

**10135001 számú Szállodai recepciós megnevezésű szakképesítés
megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó
programkövetelmény**

2 A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés

2.1 Megnevezése: Szállodai recepciós

2.2 Ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás Ágazat

2.3 Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: 1013

11 A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása:

11.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai képzés követelményeinek teljesítéséről, a képző intézmény által kiállított tanúsítvány.

Egyéb feltételek:

11.2 Írásbeli vizsga

11.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Szállodai recepciós feladatai**

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgázó a vizsgaszervező által összeállított esettanulmányban meghatározott foglalási feltételekre elektronikus levélben visszaigazolást küld, szállodai szoftver segítségével

egy korábbi foglalat a vizsgaszervező által megadott új feltételek szerint áthelyez. Az esettanulmányban megadottak alapján, vendégérkeztetést-elutaztatást hajt végre, szolgáltatásokat terhel és végszámlát állít ki, legalább 2 különböző fizetési módnak megfelelően.

A különböző fizetési módok és pénzhelyettesítők használata POS terminálon, és készpénzkezelés

Az esettanulmányban megjelölt adatok alapján elvégzett feladatok dokumentumait a vizsgázó kinyomtatja, vagy a vizsgaszervező által megjelölt helyre elmenti.

11.2.2 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: **90 perc**

11.2.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: **50 %**

11.2.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Szállodai recepciós írásbeli vizsga értékelőlapja	
91 – 100%	<ul style="list-style-type: none"> • a levél tartalma kiváló szakmai ismeretekre utal • a levél nyelvezete kiváló • a foglalás áthelyezése, vendégérkeztetés, szolgáltatások terhelése, végszámla kiállítása hibátlan • a különböző fizetési módok és pénzhelyettesítők használatával tökéletesen tisztában van, és helyesen alkalmazza az ismereteit
81 – 90%	<ul style="list-style-type: none"> • a levél tartalma szakmailag jó felkészültséget mutat • a levél nyelvezete helyes vendégkommunikációra utal • a szakmai szállodai szoftveres munka kisebb hiányossággal sikeres • a fizetetés során kisebb hibát vétett, ami nem befolyásolja a kasszát
71 – 80%	<ul style="list-style-type: none"> • a levél tartalma kissé hiányos, de célját eléri • a levél megfogalmazása kívánni valókat hagy maga után • a vendégforgalmi feladat során segítséget igényelt, de végrehajtotta • a vendég fizetetés során több hibát vétett, de helyesbítette
60 – 70%	<ul style="list-style-type: none"> • a levél tartalma a szükséges minimumot tartalmazza • a levél megfogalmazása még elfogadható • a foglalás áthelyezése, vendégérkeztetés, szolgáltatások terhelése, végszámla kiállítása során több hibát vétett, de segítséggel kijavította • A vendég fizetése akadozott, hibákat vétett, segítséget igényelt, de számszakilag helyes volt
0 – 59%	<ul style="list-style-type: none"> • a levél tartalma hiányos • a levél megfogalmazása elfogadhatatlan • a foglalás áthelyezése, vendégérkeztetés, szolgáltatások terhelése, végszámla kiállítása során bármelyiket segítséggel sem tudta végrehajtani • A vendég fizetése során súlyos hibát vétett, ezért vagy a vendéget, vagy az üzletet károsította

Értékelési szempontok:

- ✦ **a vizsgázó az írott kommunikációban szakmaiságát tükrözi, az elkészített levél formai és tartalmi előírásai, magyar és idegen nyelven nyelvhelyes.**
- ✦ **a foglalás áthelyezésének helyessége, a foglalás áthelyezése, vendégérkeztetés, szolgáltatások terhelése, végszámla kiállítása**
- ✦ **a szállodai szoftverrel határozott sebességgel végzi a feladatot.**
- ✦ **pontosan ismeri a lehetséges fizetési módokat és a készpénz helyettesítők használatát, elszámolását.**

11.2.5 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább **60 %-át** elérte.

11.3 Projektfeladat

11.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Szállodai recepciós projektfeladat**

11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgázó a tanulmányai során információkat gyűjt a szállodai szolgáltatásokról, portfóliójában bemutatja legalább kettő, különböző típusú szálloda prospektusát, azok árjegyzékét és az alkalmazott ártípusokat, az interneten információkat gyűjt és dokumentál a régiót és szálláshelyek környezetét bemutató anyagokból, különös tekintettel a turisztikai látványosságokra, történelmi és kulturális értékekre, programokra és eseményekre.

A portfólióban bemutatja a tanulmányai során magyar és valamely világnyelven elektronikusan megírt szállásajánlatait (legalább kettőt), a szállásajánlatokra érkezett foglalásokra küldött visszaigazolásait (legalább kettőt) a kiállított gyakorló számláról készített digitális másolatokat (legalább kettőt), valamint minden olyan dokumentálható szakmai anyagot, amivel tanulmányai során találkozott és szakmailag érdekesnek és fontosnak vél.

A portfólió követelményei:

Terjedelem: minimum 10, maximum 15 A4-es oldal, fedlap (téma megnevezése, készítő neve, dátum), tartalomjegyzék és mellékletek nélkül. A képek a mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmen felül, ezeket a szöveg megfelelő helyén kell meghivatkozni.

Betűforma és méret: Times New Roman betűtípus 12-es betűnagyság

A portfólió leadási határideje: a vizsgaszervező határozza meg

A vizsgázó egy vendég érkezését és távozását szimulálva érkezteti és elutaztatja a vendéget, kulcskártyát készít és tájékoztat, valamint fizettet. Az eljátszott szituációs gyakorlat során a vizsgázó panaszhelyzetet kezel.

11.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: **60 perc**

11.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: **50 %**

11.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Szállodai recepciós projektfeladat értékelőlapja	
91 – 100%	<ul style="list-style-type: none"> • a projektfeladat végrehajtása során gyűjtött anyagok kiváló szaktudásra utalnak • a szituációs gyakorlat során a vendéggel történő kommunikáció magyar és idegen nyelven is kiváló • a szituációs gyakorlat végrehajtása, lendületes, gördülékeny, és szakmailag hibátlan • a vendégpanasz kezelés során a szakmai és emberi hozzáállásával vendégelégedettséget képes elérni
81 – 90%	<ul style="list-style-type: none"> • a projektfeladat végrehajtása során gyűjtött anyagok jó szaktudásra utalnak • a szituációs gyakorlat során a vendéggel történő magyar és idegen nyelvű kommunikáció során kisebb hibát ejt, ami nem zavarja a megértést • a szituációs gyakorlat végrehajtása a gyakorlat hiányára utal, de a végrehajtás során a célokat eléri • a vendégpanasz kezelés a rutin hiányát mutatja, de szakmai és emberi hozzáállása jó
71 – 80%	<ul style="list-style-type: none"> • a projektfeladat végrehajtása során gyűjtött anyagok szakmai hiányosságokra utalnak • a szituációs gyakorlat során a vendéggel történő magyar és idegen nyelvű kommunikáció során nem azonnal érthető, ismétlésekre, és magyarázatokra kényszerül • a szituációs gyakorlat végrehajtása hiányosságokat mutat, és csak segítséggel tudja teljesíteni • a vendégpanasz kezelése nehézkes, de célját még eléri.
61 – 70%	<ul style="list-style-type: none"> • a projektfeladat végrehajtása során gyűjtött hiányosak, nem mind releváns • a szituációs gyakorlat során a vendéggel történő magyar és idegen nyelvű kommunikáció során sok hibát vét, megértése nehézségekbe ütközik, és sok segítséget igényel • a szituációs gyakorlat végrehajtása során sokat hibázik, segítséget igényel, de végre tudja hajtani a feladatot • a vendégpanasz kezelése elakad, segítségre szorul, de végül sikeres
0 – 60%	<ul style="list-style-type: none"> • Nem gyűjtött anyagokat • kommunikációja nem érthető, illetve nem érti a vendéget • a szituációs gyakorlat során a feladatok közül egyet segítséggel sem tud végrehajtani • a vendégpanasz kezelése sikertelen

Értékelési szempontok:

- a vizsgázó írásban magyar és idegen nyelven a vendégekkel az elvárásoknak megfelelően kommunikál,
- tájékozottságot tanúsít a vendégeket érdeklő információkról és szakmai érdeklődését mutatja a gyűjtött anyag sokszínűsége, relevanciája.
- A szituációs gyakorlat során a vendéggel folytatott magyar és idegen nyelvi kommunikációja szakmailag helytálló és nyelvileg helyes, a hozzáállása határozott és segítőkész.

Minősítések:

91-100 % JELES (5)

81-90 % JÓ (4)

71-80 % KÖZEPES (3)

60-70 % ELÉGSÉGES (2)

0 - 59 % ELÉGTELEN

11.3.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább **60 %-át** elérte.

11.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: **a vizsgáztató a vizsgázó által választott idegen nyelven minimum B2 szintű nyelvtudással rendelkezik.**

11.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek: **szálloda helyiségei és berendezései, szállodai recepció, számítógép szállodai programmal és irodai szoftverekkel, nyomtatóval, kulcskártya olvasóval, dokumentumszkennerrel, POS terminállal.**

11.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

11.7 A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: **a vizsgázó a számítógép minden funkcióját használhatja, így igénybe veheti a szoftverek és az internet segítségét is.**

11.8 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -

12 A szakmai képzés megszervezéséhez kapcsolódó különös, egyedi, speciális feltételek: -