

# 10134004 számú Tisztítás-technológiai szolgáltatásvezető – Housekeeping - Stewarding megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény

## 1 A javaslatot tevő adatai<sup>1</sup>

- 1.1 Természetes személy esetén:
  - 1.1.1 Név:
  - 1.1.2 Lakcím:
  - 1.1.3 E-mail cím:
  - 1.1.4 Telefonszám:
- 1.2 Nem természetes személy esetén:
  - 1.2.1 Név: **Szakképzésért felelős miniszter**
  - 1.2.2 Jogi személy működési formája (cégforma):
  - 1.2.3 Székhely:
  - 1.2.4 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy neve:
  - 1.2.5 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy telefonszáma:
  - 1.2.6 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy e-mail címe:
  - 1.2.7 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy neve:
  - 1.2.8 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy telefonszáma:
  - 1.2.9 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy e-mail címe:

## 2 A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés

- 2.1 Megnevezése: Tisztítás-technológiai szolgáltatásvezető – Housekeeping - Stewarding
- 2.2 Ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás
- 2.3 Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: 1013

## 3 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés

- 3.1 Megnevezése: Tisztítás-technológiai szolgáltatásvezető - Housekeeping-Stewarding
- 3.2 Szintjének besorolása
  - 3.2.1 Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint: 4
  - 3.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: 4

---

<sup>1</sup> A megfelelő elem kiválasztandó.

### 3.2.3 A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 4

#### **4 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése<sup>2</sup>:**

4.1 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal szakmajegyzékben szereplő szakma körébe vonható munkaterület, tevékenység vagy munkakör magasabb szinten gyakorolható, vagy a szakmai képzés szakmajegyzékben szereplő szakma képzési és kimeneti követelményeiben meg nem határozott speciális szakmai ismeretek és szakmai készségek megszerzésére irányul.

4.2 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály:

#### **5 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása:**

A Housekeeping-Stewarding területet vezető személy, a szálláshely motorja. A beosztottak, takarítást végző kollégák munkavégzéséért felelős. A legfontosabb feladata az ellátandó területeken folyó munka megszervezése, és mint egy részleg vezetője, tervezési, irányítói, szervezési és ellenőrzési, értékelési tevékenysége van. Kapcsolatot tart a szálláshely többi részlegének vezetőjével (Front Office, Karbantartás, Szobaszerviz, Étterem, Rendezvény) valamint a beszállítókkal és a szakmai szervezetekkel is. Rendkívül felelősségteljes munkakör. A feladatai közé tartozik többek között a megfelelő színvonal biztosítása a szálláshely teljes területén, a vendégek szállóáival szembeni, tisztasággal összefüggő elvárásainak teljesítése, a vendégszobák, vendégterek, raktárak ellenőrzése tisztasági és műszaki szempontból.

#### **6 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítéshez szükséges képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatti állása:**

6.1 Szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll: -

6.1.1 Az oltalom típusának megjelölése: -

6.1.2 Nyilvántartó hatóság: -

6.1.3 Azonosító vagy nyilvántartásba vételi száma: -

---

<sup>2</sup> A megfelelő elem kiválasztandó.

**7 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés megkezdéséhez szükséges bemeneti feltételek:**

7.1 Iskolai előképzettség<sup>3</sup>: alapkú iskolai végzettség

7.2 Szakmai előképzettség: -

7.3 Egészségügyi alkalmassági követelmény: szükséges

7.4 Szakmai gyakorlat területe és időtartama: -

**8 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés elvégzéséhez szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszama (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a modulonként meghatározott minimális, a maximális óraszám a modulonként meghatározott maximális óraszámok összege):**

8.1 Minimális óraszám: 200 óra

8.2 Maximális óraszám: 260 óra

**9 A szakmai követelmények leírása:**

9.1 Nem modulszerű felépítés esetén:

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Bemutatja a szálloda azon helyiségeit, amely szorosan kapcsolódik a takarításhoz, illetve napi szinten kapcsolatot tart a társrészlegekkel.	A képzésben résztvevő ismeri a szálláshelyek munkaterületeit, közöttük fennálló kapcsolatot és ezen munkaterületek helyiségeit.	Törekszik a megfelelő kapcsolat kialakítására a társrészlegekkel, igényli és a munkavégzéséhez szükséges a folyamatos visszacsatolást.	Irányítja a kapcsolattartást, az alárendelt és mellérendelt dolgozókkal együttműködik.
2	Elkészíti a takarítási rendet, a munkarendet, valamint a munkabeosztásokat.	A képzésben résztvevő ismeri a szállodai helyiségek takarításának menetét.	A résztvevő elkötelezett a tisztaságnak, a minőségnek és a színvonalnak.	Felelősséget vállal a takarító kollégák irányításáért, munkavégzéséért. Ellenőrzi a szálláshely rendjét,

<sup>3</sup> A megfelelő elem kiválasztandó.

				tisztaságát, valamint a dolgozók külső megjelenését.
3	A szolgáltatások előállítása érdekében beszerzi a szükséges eszközöket, anyagokat.  Közreműködik a munkatársak kiválasztásában és betanításában.	Beszerzési ismeretekkel rendelkezik.  Tisztában van a munkaerő felvétel és betanítás feladatkörével.	Törekszik arra, hogy a szálloda/szálláshely színvonalának legmegfelelőbb munkavállaló, anyagok és eszközök kerüljenek beszerzésre.	Kontrollálja a munkavállalók munkavégzést.
4	Kiválasztja a legalkalmasabb tisztítószerket és takarítógépeket a szálláshely számára, valamint bemutatja azok rendeltetésszerű használatát.	Ismeri a tisztítószerket és takarítógépek típusait, valamint azok használatát és működését.	Nyitott az új megoldásokra, törekszik a naprakész tudásra, kész a közös munkára, nyitott a segítségnyújtásra.	Ellenőrzi a beszerzett anyagok és eszközök használatát.
5	Előre ütemezi a nagytakarításokat, a beszerzéseket, leltározásokat, a felújításokat, karbantartásokat.	Tisztában van a nagytakarítások, beszerzések, leltározások, felújítások és karbantartások tervezési feladataival.	Kritikusan szemléli az elvégzett munka minőségét, képviseli a szálláshely érdekeit.	Irányítja a takarításért felelős kollégákat, kapcsolatot tart a külső szolgáltatókkal. Másokkal együttműködik.
6	Irányítja a Housekeeping és a Stewarding feladatait, és kapcsolatot tart a többi részleg vezetőjével (Front Office, F&B, Szobaszervíz, Rendezvény, Adminisztráció, Karbantartás, Mosoda-varroda), valamint a beszállítókkal és szakmai szervezetekkel.	Ismeri a saját, hatáskörébe tartozó koordinációs feladatait, a kapcsolattartást a Front Office, F&B, Szobaszervíz, Rendezvény, Adminisztráció, Karbantartás, Mosoda-varroda részlegekkel.	Maximálisan szem előtt tartja a folyamatos információáramlás hatékonyságát.	Felelősséget vállal a saját munkájáért, tudatosan végzi a feladatait.

7	<p>Elvégzi a szobastátusz jelentést, a minibár terheléseket, szobatörzslap vezetést, karbantartási hibák jelentését digitális eszköz használatával. Intézi a készletek feltöltését, vendégszobai bekészítéseket, (különös figyelemmel a VIP vendégekre), szobaszervizre. A dolgozók számára elkészíti a munkabeosztást. Összeállítja a jelenléti íveket, teljesítménylapokat, beszerzéssel kapcsolatos dokumentumokat a könyvelési részleg számára.</p>	<p>Ismeri az adminisztrációs feladatait, kötelezettségeit (minibár terhelést végez, szobastátuszt jelent, készleteket feltölti, szobabekészítések során közreműködik, munkaidőbeosztást készít, továbbítja a könyvelés irányába heti/havi dokumentumokat.).</p>	<p>Szem előtt tartja az adminisztráció pontosságát és gyorsaságát, valamint figyel a folyamatos információáramlásra.</p>	<p>Irányítja a folyamatos információáramlást, felelősséget vállal az adminisztráció pontos elvégzéséért. Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására.</p>
8	<p>Betartja és betartatja a raktározás szabályait, nyilvántartja és biztosítja a tárgyi eszközöket és a különböző anyagokat (gép, bútor, textília, fogyóeszköz, felszerelés, tisztítószerek, bekészítések).</p>	<p>Ismeri a raktárak fajtáit, elhelyezkedésüket és a tárolt eszközöket és anyagokat.</p>	<p>Fokozott figyelemmel kíséri az anyag- és eszközhasználatot. Kiemelt figyelmet fordít a leltározás és selejtezésre.</p>	<p>Felelősséget vállal a rábízott anyagok, eszközök meglétéért és állapotáért. Rendszeresen ellenőrzi, felelősséggel tartozik a szállodai/szállás helyi berendezésekért, felszerelésekért.</p>
9	<p>Közreműködik a vendégpanaszok vizsgálatában és kezelésében., a vendégelégedettséghez kapcsolódóan az</p>	<p>Tisztában van a vendégekkel való foglalkozás kiemelt fontosságával.</p>	<p>Képviseli a szálláshelyet, törekszik a vendégpanaszokat megfelelően</p>	<p>Munkáját tudatosan végzi, önálló javaslatokat fogalmaz meg. Korrigálja saját</p>

	összes beosztottját értékeli.		kezelné és azok alapján javítani a kifogásolt területen. Ösztönzi a dolgozóit a precíz, minőségi munkavégzésre.	vagy mások hibáit, és ezzel párhuzamosan értékítéletet fogalmaz meg.
<b>10</b>	Kezeli a talált tárgyakat, nyilvántartást vezet.	Ismeri a talált tárgyak kezelésére és nyilvántartásáról a vonatkozó szabályokat.	Vallja és elfogadja az erre vonatkozó szakmai elveket.	Felelősséget vállal a rábízott talált tárgyak kezelésért.
<b>11</b>	Intézi a rendkívüli helyzeteket, eseteket. (betegség, baleset, halál, lopás, betörés, stb.)	Rendelkezik a rendkívüli helyzetek kezelésének ismeretével.	Empatikusan áll hozzá a rendkívüli esetekhez, de betartja a szakmai protokollt.	Végig gondolja, megoldásokat kezdeményez, és irányítónak részt vesz a szituációban.

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/**nem**<sup>4</sup>

**10 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés társadalmi-gazdasági hasznosíthatóságának bemutatása (munkaerőpiaci relevanciája):**

A képzés által nyújtott szaktudás lehetőséget ad arra, hogy szállodai gondnoknői feladatok ellátására. Széleskörű érdeklődés nyilvánul meg a szakma iránt, a fővárosban és vidéken is a szálláshelyek megnövekedett volumene várja. Ennek a pozíciónak a betöltője a szálloda egyik motorja, így a piacképes végzettség előnyt jelenthet a munkaerőpiacon.

**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

<sup>4</sup> A megfelelő válasz aláhúzendó.ir

11.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Housekeeping-Stewarding ismeretek

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

- Ismeri a szálláshelyek munkaterületeit, közöttük fennálló kapcsolatot és ezen munkaterületek helyiségeit
- Ismeri a tisztítószeres és takarítógépek típusait, valamint azok használatát és működését
- Tisztában van az adminisztrációs feladataival, kötelezettségeivel (minibár terhelést végez, szobastátuszt jelent, készleteket feltölti, szobabekészítéseket megoldja, munkaidő-beosztást készít, továbbítja a könyvelés irányába heti/havi dokumentumokat.)
- Közreműködik a vendégpanaszok kezelésében.
- Kezeli a talált tárgyakat, nyilvántartást vezet
- Elvégzi a szobastátusz jelentést, a minibár terheléseket, szobatorzslap vezetést, karbantartási hibák jelentését digitális eszköz használatával.
- A dolgozók számára elkészíti a munkabeosztást. Összeállítja a jelenléti íveket, teljesítménylapokat, beszerzéssel kapcsolatos dokumentumokat a könyvelési részleg számára.
- Irányítja a Housekeeping és a Stewarding feladatait, és kapcsolatot tart a többi részleg vezetőjével (Front Office, F&B, Szobaszervíz, Rendezvény, Adminisztráció, Karbantartás, Mosoda-varroda), valamint a beszállítókkal és szakmai szervezetekkel

11.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

11.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 40 %

11.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: Online vizsgafeladat automatikus kiértékelés

A vizsgafeladat értékelése az eredmények alapján:

- a szükséges dokumentáció vezetése
  - felismeri és kitölti az előírásoknak megfelelően a feladatban megadott dokumentumot
- szakmai protokoll, a feladat szakszerű megoldása
  - a saját feladatait precízen elvégzi (jelentések, terhelések)
- ismeri a felhasznált tisztítószereket, eszközöket és azok használatát
- információkövetítés a társrészlegek között elvégzi

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 51 %-át elérte.

11.3 Projektfeladat

11.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Gyakorlati vizsgamunka

### 11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

Egy délelőtti műszak modellezése szituációs feladatok megoldásával. Elvégzi a munkakiosztást. Elvégzi a szobastátusz jelentést, a minibár terheléseket, szobatörzslap vezetést. Intézi a vendégszobai bekészítést, (különös figyelemmel a VIP vendégekre), szobaszervízt. Irányítja a Housekeeping és a Stewarding feladatait, és felveszi a kapcsolatot a mosoda vezetőjével. Leleltároz egy emeleti raktárt, és összehasonlítja egy korábbival és levonja a következtetéseket.

### 11.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 90 perc

11.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 60 %

### 11.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

- szakmai, biztonsági, higiéniai szabályok betartása (tűz-, munka-, balesetvédelem);
- gyakorlat/megvalósítás elemeinek szakszerű kivitelezése;
- gyakorlat/kivitelezés/megvalósítás során alkalmazott gépek, berendezések, eszközök, anyagok használata
- kommunikáció minősége a kollégákkal/ügyfelekkel/vendégekkel/kliensekkel/betegekkel stb. (szóbeli kikérdezés);
- a szükséges dokumentáció vezetése, előre nem látható helyzetek, fellépő problémák kezelése, döntéshozás;
- önállóság, hatékonyság

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: -

11.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- helyszín biztosítása: szálláshely, vendégszoba, emeleti raktár
- számítógép, hordozható eszköz (tablet, telefon)
- adminisztrációs segédanyagok
  - o leltározás manuálisan és/vagy számítógépes rendszeren keresztül

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

11.7 A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -

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

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

-