

FELNŐTTKÉPZÉSI SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY

1. a) A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MEGNEVEZÉSE

Hostess

b) SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGNEVEZÉSE

Hostess

| | |
|---|-------------------------|
| Szakmai programkövetelmény azonosító száma: | SzPk-00184-17-18 4 03 3 |
| Szakmai programkövetelmény érvényessége | 2017-08-24 |

2. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL MEGSZEREZHETŐ KOMPETENCIÁKKAL

új, önálló tevékenység, munkaterületi feladat végezhető el

3. A SZAKMAI PROGRAMKÖVETELMÉNY MODULRENDSZERŰ

igen

| programkövetelmény modul azonosító száma | modul megnevezése |
|--|---------------------------|
| SzPk-00184-17-18 4 03 3 /M-01 | Kommunikáció és marketing |
| SzPk-00184-17-18 4 03 3 /M-02 | Hostess szakmai ismeretek |

4. AZ OKJ-BAN SZEREPLŐ AZON SZAKMACSOPORT, AMELYBE A PROGRAMKÖVETELMÉNY BESOROLHATÓ

18 - Vendéglátás-turisztika

5. AZ EKKR-HEZ KAPCSOLÓDÓ MAGYAR KÉPESÍTÉSI KERETRENDSZER SZERINTI SZINTJÉNEK MEGHATÁROZÁSÁRA ÉS BESOROLÁSÁRA VONATKOZÓ MEGJELÖLÉSE

4 - szint

6. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG JELLEGÉTŐL FÜGGŐEN A KÉPZÉS MEGKEZDÉSÉHEZ SZÜKSÉGES BEMENETI FELTÉTELEK

Iskolai előképzettség

érettségi végzettség

Szakmai előképzettség

szakmai előképzettséghez nem kötött

Égészségügyi alkalmassági követelmények

nem szükséges

Előírt gyakorlati idő

nem szükséges

Egyéb feltételek

nem szükséges

7. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL ELLÁTHATÓ LEGJELLEMZŐBB TEVÉKENYSÉG, VAGY MUNKATERÜLET RÖVID LEÍRÁSA

A Hostess szakmai végzettséggel rendelkező munkavállaló vagy vállalkozó jó kommunikációs és szervezési készséggel, kreativitással, problémamegoldó képességgel vesz részt a különböző rendezvények lebonyolításában szállodákban, kongresszusokon, kiállításokon, egyéb rendezvényeken. Fogadja a vendégeket, ellátja őket a szükséges információkkal, segít a személyes ügyek intézésében. Feladatai még: a hivatalos vendégek utazásának, programjának szervezése, konferenciák, fogadások, sajtótájékoztatók rendezése, lebonyolítása, a programban részt vevők koordinálása, az aktuális kulturális és társadalmi események figyelemmel kísérése és a programba építése, a vendégek fogadása, kíséréte, tájékoztatása, személyes ügyeik intézése, adminisztrációs feladatok végzése.

8. A SZAKMAI VÉGZETTSÉGGEL BETÖLTHETŐ MUNKAKÖR MEGNEVEZÉSE ÉS BESOROLÁSA

| FEOR főcsoport megnevezése | FEOR száma | Foglalkozás megnevezése | A szakmai végzettséggel legjellemzőbben ellátható tevékenység, munkaterület |
|--|------------|------------------------------------|---|
| 3. Egyéb felsőfokú vagy középfokú képzettséget igénylő foglalkozások | 3631 | Konferencia- és rendezvényszervező | Hostess |

9. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÖSSZÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A képzés "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A képzés "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

| Csoportos felkészítés | Minimum | Maximum |
|----------------------------------|---------|---------|
| A képzés összóraszám | 300 | 600 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 30 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 70 | |

A képzés "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

10. A TERVEZETT KÉPZÉS MUNKAERŐ-PIACI RELEVÁNCIÁJA

A Nemzeti turizmusfejlesztési koncepció jövőképe szerint: "Az ágazat sikere a foglalkoztatás terén is látványosan megmutatkozik, a növekvő vendégforgalom kiszolgálása mind a diplomás és szakképzett munkaerő, mind az alacsonyabban képzett rétegek számára biztos munkalehetőséget jelent. A turisztikai vállalkozások kiszámítható jogi és gazdasági környezetben működnek, ami a szektorban korábban jelen lévő fekete- és szürke gazdaság látványos visszaszorulását eredményezi." Ezzel párhuzamosan a Kormány jelentős forrásokkal támogatja a konferencia-turizmus fellendülését, ezért (is) várhatóan növekvő számú hostess munkavállalókra lesz szüksége az országnak. A hostess szakma iránt a fővárosban a legnagyobb a kereslet, ahol számos idegenforgalmi, kulturális esemény, konferencia kerül megrendezésre és a vendégek, látogatók eligazítása érdekében sok hostesst alkalmaznak. Emellett a megyeszékhelyeken, valamint az idegenforgalmi és kulturális szempontból jelentős településeken is nagy a kereslet a hostessek iránt. A hostess szakképesítés kikerült az Országos Képzési Jegyzékből, egyéb szakmai képesítésként így komoly hiányt pótolna.

11. A SZAKMAI VÉGZETTSÉG MEGSZERZÉSÉT IGAZOLÓ DOKUMENTUM KIADÁSÁNAK FELTÉTELEI

1. a képzés felnőttképzési szerződésben megjelölt óraszámának hetven százalékán való részvétel, és
2. a szakmai záró beszámoló sikeres teljesítése

3.1. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|-------------------------------|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00184-17-18 4 03 3 /M-01 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Kommunikáció és marketing |

3.1.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

| Csoportos felkészítés | Minimum | Maximum |
|----------------------------------|---------|---------|
| A képzés óraszám | 120 | 240 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 30 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 70 | |

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.1.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

| Tudás | Képesség | Attitűd | Felelősség, autonómia |
|---|--|---|---|
| Ismeri a kommunikáció alapjait, a kommunikációs csatornákat, a beszéd non-verbális csatornáinak "üzenetét". | Szóbeli kommunikációs képességének fejlődésével hatékonyabban képes érdekeit képviselni, egyben tovább fejleszti együttműködő és problémamegoldó képességét. | Kommunikációja során szem előtt tartja az "ügyfélnek mindig igaza van" alapelvet. | Képes az önellenőrzésre, kommunikációs hibái kiküszöbölésére. |
| Ismeri a szenzitivitás, az asszertív kommunikáció jelentőségét, a kommunikáció buktatóit. | Képes a hatékony partnerkapcsolatok kiépítésére és fenntartására, az esetlegesen felmerülő kommunikációs zavarok kiküszöbölésére. | Empatikusan és segítőkészen viselkedik a rá bízott ügyfelekkel, vendégekkel. | Felelősséggel dönt kompetenciájának határait illetően. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Ismeri a marketing, a marketingkommunikáció, a piacbefolyásolás alapfogalmait és eszközeit (reklám, Public Relations, értékesítésosztönzés, személyes eladás). Ismeri a marketing szerepét a szolgáltatások piacán. | Megfelelően alkalmazza az aktuális marketingkommunikációs technikákat. Megfogalmazza a saját értékesítési stílusának előnyeit és hátrányait. | Nyitott az új értékesítési megoldások iránt. | Új megoldásokat kezdeményez a piacbefolyásolás és az értékesítés terén. |
| Ismeri az etikett és a protokoll kellékeit, a megjelenés-kultúrát, a rendezvények fajtáit, a vendéglátásban a hostess szerepét. Ismeri az üzleti protokollt hazánkban és az Európai Unió országaiban. | Alkalmazza a társasági élet viselkedési szabályait. Megtervezi a vendéglátásban az álló alkalmakat, a fogadásokat, a koktél- és garden-partikat, az ültetett alkalmakat, a villásreggeliket, a munka- és díszebédeket, díszvacsorákat, pohárköszöntőket. | Törekszik a legmagasabb szintű viselkedési szabályok és a protokoll figyelembe vételére, betartására. | Munkáját vezetői irányítással, illetve másokkal együttműködve végzi. |
| Alkalmazói szinten ismeri a számítógépes programokat, az információszerzés módszereit, technikáit, valamint a konferenciákhoz kapcsolódó eszközöket. | Magabiztosan használja az Excel, a Word, a PowerPoint programokat, az elektronikus ügyintézés, a böngészőt, a kereső rendszereket, a közösségi oldalakat, a digitális eszközök egyszerű, összekapcsolódó funkcióit, a projektort, a mikrofont, a mikroportot. | Naprakészségre törekszik a tevékenységével kapcsolatos technikák ismeretét, gyakorlását illetően. | Az elvégzett munka minőségéért felelősséget vállal. |

3.2. PROGRAMKÖVETELMÉNY MODUL RÉSZLETES BEMUTATÁSA

| | |
|--|-------------------------------|
| A programkövetelmény modul azonosító száma | SzPk-00184-17-18 4 03 3 /M-02 |
| A programkövetelmény modul megnevezése | Hostess szakmai ismeretek |

3.2.1. A KÉPZÉS KÉPZÉSI FORMÁTÓL FÜGGŐ MINIMÁLIS ÉS MAXIMÁLIS ÓRASZÁMA, ÉS AZ ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI IDŐ ARÁNYA

A modul "Egyéni felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

A modul "Csoportos felkészítés" képzési formában megvalósítható?

Igen

| Csoportos felkészítés | Minimum | Maximum |
|----------------------------------|---------|---------|
| A képzés óraszám | 180 | 360 |
| Elméleti képzés idő aránya (%) | 30 | |
| Gyakorlati képzés idő aránya (%) | 70 | |

A modul "Távoktatás" képzési formában megvalósítható?

Nem releváns

3.2.2. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK LEÍRÁSA

A legjellemzőbb tevékenység vagy munkaterület ellátásához szükséges szakmai kompetenciákat leíró szakmai ismeretek, készségek és személyes kompetenciák, társas kompetenciák és módszerkompetenciák tanulási eredmények szerinti leírása

| Tudás | Képesség | Attitűd | Felelősség, autonómia |
|--|--|---|--|
| Rendelkezik az alapvető turisztikai, vendéglátóipari és gasztronómiai alapismeretekkel. | Bemutatja a turizmus, a vendéglátás, a gasztronómia tevékenységeit, területeit, jellemzőit és szerepét, kapcsolódását a társadalmi élettel, a különböző gazdasági ágakkal. | Törekszik a folyamatos ön- és továbbképzésre. | Képes hibái kijavítására, azok folyamatos figyelésére, a kellő önkontrollra. |
| Ismeri a mindennapi és a gazdasági élet szóbeli és írásbeli kommunikációjának alapjait, az egyszerűbb fogalmak és kifejezések pontos használatát. Ismeri az üzleti levelezési szabályokat. | Alkalmazza az üzleti levelezési szabályokat, kezeli a bizonylatokat, számlákat. A tevékenységelemekhez rendeli a turizmus, a vendéglátás, a szálloda, valamint a rendezvényszervezés feladatait. | Elkötelezett munkájának minősége, illetve annak megőrzése és annak fenntartása iránt. | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Alkalmazói szinten ismeri az üzleti adminisztrációt, a bevétel, a költség, a ráfordítás fogalmakat, kapcsolatukat az üzleti eredménnyel. | Elemzi a gazdasági élettel kapcsolatos legfontosabb alapfogalmakat, összefüggéseket, a tömegtájékoztatás gazdasági híreit. Továbbfejleszti a vállalkozási készségeit (kockázat vállalás, önállóság, együttműködés, vitakészség). | Elkötelezett munkájának minősége, illetve annak megőrzése és annak fenntartása iránt. | Az adminisztrációs munkát igyekszik önállóan végezni, a bizonylati fegyelem maximális betartása mellett. |
| Ismeri a vendégfogadás és vendégkezelés legfontosabb lépéseit, követelményeit, technikáit. Ismeri a panaszkezelés és reklamáció technikáit. | Fogadja, kíséri a vendégeket, tájékoztatást ad, ellenőrzi a létszámot, programokat szervez, animátori tevékenységet végez, közreműködik a szükséges eszközök, ételek, italok bekészítésében, reklamációt kezel. Panaszt és reklamációt kezel. | Munkájában törekszik a diszkrécióra, a kreativitásra, a talpraesettségre, a protokolláris- és illemszabályok alkalmazására, az erkölcsösségre, az udvariasságra, a visszafogottságra, a segítőkészségre, a türelemre és az empátiára. | Munkája során felelősségteljes magatartást tanúsít, önállóan és maradéktalanul betartva az etikai normákat. Udvarias, empátikus. |
| Ismeri a hostess szakma jelenlegi és lehetséges területeit. | Összehasonlítja a különböző területek lehetséges tevékenységeit: vendéglátás, kereskedelem, szállodák (üzleti, gyógy, wellness, stb.), üzleti élet, konferenciák, szabadidőparkok, fesztiválok. | Érdeklődik a szakma különböző területei iránt. | Kulturáltan és szakszerűen viselkedik minden szituációban. |
| Rendelkezik az alapvető program-, rendezvényi- és konferenciaszervezési ismeretekkel, tisztában van a forgatókönyv jelentőségével, szerepével. | Közreműködik a forgatókönyv készítésében, a programok gyakorlati lebonyolításában (fogadja és kíséri a vendégeket, informál, továbbítja a dokumentumokat, kiosztja a tájékoztatókat, segít a rendezvény szervezési és zárási feladataiban. | Felismeri, hogy munkájához nélkülözhetetlen a folyamatos önképzés. | A rendezvényszervezési munkában esetleges hibáinak folyamatos figyelése, kijavítása mellett törekszik az önállóságra. |