



PROGRAMKÖVETELMÉNY KÉPESÍTŐ VIZSGÁRA VONATKOZÓ KIVONATA

Képesítő vizsga megnevezése: **Szállodai recepció**

Szakképesítés azonosító száma: 10135001

Ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás

Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján:
1013 Szálláshely-szolgáltatás, étkeztetés, vendéglátás

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

A képesítő vizsgára bocsátás feltétele: A szakmai képzés követelményeinek teljesítéséről, a képző intézmény által kiállított tanúsítvány.

Egyéb feltételek: -

Írásbeli vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: Szállodai recepció feladatai

A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása

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

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

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

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 fizettetés 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 fizettetés 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 fizettetése 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

	<ul style="list-style-type: none">• a foglalás áthelyezése, vendégérkeztetés, szolgáltatások terhelése, végszámla kiállítása során bármelyiket segítséggel sem tudta végrehajtani• A vendég fizettetése 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.

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

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: Szállodai recepciós projektfeladat

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 számlákról 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.

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

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

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 kezeléses 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 % ELÉGSEGES (2)

0 - 59 % ELÉGTELEN (1)

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

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.