

[Ide írhat]

## **1. tétel:**

A 20'-as éveiben járó pécsi fiatal társaság interneten keresztül foglalta le szállását a WEEK-END Boutique Hotelbe.

**A.) Feladata, hogy a megrendelést rögzítse és visszaigazolja elektronikus úton. Az e-mailben a következő adatokat tüntesse fel:**

- Az e-mailben utaljon arra, hogy a helyi programokról személyes ad tájékoztatást.
- Létszám: 6fő
- Időpont: 2020.10.11-10.14.
- Ellátás: félpanzió

Vendégérkeztetés magyar és **idegen nyelven:**

- érkeztet, adminisztrál, informál

**B.) Tegyen ajánlást a vendégeknek megfelelően (magyar és **idegen nyelven**)- háromféle program**

**C.) Készítse el a számlát, a csoport a távozáskor készpénzzel egy összegben fizet.**

**D.) Végezze el a következő számításokat, majd válaszoljon a feltett kérdésekre!**

### **Vendégek, elérhetőségek, egyéb információk:**

A 20'-as éveiben járó pécsi fiatal társaság interneten keresztül foglalta le szállását a WEEK-END Boutique Hotelbe.

**Vendég neve:** Nagy Martina—ő foglal

**Lakcím:**7600 Pécs Béke u. 14.

**Számlázási cím:** 7600 Pécs Béke u. 14.

**Szobaszám:** 201,210

**Szobák darabszáma:**2 apartman

**Érkezés:** 2020.10.11.

**Utazás:**2020.10.14.

**Létszám:** 6 fő

**Ellátás:** félpanzió

[Ide írhat]

## **2.Tétel:**

Budapestről érkező angol/német és magyar anyanyelvű idős házaspár. A vendégek eltévedtek a városban való érkezéskor, nehezen találták meg a szállodát, így a hölgy rettenetesen feldúltan, ingerülten érkezett a recepcióra. A pár motivációja: pihenés, kikapcsolódás helyi szinten, nem akarnak kimozdulni a városból sem. Itt tartózkodásuk alatt is állandó problémák merülnek fel.

### **A.) Vendégérkeztetés magyar és idegen nyelven:**

-érkeztet, adminisztrál, informál, megnyugtatja a vendéget

**B.) Ajánlás: a szálloda saját szolgáltatásai közül nyomatékosan a masszázs típusokat ismertesse, valamint a szépségszalonnát kínálatát (fodrászat, kozmetika, manikűr, pedikűr)- magyar és idegen nyelven.**

A fürdőben csöpög a csap és a hajszárító sem működik, melyet a vendég telefonon jelentette be. Kérjen karbantartást, jelezze a szálloda megfelelő részlege felé.

**C.) Ingerülten, elégedetlenül távoznak a szállodából. Készítse el a számlát, a fizetés bankkártyával történik.**

**D.) Végezze el a következő számításokat, majd válaszoljon a feltett kérdésekre!**

### **Vendégek, elérhetőségek, egyéb információk:**

Budapestről érkező angol/német és magyar anyanyelvű idős házaspár.

**Vendég neve:** George Smith & Éva Nagy vagy Franz Berg und Éva Nagy **Lakcím:** 1086 Budapest Lujza utca 21.

**Számlázási cím:** 1086 Budapest Lujza utca 21.

**Szobaszám:** 101

**Szobák darabszáma:** 1

**Érkezés:** 2020.10.11.

**Utazás:**2019.10.14.

**Létszám:** 2 fő

**Ellátás:** félpanzió

[Ide írhat]

### **3.Tétel :**

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által meghirdetett Turisztikai és Marketing továbbképzésre 2 szakember érkezik a Magyar Turisztikai Ügynökségtől.

**A.) Vendégérkeztetés magyar és idegen nyelven:**

- érkeztet, adminisztrál, informál

**B.)** Az utazásuk célja: hivatásturizmusban való részvétel: továbbképzés. Ennek megfelelően ismertesse a szállodai szoba típusát, felszerelését, informatikai és egyéb feltételeit.

**Szabadidős program, különleges attrakció ismertetése Veszprémben- magyar és idegen nyelven.**

**Az egyik vendég megbotlott, kificamodott a bokája. Írjon jegyzőkönyvet és tegye meg a szükséges lépéseket!**

**C.) Készítse el a számlát, kijelentkezésükkor utalással rendezik a szobaszámlájukat.**

**D.) Végezze el a következő számításokat, majd válaszoljon a feltett kérdésekre!**

#### **Vendégek, elérhetőségek, egyéb információk:**

MTÜ-től érkező 2 szakember.

**Vendég neve:** Dr. Sipos Zsuzsanna , Márkus Gábor

**Lakcím:** 1063 Budapest Szinyei Merse Pál utca. 63., 1014 Budapest Táncsics Mihály utca. 14.

**Számlázási cím:** Magyar Turisztikai Ügynökség 1027 Budapest Kacska u. 15-23.

**Partnerkód:** 1

**Szobaszám:** 106, 107

**Szobák darabszáma:** 2db egyágyas

**Érkezés:** 2020.10.12.

**Utazás:**2020.10.14.

**Létszám:** 2 fő

**Ellátás:** félpanzió

[Ide írhat]

#### **4., feladat:**

Műszakzárás előtt fél órával érkezik meg a szálloda egyik nagycsaládos törzsvendége (2 felnőtt, 3 gyermek). Tartózkodásuk ideje 8 nap. A gyerekek fáradtak, nagyon éhesek és szeretnének medencézni.

##### **Vendégérkeztetés**

**Cél, ajánlás: pihenés, kirándulás, fürdőzés és a Balaton-felvidék feltérképezése, valamint felajánlja a recepció a medence azonnali használatát.**

##### **A.) Vendégérkeztetés magyar és idegen nyelven:**

- érkeztet, adminisztrál, informál

**B.) Saját gépkocsival közlekednek és kirándulnak. Cél: pihenés, kirándulás, fürdőzés és a Balaton-felvidék feltérképezése.**

Röviden tájékoztassa a csoportot a magyar gasztronómia és konyha jellegzetességeiről.

A műszak végén elszámol a következő műszakba érkező kollégával.

**C.) Készítse el a számlát, a fizetés elutazásukkor SZÉP kártyával történik.**

**D.) Végezze el a következő számításokat, majd válaszoljon a feltett kérdésekre!**

##### **Vendégek, elérhetőségek, egyéb információk:**

*Vendég neve:* Kiss Zoltán és családja

*Lakcím:* 2407 Dunaújváros Part u. 15.

*Számlázási cím:* 2407 Dunaújváros Part u. 15.

*Szobaszám:* 312.

*Szobák darabszáma:*

*Érkezés:* 2020.10.12.

*Utazás:* 2020.10.14.

*Létszám:* 5 fő

*Ellátás:* félpanzió

[Ide írhat]

## **5.Tétel:**

Külföldi nyugdíjas csoport (10fő) érkezik a szállodába. A csoport érkezése előtt nyissa meg (műszakváltás) a kasszát és készüljön fel az érkezésre.

### **A.) Vendégérkeztetés magyar és idegen nyelven:**

- érkeztet, adminisztrál, informál

### **B.) Autóbuszsal közlekednek és kirándulnak. Cél: Magyarország gasztronómiájának felfedezése.**

**Röviden tájékoztassa a csoportot a magyar gasztronómia és konyha jellegzetességeiről.**

A program része, hogy a csoport borkóstolókon vesz részt. A kínált borvidékek: Balatonfüred, Csopak, Badacsony. A csoport egyik idős tagja eltűnik, a busz nem tud időben indulni a borkóstolóra.

### **C.) Készítse el a számlát, a fizetés elutazásukkor Euroval történik.**

### **D.) Végezze el a következő számításokat, majd válaszoljon a feltett kérdésekre!**

#### **Vendégek, elérhetőségek, egyéb információk:**

Külföldi nyugdíjas csoport (10fő) érkezik a szállodába.

<b>Sorszám</b>	<b>Gäste Namen:</b>	<b>Gastnames:</b>
1.	Brigitte Klein	Tom Small
2.	Johann Strauss	Kate Smith
3.	Frida Neu	Jenny Fairy
4.	Markus Berg	Daniel Tailor
5.	Ursula Weiss	Amalia Big
6.	Jürgen Gross	Rob Walker
7.	Thomas Mann	Bob Mail
8.	Franz Schumann	Adel Lay
9.	Sascha Braun	Barbara Braun
10.	Anna Maler	Matt Damon

**Vendég neve: Brigitte Klein—ő foglalt**

**Lakcím:** 81247 München Haupt Str. 20.

**Számlázási cím:** 81247 München Haupt Str. 20.

**Szobaszám:** 108, 109, 110, 202, 203

**Szobák darabszáma:** 5db kétágyas

**Érkezés:** 2020.10.12.

**Utazás:**2020.10.14.

**Létszám:** 10 fő

**Ellátás:** reggeli

**Vendég neve: Tom Small —ő foglalt**

**Lakcím:** 10 Kingston Road, Brixton, London Q 82 9NY

**Számlázási cím:** 10 Kingston Road, Brixton, London Q 82 9NY

**Szobaszám:** 108, 109, 110, 202, 203

**Szobák darabszáma:** 5db kétágyas

**Érkezés:** 2020.10.12.

**Utazás:**2020.10.14.

**Létszám:** 10 fő

**Ellátás:** reggeli

[Ide írhat]

## **6. Tétel:**

Egyedül utazó kettős állampolgárságú hölgy fogászati kezelésre érkezik városunkba. A foglalása 3 hét időtartamra szól.

### **A.) Vendégérkeztetés magyar és idegen nyelven:**

- érkeztet, adminisztrál, informál

### **B.) Ajánljon valamilyen szabadidős programot, különleges attrakcióról. (magyarul és idegen nyelven)**

A vendég elégedetlen a szobájával, szobacserét szeretne: a szoba kilátása a belső udvarra tekint (szituáció megoldása magyar nyelven történik).

### **C.) Készítse el a számlát, a fizetés bankkártyával történik**

### **D.) Végezze el a következő számításokat, majd válaszoljon a feltett kérdésekre!**

#### **Vendégek, elérhetőségek, egyéb információk:**

Egyedül utazó kettős állampolgárságú hölgy fogászati kezelésre érkezik a szállodába. 3 hét.

**Vendég neve:** Barbara Braun /

Tom Lambert

**Lakcím:** 81247 München Wiener Str. 104.

14 Kingston Road,

Brixton, London

Q 60 9NY

**Számlázási cím:** 81247 München Wiener Str. 104.

14 Kingston Road, Brixton, London, Q 60 9NY

**Szobaszám:** 206

**Szobák darabszáma:** 1 db egyágyas

**Érkezés:** 2020.09.23.

**Utazás:** 2020.10.14.

**Létszám:** 1 fő

**Ellátás:** félpanzió

[Ide írhat]

## **7. Tétel:**

A Veszprém Natura Napra érkező egyik híres külföldi előadóművész (VIP vendég) egy hétre érkezik a szállodába.

### **A.) Vendégérkeztetés magyar és idegen nyelven:**

- érkeztet, adminisztrál, informál
- tájékoztatja a vendéget, hogy a kérésének eleget tett: bekészítés
- valamint Biztonsági szolgálatot biztosít az ott tartózkodás alatt
- Bekészítés egyeztetése: gyümölcskosár, pezsgő érkezéskor.
- Szobaszervíz: a reggelit mindig a szobában szeretné elfogyasztani.

**B.) A vendég célja:** Veszprém nevezetességeinek megismerése Ajánljon valamilyen szabadidős programot, különleges attrakcióról. (magyarul és idegen nyelven)

**C.) Készítse el a számlát, a fizetés a menedzsere által átutalással történik**

**D.) Végezze el a következő számításokat, majd válaszoljon a feltett kérdésekre!**

### **Vendégek, elérhetőségek, egyéb információk:**

VIP vendég.

*Vendég neve:* Caro Emerald

*Lakcím:* 75014 Párizs Rue Crémieux 84.

*Számlázási cím:* BalatonQuality Rendezvényszervező Iroda, 8230 Balatonfüred, Arácsi út 84/B

*Partnerkód:* 2

*Szobaszám:* 105

*Szobák darabszáma:* 1db apartman

*Érkezés:* 2020.10.11.

*Utazás:*2020.10.14.

*Létszám:* 1 fő

*Ellátás:* reggeli, bekészítés

[Ide írhat]

## **8. Tétel:**

A szállodába jubileumi születésnapra érkeznek egy társaság. ( 10 fő) A szállodában 2 éjszakát tölt.

### **A.) Vendégérkeztetés magyar és idegen nyelven:**

- érkeztet, adminisztrál, informál

### **B.) Díszvacsora részletes forgatókönyvének ismertetése: programterv, zene, menüajánlat--idegen nyelven a melléklet alapján (lásd: II-III. számú melléklet)**

#### **Forgatókönyv:**

17.00 óra	Vendégek fogadása a szálloda „Balaton Panoráma” teraszán. Bekészítés: pogácsa, ásványvíz, üdítő
17.30 óra	Pohár pezsgő felszolgálása, vendégek köszöntése
18.00 óra	Vacsora, helyszín: Terasz Hideg előétel Leves Meleg előétel
Szünet:	
18.45 óra	Az ünnepelt 50 éve képekben vetítve
19.00 óra	Főétel felszolgálása Születésnap torta felvágása
19.30 óra	Ajándékok átadása, halk zene
19.45-23.00	Élő zene: Rulett zenekar (Gizella díjas)



[Ide írhat]

**Kreinbacher Classic Brut-**

**Friss citrusok leve**

\*

**Balatonszőlősi Figula Zenit 2018**

\*

**Szekszárdi Mészáros Pinot Noir Rosé 2018**

\*

**Tihanyi Salánki Merlot 2017**

\*

**Csopaki Söptei Sárgamuskotály 2014**

\*

**Csetényi Naspolya pálinka-  
Pannonhalmi Bencés meggylikőr**

\*

**Kékkúti ásványvíz**

\*\*\*

\*

**Fogas tekercs, parajos cukkini talapzaton,  
házi rozskenyérrrel**

\*

**Fácán erőleves, roppanós zöldségekkel,  
sajtos tortellinivel**

\*

**Kakukkfűves libamájjal töltött derelye,  
paprikás mártással**

\*

**Mentás, eper sorbet**

\*

**Erdei gombákkal töltött borjúszelet  
zöldfűszeres morzsában, fenyő magvas  
vadrizzsel, vajas zöldségekkel**

\*

**Fekete-fehér csokitorta, vadcesersznyés öntettel**

\*

**Feketekávé**

\*

\*\*\*