
		Műszaki ismeretek	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	IT alapismeretek	10	
5	Információforrások kezelése	A tétel kifejtésének módja Információk beépítése a tételbe	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Konfliktusmegoldó készség	A személyi sérülések és anyagi károk lehetőségének csökkentése	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A szálláshely műszaki ismerete és a mentési terv ismerete	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

7/A Ön a panaszkezeléssel kapcsolatos kommunikációról tart előadást a részlegén dolgozó munkatársainak, kiemelten a recepción előforduló reklamációkat. Foglalja össze a panaszkezelés főbb irányelveit!

7/B Készítsen párbeszédet idegen nyelven a szállodai szolgáltatások magas árát kifogásoló reklamációval kapcsolatosan!

Információtartalom vázlata

- Vendégszámla tételeinek ismerete
- Adható kedvezmények ismerete
- Idegen nyelv ismerete
- Szakmai nyelvi íráskészség

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

7/A Ön a panaszkezeléssel kapcsolatos kommunikációról tart előadást a részlegén dolgozó munkatársainak, kiemelten a recepción előforduló reklamációkat. Foglalja össze a panaszkezelés főbb irányelveit!

7/B Készítsen párbeszédet idegen nyelven a szállodai szolgáltatások magas árát kifogásoló reklamációval kapcsolatosan!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Rendkívüli események megoldása	Vendégszámla tételeinek ismerete Adható kedvezmények ismerete	20 20	
A	Minél több idegen nyelv	Idegen nyelv ismerete	20	
A	Az üzleti levelezés szabályai	Szakmai nyelvi íráskészség	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban	Idegen nyelv ismerete	10	
5	Köznyelvi beszéd-készség	Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Konfliktuskerülő készség	A megfelelő szabályok alkalmazása az adott helyzetben	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A lehetséges tévedések észrevétele, a teljes rendszer analitikus átlátása	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

8/A Egy vendég érkezik a szálloda recepciós pultjához, külföldi utazásához kér segítséget. Budapest–London útvonalra keres légi közlekedési menetrendeket és utazási lehetőségeket Öntől mint a szolgálatot teljesítő recepcióstól. Adjon felvilágosítást az internet segítségével, mutassa be az információszerzésnek ezt a módját!

8/B Foglalja össze a kedvezményeket és a felárakat idegen nyelven is!

Információtartalom vázlata

- A menetrend és az internet szakszerű használata, a szükséges információ megjelölése
- A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászszállítással kapcsolatos előírások
- Helybiztosítási módozatok a légi-, vasúti- és autóbusz-közlekedésben
- Kedvezmények és felárak
- Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók
- Menettérti jegyek ismertetése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

8/A Egy vendég érkezik a szálloda recepciós pultjához, külföldi utazásához kér segítséget. Budapest–London útvonalra keres légi közlekedési menetrendeket és utazási lehetőségeket Öntől mint a szolgálatot teljesítő recepcióstól. Adjon felvilágosítást az internet segítségével, mutassa be az információszerzésnek ezt a módját!

8/B Foglalja össze a kedvezményeket és a felárakat idegen nyelven is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Minél több idegen nyelv	A menetrend és az internet szakszerű használata, a szükséges információ meglelése	10	
		A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászzalvitással kapcsolatos előírások	20	
		Helybiztosítási módozatok a légi-, vasúti- és autóbusz-közlekedésben	10	
		Kedvezmények és felárak	10	
		Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók	10	
		Menettérti jegy ismertetése	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédkészség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőkészség, szókincs	3	
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	Számítógép-használat	1	
2	ECDL 2. m. Operációs rendszerek	Számítógép-használat	1	
2	ECDL 7. m. Információ és kommunikáció	Internet használata, szükséges információ fellelése	5	
5	Idegen nyelvű beszédkészség	Tartalom, kifejezőkészség	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Udvariasság	A tartalom kifejtésének módja	5	
Módszer	Rendszerező képesség	A szükséges információk összegyűjtése	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

9/A Ön egy ötszillagos szálloda recepcióján dolgozik mint főportás. Az egyik törzsvendég Önhöz fordul egy reklamációval, miszerint a szálloda elmulasztotta a beígért transzfert szolgáltatást a repülőtérrel, és emiatt egy fontos tárgyalásról elkésett. Milyen problémakezelést javasol, és milyen intézkedéseket tesz hasonló eset elkerülésére?

9/B Folytassa le a beszélgetést idegen nyelven is!

Információtartalom vázlata

- Pénzügyi ismeretek
- Belső elszámoltatási rend ismerete
- Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete
- Idegen nyelv ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

9/A Ön egy ötcsillagos szálloda recepcióján dolgozik mint főportás. Az egyik törzsvendég Önhöz fordul egy reklamációval, miszerint a szálloda elmulasztotta a beígért transzfert szolgáltatást a repülőtérre, és emiatt egy fontos tárgyalásról elkésett. Milyen problémakezelést javasol, és milyen intézkedéseket tesz hasonló eset elkerülésére?

9/B Folytassa le a beszélgetést idegen nyelven is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Hatályos ügyviteli szabályok	Pénzügyi ismeretek	25	
		Belső elszámoltatási rend ismerete	25	
B	Feladatok, munkaköri köteleességek	Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete	10	
A	Szakmai nyelvtudás	Idegen nyelv ismerete	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szakmai nyelvhasználat	10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Visszacsatolási készség	A felmerülő kérdések szakmai megalapozottságú tisztázása	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A vendég elvárásainak való megfelelésre törekvés, a szálloda érdekeinek figyelembevételével	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

10/A A szálloda új külföldi utazási irodával tárgyal együttműködésük lehetőségeiről. Egyik feltétel, hogy a szálloda az utazási iroda könyvelési részlege által használt formátumú teljesítésigazolást állítson ki, melynek alapján havonta számolnak el egymással. Önt bízzák meg azzal, hogy foglalja össze kollégáival a helyzetet, valamint a speciális bizonylatolási tudnivalókat.

10/B Foglalja össze a nem kötelező számlázási tételeket idegen nyelven is!

Információtartalom vázlata

- Pénzügyi ismeretek
- Belső elszámoltatási rend ismerete
- Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete
- Idegen nyelv ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

10/A A szálloda új külföldi utazási irodával tárgyal együttműködésük lehetőségeiről. Egyik feltétel, hogy a szálloda az utazási iroda könyvelési részlege által használt formátumú teljesítésgazólást állítson ki, melynek alapján havonta számolnak el egymással. Önt bízzák meg azzal, hogy foglalja össze kollégáival a helyzetet, valamint a speciális bizonylatolási tudnivalókat.

10/B Foglalja össze a nem kötelező számlázási tételeket idegen nyelven is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Hatályos ügyviteli szabályok	Pénzügyi ismeretek	25	
		Belső elszámoltatási rend ismerete	25	
B	Feladatok, munkaköri köteleességek	Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete	10	
A	Szakmai nyelvtudás	Idegen nyelv ismerete	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése	Szakmai nyelvhasználat	10	
5	Idegen nyelvű fogalmazás írásban	A tétel kifejtésének módja Információk beépítése a tételbe	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Társas	Visszacsatolási készség	A felmerülő kérdések szakmai megalapozottságú tisztázása	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A vendég elvárásainak való megfelelésre törekvés, a szálloda érdekeinek figyelembevételével	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

11/A Egy vendég érkezik a szálloda recepciós pultjához, utazásához kér segítséget a Budapest–Róma útvonalra. Foglalja össze a vasúti, autóbuszos közlekedési lehetőségekkel kapcsolatos információkat!

11/B Foglalja össze az autóbuszos közlekedés előnyeit idegen nyelven is!

Információtartalom vázlata

- A menetrend és az internet szakszerű használata, a szükséges információ meglelése
- A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászszállítással kapcsolatos előírások
- Helybiztosítási módok a légi-, vasúti- és autóbusz-közlekedésben
- Kedvezmények és felárak
- Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók
- Menettérti jegyek ismertetése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizgázó neve:.....

Értékelő lap

11/A Egy vendég érkezik a szálloda recepciós pultjához, utazásához kér segítséget a Budapest–Róma útvonalra. Foglalja össze a vasúti, autóbuszos közlekedési lehetőségekkel kapcsolatos információkat!

11/B Foglalja össze az autóbuszos közlekedés előnyeit idegen nyelven is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Minél több idegen nyelv	A menetrend és az internet szakszerű használata, a szükséges információ megjelölése	10	
		A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászszállítással kapcsolatos előírások	20	
		Helybiztosítási módok a légi-, vasúti- és autóbusz-közlekedésben	10	
		Kedvezmények és felárak	10	
		Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók	10	
		Menettérti jegy ismertetése	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs	3	
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	Számítógép-használat	1	
2	ECDL 2. m. Operációs rendszerek	Számítógép-használat	1	
2	ECDL 7. m. Információ és kommunikáció	Internet használata, szükséges információ fellelése	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Udvariasság	A tartalom kifejtésének módja	5	
Módszer	Rendszerező képesség	A szükséges információk összegyűjtése	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

12/A Ön egy soproni szálloda recepcióján dolgozik főportásként. Tartsa meg a munka- és balesetvédelmi oktatást újonnan belépő kollégájának! Foglalja össze a Front Office dolgozóinak évente kötelezően megújítandó munkavédelmi oktatási elemeit!

12/B Az ismertetést tartsa meg idegen nyelven is!

Információtartalom vázlata

- Szoftveralkalmazások
- Hardveralkalmazások
- Informatikai alkalmazások
- Intézkedési mechanizmus ismerete
- Munka- és tűzvédelmi ismeretek
- Műszaki ismeretek

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

12/A Ön egy soproni szálloda recepcióján dolgozik főportásként. Tartsa meg a munka- és balesetvédelmi oktatást újonnan belépő kollégájának! Foglalja össze a Front Office dolgozóinak évente kötelezően megújítandó munkavédelmi oktatási elemeit!

12/B Az ismertetést tartsa meg idegen nyelven is!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A szálláshely épületbiztonsági rendszerei	Szoftveralkalmazások	10	
		Hardveralkalmazások	10	
		Informatikai alkalmazások	10	
		Intézkedési mechanizmus ismerete	20	
		Munka- és tűzvédelmi ismeretek	10	
		Műszaki ismeretek	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	IT alapismeretek	10	
5	Információforrások kezelése	A tétel kifejtésének módja Információk beépítése a tételbe	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Konfliktusmegoldó készség	A személyi sérülések és anyagi károk lehetőségének csökkentése	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A szálláshely műszaki ismerete és a mentési terv ismerete	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

13/A Egy vendég érkezik a szálloda recepciós pultjához. Az Ön segítségét kéri, hogy a repülőjegyét megerősítse. A repülőársaság tájékoztatása szerint az adott járat nem indul aznap. Foglalja össze a helyzetet, és segítsen a vendégnek más megoldást találni az utazásra!

13/B Készítsen a fenti helyzetre párbeszédet idegen nyelven!

Információtartalom vázlata

- A menetrend és az internet szakszerű használata, a szükséges információ megelleése
- A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászszállítással kapcsolatos előírások
- Helybiztosítási módozatok a légi-, vasúti- és autóbuzsz-közlekedésben
- Kedvezmények és felárak
- Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók
- Menettértili jegyek ismertetése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

13/A Egy vendég érkezik a szálloda recepciós pultjához. Az Ön segítségét kéri, hogy a repülőjegyét megerősítse. A repülőtársaság tájékoztatása szerint az adott járat nem indul aznap. Foglalja össze a helyzetet, és segítsen a vendégnek más megoldást találni az utazásra!

13/B Készítsen a fenti helyzetre párbeszédet idegen nyelven!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Minél több idegen nyelv	A menetrend és az internet szakszerű használata, a szükséges információ meglelése	10	
		A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászszállítással kapcsolatos előírások	20	
		Helybiztosítási módozatok a légi-, vasúti- és autóbusz-közlekedésben	10	
		Kedvezmények és felárak	10	
		Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók	10	
		Menettérti jegy ismertetése	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédkészség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőkészség, szókincs	3	
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	Számítógép-használat	1	
2	ECDL 2. m. Operációs rendszerek	Számítógép-használat	1	
2	ECDL 7. m. Információ és kommunikáció	Internet használata, szükséges információ fellelése	5	
5	Idegen nyelvű beszédkészség	Tartalom, kifejezőkészség	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Udvariasság	A tartalom kifejtésének módja	5	
Módszer	Rendszerező képesség	A szükséges információk összegyűjtése	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

14/A Ön egy pécsi, négycsillagos szálloda recepcióján dolgozik. Telefonos reklamációt kap egy ügyféltől idegen nyelven, melyben azt sérelmezi a vendég, hogy bankkártyájáról előengedélyeztetést zároltak érkezésének napján, és ezt meghaladta a távozáskori fizetendő összeg. Válaszolja meg a reklamációt, foglalja össze megoldási javaslatait!

14/B Készítsen a fenti helyzetre idegen nyelvű párbeszédet!

Információtartalom vázlata

- Pénzügyi ismeretek
- Belső elszámoltatási rend ismerete
- Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete
- Idegen nyelv ismerete

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

14/A Ön egy pécsi, négycsillagos szálloda recepcióján dolgozik. Telefonos reklamációt kap egy ügyféltől idegen nyelven, melyben azt sérelmezi a vendég, hogy bankkártyájáról előengedélyeztetést zároltak érkezésének napján, és ezt meghaladta a távozáskori fizetendő összeg. Válaszolja meg a reklamációt, foglalja össze megoldási javaslatait!

14/B Készítsen a fenti helyzetre idegen nyelvű párbeszédet!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Hatályos ügyviteli szabályok	Pénzügyi ismeretek	25	
		Belső elszámoltatási rend ismerete	25	
B	Feladatok, munkaköri kötelességek	Megrendelők és egyéb kontrollanyagok ismerete	10	
A	Szakmai nyelvtudás	Idegen nyelv ismerete	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Idegen nyelvű hallott szöveg megértése	Szakmai nyelvhasználat	10	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Visszacsatolási készség	A felmerülő kérdések szakmai megalapozottságú tisztázása	5	
Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	A vendég elvárásainak való megfelelésre törekvés, a szálloda érdekeinek figyelembevételével	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

15/A Egy vendég érkezik a szálloda recepciós pultjához, és váratlan párizsi utazásához kér segítséget. A vendég nem szeret busszal utazni, autója nincs. Ajánljon megoldást!

15/B Foglalja össze a vasúti közlekedés előnyeit idegen nyelven!

Információtartalom vázlata

- A menetrend és az internet szakszerű használata, a szükséges információ meglelése
- A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászszállítással kapcsolatos előírások
- Helybiztosítási módozatok a légi-, vasúti- és autóbusz-közlekedésben
- Kedvezmények és felárak
- Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók
- Menettértilti jegyek ismertetése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1446-06 Idegenforgalmi és közgazdasági tevékenységek végzése

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Az idegenforgalom és a vendéglátás alapvető feladatainak, valamint a szállodai portás munkájával összefüggő jogszabályok értelmezése és alkalmazásának ismertetése, szakmai idegen nyelv alkalmazása

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

15/A Egy vendég érkezik a szálloda recepciós pultjához, és váratlan párizsi utazásához kér segítséget. A vendég nem szeret busszal utazni, autója nincs. Ajánljon megoldást!

15/B Foglalja össze a vasúti közlekedés előnyeit idegen nyelven!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Minél több idegen nyelv	A menetrend és az internet szakszerű használata, a szükséges információ meglelése	10	
		A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyászszállítással kapcsolatos előírások	20	
		Helybiztosítási módozatok a légi-, vasúti- és autóbusz-közlekedésben	10	
		Kedvezmények és felárak	10	
		Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók	10	
		Menettérti jegy ismertetése	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Köznyelvi beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs	3	
2	ECDL 1. m. IT alapismeretek	Számítógép-használat	1	
2	ECDL 2. m. Operációs rendszerek	Számítógép-használat	1	
2	ECDL 7. m. Információ és kommunikáció	Internet használata, szükséges információ fellelése	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség	10	
Összesen			90	
Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint			Max.	Elért
Társas	Udvariasság	A tartalom kifejtésének módja	5	
Módszer	Rendszerező képesség	A szükséges információk összegyűjtése	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C