



**Siófoki Szakképzési Centrum**  
**8600 Siófok, Kálmán Imre stny. 3.**  
**Nyilvántartásba-vételi szám: E – 001295/2015.**

## TÁJÉKOZTATÓ

Szakképesítés megnevezése: **Szállodai recepciós**  
OKJ azonosító szám: **52 812 01**  
Felnőttképzési engedély nyilvántartási szám: **E-001295/2015/A007**

**A képzés célja:** A szakképesítés munkaterületéhez tartozó legjellemzőbb munkakör, foglalkozás betöltéséhez szükséges kompetenciák elsajátítása.

A szállodai recepciós olyan kereskedelmi szálláshelyen tevékenykedik, amely az előírt szempontok alapján került kategóriába sorolásra. Az alkalmazott Front office rendszer, a belső munkaszervezés meghatározza a munkavégzést, így valamennyi feladatát önállóan vagy megosztva (porta, recepció, kassza) látja el.

### **A képzés során megszerzhető kompetenciák:**

- A vendég be-kijelentkezésével és ott tartózkodásával kapcsolatos adminisztrációt végezni
- Használni az ügyviteli és egyéb szakmai szoftvereket, irodatechnikai berendezéseket kezelni
- Tájékoztatót nyújtani a szálloda áráiról, szolgáltatásairól, azokat értékesíteni
- Kapcsolatot tartani magyar és idegen nyelven a vendégekkel, a szálloda részlegeivel és a vezetéssel
- Alkalmazni az üzleti kommunikáció szabályait
- Ellenőrizni a foglalásokkal kapcsolatos nyilvántartásokat
- Bizonylatolni a pénzforgalmat, készpénz és készpénz kímélő fizetési eszközöket kezelni
- Felügyelni a szálloda rendjét, betartani a törvényi rendelkezéseket, minőségbiztosítási rendszert alkalmazni
- Személyes kompetenciák (megbízhatóság, precizitás, önállóság, elhivatottság, önfejlesztés)
- Társas kompetenciák ( udvariasság, empátia, irányítási készség, konfliktus kezelési képesség )
- Módszerkompetenciák ( problémamegoldás, figyelemösszpontosítás, rendszerező képesség)

### **Követelmény modulok:**

Képzési program követelmény moduljai	ÓRASZÁM			A modulzáró vizsga vizsgatevékenysége
	Elmélet	Gyakorlat	Összesen	
11300-12 Szállodai adminisztráció	32	300	332	
11301-12 Szállodai kommunikáció	32	180	212	
11302-12 Szállodai tevékenységek	160	0	160	
11498-12 Foglalkoztatás I.	60	0	60	
11499-12 Foglalkoztatás II.	18	0	18	
11500-12 Munkahelyi egészség és biztonság	18	0	18	

Összesen:	320	480	800
-----------	-----	-----	-----

### A programba való bekapcsolódás feltételei:

Iskolai végzettség: érettségi végzettség

Szakmai végzettség: -

Egészségügyi alkalmasság: szükséges

**Megengedett hiányzás mértéke: 20 %**

### A képzés időbeosztása

Heti 5 nap 8,00 – 16,00 óra között  
esetenként speciális időbeosztás

**A korábban megszerzett kompetenciák beszámításának lehetőségei:** előzetes tudásszint felmérés és beszámítás

### Vizsgára bocsátás feltételei:

- min. 51%-os sikeres modulzáró (írásbeli, gyakorlati, szóbeli ) vizsga modulonként
- A kötelező dokumentumok megléte
- jelenléti ívvel igazolt részvétel a megengedett igazolt hiánnyal figyelembe véve

### Szakmai záróvizsga vizsgatevékenységei:

#### Gyakorlati vizsgatevékenység:

A vizsgafeladat megnevezése: **Szállodai recepció feladatok**

A vizsgafeladat ismertetése: **A gyakorlati vizsgán a jelölt egy komplex szituációs gyakorlatot old meg, az alábbiak közül:**

- Vendég étkezésekor elvégzi a bejelentkezéssel kapcsolatos, adminisztrációt, információt nyújt a szálloda szolgáltatásairól és értékesíti azokaz, magyar és idegen nyelven
- Az érkező vendég foglalása nincs rendben, ellenőrzi az aznapi megrendeléseket, a vendég számára megfelelő megoldást biztosít
- A vendég megrendeli a szálloda éttermi, gyógy- és wellness szolgáltatásait, erről tájékoztatást ad a szálloda részlegei felé
- A vendég szobájával elégedetlen, lebonyolítja a szobacserét, elvégzi az ezzel kapcsolatos adminisztrációt
- A vendéggel baleset történik és ellopják kisebb értékű tárgyát, végre hajtja a szükséges intézkedéseket, elkészíti a jegyzőkönyveket
- A vendég számláját rendezni, ismertetni a vendéggel a számla tartalmát és a fizetési módokat, elkészíti a számlát
- Műszak végén a váltás részére átadja a műszakot, a következő adminisztrációt elvégzi

A vizsgafeladat időtartama: **90 perc**

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: **60 %**

#### Központi írásbeli vizsgatevékenység:

A vizsgafeladat megnevezése: **Szállodai üzemeltetés, ügyvitel, gazdálkodás**

A vizsgafeladat ismertetése: **Írásbeli feladatmegoldás a vizsgakövetelmények alapján központilag összeállított kérdéssor, amely az alábbi témaköröket foglalja magába**

- Szálloda kialakításának tárgyi feltételei
- Szálloda üzemeltetésének személyi feltételei, szervezeti felépítése
- Szállodák kategorizálása
- Árképzés formái
- Elszállásolással, szolgáltatások értékesítésével kapcsolatos ügyviteli feladatok
- Értékesítés, az értékesítés új formái
- Számla-, bizonylatkészítés
- Szállodai gazdálkodási mutatók számítása, statisztikák készítése
- Balesetvédelem, munkavédelem, tűzvédelem

A vizsgafeladat időtartama: **120 perc**

**A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 40 %**