



Szállodai recepciós képzés

Program követelmény azonosítója:
10135001



TARTALOMJEGYZÉK

Szállodai recepció	1
Általános képzési információk	1
<i>Oktatók</i>	<i>1</i>
<i>A képzés hossza és költsége</i>	<i>1</i>
<i>Mit tartalmaz az ár?</i>	<i>1</i>
<i>Mi szükséges a képzés megkezdéséhez?</i>	<i>2</i>
<i>Mit jelent az előzetes tudásmérés?</i>	<i>2</i>
<i>Mi történik, ha kérdésed van, kihez fordulhatsz?</i>	<i>2</i>
<i>Milyen kompetenciákat szerezhetsz meg a Szállodai recepció képzés során?</i>	<i>2</i>
<i>Kapcsolódó szakmai készségek:</i>	<i>3</i>
<i>Miért minket válassz Szállodai recepció végzettség megszerzéséhez?</i>	<i>4</i>
A képesítő vizsgára bocsátás feltétele	4
Hogyan zajlik a szakmai vizsga?	4
<i>Szakmai vizsgatevékenységek leírása</i>	<i>4</i>
<i>Írásbeli vizsgatevékenység</i>	<i>4</i>
<i>Projektmunka</i>	<i>6</i>





SZÁLLODAI RECEPCIÓS

Ha rendelkezel már előképzettséggel a turizmus-vendéglátás területén és most a szállodák világa vonz, akkor ne is keress tovább, megérkeztél. A tanfolyam nagyszerűsége nem is a tananyagban rejlik, hanem abban, hogy olyan gyakorló szakemberek oktatnak majd, akik tökéletesen ismerik a szállodák működését, mert ezen a területen dolgoznak, életszerű, valós képet mutatnak Neked a szállodák világáról.

ÁLTALÁNOS KÉPZÉSI INFORMÁCIÓK

Program követelmény azonosítója: 10135001

OKTATÓK

Sárvári Krisztina

A főiskola elvégzése után az idegenforgalom területén helyezkedtem el, szerelem volt az első látásra és a szerelem azóta is tart. Az elmúlt harminc évben dolgoztam légitársaságnál, utazási irodában és az elmúlt közel tíz évben szállodában. Folyamatos képzéseken vettem részt és képzéseket tartottam. Oktatói munkán során törekszem arra, hogy a szükséges elméleti tudást, a napi munkavégzés során tapasztalt helyzetekkel tegyem színesebbé. Fontosnak tartom, hogy a hallgatók megfelelő elméleti és gyakorlati ismeretre tegyenek szert az idegenforgalom minden – általam jól ismert – területén. A célom, hogy a képzések alatt kedvet kapjanak ehhez a nehéz, de gyönyörű szakmához és találjanak benne ugyanannyi örömet, mint amennyit én találok nap mint nap.

A KÉPZÉS HOSSZA ÉS KÖLTSÉGE

Ütemezés	<u>Hagyományos:</u> Szombatonként vagy kéthetente szombat vasárnap <u>Hibrid:</u> minden szombaton VAGY minden vasárnap VAGY hétköznap kedden és csütörtökön <u>Online:</u> minden szombaton VAGY minden vasárnap VAGY hétköznap kedden és csütörtökön
Képzés időtartama	3 hónap
Képzési díj	98.000 Ft

MIT TARTALMAZ AZ ÁR?

- az előzetes tudásmérés díját
- az oktatói jegyzeteket
- az oktatás díját
- személyre szabott internetes felület biztosítását

- a gyakorlat helyszínének biztosítását
- a tananyagegységek záró vizsga díját

MI SZÜKSÉGES A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ?

- Érettségi végzettség
- 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

Továbbá:

- egy idegen nyelvből B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga vagy idegenforgalmi-vendéglátóipari szaknyelvi B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga a szakmai vizsga megkezdésekor.

MIT JELENT AZ ELŐZETES TUDÁSMÉRÉS?

- Amennyiben szeretnéd, előzetes tudásod/ismereteid beszámítjuk.
- Az előzetes tudásmérést és a képzési tanácsadást ingyenesen biztosítjuk.
- Az előzetes tudásméréssel számot adott ismereteid alapján felmentést kaphatsz a képzés egy része alól. Ezt írásbeli tesztekkel és oktatói elbeszélgetéssel mérjük fel.

MI TÖRTÉNIK, HA KÉRDÉSED VAN, KIHEZ FORDULHATSZ?

- Felmerülő kérdéseid ügyfélszolgálatunk 24 órán belül megválaszolja/megoldja.
- Ennek a tanfolyamnak a felelőse Császár Anett, aki szintén melletted áll a képzés ideje alatt, telefonon és email-ben elérhető.

MILYEN KOMPETENCIÁKAT SZEREZHETSZ MEG A SZÁLLODAI RECEPCIÓS KÉPZÉS SORÁN?

- Ismeri a szobafoglalási rendszerek, szálláshelykezelőszoftverek, elektronikus levelezők és a telefon használatát. Magabiztos nyelvtudással rendelkezik írásban és szóban egyaránt.

- Ismeri a szállodai árképzés és a kapacitáskihasználás szakmai módszereit.
- Ismeri a vendégérkeztetéssel kapcsolatos teendőket. Tisztában van a mindenkori bejelentési kötelezettséggel. Ismeri a szálloda különböző szolgáltatásait
- Az étkezési és szórakozási lehetőségek, az utazási, menetrendi és közlekedési információk tekintetében tájékozott, és a szükséges történelmi, politikai és honismerettel rendelkezik
- Ismeri a szállodai szoftver és a szállodában használatos vendégnyilvántartási rendszerek használatát
- Ismeri szállodai kulcs és kulcskártya, illetve a fejlettebb ajtónyitó okos eszközökre vonatkozó szakmai eljárásokat
- Ismeri az üzenetek és küldemények átadásának szabályait. Ébreszteni tud. Rendelkezik a talált tárgy kezelésének ismeretével. Ismeri az értékcikkek árusításával kapcsolatos értékesítési előírásokat
- Elsajátította az éjszakás műszak speciális feladatait.
- Ismeri a szállodai földszinti munkakörökben elvárható feladatokat, ezek egymásra épülését és munkaszervezését
- Ismeri a saját és a szálloda többi egysége munkájának egymásra épülését
- Ismeri a számlaadásra, a különböző fizetési módokra és valutaváltásra vonatkozó szabályokat
- Tisztában van a pénztár elszámoltatás szabályaival.

KAPCSOLÓDÓ SZAKMAI KÉSZSÉGEK:

- Ismeri a szobafoglalási rendszerek, szálláshely-kezelőszoftverek, elektronikus levelezők és a telefon használatát. Magabiztos nyelvtudással rendelkezik írásban és szóban egyaránt.
- Ismeri a szállodai árképzés és a kapacitáskihasználás szakmai módszerit.
- Ismeri a vendégérkeztetéssel kapcsolatos teendőket. Tisztában van a mindenkori bejelentési kötelezettséggel.
- Ismeri a szálloda különböző szolgáltatásait.
- Az étkezési és szórakozási lehetőségek, az utazási, menetrendi és közlekedési információ tekintetében tájékozott, és a szükséges történelmi, politikai és honismerettel rendelkezik.
- Ismeri a szállodai szoftver és a szállodában használatos vendégnyilvántartási rendszerek használatát.
- Ismeri szállodai kulcs és kulcskártya, illetve a fejlettebb ajtónyitó okos eszközökre vonatkozó szakmai eljárásokat.
- Ismeri az üzenetek és küldemények átadásának szabályait. Ébreszteni tud. Rendelkezik a talált tárgy kezelésének ismeretével. Ismeri az értékcikkek árusításával kapcsolatos értékesítési előírásokat.
- Elsajátította az éjszakás műszak speciális feladatait.
- Ismeri a szállodai földszinti munkakörökben elvárható feladatokat, ezek egymásra épülését és munkaszervezését.
- Ismeri a saját és a szálloda többi egysége munkájának egymásra épülését.

- Ismeri a számlaadásra, a különböző fizetési módokra és valutaváltásra vonatkozó szabályokat.
- Tisztában van a pénztár elszámoltatás szabályaival.
- Milyen tartalmat foglal magába a Pedagógiai asszisztens tanfolyam?
 1. Pedagógiai, pszichológiai ismeretek
 2. Családpedagógiai alapismeretek
 3. Szabadidőpedagógia
 4. Gondozás és egészségnevelés
 5. Kommunikáció és viselkedéskultúra

MIÉRT MINKET VÁLASSZ SZÁLLODAI RECEPCIÓS VÉGZETTSÉGED MEGSZERZÉSÉHEZ?

- Olyan gyakorló szakemberek dolgoznak a csapatunkban, akik igazi Klasszisok a szakmájukban, ezáltal az elméletet és a gyakorlatot is könnyebb elsajátítani.
- A képzésen többféle időbeosztás közül választhatsz, így lehetőség van az életedbe leginkább beilleszthető megoldásra.
- Nálunk nem számít hány éves vagy, csoportjainkban mindenféle korosztály megtalálható.
- Jó egy olyan csapathoz tartozni, ahol abból építkeznek, ami örömet okoz!
- Kislétszámú csoportjainkban eredményesebb a tanulás, ráadásul családias a hangulat.
- A munkánk a szenvedélyünk. Nálunk a tanfolyami résztvevő áll a középpontban, és a lelkesedésünk ragadós :-) !

A KÉPESÍTŐ VIZSGÁRA BOCSÁTÁS FELTÉTELE

- A szakmai képzés követelményeinek igazolásáról a képző intézmény által kiállított tanúsítvány.

HOGYAN ZAJLIK A SZAKMAI VIZSGA?

SZAKMAI VIZSGATEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA

ÍRÁSBELI VIZSGATEVÉKENYSÉG

A VIZSGATEVÉKENYSÉG MEGNEVEZÉSE:

Szállodai recepciós feladatai

A VIZSGAFELADAT ISMERTETÉSE:

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

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 fizetetés 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 fizetetés 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 fizetése 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 • a foglalás áthelyezése, vendégérkeztetés, szolgáltatások terhelése, végszámla kiállítása során bármelyiket segítséggel sem tudta végrehajtani • A vendég fizetése 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 végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

90 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül:

50 %

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

PROJEKTMUNKA

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 melléletek nélkül. A képek a mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmén 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 érkezteteti és elutaztatja a vendéget, kulcskártyát készít és tájékoztat, valamint fizettet. Az eljátszott szituációs gyakorlat során a vizsgázó panaszhelyzetet kezel.

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 kezelései 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

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül:

50 %

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

Eredményes tanulást kívánunk!

A Klasszis Csapat