

Tolna Megyei SZC Bezerédj István Technikum

7100 Szekszárd, Szent László u. 8-12.

Tel.: +36-74-315-177, Fax.: +36-74-316-463

E-mail: bezeredj@tmszc.hu



SZÁLLODAI SZITUÁCIÓK GYŰJTEMÉNYE

Erasmus+ 2020-1-HU01-KA102-078209

„Fókuszban a viselkedéskultúra” című projekt

Készítette: Csizmadia Nikolett

Kardos Viktória Éva

Kiss Virág

Mohácsi – Bugarszki Barbara

Trenka Tímea

Trunk László Bence



TEMPUS KÖZALAPÍTVÁNY



Erasmus+

1.

Ön a Milazzóban található Hotel La Bussola recepcióján dolgozik.



1. számú kép¹

- Az 105-ös szoba vendégeinek gyermeke a szálloda folyosóján a reggelihez igyekezve elcsúszott, és a bal karját lehorzsolta, amely vérzett. A szálloda szobaasszonya elsősegélyben részesítette a sérültet. Az esetnek szemtanúja volt Paolo Campagna, szálloda egyik vendége is.
- A szülők jelentették a balesetet a recepciónak, aki az intézkedés során a mentő hívásától eltekintett, azonban arra hivatkozva, hogy a szálloda nem megfelelően járt el a balesetek megelőzése érdekében, kártérítést követeltek.
- Ismertesse, milyen feladatai vannak a szállodának a balesetek megelőzésével kapcsolatban, valamint melyek a rendkívüli eseményekkel kapcsolatos intézkedések jellemzői.
- Készítsen jegyzőkönyvet számítógépen szövegszerkesztő segítségével. Ügyeljen a tartalmi és formai követelményekre.

Vendégadatok:

A gyermek neve: Pietro Pietrini
Szülők: Gianluca Pietrini, Cornelia Massina
Tanú: Paolo Campagna



2. számú kép²

Mellékletek, eszközök: számítógép, minta jegyzőkönyv (1. számú melléklet)

¹ Forrás: <https://www.booking.com/hotel/it/la-bussola-milazzo.hu>

² Forrás: <https://www.booking.com/hotel/it/la-bussola-milazzo.hu>

2.

Ön a Milazzóban található Hotel La Bussola recepciósaként dolgozik.



3. számú kép³

- Egy vendég a szálloda egyik csomagja iránt érdeklődött e - mailben, aki 2023. július 5 - 10. között szeretne szobát foglalni 5 éjszakára 2 fő részére.
- Készítse el a rendelés visszaigazolását és töltsse ki a rendelésfelvevő nyomtatványt!

A vendég adatai:

Név:	Mario Montepulcano
Állampolgárság:	olasz
E-mail:	mario.montepulcano@gmail.com
Cím:	00131 Roma, Via Labro 42.
Telefon:	00 39 546 87 45
Fizetési mód:	készpénz

Mellékletek, eszközök: számítógép, rendelésfelvevő nyomtatvány (2. számú melléklet)

³ Forrás: <https://www.booking.com/hotel/it/la-bussola-milazzo.hu>

3.

Ön a Hotel Cassisi recepciósa Milazzóban.



4. számú kép⁴

- Egy dél-szicíliai iskola igazgatója, Antonio Binotto kollégáival Milazzóban egy továbbképzésen vesz részt 2023. június 11 -13. között.
- Az igazgató telefonon érdeklődik a fenti időszakra vonatkozóan a szabad szobák iránt. Adjon neki tájékoztatást a lehetőségekről ebben az időszakban.
- Továbbá arra kéri Önt, hogy küldjön számára írásbeli ajánlatot, valamint mellékeljen program lehetőséget számukra e-mailben. (A létszám 10 fő, 8 nő és 2 férfi kolléga.)
- Az e-mail tartalmazza a fizetési és lemondási feltételeket is, valamint csatolja a programajánlatot.

Mellékletek, eszközök: számítógép internet elérhetőséggel

⁴ Forrás: Saját felvétel

Ön a szicíliai Milazzóban található Cassisi Hotel recepciósa.



5. számú kép⁵

- Egy vendégpár érkezik a check in pulthoz, akik panaszt szeretnének tenni a szobafoglalásukkal kapcsolatban. Ők azt állítják, hogy lefoglaltak előre egy kétágyas szobát, és ki is fizették. Nincsen a foglalásról sem megerősítő e-mail, sem a kifizetésről bizonylat. Korábban már jártak a szállodában vakáció céljából, benne vannak a rendszerben, ismerjük őket.
- Térjen ki a recepció feladataira ilyen esetben!
- Írja meg a jegyzőkönyvet és térjen ki az ezt követő teendőkre, esetleg kompenzációra, hogy mit lehet a vendégnek felajánlani ebben az esetben!

Vendégek adatai:

Név:	Federico Vettorello	Luciana Vettorello
Születési hely, idő:	Perugia, 1999.02.15.	Arezzo, 2001.09.22.
Igazolványszám:	CA245423AA	CA746228AA
Autó rendszáma	DA 466RB	
Lakcím:	06121 Perugia, Via San Prospero 25	

Mellékletek, eszközök: számítógép, minta jegyzőkönyv (1. számú melléklet)

⁵ Forrás: Saját felvétel

Ön a Milazzóban található Hotel San Michele recepciósa.



6. számú kép⁶

- Egy budapesti illetőségű vendég a szálloda akciós programja iránt érdeklődött e-mailben, aki kérte, hogy hívja vissza telefonon.
- Hívja fel a hölgyet és válaszolja meg a kérdéseit. Célja, hogy az érdeklődés megrendelés formájában realizálódjon.
- A feladatmegoldás során használja az alábbi információkat és az internetet.

Vendég neve:

Füzi Virág

Információk

- ♣ 2 ágyas szoba
- ♣ 2 felnőtt 1 gyermek (3 éves)
- ♣ Szoba árak
- ♣ Szabad hely 2023. június 15 -17 között
- ♣ Mi a különbség a standard és a superior szoba között?
- ♣ Mi a Kneipp taposó és a Tepi - caldanium? (szálloda szolgáltatásai)
- ♣ Tudnak-e gyermek felügyeletet biztosítani?

Mellékletek, eszközök: számítógép internet elérhetőséggel

⁶ Forrás: <https://hotel-san-michele-milazzo.booked.hu/>

6.

Ön a Milazzóban található Hotel San Michele recepciósa.



6. számú kép⁷

- Vendég érkezik a Front Office pulthoz, aki szobát szeretne kivenni 2 éjszakára 2 személy részére.
- Nincs előfoglalása, nem ismeri a szállodát, ezért tájékoztassa a lehetőségekről (szobatípusok, árak, ellátás lehetőségei, szállodai szolgáltatások).
- A vendég választása alapján az adatai felhasználásával csekkolja be, és végezze el a szükséges adminisztrációs feladatokat!
- A feladatmegoldás során használja az alábbi információkat és az internetet.

Vendég neve: Flavio Manzoni
Születési hely: Nuoro, Sardinia, Italy
Születési idő: 1965. 01. 07.
Cím: Via Calzaiuoli,68 R 50122 Firenze
Igazolvány száma: AH 258695
Utastárs: Filomena Sottile
Születési hely: Nuoro, Sardinia, Italy
Születési idő: 1972. 03. 17.
Igényelt szoba: 4* superior szoba
Szoba száma: 107
Fizetési mód: Bankkártya

Mellékletek, eszközök: számítógép internet elérhetőséggel

⁷ Forrás: <https://hotel-san-michele-milazzo.booked.hu/>

Melléklet

JEGYZŐKÖNYV

Készült:

Jelenlévők:

A jegyzőkönyv vezetője:

Tárgy:

Az eset leírása:

K.m.f.

jegyzőkönyvvezető

vezető recepció

vendég

vendég

vendég, tanú

vendég, tanú

RENDELÉSFELVEVŐ NYOMTATVÁNY

Megrendelő neve: _____

Megrendelő elérhetőségei:

E-mail cím: _____

Telefonszám: _____

Vendégek száma: _____

Gyermek(ek) életkora: _____

Érkezés dátuma: _____ Távozás dátuma: _____

Éjszakák száma: _____

Lefoglalt szoba típusa: _____

Szobaár / éjszaka: _____

Fizetés módja: készpénz hitelkártya

Fizetés ideje: _____

Megjegyzés: _____

Dátum: _____

Aláírás