

TANTÁRGYI LEÍRÁS

A tantárgy neve magyar nyelven:	Szállodai Front Office működés
A tantárgy neve angol nyelven:	Operation of Hotel Front Offices
A tantárgy kreditértéke:	6
A tantárgy elektronikus tanulmányi rendszer kódja:	BN-SZFROM-06-KG
A tantárgy besorolása:	kötelező
Az oktatás nyelve (ha az nem magyar):	magyar
A tantárgy gondozásáért felelős szervezeti egység:	Turizmus Intézet
A tanóra típusa és óraszám:	Előadás + gyakorlat, heti óraszám: 2+2, féléves óraszám: 0+0
Munkarend (nappali / levelező):	Nappali
A tantárgy meghirdetésének féléve:	2022/2023 1. félév
Előtanulmányi feltételek:	-

A TANTÁRGY CÉLJA, TANULÁSI EREDMÉYNEK:

A tantárgy célja, hogy bevezesse a hallgatókat a szállodai Front Office feladataiba és pozícióiba. A hallgatók elsajátítják a szállodai front office operatív és adminisztratív teendőit egy szállodai Property Management System software program segítségével. A kurzus részletesen bemutatja a részlegben dolgozók munkakörét, kötelezettségeit, ismerteti a Room Divisions két nagy területét: a Housekeepinget és a Frontoffice-t, rávilágít a területek együttműködésének fontosságára és leírja egyben a kihívásokat is.

A hallgató a nálunk szerzett alapok segítségével nemcsak egyes feladatokat tud elvégezni a "pultban", de irányítás mellett szállodai munkafolyamatokat is képes ellátni.

A TANTÁRGY TARTALMÁNAK RÖVID LEÍRÁSA:

A kurzus részletesen bemutatja a részlegben dolgozók munkakörét, kötelezettségeit, továbbá ismerteti a

Vendég Ciklus 4 elemét:

1. Érkezés előtti teendők,
2. Érkezés,
3. Otttartózkodás,
4. Vendég utaztatás

Mindezeket nemcsak elméletben, de gyakorlatban egy PMS software segítségével is elsajátítják a hallgatók.

A HALLGATÓ FELADATAI, TERVEZETT TANULÁSI TEVÉKENYSÉGEI:

A hallgatók a kurzus során szakmai partnerrel együttműködve, valós szakmai projektfeladatokat kapnak, olyanokat melyek segítik őket feladataik elvégzésében, mint

1. Szállodalátogatás
2. Szakmai partnerekkel kapcsolatépítés: szállodaigazgatókkal, Értékesítési szakemberekkel, Front Office-ban dolgozókkal
3. Szakmai probléma megoldása: itt lehetőség lesz egyéni és csoportos feladatokban történő részvételre, ahol megismerhetik Önmagukat különböző szerepekben: Vezető, beosztott. Képesek lesznek megtanulni a hatékony együttműködés alapjait.

A TÁRGY ÉRTÉKELÉSE:

Az értékelés többértű: a csoportos projektfeladatok során a hallgatók értékelik:

1. Önmagukat- különböző szerepekben, attól függően, hogy csoportvezetői vagy beosztotti szerepkörben voltak.
2. Egymást –szintén a csoportban betöltött pozíció, feladat kapcsán,
3. A hallgatók visszajelzést kapnak az oktatótól,

4. Illetve meghívott szakmai vendégektől.

A hallgatók az együtt teljesítendő előadás és gyakorlat esetén a kollokvium teljesítését követően vizsgajegyvet kapnak a vizsgaidőszakban.

A vizsgajegy a gyakorlat értékelésével megszerzett legfeljebb 50 pont, illetve a vizsgán megszerzett legfeljebb 50 pont összege.

A kollokvium megkezdésének feltétele, hogy a hallgató gyakorlaton elért pontszáma legalább 25 pont legyen

A vizsgára bocsátás feltétele: A szemináriumi projektek határidőre és megfelelő tartalommal történő teljesítése.

A szemináriumi projektek leírását a hallgatók a félév kezdése előtt a Coospace-n találhatják meg, a projektek határidejével együtt.

Vizsgára, csak az mehet, aki mindegyik projektet határidőre és megfelelő tartalommal teljesítette. Egy projekt nem határidőre történő teljesítése, automatikusan -20 pont levonásával jár, és a hallgató vizsgára csak akkor jöhet, ha a feladatot bepótolja egy megadott határidőre.

A vizsga összetétele: beugró (PMS foglalás elkészítése) + szóbeli

Megajánlott jegy adható: Nem.

KÖTELEZŐ IRODALOM:

- Bardi, James A.: *Hotel front office management*. John Wiley & Sons, 2011
- Harding, Keith: *High season : English for the hotel and tourist industry : student's book*. Oxford University Press, 2018
- Tanji, Hotelier: *Hotel Front office training manual with 213 SOP : professional front office management guide for hot*. Hoteiler Tanji, 2016
- John R Walker: *Introduction to Hospitality*, Pearson, 2020, https://www.amazon.com/Introduction-Hospitality-8th-John-Walker-dp-0135209811/dp/0135209811/ref=dp_ob_title_bk?asin=B07TJ783YX&revisionId=&format=4&depth=1
- Papp Ilona: *Szálloda és vendéglátás menedzsment*, Akadémia Kiadó, 2017, <https://mersz.hu/kiadvany/250/info/>

AJÁNLOTT IRODALOM:

- *A hospitable world? : organising work and workers in hotels and tourist resorts*. , 2015
- Harper, David: *Hotels and resorts : an investors' guide*. , 2017
- Tanji, Hotelier: *170 Hotel Management Training Tutorials : [practical training manual for professional hoteilers & ho*. Hoteiler Tanji, 2016
- Kiss Kornélia, Kovács Edina: *Turisztikai Trendek*, Akadémia Kiadó, 2018, <https://mersz.hu/kiadvany/250/info/>