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

1 A javaslatot tevő adatai[1]

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 Képviseletre (cégjegyzésre) jogosult személy neve:

1.2.5 Képviseletre (cégjegyzésre) jogosult személy telefonszáma:

1.2.6 Képviseletre (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: Szállodai recepciós

2.2 Ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás Ágazat

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: Szállodai recepciós

3.2 Szintjének besorolása

3.2.1 Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint: 5

3.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: 5

3.2.3 A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 5

[1] A megfelelő elem kiválasztandó.

4 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése[2]:

4.1 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető 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 megszerezhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály:

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

Szállodai recepciós szakképesítéssel betölthető munkakör a szálláshely földszinti munkaköreinek hármas tagolása esetén a szállodai recepciós vagy régi nevén szobafőnök. Ebben a munkakörben elsődleges feladata, hogy fogadja és nyilvántartja a vendégek különböző formában érkező szobafoglalásait és gazdálkodik a rendelkezésre álló szobakapacitással. További feladata a vendégek érkeztetése, bejelentése és tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról. Kisebb egységekben, vagy ott, ahol nem különülnek el ezek a munkakörök a szállodai recepciós ellátja a portás és a pénztáros feladatait is. Ebben az esetben a munkakör része a szobák árazása, értékesítése, a vendégek érkeztetése és informálása mellett a számlázás és a fizettetés is. Nagyobb egységekben feladata a kocsirendező, a londiner, a boy, a hostess, a transzfer gépkocsivezető, a Business Centerben dolgozó alkalmazottak, a ruhatáros, a garázsmester irányítása, munkájuk megszervezése és ellenőrzése is. A szállodai recepciós kapcsolatot tart a szálloda más egységeivel úgy, mint az emeleti munkakörök (Housekeeping), vendéglátás (Food & Beverage), műszak és ügyvitel.

6 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető 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: -

[2] A megfelelő elem kiválasztandó.

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

7.1 Iskolai előképzettség[3]: **érettségi végzettség**

7.2 Szakmai előképzettség:

52 7822 02	Vendéglátó technikus
54 811 01	Vendéglátás-szervező
52 811 02	Vendéglős
54 811 01	Vendéglátásszervező-vendéglős
54 811 01	Vendéglátásszervező
52 7872 02	Idegenforgalmi technikus
52 7872 03	Idegenforgalmi ügyintéző
54 7872 02	Idegenvezető
54 812 01	Idegenvezető
54 812 03	Turisztikai szervező, értékesítő
5 1013 23 08	Vendégtéri szaktechnikus
5 1015 23 07	Turisztikai technikus

7.3 Egészségügyi alkalmassági követelmény: szükséges

7.4 Szakmai gyakorlat területe és időtartama: -

7.1 Szakmához köthető további sajátos követelmények: **egy idegen nyelvből B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga vagy idegenforgalmi-vendéglátóipari szaknyelvi B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga a szakmai vizsga megkezdésekor**

8 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés elvégzéséhez szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszáma (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a <u>modulonként</u> meghatározott minimális, a maximális óraszám a modulonként meghatározott maximális óraszámok összege):

8.1 Minimális óraszám: **200 óra**

8.2 Maximális óraszám: **300 óra**

9 A szakmai követelmények leírása:

9.1 Nem modulszerű felépítés esetén:

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűd	Önállóság és felelősség mértéke
1	Interneten, elektronikus levélben vagy telefonon kommunikál, fo-	Ismeri a szobafoglalási rendszerek, szakmai szoftverek, elektronikus	A szálláshelyet méltó módon, nyelvezettel és hozzáállással	A digitális eszközöket önállóan használva kommunikál szóban és

[3] A megfelelő elem kiválasztandó.

	gadja a vendégek foglalásait, lehetőleg a vendég anyanyelvén vagy egy ismert világnyelven.	levelezők és a telefon használatát. Magabiztos nyelvtudással rendelkezik írásban és szóban egyaránt.	képviselve kommunikál, és törekszik a pontos munkavégzésre.	írásban, magyar és idegen nyelven a vendégekkel.
2	A szobakapacitást a mindenkor elérhető legjobb feltételekkel értékesíti.	Ismeri a szállodai árképzés és a kapacitáskihasználás szakmai módszereit.	A vendégek megelégedettsége mellett a szobaértékesítés folyamán a legmagasabb bevétel elérésére törekszik.	Önállóan dönt a szobaárak és a kapacitáskihasználás kérdéseiben.
3	A vendégeket érkezteti, bejelenti és tájékoztatja az igénybe vehető szolgáltatásokról.	Ismeri a vendégérkeztetéssel kapcsolatos teendőket. Tisztában van a mindenkori bejelentési kötelezettséggel. Ismeri a szálloda különböző szolgáltatásait.	Világosan, hitelesen, udvariasan és empatikusan kommunikál a vendégekkel. Az adminisztrációnál a pontosságra törekszik.	Saját munkáját felelősséggel végzi.
4	A vendégeket tájékoztatja az étkezési és szórakozási lehetőségekről, valamint utazási, menetrendi és közlekedési információkat ad.	Az étkezési és szórakozási lehetőségek, az utazási, menetrendi és közlekedési információk tekintetében tájékozott, és a szükséges történelemi, politikai és honismerettel rendelkezik.	Segítően, és naprakészen tájékoztatja a vendégeket. A szolgáltatások ajánlása során elsősorban a saját kapacitás értékesítésére törekszik. Külső szolgáltatók ajánlásánál elfogulatlan és etikus magtartást tanúsít.	Saját tevékenységét önállóan ellenőrzi és képes a hibák önálló kijavítására.
5	Digitális eszközökkel, vagy papír alapon lakónyilvántartó és indexkönyv használatával rögzíti és nyilvántartja a vendégeket és kimutatja a foglaltságot.	Ismeri a szállodai szoftver és a szállodában használatos vendégnyilvántartási rendszerek használatát.	Munkavégzésében precíz, pontosságra törekszik.	A feladatát önállóan, a digitális eszközök magabiztos használatával oldja meg.
6	A szobakulcsokat vagy a kulcskártyákat, illetve fej-	Ismeri szállodai kulcs és kulcskártya, illetve a fejlet-	Ügyel a szálloda és a vendégek értékeinek meg-	Felelősséggel bánik a szobai beléptetést szolgáló esz-

	lett rendszerek esetén a szobák ajtaját nyitó okos alkalmazásokat kezeli.	tebb ajtónyitó okos eszközökre vonatkozó szakmai eljárásokat.	őrzésére, és ennek megfelelően kezeli a különböző beléptetési és kulcsrendszereket.	közökkel és rendszerekkel.
7	Portai szolgáltatásokat végez: üzenetek és küldemények továbbítása a vendégek felé, ébresztőszolgáltatás, talált tárgyak kezelése és értékcikkek árusítása.	Ismeri az üzenetek és küldemények átadásának szabályait. Ébreszteni tud. Rendelkezik a talált tárgy kezelésének ismeretével. Ismeri az értékcikkek árusításával kapcsolatos értékesítési előírásokat.	A különböző portai szolgáltatások nyújtása során a vendégekkel figyelmes és szolgálatkész.	Felelősséggel és önállóan végzi a rábízott portaszolgálati teendőket.
8	Az éjszakás műszakban elvégzi a napi zárás és a másnapi üzemeltetés előkészítésére vonatkozó feladatokat: a pult feltöltése, a kulcsok vagy kulcskártyák ellenőrzése, a másnapi utaztatások előkészítése.	Elsajátította az éjszakás műszak speciális feladatait.	Pontosságra törekedik az éjszakai műszak feladatainak végrehajtása közben.	Felelősen és önállóan készíti elő a kollégái számára a másnapi üzemeltetéshez szükséges eszközöket, és felelősséget vállal a napi zárás pontosságáért.
9	Irányítja a földszinti munkakörök beosztott munkavállalóinak munkáját, mint a kocsirendező, a londiner, a boy, a hostess, a transzfer gépkocsivezető, a Business Centerben dolgozó alkalmazott, a ruhatáros és a garázsmester	Ismeri a szállodai földszinti munkakörökben elvárható feladatokat, ezek egymásra épülését és munkaszervezését.	Vezetőként példamutatással ösztönzi az általa irányított munkavállalókat.	Felelősséggel irányítja a rábízott munkatársak munkáját.
10	Kapcsolatot tart a szálloda többi egységével (emeleti munkakörök munkatársai (Housekeeping), vendéglátás, mű-	Ismeri a saját és a szálloda többi egysége munkájának egymásra épülését.	A szálloda többi munkavállalójával jó munkakapcsolatra és zavartalan együttműködésre törekszik.	Felelősséggel és tudatos önállósággal alakítja a szállodán belüli munkatársak együttműködését.

	szak, ügyvitel).			
11	A vendégek távozásakor elvégzi a számlázásra és fizettetésre vonatkozó tevékenységet.	Ismeri a számlaadásra, a különböző fizetési módokra és valutaváltásra vonatkozó szabályokat.	Megbízhatóan kezeli a pénztárat, pontosan bánik a különböző fizetőeszközökkel.	Önállóan elszámol, és elszámoltat.
12	Elszámol a pénztárral.	Tisztában van a pénztár elszámoltatás szabályaival.	A pénzkezelésben pontosságra törekedik.	Felelősen bánik a pénzeszközökkel.

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/**nem**[4]

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

A szállodai recepciós felkészült, művelt, kiváló, a világnyelvek közül legalább egy nyelvből középfokú nyelvtudással rendelkezik. A szállodai frontvonalban elsősorban ő képviseli a vendéglátót és testesíti meg a vállalkozást. A hazai és külföldi vendégek a szállodai recepcióson keresztül közvetlen ismereteket szereznek a szállodával kapcsolatban és a szállodán belüli és kívüli étkezési valamin szórakozási lehetőségekről, programokról. A külföldiek a szállodai recepciós tájékoztatásán keresztül információkat kapnak az ország és a régió történelméről, kultúrájáról és politikai berendezkedéséről, így munkája aktívan hozzájárul az országimázs kialakításához. A szakember tevékenységével hozzájárul az úgynevezett „láthatatlan export" bevételek növeléséhez, indirekt módon javítja nemzetközi kereskedelmi mérleget és növeli a bruttó nemzeti terméket. A munkaerőpiacon a szállodai recepciós keresett munkaerő, így képzése szükséges.

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 visszaigazolás küld, szállodai szoftver segítségével

[4] A megfelelő válasz aláhúzandó.

egy korábbi foglalást 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%	• 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%	• 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%	• 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%	• 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%	• a levél tartalma hiányos • a levél megfogalmazása elfogadhatatlan • 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.**

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 számlákról késztett 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%	• 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%	• 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%	• 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%	• 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%	• 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: -