A DOKUMENTUMOT DIGITÁLIS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:
Képzési program:
Szállodai recepció
AVDH SIGN
KORMÁNYZATI AZONOSÍTÁSSAL HITELESÍTETT

KÉPZÉSI PROGRAM
SZAKMAI KÉPZÉS

SZÁLLODAI RECEPCIÓS
(PROGRAMKÖVETELMÉNY AZONOSÍTÓ SZÁMA: 10135001)

Papíralapú képzési program esetében a szakértő szignója: _____;
elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása.

1. Alapadatok

A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés:		
1.1.	Megnevezése:	**Szállodai recepciós**
1.2.	Programkövetelmény azonosító száma:	**10135001**
1.3.	Ágazat megnevezése:	Turizmus-vendéglátás Ágazat
1.4.	Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján:	1013
A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés:		
1.5.	Megnevezése:	**Szállodai recepciós**
1.6.	Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerinti szint:	5
1.7.	A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint szint:	5
1.8.	A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerinti szint:	5
1.9.	A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése képesítési követelményt előíró jogszabály:	
	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. A szállodai recepciós felkészült, művelt, 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, 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.	
1.10.	A képzés célja:	
	A képzés célja, hogy a képzésben résztvevő sajátítsa el a **Szállodai recepciós** szakképesítés megszerzéséhez szükséges elméleti és gyakorlati ismereteket, készségeket és kompetenciákat.	
1.11.	A képzés célcsoportja:	
	A képzés célcsoportját jelenti minden olyan személy, aki a belépési feltételeknek megfelel és a képzési programmal elérhető ismeretek, készségek és kompetenciák megszerzését tűzte ki célként maga elé.	
1.12.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	

Papíralapú képzési program esetében a szakértő szignója: _____;
elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása.

	• Interneten, elektronikus levélben vagy telefonon kommunikál, fogadja a vendégek foglalásait, lehetőleg a vendég anyanyelvén vagy egy ismert világnyelven. • A szobakapacitást a mindenkor elérhető legjobb feltételekkel értékesíti. • A vendégeket érkezteti, bejelenti és tájékoztatja az igénybe vehető szolgáltatásokról. • A vendégeket tájékoztatja az étkezési és szórakozási lehetőségekről, valamint utazási, menetrendi és közlekedési információkat ad. • Digitális eszközök használatával rögzíti és nyilvántartja a vendégeket és kimutatja a foglaltságot. • A szobakulcsokat vagy a kulcskártyákat, illetve fejlett rendszerek esetén a szobák ajtaját nyitó okos alkalmazásokat kezeli. • Portai szolgáltatásokat végez: üzenetek és küldemények továbbítása a vendégek felé, ébresztőszolgáltatás, talált tárgyak kezelése és értékcikkek árusítása. • 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. • Irányítja 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 garázsmester. • Kapcsolatot tart a szálloda többi egységével (emeleti munkakörök munkatársai (Housekeeping), vendéglátás, műszak, ügyvitel). • A vendégek távozásakor elvégzi a számlázásra és fizettetésre vonatkozó tevékenységet. • Elszámol a pénztárral.

2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

2.1.	Iskolai előképzettség:	érettségi végzettség
2.2.	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
2.3.	Egészségügyi alkalmassági követelmény:	szükséges
2.4.	Szakmai gyakorlat területe és időtartama:	--
2.5.	Szakmai adottságok, készségek felmérése:	--
2.6.	Pályaalkalmassági követelmény:	--
2.7.	Egyéb feltételek:	Egy idegen nyelvből B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga vagy idegenforgalmi-vendéglátóipari szaknyelvi B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga a szakmai vizsga megkezdésekor.

3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszáma:	**200**

Papíralapú képzési program esetében a szakértő szignója: _____;
elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása.

3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	20%

4. Tananyagegységek/témakörök/modulok

	A képzés tananyagegységeinek/témaköreinek/moduljainak megnevezése[1]:	Óraszáma:
4.1.	**Szállodai recepciós**	**200**

4.1. Tananyagegység/témakör/modul[2]

4.1.1.	Megnevezése[3]:	**Szállodai recepciós**
4.1.2.	Célja:	A képzés célja, hogy a képzésben résztvevő sajátítsa el a **Szállodai recepciós** szakképesítés megszerzéséhez szükséges elméleti és gyakorlati ismereteket, készségeket és kompetenciákat.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	A képzésben részt vevő személyes jelenlétét vagy interaktív és távolléti kapcsolattal megvalósuló jelenlétét igénylő csoportos képzés, igény esetén konzultáció: frontális oktatás, egyéni feladatmegoldás, csoportos munka, kooperatív csoportmunka. A képzésben részt vevő személyes jelenlétét nem igénylő önálló tanulás (távoktatás): távoktatási tananyagba épített iránymutatás, irányított tanulás, e-learning, digitális platformon való tananyagfeldolgozás, egyéni feladatmegoldás.
4.1.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	A tananyagegység/modul/témakör tartalmának, jellegének, a megvalósítás során alkalmazott munkaformának, valamint a csoport összetételének és igényeinek megfelelően a módszerek a következők lehetnek: előadás, magyarázat, szemléltetés, megbeszélés, rendszerezés, megfigyelés, együttes és önálló tananyag feldolgozás, csoportos feladatmegoldás, gyakorlati feladatok megoldása, projektmódszer, feladatlap kitöltése, írásbeli felelet, házi feladat, kiadott feladatok pontosítása, távoktatási tananyag és tananyagba épített iránymutatás.
4.1.5.	Óraszáma[4]:	200
4.1.6.	Beszámítható óraszáma[5]:	100
4.1.7	A megtanítandó és elsajátítandó tananyagegység/témakör/modul tartalma	

[1] *A sorok száma bővíthető.*

[2] *A Tananyagegységeket/témaköröket, modulokat bemutató alfejezetek száma a 4. pontban szereplő sorok számának megfelelően bővítendő.*

[3] *Megegyezik a 4. pontban megadott megnevezéssel.*

[4] *Megegyezik a 4. pontban megadott óraszámmal, és megegyezik a témakörök összóraszámával.*

[5] *Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható - egyéb esetben nem releváns.*

Papíralapú képzési program esetében a szakértő szignója: _____;
elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása.

1.	Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése:	**Szállodai tevékenységek**
	Kapcsolódó foglalkozás(ok) száma[6]:	100
	Kapcsolódó foglalkozás(ok) tartalmi elemei:	• A szállodai árképzés és a kapacitáskihasználás szakmai módszerei. • A szálloda különböző szolgáltatásai. • Az étkezési és szórakozási lehetőségek, az utazási, menetrendi és közlekedési információk. • A szükséges történelmi, politikai és honismeret. • A szállodai kulcs és kulcskártya, illetve a fejlettebb ajtónyitó okos eszközök és az ezekre vonatkozó szakmai eljárások. • Ébresztési feladatok. • A talált tárgy kezelésének ismerete. • Az értékcikkek árusításával kapcsolatos értékesítési előírások. • Az éjszakás műszak speciális feladatai. • A szállodai földszinti munkakörökben elvárható feladatok, ezek egymásra épülése és munkaszervezése. • A saját és a szálloda többi egysége munkájának egymásra épülése.
2.	Kapcsolódó foglalkozás(ok) megnevezése:	**Szállodai adminisztráció és kommunikáció**
	Kapcsolódó foglalkozás(ok) száma[7]:	100
	Kapcsolódó foglalkozás(ok) tartalmi elemei:	• A szobafoglalási rendszerek, szálláshelykezelő szoftverek, elektronikus levelezők és a telefon használata. • A vendégérkeztetéssel kapcsolatos teendők. A mindenkori bejelentési kötelezettség. • A szállodai szoftver és a szállodában használatos vendégnyilvántartási rendszerek. • Magabiztos nyelvtudás írásban és szóban egyaránt. • Az üzenetek és küldemények átadásának szabályai. • A számlaadásra, a különböző fizetési módokra és valutaváltásra vonatkozó szabályok. • A pénztár elszámoltatás szabályai.
4.1.8.	A tananyagegység/témakör/modul elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás. A 7.2. pontban meghatározott feltételek teljesítése esetén a képzés végén kerül kiadásra a tanúsítvány.

5. Csoportlétszám

5.1.	Maximális csoportlétszám[8]:	40 fő

6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

[6] *A foglalkozás(ok) száma megegyezik a foglalkozás(ok) óraszámával.*

[7] *A foglalkozás(ok) száma megegyezik a foglalkozás(ok) óraszámával.*

[8] *Zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén nem releváns.*

Papíralapú képzési program esetében a szakértő szignója: _____;
elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása.

Szakképzés esetén: (Szkt. végrehajtásáról szóló 12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés b) pont.)) A szakmai képzés képzési programja tartalmazza a képzésben részt vevő személy tanulmányi munkájának írásban, szóban vagy gyakorlatban történő ellenőrzési és értékelési módjait, diagnosztikus, szummatív, fejlesztő formáit is.

6.1.	Előzetes tudásmérés (diagnosztikus) értékelés: Résztvevő kérésére biztosított.
6.2.	Képzés közbeni (fejlesztő) értékelés: A fejlesztő értékelés szerepe, hogy a képzésben résztvevők fejlődését támogassa, a tanulási igényeket pontosítsa, az oktatók tanulásszervezési feladatait segítse. A képzés közbeni fejlesztő értékelés, az írásbeli, szóbeli, gyakorlati beszámoltatások, az ismeretek számonkérésének módjai lehetnek: • Visszakérdezés, • Gyakorlati feladatmegoldás, • Képzésben résztvevő visszajelzései, • Beszélgetés, • Feladatlap kitöltése, • Házi feladat ellenőrzése, • Írásbeli felelet. A fenti fejlesztő értékeléshez nem tartozik minősítés, a tanulási és tanítási folyamatokat szolgálja.
6.3.	Résztvevő záró (szummatív) értékelése: A képzés záróvizsgával zárul. A záróvizsga a képzés végén kerül megtartásra. A záró feladaton megszerezhető minősítések: • Megfelelt • Nem felelt meg A záróvizsga feladatait a képző intézmény állítja össze. A záróvizsga formája: írásbeli. A megszerezhető minősítésekhez tartozó követelményszintek: • Megfelelt: legalább 51%-os teljesítmény • Nem felelt meg: 50% vagy az alatti teljesítmény.

7. A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei

7.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése:	**TANÚSÍTVÁNY** *2013. évi LXXVII. törvény 13/B. §* *11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 22. § (1)*
7.2.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A képzés elvégzéséről szóló tanúsítvány kiadásának feltétele a záróvizsgán „Megfelelt" minősítés megszerzése.

8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	**Elméleti oktató:** a képzési tartalomnak megfelelő szakos tanári szakképzettséggel, ennek hiányában a képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú végzettséggel és szakképzettséggel vagy felsőfokú végzettséggel és a képzés tanulmányi területének megfelelő szakképesítéssel rendelkező oktató. **Gyakorlati oktató:** a képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú végzettséggel és szakképzettséggel vagy a képzés tanulmányi területének megfelelő szakképesítéssel és legalább ötéves szakmai gyakorlattal rendelkező oktató.

Papíralapú képzési program esetében a szakértő szignója: _____;
elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása.

8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Az oktatót a képző intézmény foglalkoztatja munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel.
8.3.	Tárgyi feltételek:	**A képzésben részt vevő személyes jelenlétét igénylő képzési rész esetén:** a résztvevők létszámának megfelelő oktatóterem a hozzá kapcsolódó berendezési tárgyak: flipchart tábla vagy kivetítő, tanulói és tanári létszámnak megfelelő asztal és szék, laptop/személyi számítógép, szoftverek, internetelérés. **A képzésben részt vevő interaktív és távolléti kapcsolattal megvalósuló jelenlétét igénylő, illetve a képzésben résztvevő személyes jelenlétét nem igénylő képzési rész esetén:** • intézmény részéről: a képzési program megvalósításához szükséges számítástechnikai eszközök, internetelérés, a képzési programban alkalmazott szoftverek; • képzésben résztvevő részéről: a képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközök (például laptop/személyi számítógép/tablet/okostelefon, mikrofon, webkamera) és internetelérés. **Eszközjegyzék:** • számítógép szállodai programmal és irodai szoftverekkel, nyomtatóval, kulcskártya olvasóval, dokumentumszkennerrel, POS terminállal
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A képzéshez szükséges tárgyi feltételek, eszközök meglétét a felnőttképző tulajdonjog, használati jog, bérleti jogviszony vagy egyéb használatra irányuló jogviszony alapján biztosítja. A képzésben részt vevő interaktív és távolléti kapcsolattal megvalósuló jelenlétét igénylő, illetve a képzésben résztvevő személyes jelenlétét nem igénylő képzési rész esetén: a képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközöket és internetelérést a képzésben résztvevő saját eszközeként biztosítja.
8.5.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	--
8.6.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	--

9. Képesítő vizsga

A képesítő vizsgát nem a képző intézmény szervezi és bonyolítja. A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítés megszerzésére irányuló képesítő vizsgát a nemzeti akkreditálásról szóló törvény szerinti akkreditáló szerv által személytanúsító szervezetként **akkreditált vizsgaközpont szervezhet**. A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása a **https://szakkepesites.ikk.hu/** weblapon érhetők el a programkövetelmények menüpontban.
A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzett képesítő bizonyítvány államilag elismert, önálló végzettségi szintet nem biztosító szakképesítést tanúsít.

A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai képzés követelményeinek teljesítéséről (7.1. pont) a képző intézmény által a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerben kiállított tanúsítvány.
Egyéb feltételek: **Szállodai recepciós projektfeladat - Portfólió elkészítése és bemutatása**

A vizsgázó a tanulmányai során információkat gyűjt a szállodai szolgáltatásokról, portfóliójában bemutatja

Papíralapú képzési program esetében a szakértő szignója: _____;
elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása.

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

Papíralapú képzési program esetében a szakértő szignója: _____;
elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása.

10. Az előzetes minősítés ténye

Szakértő nyilatkozata:	A képzési program előzetes minősítése megtörtént.
Az előzetes minősítés helye:	Budapest
Az előzetes minősítés időpontja:	2021.08.13.
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő neve:	Pádár Tivadar
Az előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő nyilvántartási száma:	FSZ/2020/000057
Felnőttképzési szakértő aláírása:	
Felnőttképző intézmény képviselőjének aláírása:	

Papíralapú képzési program esetében a szakértő szignója: _____;
elektronikusan megszerkesztett képzési program esetében legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírása.

SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY

Képzés (képzési program) megnevezése	Szállodai recepciós
Felnőttképző megnevezése és engedélyszáma:	Pannon Kincstár Kft, E/2020/000119
Szakértői megállapítások	

1. A képzési program tartalma megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvénynek és szakmai oktatás vagy szakmai képzés esetén a szakképzésről szóló törvénynek és a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló kormányrendeletnek.

2. A képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhetők a képzési programban megjelölt kompetenciák.

3. A képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva, és az összefűzésre úgy került sor, hogy annak szétválasztására sérülésmentesen nincs lehetőség.

Szakértői vélemény kelte	Budapest, 2021.08.13.
Felnőttképzési szakértő neve, nyilvántartási száma	Pádár Tivadar FSZ/2020/000057
Felnőttképzési szakértő aláírása	Pádár Tivadar