

[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 vendégkörnek 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 szépségszalonnakínálatát (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, kifecamodott 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 Kacsu 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.

Sorszám	Gäste Namen:	Gastnames:
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 tortája 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 rozskenyérrel**

*

**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

*
