

Projektfeladat

Összefoglaló

A projekt címe	Panaszra Fel – különböző panaszlehetőségek felderítése a turizmus/vendéglátás különböző szakmaterületein, panaszkezelési lehetőségek, ezekre mintaszituációk kidolgozása magyar vagy a tanult idegen nyelven
Felhasználás ágazata a szakmai oktatásban	Turizmus – vendéglátás
Melyik szakma oktatása során alkalmazható	Nem releváns.
Felhasználási területe a feladatellátás típusában	Technikum
Felhasználási időszak az oktatásban vagy vizsgán	Ágazati alapoktatás
A projekt összefoglalója	A projekt lehetőséget ad a diákoknak, hogy egy kutatómunka során a lehető legkülönbözőbb vendégpanaszokat rendszerezve összegyűjtsék, azokra lehetséges válaszreakciókat adjanak. A munka eredményeként tudatosul bennük az, hogy milyen jellemző panasz merülhet föl a munkavégzés során. Mintaszituációs feladatokat dolgoznak ki, azokat szimulálva magyarul, illetve a tanult idegen nyelven. Ágazati alapképzésnek megfelelő mélységű panaszkezelési protokoll létrehozása, és panaszmegelőzési mechanizmusok kialakítása is várható eredménye a projektmunkának.
Várható projekttermék/produktum	Vendégpanaszok rendszerbe/kategóriákba való besorolása, azokra való lehetséges válasz a szolgáltató részéről, mintaszituációk elkészítése, előadása.
Duális partner bevonásának lehetősége	Nem releváns.
Tanulásszervezési forma	Megvalósítható • egyéni munka, • páros feladat keretében.
Időtartam jellemzők	Megvalósítás: 18 óra.
Speciális eszközök / környezet	Számítógép; speciális felületek, applikációk előzetes ismerete a panaszminták felkutatásában.
Kulcsszavak	Ágazati alapoktatás, panaszkezelés, panasztípusok rendszerezése, mintaszituációk, (szakmai) idegen nyelv.

Turizmus– vendéglátás ágazat

Ágazati alapoktatás

KKK érintett deskriptor sorai az ágazati alapoktatás táblázatából: 1, 3, 4

Projekt címe: Panaszra Fel – különböző panaszlehetőségek felderítése a turizmus/vendéglátás különböző szakmaterületein, panaszkezelési lehetőségek, ezekre mintaszituációk kidolgozása magyar vagy a tanult idegen nyelven
Projekttermék/produktum: A diák a megadott paraméterek alapján elkészíti az alábbiakat: • Panasztípusok felderítése a turizmus–vendéglátás területein. • Kutatómunka mely személyes megkeresést és internetes kutatást is tartalmaz. • Vendég-, illetve ügyfélpanaszok csoportba rendezése. • A panasztípusok elemzése, összehasonlítása, arra adott válaszok/megoldások összegyűjtése. • Mintaszituációk összeállítása magyar és a tanult idegen nyelven. Panaszkezelési protokoll kialakítása. • Ezek szakmai órákon történő előadása, modellezése. • Az előadott szituációk csoport/osztályszinten történő kiértékelése. Alternatív megoldások, panasz megelőzési mechanizmusok kialakítási lehetőségének közös keresése a szakoktató bevonásával.
A projekt célok meghatározása (produktum, pedagógiai célok – dokumentáció, képek, ábrák, leírások) Fő cél, hogy a diákok már az alapoktatás időszakában is tudatos képpel rendelkezzenek arról, hogy milyen lehetséges vendég, illetve ügyfélpanasz merülhet föl akár szállodában, akár utazási irodában, vagy a vendéglátásban képzelik el jövőjüket. A kutatómunka során több forrásból gyűjtik össze a feldolgozandó, rendszerezendő információhalmazt, melyet csoportosítani kell panasztípus szerint (pl. éttermi, utazási irodai, szállodai panasz; vagy rossz ételminőség, helytelen ügyfélszolgálat, felszolgálat miatti panaszok). A projekt során találkoznak a főbb szálláshelyadó, illetve vendéglátóhelyeket összegyűjtő portállal (pl. booking.com, tripadvisor.com, szallas.hu), és nemcsak a kínálatot, hanem az azokra érkező visszajelzéseket is elemzik. A személyes adatgyűjtés is releváns része lehet a projektnek, akár a szakma felőli információgyűjtéssel (pl. oktatási intézmény duális partnerei), de a családon vagy az oktatási intézményen belül gyűjtött adatok is segíthetnek. A rendszerezett panasztípusokra történő szakszerű reagálások, mintaszituációk, párbeszéddek jelentik a felkészülést a munkavégzés során felmerülhető panaszokra. A szövegszerkesztőben elkészült megoldásokat a tanulótársak, szakoktatók előtt előadhatják a diákok. A kidolgozott helyzetekre az értékelés során alternatív megoldást is kereshet a csoport, amennyiben az releváns lehetőség. A projekt lehetőséget ad a szakszerű kommunikáció elemeinek gyakorlására, a konfliktuskezelés módszereire, illetve a tanult idegen nyelv gyakorlására is. Panaszkezelési protokoll létrehozása és panasz megelőzési mechanizmusok kialakítása is várható eredménye a projektmunkának.
Javasolt/tervezett időtartam: Előkészítés: 18 óra.
Előzetes ismeretek: • irodai szoftvercsomag használata, • digitális ismeretek, • személyes interjúkészítési technikák, • szaknyelvi fordulatok ismerete (idegen nyelven is),

- kutatási technikák ismerete.

Tárgyi feltételek (rajzeszközök, szerszámok, alapanyag):

- irodai szoftvercsomag használata,
- értékelésre, visszajelzésre alkalmas turisztikai, szálláshelyadó portálok és applikációk ismerete és használata,
- online információk elérése,
- laptop, mobiltelefon.

A projekt tervezése során felhasznált források:

- KKK.
- turisztikai, vendéglátóipari szolgáltatások, szállásadókat bemutató honlapok.

Félkész termékek/produktumok tárolásának helye:

Iskolai felhő alapú tárhely (Google Classroom / Google Drive)

Digitális produktumok tárolására szolgáló tárhely:

Iskolai felhő alapú tárhely (Google Classroom / Google Drive)

1. A projekt illeszkedése a KKK-hoz (deskriptorok a KKK-ból)

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1.	Napi munkatevékenysége során az üzleti érintkezés szabályai szerint kommunikál magyar és legalább egy idegen nyelven a munkatársaival, a vendégekkel.	Ismeri az alapvető nyelvi, írásos és szóbeli kommunikációs elvárásokat és normákat magyar és a tanult idegen nyelven.	Empatikus munkatársaival és a vendégekkel szemben, nyitott és érzékeny a kommunikációs elvárásokra.	Betartja az alapvető kommunikációs és viselkedési szabályokat.
3.	A világhálón tájékozódva szakmai tartalmakat keres.	Felhasználói szinten ismeri a vendéglátáshoz-turisztikához kapcsolódó internetes szakmai felületeket.	Magabiztosan kezeli a programokat. Pontosan, precízen rögzít adatokat, ügyel a helyesírás szabályainak, a formai követelményeknek a betartására.	Önállóan készíti el az instrukciók alapján kiadott feladatot, táblázat alkotásával, szövegszerkesztő program használatával. A világhálón önállóan tud tájékozódni, a releváns szakmai tartalmakat értelmezni.
4.	Információkat, adatokat számítógépes szoftverek használatával rendszerez.	Tisztában van a szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok kínálta lehetőségekkel.		

2. A projekt tartalmi felépítése és elvárt tanulási eredmények

Projektelem (téma)	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedés- módok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke	Tevékenység	Munkafor- ma (egyéni, páros, csoportos)	Általános és szakmához kötődő digitális kompeten- ciák	Felelős	Idő- tartam
Projektindító megbeszélés, tanulók bevonása a tervezés, ötletelés folyamatába.	Együttműködés.	Előzetes ismeretek áttekintése.	Aktív részvétel, felkészült- ség, figyelem, együttgon- dolkodás, kommuniká- ciós etikett.	Együtt- működés, a projekt fókuszainak pontos megértése.	A projekt céljainak, a megvalósítás részleteinek, a munkaformának és az előállítandó projekttermékek ismertetése.	Egyéni, csoportos	Irodai szoftver- csomag használata.	Oktató.	1,5 óra
Tanulók projektjeinek személyre szabása.	Együttműködés.	Előzetes ismeretek áttekintése.	Együtt- gondol- kodás, Információ- rögzítés.	Saját felelősségi körének pontos rögzítése.	A diákok megkapják az adott célterületet.	Egyéni, csoportos	Irodai szoftver- csomag használata.	Oktató.	0,5 óra
Panasztípusok felderítése a turizmus- vendéglátás területein	Adatok, információk keresése digitális eszközön vagy interneten. Az eredmények kiválasztása és	Lehetséges panasztípusok megismerése.	Önálló információ- keresés, precizitás, részletes vizsgálat önálló	Határidők betartása, Saját munka minőségéért való felelősség, a projekt céljainak	Vendég- ügyfélpanaszok összegyűjtése.	Egyéni, páros.	Irodai szoftver- csomag használata, online keresők.	Oktató.	2 óra

Projektelelem (téma)	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedés- módok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke	Tevékenység	Munkafor- ma (egyéni, páros, csoportos)	Általános és szakmához kötődő digitális kompeten- ciák	Felelős	Idő- tartam
	feldolgozása útmutató alapján.		megvalósí- tása.	szem előtt tartása. Önállóan végez adatgyűjtő tevékeny- séget.					
Kutatómunka, mely személyes megkeresést és internetes kutatást is tartalmaz.	Hatékony keresési technikák. Személyes kommunikációs készségek a személyes interjúkon, kérdézési technikák	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai, ügyfél- kapcsolatok, kommunikáció.	Önálló információ- keresés, szakmai érdeklődés.	Határidők betartása. Önállóan végez adatgyűjtő tevékeny- séget. Instrukció alapján önállóan végez kutatásokat.	Adatok, információk keresése digitális eszközön vagy interneten. Az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján. Adataalapú optimalizálás.	Egyéni, páros.	Irodai szoftver- csomag használata, online keresők, appliká- ciók.	Oktató.	2 óra
Vendég-, illetve ügyfélpanaszok csoportba rendezése.	Rendszerben gondolkodás, együttműködési készség. Adatok, információk	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai. Speciális szolgáltatások.	Önálló információ- keresés, szakmai érdeklődés.	Határidők betartása. Önállóan végez adatgyűjtő	Kutatómunka, szövegszerkesztő használata.	Egyéni, páros.	Irodai szoftver- csomag használata,	Oktató.	2 óra

Projektelelem (téma)	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedés- módok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke	Tevékenység	Munkafor- ma (egyéni, páros, csoportos)	Általános és szakmához kötődő digitális kompeten- ciák	Felelős	Idő- tartam
	keresése digitális eszközön vagy interneten. Az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján.			tevékeny- séget. Instrukció alapján önállóan végez kutatásokat.			online keresők.		
A panasztípusok elemzése, összehasonlítása, arra adott válaszok, megoldások összegyűjtése.	Együttműködési készség. Problémamegoldás.	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai. Kommunikáció. Ügyfél- kapcsolatok. Turizmus- marketing és protokoll.	Együtt- működés, tisztelet, érdeklődés, nyitottság, proaktív gondol- kodás.	Önálló. Szakmai felelősség- érzet tudatosság- szintjének emelése.	A gyűjtőmunka eredményei elemzésre, összehasonlításra kerülnek, fókuszban az azokra adott megoldási lehetőségekre. Lehetséges panaszkezelési protokoll kialakítása.	Egyéni, páros.	Irodai szoftver- csomag használata, online keresők.	Oktató.	2 óra
Mintasituációk és protokoll összeállítása magyar és angol	Rendszerben gondolkodás. Önálló döntésképeség	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai. Speciális	Ötletek hozása a projekt fejlesztésé-	Határidők betartása. Önállóan készíti el az	Mintasituációk és panaszkezelési protokoll összeállítása az	Egyéni, páros.	Irodai szoftver- csomag használata,	Oktató.	2 óra



Projektelelem (téma)	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedés- módok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke	Tevékenység	Munkafor- ma (egyéni, páros, csoportos)	Általános és szakmához kötődő digitális kompeten- ciák	Felelős	Idő- tartam
tanult idegen nyelven.	fejlesztése. Problémamegoldás. Együttműködési készség. Nyelvi, kommunikációs készség. Idegen nyelvi készség.	szolgáltatások. Kommunikáció, ügyfél- kapcsolatok, turizmus- marketing és protokoll.	hez, kreativitás. Magabiztos an kezeli a programo- kat.	instrukciók alapján kiadott feladatot.	előzetesen összegyűjtött információk alapján, panasz típusnak megfelelően. Azok előadásának előkészítése.		online keresők.		
Mintameg- oldások és protokoll szakmai órákon történő előadása, modellezése.	Rendszerben gondolkodás. Önálló döntésképesség fejlesztése. Együttműködési készség. Problémamegoldás. Digitális vizualitás.	Általános és szakmai idegen nyelv. Speciális szolgáltatások. Reklám és vásárlás- ösztönzés. Ügyfél- kapcsolatok. Turizmus- marketing és protokoll.	Ötletek hozása a projekt fejlesztésé- hez, kreativitás. Magabizto- san kezeli a programo- kat.	Határidők betartása. Önállóan készíti el az instrukciók alapján kiadott feladatot.	Mintasituációkat tartalmazó gyűjtemény, illetve panaszkezelési protokoll összeállítása.	Egyéni, páros.	Irodai szoftver- csomag használata, online keresők, appliká- ciók.	Oktató.	2 óra

Projektelem (téma)	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedés- módok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke	Tevékenység	Munkafor- ma (egyéni, páros, csoportos)	Általános és szakmához kötődő digitális kompeten- ciák	Felelős	Idő- tartam
Az előadott szituációk csoport/ osztályszinten történő kiértékelése. Alternatív megoldások, panasz- megelőzési mechanizmusok kialakítási lehetőségének közös keresése a szakoktató bevonásával.	Rendszerben gondolkodás. Előadói készség fejlesztése. Anyanyelvi, idegen nyelvi kompetencia, kommunikációs készség fejlesztése. Fejleszti az etikett és protokoll készségeit. Precizitás LEARN-modell tudatosítása.	Kommunikáció, általános és szakmai idegen nyelv. Turizmus- marketing és protokoll.	Világos, érthető és udvarias kommuniká- ció. Aktív hallgatás.	Betartja az alapvető kommuniká- ciós és viselkedési szabályokat. Építő jellegű visszajelzés adása és fogadása.	Az elkészült projekttermékek bemutatása. Érvelés a kiválasztott és megvalósított termékek döntési folyamatáról. Összehasonlító elemzés. Panaszmegelőzési mechanizmusok lehetséges beépítése a munkafolyamatok ba. LEARN- modell beépítése.	Egyéni, csoportos	Irodai szoftver- csomag használata, online keresők, appliká- ciók.	Oktató.	3 óra
Értékelés.	Önreflexió.				Értékelő kérdőív online elkészítése.	Egyéni, csoportos		Lásd: értéke- lés.	1 óra

A projekt megvalósításának ütemezése: 18 óra.

3. A projekt záró értékelése:

3.1.Külső értékelés: Amennyiben van rá lehetőség, célszerű az elkészült programokat részben külső duális partnerek bevonásával értékelni, mely lehetőséget ad a szakmai együttműködés erősítésére. Projektünk sikerességéről visszajelzést kaphatunk a külső partnerektől. A témaválasztás relevanciája mellett arról is történhet visszajelzés, hogy a panaszkezelési protokollok és panaszmegelőzési mechanizmusok mennyire fedik le a cégeknél működő hasonló protokollokat. Természetesen ennek hiányában is megvalósítható és teljes értékű a projekt.

3.2.Belső értékelés

3.2.1. Tanulók önértékelése/önreflexió:

A tanuló munkanaplót vezet és önreflexiót készít a projektfeladat megvalósulásáról, melyet az előadása végén bemutat. Az önreflexióban a diáknak ki kell térnie arra, hogy az egyes projektelemek megvalósításában milyen kihívásokkal találkozott, hogyan kezelte azokat, milyen új kompetenciákat szerzett meg, hogyan tudta holisztikus módon a meglévő tantárgyi ismereteit alkalmazni a projekt megoldása közben, milyen újító gondolatai voltak, milyen következtetéseket vont le a.

3.2.2. Társak értékelése:

Amennyiben a projekt megvalósítása csoportmunkában vagy páros munkában valósul meg, elengedhetetlen a társak egymás közötti értékelése. Az értékelésben ki kell térni a társak aktivitására, az ötletelési és megvalósítási szakaszban való részvételre, a feladatok felosztására, a csoportmunka (páros munka) minőségére, az egymás közt megvalósuló szakmai támogatás megvalósulására, az egyéni és a csoportos felelősség kérdésére.

3.2.3. Tanári értékelés:

Az oktatói értékelés tanulási eredmény alapú (TEA) értékelés.

Az értékelés történik:

- A projekttevékenység során, az elvárt tanulási eredmények megvalósítását mérve.
- A produktumot értékelve,
 - mely egyrészt az elkészített projekttermékek értékelése,
 - másrészt az előadás minőségi színvonalának értékelése.

Az értékelés érdemjeggyé történő alakítása mindhárom értékelési területen megtörténik, melyek egyforma súlyozással kerülnek beírásra az elektronikus KRÉTA rendszerbe.

	Kit értékelnek?	Kik értékelnek?	Mit értékelnek?	Miért értékelnek?	Hogyan értékelnek?
Nyelvi teszt a „making a complaint” témakörben meglévő ismeretek területén.	Projektben résztvevő diákokat.	Felkészítő oktató, nyelvtanár.	Előzetes ismeretek felmérése.	A projekt sikeres megvalósításához szükséges előzetes tudás felmérése céljából.	Digitális tesztben mérjük, hogy a tanulónak sikerült-e elsajátítani az előzetesen szükséges ismereteket.
Teszt panaszkezelési kommunikációról (magyar).	Projektben résztvevő diákokat.	Felkészítő oktató.	Előzetes ismeretek felmérése.	A projekt sikeres megvalósításához szükséges előzetes tudás felmérése céljából.	Digitális tesztben mérjük, hogy a tanulónak sikerült-e elsajátítani az előzetesen szükséges ismereteket.
Munka-napló ellenőrzése.	Projektben résztvevő diákokat.	Felkészítő oktató.	Projekt előrehaladásának megvalósulása.	A diák projekt-munkájának támogatása érdekében.	Előzetesen összeállított ellenőrzőlista alapján, annak minőségi ellenőrzése mellett.
Drive-ra feltöltött projekt-termékek értékelése.	Projektben résztvevő diákokat.	Felkészítő oktató.	Az elkészült projekt-elemek minősítése valósul meg.	Az elkészített projekt-termékek minőségének felmérése céljából, a fejlesztett kompetenciák felmérése céljából.	Drive-ra feltöltött panasztípusok, mintaszituációk magyarul, ill. a tanult idegen nyelven és a panaszkezelési protokoll.
Projekt-eredmények bemutatása.	Projektben résztvevő diákokat.	Felkészítő oktató, nyelvtanár, (duális partner).	Az elkészült projekt-elemek minősítése valósul meg.	Az elkészített portfólió minőségének és a fejlesztett kompetenciák	Mintaszituációk előadása alapján, a protokollról készült előadás, illetve a szakmai kérdésekre adott válaszok alapján.

				felmérése céljából.	
--	--	--	--	------------------------	--

3.3. Előre ismertetett értékelési kritériumok, megfigyelési szempontok:

Rendszerben gondolkodás, önálló döntésképeség fejlesztése, együttműködési készség, problémamegoldás, adatok, információk keresése digitális eszközön vagy interneten, az eredmények kiválasztása és feldolgozása útmutató alapján, anyanyelvi, idegen nyelvi kompetencia, kommunikációs készség, világhálón való tájékozódás, digitális vizualitás; ügyfélkapcsolati készség és tudás bővítése, pszichológiai ismeretek (empátia, hallgatás képessége, vásárlói pszichológia) fejlesztése; az etikett és protokoll képességének előmozdítása; előadásmód, időgazdálkodás, precizitás.

Függelékek

1. Feladatkiírás (diák számára)

Projektfeladat megnevezése: Panaszra Fel – különböző panaszlehetőségek felderítése a turizmus/vendéglátás különböző szakmaterületein, panaszkezelési lehetőségek, ezekre mintaszituációk kidolgozása magyar vagy a tanult idegen nyelven.

A projekt időtartama: 18 óra.

Projektfeladat leírása:

A projekt célja, hogy már az alapoktatás időszakában is tudatos képpel rendelkezzen arról, milyen lehetséges vendég-, illetve ügyfélpanasz merülhet föl akár szállodában, akár utazási irodában vagy a vendéglátás területein. A kutatómunka során több forrásból gyűjtöd össze azokat az információkat, melyeket csoportosítanod kell panasztípus szerint (pl. éttermi, utazási irodai, szállodai, vagy rossz ételminőség, helytelen ügyfélszolgálat, felszolgálat miatti panaszok). A projekt során adatokat gyűjthetsz a főbb szálláshelyadók, illetve vendéglátóhelyeket tartalmazó portálon (pl. booking.com, tripadvisor.com, szallas.hu), és nemcsak a kínálatot, hanem az azokra érkező visszajelzéseket is elemezned kell. A személyes adatgyűjtés (az iskola duális partnerei, család, iskola) is releváns része a projektednek.

A rendszerezett panasztípusokra mintaszituációkat, párbeszédeket kell alkotnod magyarul, illetve az általad tanult idegen nyelven, így jobban felkészülhetsz a későbbi munkád során felmerülő panaszokra. A kijelölt pároddal közösen egy panaszkezelési protokoll létrehozása is feladatod, amelyben tudatosan kezelhetitek a helyzeteket. A szövegszerkesztőben elkészült szituációkról és az elkészült panaszkezelési protokollról prezentációkat kell tartanod a tanulótársak és a szakoktatók előtt. Így a projekt lehetőséget ad számodra a szakszerű kommunikáció elemeinek gyakorlására, a konfliktuskezelés módszereire, illetve a tanult idegen nyelv gyakorlására is.

A projekt megvalósítása során az alábbi projekttermékeket készíted el:

1. Vendégpanasztípusok azonosítása, elemzése, csoportosítása, kategóriákba osztása. Szövegszerkesztővel készítendő.
2. Vendégpanasz mintaszituációk magyarul, illetve angolul minimum 1 utazás során, 1 szállodában és 1 vendéglátás területén felmerülő panasszal kapcsolatosan. Szövegszerkesztővel készítendő.
3. A kategorizált vendégpanasztípusok felhasználásával panaszkezelési protokoll kidolgozása. Szövegszerkesztővel készítendő.
4. Prezentáció készítése és előadása a panaszkezelési protokollról. A miniszituációk előadása.

Formai követelmények:

A projekttermékeket iskolai – felhő alapú – tárhelyre (Google Classroom / Google Drive) kell feltöltened külön-külön fájlban. A fájlok elnevezése az alábbi: név_panasztípusok, név_mintaszituációk, név_panaszkezelési_protokoll, név_ppt, név_munkanapló.

A projekttermékek elkészítési határideje:

A projekttermékek iskolai hálózatra való feltöltésének határideje (konkrét időpont):

A projekt során munkanaplót kell vezetned. Megkapod a projekt értékelési szempontjait, melyek tartalmazzák az elvárt tanulási eredményeket. Mindkét dokumentum a feladatkiírás mellékletében található. A feladathoz szükséges dokumentumokat egy általad ismert és alkalmazott irodai szoftverrel, programmal vagy applikációval is elkészítheted.



Az elkészült projekttermékekről prezentációt készítesz, melyet az értékelőknek kell előadnod. Az előadáson ki kell térned a megvalósítás folyamán hozott döntéseid indokaira, és közben szakmai kérdéseket is kaphatsz. Önreflexióban kell bemutatnod a projekt megvalósítása során szerzett tapasztalataidat.

Sok élményt és jó munkát kívánunk!

1. feladat: Vendégpanasztípusok azonosítása, elemzése, csoportosítása, kategóriákba osztása. Szövegszerkesztővel készítendő.

Feladatkiírás – ágazati alapoktatásban szakmát tanuló diákok számára

Feladat:

Az alábbi feladat célja, hogy képes legyél a vendégpanaszokat szakmai szempontok alapján azonnal azonosítani, elemezni és a megfelelő kategóriába sorolni. A feladatot szövegszerkesztő programmal (pl. Word) készítsd el!

Teendőd:

1. Elemzés és súlyozás

Miután azonosítottad a panaszt, elemezd annak súlyosságát! Ez határozza meg a reakcióidőt és a kompenzáció mértékét.

- Kritikus (azonnali cselekvést igényel):** Biztonságot, egészséget veszélyeztető vagy jogi következménnyel járó hibák. (Pl. ételmérgezés gyanúja, tűzveszély, érvénytelen repülőjegy.)
- Jelentős (gyors korrekciót igényel):** A szolgáltatás élményét tönkreteszi, de nem veszélyes. (Pl. nincs fűtés a szobában, a programban ígért múzeum zárva van.)
- Kisebb (figyelmességet igényel):** Apró kellemetlenség. (Pl. hiányzó piperecikk, lassú Wi-Fi, langyos leves.)

2. Csoportosítás, kategóriákba sorolás

A dokumentumban három fő pillér szerint kell csoportosítanod a panaszokat. Használd az alábbi kategóriarendszert!

A) Utazás során keletkező panasz

Itt a panaszok gyakran az **információhiányból** vagy a **harmadik fél** hibájából erednek.

B) Elszállásolás során keletkező panasz

Itt a panaszok a **fizikai környezetre** és a **kényelemre** fókuszálnak.

C) Vendéglátás során keletkező panasz

Itt a panaszok **érzékszerviek** és **szubjektívek**.

3. Készítsd el a dokumentumot az alábbi formai követelmények szerint!

- **Cím:** Szakmai panaszkezelési nyilvántartás.
- **Betűtípus:** Arial vagy Times New Roman, 12-es betűméret.
- **A dokumentum elnevezése:** név_panasztípusok.

A feladat értékelésének szempontjai:

- **Szakmai pontosság és kategorizálás:** A panaszok azonosításának helyessége (elszállásolás, utazás vagy vendéglátás), és kategóriába sorolásának pontossága.
- **Ok-okozati összefüggések:** Logikus és megfelelő volt-e a kiváltó okok visszavezetése a valódi okra?
- **Digitális szerkesztés minősége:** Mennyire volt igényes a dokumentum formázása (átláthatósága, betűtípusok egységessége, estleges ábrázoló vizuális tartalom alakzatainak pontos illesztése)? Elérte-e az üzleti kommunikációban elvárt szintet?

2.feladat: Vendégpanasz mintaszituációk magyarul, illetve angolul

Feladatkiírás – ágazati alapoktatásban szakmát tanuló diákok számára

Feladat:

Készíts egy „Panaszkezelési miniszituációk” (Complaint Handling Dialogues) dokumentumot, amelyben három különböző, a szakmában gyakran előforduló problémát dolgozol fel! Minden szituációnál írd le a párbeszédet a **Vendég (Guest)** és az **Ügyintéző (Staff)** között!

A dokumentum szerkezete szituációnként:

1. **Szituáció leírása (Context):** Hol vagyunk? Mi a probléma? (Magyar nyelvű leírás.)
2. **Párbeszéd (Dialogue):** A panasz közlése és a megoldás folyamata párhuzamosan két, magyar és angol nyelven.
3. **Megoldás (Resolution):** Milyen kompenzációt vagy javítást alkalmaztál? (Szakmai indoklás.)

Kötelező témakörök (1-1 példa kidolgozása)

A) Utazás során keletkező panasz kezelése

Itt a panaszok gyakran az információhiányból vagy a harmadik fél hibájából erednek.

B) Elszállásolás során keletkező panasz kezelése

Itt a panaszok a fizikai környezetre és a kényelemre fókuszálnak.

C) Vendéglátás során keletkező panasz kezelése

Itt a panaszok érzékszervek és szubjektívek.

Formai követelmények:

- **Betűtípus:** Times New Roman vagy Arial, 12-es betűméret.
- **Tagolás:** Használj félkövér kiemelést a szereplők nevéhez (**Vendég / Guest**)!
- **Megjelenítés:** A kétnyelvű szöveget érdemes kétoszlopos táblázatban elhelyezni a könnyebb összehasonlíthatóság érdekében (a bal oldali oszlopban magyar, a jobb oldali oszlopban angol nyelvű szöveg legyen).
- **A dokumentum elnevezése:** név_mintaszituációk.

Értékelési szempontok:

- **Szakmai hitelesség:** Reális-e a párbeszéd és a megoldás? (40%)
- **Nyelvhelyesség (angol):** Szakmai szókincs használata, udvarias forma (Polite form). (40%)
- **Formai kivitelezés:** Átlátható szerkesztés, táblázatok használata. (20%)

3. feladat: A kategorizált vendégpanasz típusok felhasználásával panaszkezelési protokoll kidolgozása.

Feladatkiírás – ágazati alapoktatásban szakmát tanuló diákok számára

Feladat:

Az előzőleg kategorizált vendégpanaszok alapján készíts egy **Panaszkezelési protokoll** mintát!

A Panaszkezelési protokoll szerkezete

A protokollnak minden munkatárs számára egyértelmű útmutatást kell adnia, arra vonatkozóan, hogy mit tegyen, ha panasz merül fel.

1. Általános alapelvek (bevezetés)

Fogalmazd meg 3-4 pontban, hogy mi a protokoll célja, és milyen alapvető magatartást várunk el a munkatársaktól a panasz felvételekor!

Példa: „Mindig hallgassd végig a vendéget és kérj bocsánatot, mielőtt megoldást javasolsz!”

2. A panaszkezelési folyamat lépései (a protokoll gerince)

Határozd meg a panasz kezelésének a szakaszait a panasz azonosításától kezdve, azok súlyosságának mértéke, a válaszingedések fajtája és az utókövetés módjának a feltüntetésével!

Formai követelmények:

- **Betűtípus:** Times New Roman vagy Arial, 12-es betűméret.
- **Terjedelem:** maximum 2 oldal.
- **A dokumentum elnevezése:** név_panaszkezelési_protokoll.

Értékelési szempontok:

- Általános alapelvek relevanciája.
- Tartalmi pontosság, a panaszkezelési protokoll lépéseinek kidolgozottsága, szakmaisága.

4. feladat: Prezentáció készítése és előadása a panaszkezelési protokollról. A miniszituációk előadása.

Feladatkiírás – ágazati alapoktatásban szakmát tanuló diákok számára

Feladat:

Panaszkezelés a gyakorlatban

- **Munkamódszer:** páros munka (vagy egyéni prezentáció + páros szimuláció).
- **Időkeret:** 5-6 perc prezentáció + 5 perc szituációs játék páronként.

I. Rész: A prezentáció (digitális tartalom)

Készíts egy maximum 5-6 diából álló prezentációt (PowerPoint, Canva, Prezi), amelyben bemutatód az általad kidolgozott panaszkezelési protokollt!

A prezentáció felépítése:

1. **Címlap:** Cím, a készítők neve, dátum.
2. **A protokoll célja:** Röviden, vázlatpontokban (a vendégelégedettség fontossága).
3. **A folyamat (vizuálisan):** A panaszkezelés lépéseinek ábrázolása (pl. folyamatábra, amit szövegszerkesztőben már megterveztél). Ne csak szöveget írsz, használj ikonokat, nyilakat!
4. **A mátrix (példák):** Emeld ki 1-2 konkrét példát a döntési mátrixból! (Pl.: Mit teszünk, ha túlfoglalás van?)
5. **Zárás:** A vendégmegtartás fontossága.

II. Rész: Szituációs gyakorlat (Role-Play)

A prezentáció után a pároddal elő kell adnotok magyarul és a tanult idegen nyelven a korábban megírt mintaszituációkat!

Szereposztás: *Panaszos Vendég és Ügyintéző.* A szituációk között cseréljétek szerepet!

Értékelési szempontok:

- prezentáció,
- szakmai tartalom,
- angol nyelvi készség,
- előadásmód.

2. Költségvetési terv

Költség tárgya <i>(Pl.: Alap- és segédanyagok műszaki paraméterekkel; modell, előadói díj stb.)</i>	Mértékegység megnevezése	Mennyiség	Egységár (Ft)	Költség (ÁFA-val növelten) (Ft)
	m ³			
	kg			
	db			
	l			
Összes költség:				

3. Munkanapló (diák)

Munkanapló

Munkanapló tulajdonosa:
 Projekt neve/címe:
 A projekt témaköre:
 Projektvezető(k):
 Csoporttársak a projektben:
 A projekt időtartama:
 A projekt tervezett produktuma:

3.1. Célok és elvárások

Projekt célja:
 Várt eredmények:
 Fejlesztendő szakmai készségek:

3.2. Tervezés

Feladat	Felelős	Szükséges eszköz/anyag	Határidő

3.3. Megvalósítási napló

Dátum	Elvégzett feladat (egyéni/csoportos)	Szükséges eszköz/anyag	Problémák és megoldások	Időráfordítás

3.2. Szakmai módszerek

Alkalmazott technológiák, eljárások:
 Miért ezeket választottam:

3.3. Ellenőrzés, értékelés

Munka előrehaladásának ellenőrzése:
 Hibák, javítások:

3.4. Összegzés, önértékelés

Előzetes ismereteim/tudásom a projekt témájával kapcsolatban:
 A projekt során tanultam meg:
 A projekt során megtanult ismereteimet hasznosítani tudom a következő
 szituációkban/területen/problémák megoldásában:
 Legnagyobb eredményem:
 Legnagyobb kihívás:
 Mit csinálnék máshogy legközelebb:

Fotók/rajzok, amelyek a projekt megvalósítása során készültek az adatvédelmi követelmények
 szigorú betartásával.

4. Projektnapló (oktató)

Tanári Projektnapló – Szakképzési Projektfeladat

Projekt címe: _____
Téma rövid leírása: _____
Oktató neve: _____
Időtartam: Kezdés: ____ / ____ / ____ Befejezés: ____ / ____ / ____
Résztevő csoport/osztály: _____

4.1. Projektcélok és követelmények

Célkitűzések:

Fejlesztendő szakmai kompetenciák:

Értékelési szempontok:

4.2. Ütemterv és mérföldkövek

Mérföldkő	Határidő	Ellenőrzési mód	Státusz

4.3. Megfigyelési napló

Dátum	Csoport/Diák neve	Megfigyelt tevékenységek	Erősségek	Fejlesztendő területek	Megbeszélés / visszajelzés

4.4. Problémák és beavatkozások

Dátum	Leírás	Beavatkozás módja	Eredmény

4.5. Értékelés és összegzés

Mennyire teljesültek a projektcélok:

Kiemelkedő teljesítmények:

Általános tapasztalatok:

Javaslatok a jövőre: