



ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114
10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.

Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 számú
Szállodai recepciós
szakmai képzés

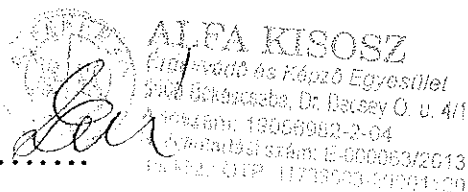
Képzési programja

1. verzió

Készült: 2021. március 30.

Szakmai vezető neve: Czibula Zoltán

Szakmai vezető aláírása:.....



Minősítő felnőttképzési szakértő neve: Gulácsi Levente

Minősítő felnőttképzési szakértő nyilvántartási száma: FSZ/2020/000099.

Készült a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 12. § és a 10135001 számú Szállodai recepciós megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzést megalapozó programkövetelmény alapján.

Szakértő szignója



ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

A képzés megnevezése	Szállodai recepciós
A képzés során megszerezhető kompetencia	A szállodai recepciós elsődleges feladata, hogy szálláshelyen 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 bellboy, a hostess, a transzfer gépkocsivezető, a Business Centerben dolgozó alkalmazottak, a ruhatáros, a garázmester 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.
A képzésbe való bekapcsolódás feltételei	<ul style="list-style-type: none">- Érettségi végzettség és- Szakmai előképzettség: az alábbi képesítések valamelyike 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 technikusés- Egy idegen nyelvből B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga vagy idegenforgalmi-vendéglátóipari szaknyelvi B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga és- Egészségügyi alkalmassági követelmény a 33/1998. (VI. 24.) NM rendelet 15. számú melléklete alapján
A képzésbe való részvétel feltételei	Jelenlét esetén a jelenléti ív minden oktatási napon való aláírása. Megengedett hiányzás a képzés óraszámának maximum 20 %-a. Támogatott képzés esetén a támogatási szerződésben foglaltak szerint a megengedett hiányzás ettől eltérő mértékű is lehet.
A képzés célja	A képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti besorolási kód alapján: 1013 Szálláshely-szolgáltatás, étkeztetés, vendéglátás



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

	<p>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.</p> <p>A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához szükséges.</p>
A képzés célcsoportja	Ez a végzettség azoknak biztosít lehetőséget, akik a munkaerőpiacon széleskörű szakmai ismeretek birtokában szállodában szeretnének elhelyezkedni vagy ezen területek valamelyikén dolgoznak, de még nem rendelkeznek végzettséggel.
A tervezett képzési idő	200 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a képzésbe való részvétel óraszámát.
A képzés tananyagegységei	<ol style="list-style-type: none">1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások3. tananyagegység: Szállodai kommunikáció4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv6. tananyagegység: Számítástechnika
A képzés tananyagegységeinek célja TANANYAGEGYSÉGEN- KÉNT	<p>1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek célja:</p> <p>Megismertetni a résztvevőkkel a képzési helyszínekre jellemző alapvető munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai tudnivalókat.</p> <p>Munkaviszony létesítésekor, munkavégzéskor és felmondáskor képes legyen érvényesíteni munkavállalói jogait, a munkaszerződésének megfelelően.</p> <p>Törekedjen a munkaszerződésében foglaltak pontos megvalósulására, kötelezettségeit az előírásoknak megfelelően betartsa, munkavégzése során együttműködjön munkáltatójával. Betartsa a munkaügyi szabályokat és felelősséget vállaljon a saját munkavégzésért.</p> <p>Napi munkáját a szakterületre vonatkozó munka- és tűzvédelmi, egészségvédelmi, környezetvédelmi szabályok, előírások alapján végezze. Munkavégzés közben felelősségteljesen viselkedjen, probléma esetén higgadtan hajtsa végre a szükséges teendőket. Saját tevékenysége közben betartsa a munkavédelmi,</p>



10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

balesetelhárítási, tűzbiztonsági, környezetvédelmi előírásokat.

2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások célja:

Portai szolgáltatásokat végezzen: üzenetek és küldemények továbbítása a vendégek felé, ébresztő szolgáltatás, talált tárgyak kezelése és értékcikkek árusítása. A különböző portai szolgáltatások nyújtása során a vendégekkel figyelmes és szolgálatkész legyen. Felelősséggel és önállóan végezze a rábízott portaszolgálati teendőket.

Irányítsa a földszinti munkakörök beosztott munkavállalóinak munkáját, mint a kocsirendező, a londiner, a bellboy, a hostess, a transzfer gépkocsivezető, a Business Centerben dolgozó alkalmazott, a ruhatáros és a garázmester Vezetőként példamutatással ösztönözze az általa irányított munkavállalókat. Felelősséggel irányítsa a rábízott munkatársak munkáját.

3. tananyagegység: Szállodai kommunikáció célja:

Interneten, elektronikus levélben vagy telefonon kommunikáljon, fogadja a vendégek foglalásait. A szálláshelyen méltó módon, nyelvezettel és hozzáállással képviselve kommunikáljon, és törekedjen a pontos munkavégzésre.

A vendégeket tájékoztassa az igénybe vehető szolgáltatásokról. Világosan, hitelesen, udvariasan és empátiákkal kommunikáljon a vendégekkel.

A vendégeket tájékoztassa az étkezési és szórakozási lehetőségekről, valamint utazási, menetrendi és közlekedési információkat adjon. Segítően és naprakészen tájékoztassa a vendégeket. A szolgáltatások ajánlása során elsősorban a saját kapacitás értékesítésére törekjen. Külső szolgáltatók ajánlásánál elfogulatlan és etikus magtartást tanúsítson. Saját tevékenységét önállóan ellenőrizze és a hibákat önállóan javítsa.

Kapcsolatot tartson a szálloda többi egységével (emeleti munkakörök munkatársai (Housekeeping), vendéglátás, műszak, ügyvitel). A szálloda többi munkavállalójával jó munkakapcsolatra és zavartalan együttműködésre törekedjen. Felelősséggel és tudatos önállósággal alakítsa a szállodán belüli munkatársak együttműködését.

A vendégek távozásakor elvégezze a számlázásra és fizetetésre vonatkozó tevékenységet. Megbízhatóan kezelje a pénztárat, pontosan bánjon a különböző fizetőeszközökkel. Önállóan elszámoljon, és elszámoltasson.

4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció célja:

A szobakapacitást a mindenkor elérhető legjobb feltételekkel értékesítse. A vendégek megelégedettsége mellett a szobaértékesítés folyamán a legmagasabb bevétel elérésére



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

	<p>törekedjen. Támogassa a kapacitáskihasználás javítását célzó intézkedéseket.</p> <p>A vendégeket érkeztesse és bejelentse. Az adminisztrációnál a pontosságra törekedjen. Saját munkáját felelősséggel végezze.</p> <p>A szobakulcsokat vagy a kulcskártyákat, illetve fejlett rendszerek esetén a szobák ajtaját nyitó okos alkalmazásokat kezelje. Ügyeljen a szálloda és a vendégek értékeinek megőrzésére, és ennek megfelelően kezelje a különböző beléptetési és kulcsrendszereket. Felelősséggel bányon a szobai beléptetést szolgáló eszközökkel és rendszerekkel.</p> <p>Az éjszakai műszakban elvégezze a napi zárás és a másnapi üzemeltetés előkészítésére vonatkozó feladatokat: a pult feltöltése, a kulcsok vagy kulcskártyák ellenőrzése, a másnapi utaztatások előkészítése. Pontosságra törekedjen az éjszakai műszak feladatainak végrehajtása közben. Felelősen és önállóan készítse elő a kollégái számára a másnapi üzemeltetéshez szükséges eszközöket, és felelősséget vállaljon a napi zárás pontosságáért. Elszámoljon a pénztárral. A pénzkezelésben pontosságra törekedjen. Felelősen bányon a pénzeszközökkel.</p> <p>5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv célja: Interneten, elektronikus levélben vagy telefonon kommunikáljon, fogadja a vendégek foglalásait a vendég anyanyelvén vagy egy ismert világnyelven.</p> <p>6. tananyagegység: Számítástechnika célja: A digitális eszközöket önállóan használva kommunikáljon szóban és írásban a vendégekkel. Digitális eszközök használatával rögzítse és nyilvántartsa a vendégeket és kimutassa a foglaltságot. Munkavégzésében precíz legyen, pontosságra törekedjen. A feladatát önállóan, a digitális eszközök magabiztos használatával oldja meg</p>
<p>A képzés tananyagegységeinek tartalma</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek tartalma:</p> <p>1. témakör: Munkaügyi ismeretek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Munkaszerződés lényege- Munkaszerződés tartalmi elemei- A Munka Törvénykönyvének a munkavállalóra vonatkozó kötelezettségei- A Munka Törvénykönyvének a munkavállalóra vonatkozó jogai <p>2. témakör: Munkavédelmi ismeretek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Munkakezdés, munkafelvétel szabályai- Gépek- berendezések használata



10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

	<ul style="list-style-type: none">- Kézi szerszámok, eszközök helyes használata- Munkavégzés és közlekedés helyes gyakorlata- Munkavédelmi előírások- Munkavédelmi teendők <p>3. témakör: Balesetvédelmi ismeretek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Gyakoribb baleseti veszélyhelyzetek- Balesetek esetén szükséges teendők, elsősegélynyújtás- Védőruha használat szabályai <p>4. témakör: Tűzvédelmi ismeretek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Alapvető érintésvédelmi, tűzvédelmi ismeretek- A tűz elleni védekezésről, műszaki mentésről és a tűzoltóságról szóló törvények áttekintése- Tűz esetén végrehajtandó feladatok, a tűz jelzése- Tűzoltó készülékek használata- Áramtalanítás fontossága, végrehajtása- Dohányzás szabályai- Munkahelyek tűzvédelmi előírásai- Tűzvédelmi előírások megszegésének jogkövetkezményei- Tűzvédelmi előírások- Tűzvédelmi teendők <p>5. témakör: Környezetvédelmi ismeretek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Környezeti ártalmak- Környezetvédelem szükségessége- Környezetvédelmi előírások- Környezetvédelmi teendők <p>6. témakör: Higiéniai ismeretek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Személyi higiénia, munkahelyi higiénia- Termelési, technológiai higiéniai ismeretek- Szájmaszk használat szabályai- Kézfertőtlenítés szabályai- Védőtávolság- Koronavírusra utaló betegség gyanúja esetén szükséges intézkedések <p>2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none">- A szálloda különböző szolgáltatásai.- Az étkezési és szórakozási lehetőségek, az utazási, menetrendi és közlekedési információk és a szükséges történelmi, politikai és honismeret.- Az üzenetek és küldemények átadásának szabályai. Ébresztés. A talált tárgy kezelése. Az értékcikkek árusításával kapcsolatos értékesítési előírások.
--	---



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

- A szállodai földszinti munkakörökben elvárható feladatok, ezek egymásra épülése és munkaszervezése.
- A saját és a szálloda többi egysége munkájának egymásra épülése.
- Információ gyűjtés a szállodai szolgáltatásokról, szálloda prospektus ismertetése, árjegyzék és az alkalmazott ártípusok,
- Interneten információ gyűjtés és dokumentálás a régiót és szálláshelyek környezetét bemutató anyagokból, különös tekintettel a turisztikai látványosságokra, történelmi és kulturális értékekre, programokra és eseményekre.
- Szállásajánlatok (legalább kettő), a szállásajánlatokra érkezett foglalásokra küldött visszaigazolások (legalább kettő), a kiállított gyakorló számlákról készített digitális másolatok (legalább kettő).

3. tananyagegység: Szállodai kommunikáció tartalma:

- A szobafoglalási rendszerek, szálláshelykezelő szoftverek, elektronikus levelezők és telefon használata. Nyelvtudás írásban és szóban.
- Panaszhelyzet kezelése.

4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció tartalma:

- A szállodai árképzés és a kapacitáskihasználás szakmai módszerei.
- A vendégérkeztetéssel kapcsolatos teendők. A mindenkori bejelentési kötelezettség.
- A szállodai kulcs és kulcskártya, illetve a fejlettebb ajtónyitó okos eszközökre vonatkozó szakmai eljárások.
- Az éjszakai munkák speciális feladatai.
- A számlaadásra, a különböző fizetési módokra és valutaváltásra vonatkozó szabályok.
- A pénztár elszámoltatás szabályai.
- Foglalásra elektronikus levélben visszaigazolások küldése.
- Egy korábbi foglalást új feltételek szerinti áthelyezése.
- Vendégérkeztetés-elutaztatás végrehajtása, szolgáltatások terhelése és végszámla kiállítása legalább 2 különböző fizetési módnak megfelelően.
- A különböző fizetési módok és pénzhelyettesítők használata POS terminálon, és készpénzkezelés.
- Vendég érkeztetése és elutaztatása, kulcskártya készítése és tájékoztatás, valamint fizettetés.

5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv tartalma:

- Idegennyelv tudás írásban és szóban.
- Idegen nyelv nyelvtani szabályai
- Idegen nyelv szófordulatai
- Idegen nyelv szállodával kapcsolatos kifejezései



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepció szakmai képzés programja

	<p>6. tananyagegység: Számítástechnika tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none">- A szállodai szoftver és a szállodában használatos vendégnyilvántartási rendszerek használata.- Hivatalos levél és marketig levél írása, szerkesztése.- Szövegszerkesztő, táblázatkezelő, adatbázis kezelő programok.- Elektronikus levél (e-mail) írása.- Szállásfoglaló rendszerek kezelése.- Bizonylatok, online számla kiállítása.
<p>A képzés tananyagegységeinek óraszámja</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek óraszámja: 6 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a tananyagegységben való részvétel óraszámát.</p> <p>2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások óraszámja: 56 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a tananyagegységben való részvétel óraszámát.</p> <p>3. tananyagegység: Szállodai kommunikáció óraszámja: 36 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a tananyagegységben való részvétel óraszámát.</p> <p>4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció óraszámja: 36 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a tananyagegységben való részvétel óraszámát.</p> <p>5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv óraszámja: 36 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a tananyagegységben való részvétel óraszámát.</p> <p>6. tananyagegység: Számítástechnika óraszámja: 30 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a tananyagegységben való részvétel óraszámát.</p>



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

A tananyagegység
megvalósítása során
alkalmazott képzési módszerek

TANANYAGEGYSÉGEN-
KÉNT

1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:

- előadás
- online előadás
- magyarázat
- megbeszélés
- bemutatás
- szemléltetés
- egyéni feladatmegoldás
- projektmódszer
- oktató videó

2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:

- előadás
- online előadás
- magyarázat
- megbeszélés
- bemutatás
- szemléltetés
- egyéni feladatmegoldás
- gyakorlati feladatmegoldás
- projektmódszer
- gyakorlat
- oktató videó

3. tananyagegység: Szállodai kommunikáció megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:

- előadás
- online előadás
- magyarázat
- megbeszélés
- bemutatás
- szemléltetés
- egyéni feladatmegoldás
- gyakorlati feladatmegoldás
- projektmódszer
- gyakorlat
- oktató videó

4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:

- előadás
- online előadás
- magyarázat



10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

	<ul style="list-style-type: none">- megbeszélés- bemutatás- szemléltetés- egyéni feladatmegoldás- gyakorlati feladatmegoldás- projektmódszer- gyakorlat- oktató videó <p>5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:</p> <ul style="list-style-type: none">- előadás- online előadás- magyarázat- megbeszélés- bemutatás- szemléltetés- egyéni feladatmegoldás- gyakorlati feladatmegoldás- projektmódszer- gyakorlat- oktató videó <p>6. tananyagegység: Számítástechnika megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:</p> <ul style="list-style-type: none">- előadás- online előadás- magyarázat- megbeszélés- bemutatás- szemléltetés- egyéni feladatmegoldás- gyakorlati feladatmegoldás- projektmódszer- gyakorlat- oktató videó
<p>A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák:</p> <ul style="list-style-type: none">- frontális- egyéni- páros- csoportos munka- szimuláció



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

- jelenléti oktatás
- e-learning, digitális oktatás, távoktatás, zárt rendszerű elektronikus távoktatás

2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák:

- frontális
- egyéni
- páros
- csoportos munka
- szimuláció
- jelenléti oktatás
- e-learning, digitális oktatás, távoktatás, zárt rendszerű elektronikus távoktatás

3. tananyagegység: Szállodai kommunikáció megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák:

- frontális
- egyéni
- páros
- csoportos munka
- szimuláció
- jelenléti oktatás
- e-learning, digitális oktatás, távoktatás, zárt rendszerű elektronikus távoktatás

4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák:

- frontális
- egyéni
- páros
- csoportos munka
- szimuláció
- jelenléti oktatás
- e-learning, digitális oktatás, távoktatás, zárt rendszerű elektronikus távoktatás

5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák:

- frontális
- egyéni
- páros
- csoportos munka
- szimuláció
- jelenléti oktatás
- e-learning, digitális oktatás, távoktatás, zárt rendszerű



ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepció szakmai képzés programja

	<p>elektronikus távoktatás</p> <p>6. tananyagegység: Számítástechnika megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák:</p> <ul style="list-style-type: none">- frontális- egyéni- páros- csoportos munka- szimuláció- jelenléti oktatás- e-learning, digitális oktatás, távoktatás, zárt rendszerű elektronikus távoktatás
<p>A kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, a beszámítható óraszám</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek beszámítható óraszám: 1 óra</p> <p>2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások beszámítható óraszám: 8 óra</p> <p>3. tananyagegység: Szállodai kommunikáció beszámítható óraszám: 3 óra</p> <p>4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció beszámítható óraszám: 3 óra</p> <p>5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv beszámítható óraszám: 3 óra</p> <p>6. tananyagegység: Számítástechnika beszámítható óraszám: 1 óra</p>
<p>A maximális csoportlétszám</p>	<p>30 fő</p>
<p>A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek teljesítményt értékelő rendszer leírása: A képzésen résztvevők a képzés időtartama alatt az oktató által feltett kérdésekre szóban válaszolnak. Minden résztvevő minden témakörből kell kérdésekre válaszoljon.</p> <p>2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások teljesítményt értékelő rendszer leírása: A képzésen résztvevők a képzés időtartama alatt az oktató által feltett kérdésekre szóban válaszolnak. Minden résztvevő minden</p>



10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

	<p>témakörből kell kérdésekre válaszoljon.</p> <p>3. tananyagegység: Szállodai kommunikáció teljesítményt értékelő rendszer leírása: A képzésen résztvevők a képzés időtartama alatt az oktató által feltett kérdésekre szóban válaszolnak. Minden résztvevő minden témakörből kell kérdésekre válaszoljon.</p> <p>4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció teljesítményt értékelő rendszer leírása: A képzésen résztvevők a képzés időtartama alatt az oktató által feltett kérdésekre szóban válaszolnak. Minden résztvevő minden témakörből kell kérdésekre válaszoljon.</p> <p>5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv teljesítményt értékelő rendszer leírása: A képzésen résztvevők a képzés időtartama alatt az oktató által feltett kérdésekre szóban válaszolnak. Minden résztvevő minden témakörből kell kérdésekre válaszoljon.</p> <p>6. tananyagegység: Számítástechnika teljesítményt értékelő rendszer leírása: A képzésen résztvevők a képzés időtartama alatt az oktató által feltett kérdésekre szóban válaszolnak. Minden résztvevő minden témakörből kell kérdésekre válaszoljon.</p>
<p>A képzés egyes tananyagegységeinek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele</p> <p>TANANYAGEGYSÉGENKÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele: A tananyagegység akkor tekinthető elvégzettnek, ha</p> <ul style="list-style-type: none">- A résztvevő a tananyagegység óraszámának legalább 80%-án jelen volt és- Az oktató által feltett szóbeli kérdések legalább 50%-ára megfelelő választ adott. <p>2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele: A tananyagegység akkor tekinthető elvégzettnek, ha</p> <ul style="list-style-type: none">- A résztvevő a tananyagegység óraszámának legalább 80%-án jelen volt és- Az oktató által feltett szóbeli kérdések legalább 50%-ára megfelelő választ adott. <p>3. tananyagegység Szállodai kommunikáció elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele: A tananyagegység akkor tekinthető elvégzettnek, ha</p>



10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

	<ul style="list-style-type: none">- A résztvevő a tananyagegység óraszámának legalább 80%-án jelen volt és- Az oktató által feltett szóbeli kérdések legalább 50%-ára megfelelő választ adott. <p>4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele: A tananyagegység akkor tekinthető elvégzettnek, ha</p> <ul style="list-style-type: none">- A résztvevő a tananyagegység óraszámának legalább 80%-án jelen volt és- Az oktató által feltett szóbeli kérdések legalább 50%-ára megfelelő választ adott. <p>5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele: A tananyagegység akkor tekinthető elvégzettnek, ha</p> <ul style="list-style-type: none">- A résztvevő a tananyagegység óraszámának legalább 80%-án jelen volt és- Az oktató által feltett szóbeli kérdések legalább 50%-ára megfelelő választ adott. <p>6. tananyagegység: Számítástechnika elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele: A tananyagegység akkor tekinthető elvégzettnek, ha</p> <ul style="list-style-type: none">- A résztvevő a tananyagegység óraszámának legalább 80%-án jelen volt és- Az oktató által feltett szóbeli kérdések legalább 50%-ára megfelelő választ adott.
<p>A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei</p>	<p>Képzést lezáró vizsga eredményes teljesítése, mely 2 részből áll:</p> <p>1. rész: Írásbeli vizsga</p> <p>A vizsgatevékenység megnevezése: Szállodai recepciós feladatok A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: A vizsgázó a vizsgaszervező által összeállított esettanulmányban meghatározott foglalási feltételekre elektronikus levélben visszaigazolás küld, szállodai szoftver segítségével egy korábbi foglalatást 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 elmenti. A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:</p>



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

	90 perc	
	A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 50 % A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:	
	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 fizetése 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:		
<ul style="list-style-type: none">• a vizsgázó az írott kommunikációban szakmaiságát tükrözi, az		



10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

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 akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 60 %-át elérte.

2. rész: Projektfeladat

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 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.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 50 %

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

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 kezeléses során a szakmai és emberi hozzáállásával vendéglégedettséget 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



10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

	<p>• a vendégpanasz kezelése sikertelen</p> <p>Értékelési szempontok:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 nyelviileg helyes, a hozzáállása határozott és segítőkész. <p>Minősítések:</p> <p>91-100 % JELES (5) 81-90 % JÓ (4) 71-80 % KÖZEPES (3) 60-70 % ELÉGSEGES (2) 0 - 59 % ELÉGTELEN</p> <p>A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 60 %-át elérte.</p> <p>A szakmai képzést lezáró vizsga eredményes teljesítése esetén: képző intézmény által kiállított Szállodai recepciós Tanúsítvány, melynek birtokában képesítő vizsgára bocsátható valamely független akkreditált vizsgaközpontban, ahol eredményes képesítő vizsga esetén képesítő bizonyítvány szerezhető.</p>
<p>A képzési program végrehajtásához szükséges személyi feltételek</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Felsőfokú szakirányú végzettség: Munkavédelmi mérnök vagy Katasztrófavédelmi mérnök vagy Környezetvédelmi mérnök vagy Vendéglátó-szálloda szakos Közgazdász vagy Üzemgazdász vagy Jogász vagy- Pedagógiai felsőfokú végzettség és szakirányú végzettség: Munkavédelmi technikus vagy Tűzvédelmi előadó vagy Vendéglátós vagy Szállodai recepciós vagy- Szakirányú végzettség: Vendéglátós vagy Szállodai recepciós és legalább 2 éves szakirányú szakmai gyakorlat <p>2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Felsőfokú szakirányú végzettség: Vendéglátó-szálloda szakos Közgazdász vagy Üzemgazdász vagy- Pedagógiai felsőfokú végzettség és szakirányú végzettség: Vendéglátós vagy Szállodai recepciós vagy- Szakirányú végzettség: Vendéglátós vagy Szállodai recepciós és legalább 2 éves szakirányú szakmai gyakorlat



10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

	<p>3. tananyagegység: Szállodai kommunikáció végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Felsőfokú szakirányú végzettség: Vendéglátó-szálloda szakos Közgazdász vagy Üzemgazdász vagy- Pedagógiai felsőfokú végzettség és szakirányú végzettség: Vendéglátós vagy Szállodai recepciós vagy- Szakirányú végzettség: Vendéglátós vagy Szállodai recepciós és legalább 2 éves szakirányú szakmai gyakorlat <p>4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Felsőfokú szakirányú végzettség: Vendéglátó-szálloda szakos Közgazdász vagy Üzemgazdász vagy- Pedagógiai felsőfokú végzettség és szakirányú végzettség: Vendéglátós vagy Szállodai recepciós vagy- Szakirányú végzettség: Vendéglátós vagy Szállodai recepciós és legalább 2 éves szakirányú szakmai gyakorlat <p>5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Felsőfokú idegen nyelv tanári végzettség vagy- Felsőfokú pedagógiai végzettség idegen nyelv kiegészítéssel <p>6. tananyagegység: Számítástechnika végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Felsőfokú szakirányú végzettség: Informatikus vagy- Pedagógiai felsőfokú végzettség és szakirányú informatikai vagy ECDL végzettség- Szakirányú végzettség: informatikus vagy ECDL és legalább 2 éves szakirányú szakmai gyakorlat
<p>A képzési program végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek</p> <p>TANANYAGEGYSÉGENKÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Általános munkaügyi, munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és higiéniai ismeretek végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Csoportlétszámnak megfelelő asztalok és székek- Laptop és projektor- Internet csatlakozás <p>2. tananyagegység: Szállodai szolgáltatások végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- szálloda helyiségei és berendezései- szállodai recepció- számítógép szállodai programmal és irodai szoftverekkel, nyomtatóval, kulcskártya olvasóval, dokumentumszkennerrel, POS terminállal.



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

	<p>3. tananyagegység: Szállodai kommunikáció végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- szálloda helyiségei és berendezései- szállodai recepció- számítógép szállodai programmal és irodai szoftverekkel, nyomtatóval, kulcskártya olvasóval, dokumentumszkennelrel, POS terminállal. <p>4. tananyagegység: Szállodai adminisztráció végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- szálloda helyiségei és berendezései- szállodai recepció- számítógép szállodai programmal és irodai szoftverekkel, nyomtatóval, kulcskártya olvasóval, dokumentumszkennelrel, POS terminállal. <p>5. tananyagegység: Szállodai szakmai idegen nyelv végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Csoportlétszámnak megfelelő asztalok és székek- Laptop és projektor- Internet csatlakozás <p>6. tananyagegység: Számítástechnika végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Csoportlétszámnak megfelelő asztalok és székek- Laptop vagy számítógép és projektor- Internet csatlakozás
<p>A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek és ezek biztosításának módja</p>	<p>A képzéshez nincs szükség egyéb speciális feltételekre.</p>



ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.



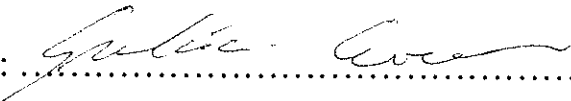
Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

Előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő

neve: Gulácsi Levente

nyilvántartási száma: FSZ/2020/000099.

Aláírása: 

Előzetes minősítés helye: Békéscsaba

Előzetes minősítés időpontja: 2021. március 30.

Felnőttképző képviselőjére jogosult személy

neve: Czibula Zoltán

Aláírása: 



ALFA KISOSZ
Érdekvédő és Képző Egyesület
5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1
Adószám: 19066002-2-04
Nyilvántartási szám: E-000003/2013
Gazd-sz: 012 11719004 00001100





ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

10135001 Szállodai recepciós szakmai képzés programja

Szakértő vélemény

Gulácsi Levente felnőttképzési szakértő (Nyilvántartási száma: FSZ/2020/000099.) az ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület által készített Szállodai recepciós megnevezésű képzési programot **előminősítem**, mivel az megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 12. § és a 10135001 számú Szállodai recepciós megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzést megalapozó programkövetelményben előírtaknak.

Dátum: 2021. március 30.

Előminősítő szakértő aláírása: 