# Szakmai Képzési program

**a**

# TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS

# ágazathoz tartozó

**5 1013 23 08**

# Vendégtéri szaktechnikus SZAKMÁHOZ

1 A SZAKMA ALAPADATAI

* 1. Az ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás
  2. A szakma megnevezése: Vendégtéri szaktechnikus
  3. A szakma azonosító száma: 5 1013 23 08
  4. A szakma szakmairányai: —
  5. A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
  6. A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
  7. Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás
  8. Kapcsolódó részszakmák megnevezése: —

2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA

Az elmélet és a gyakorlat a dokumentumban nem kerül élesen elválasztásra. A cél az, hogy lehetőség legyen a gyakorlat során is elméletet oktatni, hatékonyabbá téve ezzel az oktatást. Az egyes tantárgyaknál történik annak meghatározása, hogy a tantárgy teljes tartalmát tekint- ve az órakeretnek minimálisan hány százalékát kell gyakorlati körülmények között (tanmű- helyben, tankonyhában, tanétteremben stb.) oktatni. Ez az adott tantárgy egészének gyakorlatigényességét mutatja, és minél magasabb ez az arány, annál inkább ösztönöz az elméleti tudáselemek gyakorlatba ágyazottan történő oktatására.

# A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszáma évfolyamonként

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Évfolyam | | 9. | 10. | 11. | 12. | 13. | A képzés összes óraszáma | 1/13.  I.félév | 1/13.  II. félév | 2/14  I.félév | 2/14.  II.félév | A képzés összes óraszáma |
| Évfolyam összes óraszáma | | **288** | **288** | **360** | **310** | **868** | **2114** | **594** | **522** | **992** | | **2108** |
| 11 tdfdggh | **IKT a vendéglátásban** | **(36)1** | **(36)1** | **0** | **0** | **62(2)** | **134** | **(72)2** | | **(62)2** | | **134** |
| Digitális eszközök a vendéglátásban |  | | | | | | | | | | |
| Digitális tananyagtartalmak alkalmazása |
| Digitális eszközök a turizmusban |
|  | Étlap és itallap szerkesztésének marketing szempontjai |
|  | Vendéglátó egységek online tevékenysé gének elemzése |
|  | Gasztroesemények az online térben |
|  | Hírlevelek szerkesztése és marketing vonatkozásai |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Értékesítési ismeretek elmélete és gyakorlata** | **(108)3** | **(108)3** | **0** | **0** | **(186)6** | **402** | **(216)6** | **(186)6** | **402** |
| Munkabiztonság és egészségvédelem |  | | | | | | | | |
| Felszolgálási ismeretek |
| Felszolgálás lebonyolítása |
| Fizetési módok |
| Ételek italok párosítása, étrend összeál lítás |
| Étterem értékelő és minősítő rendszerek a világban |
| Kommunikáció és vendégkapcsolatok |
| A vendég asztalánál készíthető ételek |
| Munkaszervezés az értékesítés lehetséges helyszínein |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ételkészítési ismeretek elmélete és gyakorlata** | **(72)2** | **(72)2** | **(144)4** | **(124)4** | **(124)4** | **536** | **(288)8** | **(248)8** | **536** |
| Munkabiztonság és egészségvédelem |  | | | | | | | | |
| A cukrászati termelés alapjai |
| Ételkészítési ismeretek, ételismeret |
| Konyhatechnológiai alapismeretek |
| Betekintés a csúcsgasztronómia világába, fine dining |
| Étel érzékenységek, intoleranciák, allergiák |
| A Séf (táblás) ajánlat kialakításának szempontjai |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai** | **(72)2** | **(72)2** | **0** | **0** | **0** | **144** | **(72)4** | **0** | **0** | **72** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Italismeret** | **0** | **0** | **(72)2** | **0** | **(62)2** | **134** | **(72)2** | **(62)2** | **134** |
| Italismeret és felszolgálásuk szabályai |  | | | | | | | | |
| Italok készítésének szabályai |
| Italok érzékenységek, intoleranciák, allergiák |
| Sommelier feladatának marketing vonat kozásai |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szakmai idegen nyelv** | **0** | **0** | **0** | **0** | **(124)4** | **124** | **(144)4** | **(124)4** | **268** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rendezvényszervezési gyakorlatok** | **0** | **0** | **(72)2** | **(93)3** | **(62)2** | **227** | **(72)2** | **(62)2** | **134** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vendéglátó gazdálkodási ismeretek és szakmai számítások** | **0** | **0** | **0** | **(93)3** | **(93)3** | **186** | **(108)3** | **(93)3** | **201** |
| Munkajogi alapismeretek |  | | | | | | | | |
| Alapvető munkajogi és adózási formák |
| Ügyvitel a vendéglátásban |
| Árképzés |
| Elszámoltatás |
| Anyag- és készlet- és eszközgazdálkodás |
| Létszám- és bérgazdálkodás |
| Jövedelmezőség |
| Gazdálkodás a bevételekkel |
| A gazdálkodással összefüggő bizonylatkezelési ismeretek |
| Vállakozási formák |
| Vállalkozás indítása |
| Vezetés a gyakorlatban |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Marketing és protokoll** | **0** | **0** | **0** | **0** | **(93)3** | **93** | **0** | **(93)3** | **93** |
| Marketing alapismeretek |  | | | | | | | | |
| Viselkedés és üzleti protokoll |
| Önéletrajz és motivációs levél |
| „Small talk” – általános társalgás |
| Alapvető szakmai elvárások |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rendezvényszervezési ismeretek** | **0** | **0** | **(72)2** | **0** | **(62)2** | **134** | **(72)2** | **(62)2** | **134** |
| Rendezvények típusai, fajtái |  | | | | | | | | |
| Értékesítés folyamata |
| Kommunikáció a vendéggel |
| Rendezvény logisztika |
| Rendezvény bonyolítása |
| Elszámolás, fizettetés |

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

# IKT a vendéglátásban 134 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók legyenek képesek a vendéglátás és turizmus terü- letén alkalmazott informatikai eszközöket használni, s így betekintést kapjanak a vendéglátás- ban és a turizmusban használt készletgazdálkodási, ügyviteli, számlázási szoftverek működés- ének alapelveibe. Megismerjék a turizmus és a szálláshely-szolgáltatás területén alkalmazott informatikai eszközök használatát, legyenek tisztában a különböző hotelprogramok, foglalási és nyilvántartási rendszerek alapelveivel.

További cél a tanulók digitális kompetenciáinak fejlesztése annak érdekében, hogy meglévő ismereteiket a leghatékonyabban tudják alkalmazni a vendéglátó egység marketing-, értékesí- tési és ügyviteli elemző tevékenysége során.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo- natkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Matematika, informatika, termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek

A képzés órakeretének 100%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| A turizmushoz kapcsolódó tábláza- tokat és szöveges dokumentumokat  készít és módosít. | Informatikai alap- ismeretek, szöveg- szerkesztő és táblá- zatkezelő szoftverek  ismerete | Teljesen önállóan | Az irodatechnikai és infokommuniká- ciós eszközöket rendeltetésszerűen, a vagyonvédelmi, munkavédelmi elvárásoknak meg- felelően kezeli, használja.  Az internetről ösz- szegyűjtött infor- mációk felhasználá- sa során betartja az adatvédelemre és a szerzői jogokra vonatkozó előíráso- kat. | Irodai alapszoftve- reket (táblázatkeze- lő, szövegszerkesz- tő) készségszinten  használ. |
| Alapvető művelete- ket végez a számlá- zás és készletmoz- gás témakörében. | Számlázási, készle- tezési alapfogal-  mak, műveletek ismerete  Az üzletben hasz- nált számítógépes programok ismerete | Irányítással | Az üzletben alkal- mazott szakmai szoftverek alapvető összefüggéseit is- meri, a szoftvereket alapszinten kezeli. |
| Információt gyűjt és rendszerez a ven- déglátáshoz és a turisztikához kap- csolódóan. | Internethasználat | Instrukció alapján részben önállóan | Az internetes bön- gészőket és közös- ségi oldalakat haté- konyan tudja infor- mációgyűjtésre  használni. |

# A tantárgy témakörei

Digitális eszközök a vendéglátásban

A digitális eszközök gyakorlati alkalmazása (pl.: készletek nyilvántartása, elszámoltatás, rendelésfelvétel, számlázás, e-tranzakciók stb.)

A POS-terminál használatának alapjai

Az éttermi szoftverek használatának alapjai

Digitális tananyagtartalmak alkalmazása

Digitális tananyagok és kapcsolódó információk keresése magyar és nemzetközi webolda- lakon, valamint felhasználásuk, feldolgozásuk, kezelésük

Rendszerszintű gondolkodás (tudja az információkat rendszerezni, tárolni)

Digitális eszközök a turizmusban

A turizmus és a szálláshely-szolgáltatás területén alkalmazott informatikai eszközök meg- ismerése, gyakorlati alkalmazásuk

A digitális turizmus lényege, informatikai eszközei, technológiái Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek A szállodai gazdálkodás informatikai alapjai

Turisztikai ajánlatok készítése wordben és powerpointban

Árkalkulációk készítése excelben

Katalógusok, reklámanyagok készítése számítógépen

# Értékesítési ismeretek elmélete és gyakorlata 402 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az alapképzésben részt vevő tanulók az ágazathoz tartozó szakmák (szakács, cukrász, pincér

– vendégtéri szakember, turisztikai szakember) integrált ismereteit sajátítják el.

A képzés során olyan tapasztalatokat, motivációkat szereznek, amelyek alapján el tudják dön- teni, hogy a szakmacsoportba tartozó szakmák közül melyik szakirányon, milyen képzési szinten (szakképzési vagy technikusi) kívánják folytatni tanulmányaikat.

Az alapképzés tantárgyaiban, témaköreiben, tananyagtartalmaiban elsajátított (szakmaspecifi- kus) ismeretek célja, hogy ezt a döntést megalapozzák.

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Megnevezi és leírja a vendégtérben és a termelőknél alkal- mazott gépek és berendezések alap- vető funkcióit és működtetési módja-  it. | A vendégtér, a szerviztér és a ter- melők gépeinek és berendezéseinek ismerete | Instrukció alapján részben önállóan | Empátia, odafigye- lés másokra Konfliktuskezelés Kooperativitás Tolerancia Önállóság Céltudatosság Kudarctűrés  A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása | Online katalógust használ. |
| Kiválasztja a feladat megoldására alkal- mas eszközöket a vendégtér, a szer- viztér és a termelők egyszerű eszközei  közül és használja azokat. | A vendégtér, a szerviztér és a ter- melők egyszerű eszközeinek ismere- te | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| A vendégteret felte- ríti egyszerű terítés- sel, és a szervizteret felkészíti az üze- meltetésre. | Az éttermi alapterí- tés formái és a szer- viztér előkészítésé- nek műveletei | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Vendéget fogad és a vendég asztalánál játékos formában egyszerű ételt és  italt készít. | Vendégfogadás Egyszerű, a vendég előtt végezhető művelet | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Alapvető szakmai elvárások

Munkaegészségügyi előírások, szakmai követelmények, etikai, erkölcsi elvárások

Kommunikáció és vendégkapcsolatok

Alapvető szakmai kommunikációs elvárások magyar és idegen nyelven: szakkifejezések használata a munkahelyen, kommunikáció a vendégekkel, kommunikáció írásban, telefo- non és digitális eszközök felhasználásával

Munkabiztonság és egészségvédelem

Munkabiztonsági, balesetelhárítási, tűzbiztonsági előírások gyakorlati oktatása, ismerete; teendők rendkívüli esetekben (balesetek, tűzesetek stb.); elsősegélynyújtási alapismeretek a gyakorlatban

Felszolgálási ismeretek, Felszolgálás lebonyolítása

A vendégtéri értékesítés alapjai

Baleseti források, a balesetek megelőzésére vonatkozó szabályok Higiéniai előírások

Egyszerű, vendéggel érintkező és egyéb munkaeszközök

Vendégtéri gépek, berendezések, bútorzat, textíliák és ezek idegen nyelvű elnevezései Az egyszerű alapterítés formái

A vendég- és szervizterek előkészítésének alapműveletei

A szakma iránti érdeklődés felkeltésének érdekében játékos szituációkat oldanak meg és a tananyag későbbi részeit gyakorolják alapszintű, egyszerűsített formában: alkoholmentes koktélokat kevernek és egyszerű, asztalnál elkészíthető ételeket készítenek.

# Vendégtéri ismeretek

# Fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő**  **digitális kompe- tenciák** |
| Elvégzi a nyitás előtti műveleteket, fogadja a vendége- ket, ételt-italt ajánl a számukra a fel- szolgálóval szem- ben támasztott kö- vetelményeknek és a felszolgálás álta-  lános szabályainak megfelelően. | Teljes mértékben ismeri a felszolgá- lóval szemben tá- masztott követel- ményeket, a fel- szolgálás általános szabályait, a nyitás előtti műveleteket, a vendég fogadása és  az ajánlás szakmai követelményeit. | Teljesen önállóan | Udvariasan, megér- tően viselkedik a vendégekkel, kollé- gáival folyamatosan keresi az együttmű- ködés lehetőségét. Fokozottan figyeli a problémák kialaku- lásának kritikus pontjait, és megfele- lő módon kezeli a problémákat a ven- dég érkezésétől távozásáig. | Használja az éttermi szoftvereket a ren- delésfelvételnél, illetve a rendelés konyha és söntés felé való továbbítá- sánál. |
| Lebonyolítja a fel- szolgálást a tanult felszolgálási módo- kon.  Alkalmazza a szá- mítási ismereteit a felszolgálás folya- matának lebonyolí- tása során. | Teljes mértékben ismeri a felszolgálá- si módokat, a fel- szolgálás menetét, a számítások képleteit és gyakorlati alkal- mazását. | Teljesen önállóan | Ellenőrzi és hasz- nálja a digitális számlázó- programot a vendég fizettetésénél. |
| Fizetteti a vendéget a tanult lehetőségek alapján, majd el- számol a munkálta- tó felé a bevétellel. | Teljes mértékben ismeri a különböző fizettetési módokat és lehetőségeket, valamint az elszá- molás jogi, ügyvite- li folyamatát, sza- bályrendszerét és az ide vonatkozó szakmai számításo-  kat. | Teljesen önállóan | Ellenőrzi és hasz- nálja a megfelelő éttermi szoftvert a vendég fizettetésé- nél és az elszámo- lásnál. |

**Témakörök**

Felszolgálási ismeretek

A felszolgálóval szemben támasztott követelmények, a felszolgálás általános szabályai, nyitás előtti műveletek, vendég fogadása, ajánlás

A felszolgálás lebonyolítása Felszolgálási módok, folyamatok

Étlap szerinti főétkezések lebonyolítása Alkalmi rendezvényekre való terítés Rendezvényen való felszolgálás Szobaszerviz feladatok ellátása

Fizetési módok

Bankkártyás és egyéb készpénzkímélő fizetési módok, készpénzes, átutalásos fizettetés menete

# Étel- és italismeret

# Fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| A vendég kérésének megfelelően elma- gyarázza egy adott étel vagy ital össze- tételét, közben alkalmazza konyha- technológiai alap- ismereteit. | Teljes mértékben ismeri az ételek és italok összetevőit, a darabolási, bundá- zási, sűrítési, dúsí- tási és hőkezelési módokat, a konfitá- lást, a szuvidálást és egyéb újszerű konyhatechnológiai  eljárásokat. | Teljesen önállóan | Értőn alkalmazza a csúcsgasztronómia újdonságait. Megér- ti és átérzi, komo- lyan veszi a vendég esetleges betegsége- it, allergiáit, intole- ranciáit, különleges kéréseit. Segítőké- szen viselkedik, tudásával segíteni próbálja a vendége- ket a számukra megfelelő ételek és italok gasztronómiai és egészségügyi szempontból helyes kiválasztásában. | Használja a digitális választékközlő eszközökben rejlő lehetőségeket a különböző ételek és italok ajánlásánál. |
| Ételeket ajánl, köz- ben alkalmazza a hideg előételek, levesek, meleg előételek, főzelé- kek, köretek, mártá- sok, saláták, dressz- ingek, főételek, befejező fogások elkészítésének ha-  gyományos és új- szerű ismereteit. | Teljes mértékben ismeri a hideg előé- telek, levesek, me- leg előételek, főze- lékek, köretek, mártások, saláták, dresszingek, főéte- lek, befejező fogá- sok hagyományos és újszerű elkészíté- si módjait. | Teljesen önállóan | Magabiztosan hasz- nálja a megbízható internetes forrásokat és az új digitális tananyagokat a tanulás folyamán. |
| Az étel- és italaján- lásnál értelmezi és alkalmazza a csúcs- gasztronómia vilá- gában megjelenő fejlesztéseket. | Teljes mértékben ismeri a csúcsgaszt- ronómia világát, a fine dining fogal- mát, a világ éttermi besorolási rendsze- reit, a csúcsgasztro- nómia újdonságait,  érdekességeit. | Teljesen önállóan | Önfejlesztésre használja a megbíz- ható internetes forrásokat, szakmai anyagokat, szakcik- keket. |
| Ismeri, követi az étteremértékelő és - minősítő rendszere- ket a világban. | Teljes mértékben ismeri a világ étte- remértékelő és  -minősítő rendsze- reit (Michelin, Gault&Millau, Tripadvisor, Face- book, Google stb.) | Teljesen önállóan |  |
| Italokat készít és szolgál fel, közben alkalmazza az italok készítésének isme- reteit és felszolgálá- suk szabályait. | Teljes mértékben tudja a borok, szén- savas borok, sörök, párlatok, likőrök, kávék- kávékülönlegessé- gek, teák, üdítők, Ásványvizek készí- tésének módjait, felszolgálásuk sza-  bályrendszerét | Teljesen önállóan | Digitális tananya- got, internetet hasz- nál tanulásra, önfej- lesztésre. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kevert italokat, kávékat, kávékülön- legességeket és teákat készít az italok készítésének szabályai szerint. | Teljes mértékben ismeri a kevert italok, kávék, kávé- különlegességek, teák készítésének szabályait. | Teljesen önállóan |  |  |
| Ételeket és italokat párosít, értelmezi és alkalmazza az étel- ital összeállítás szabályait, étrende- ket állít össze. | Teljes mértékben ismeri az aperitif és digestif italok, va- lamint az étrendhez tartozó borok, egyéb italok párosí- tásának hagyomá- nyos és modern  elméletét. | Teljesen önállóan |  |
| Figyelemmel követi az étel- és italérzé- kenységek,  -intoleranciák,  -allergiák kezelését a vendéglátásban alkalmazott ételek- kel és italokkal kapcsolatban. | Teljes mértékben ismeri az ételek és italok összetevőit, különös tekintettel a vendéglátás terüle- tén előforduló aller- génekre. | Teljesen önállóan |  |

**Témakörök**

Konyhatechnológiai alapismeretek Darabolási, bundázási módok, sűrítési, dúsítási eljárások

A hőközlési eljárások, konfitálás, szuvidálás és egyéb modern konyhatechnológiai eljárá- sok fogalma, rövid, szakszerű magyarázata

Ételkészítési ismeretek

Hideg előételek, levesek, meleg előételek, főzelékek, köretek, mártások, saláták, dresszin- gek, főételek, befejező fogások

Betekintés a csúcsgasztronómia világába, fine dining

A világ éttermi besorolási rendszerei, a csúcsgasztronómia újdonságai, érdekességei

Étteremértékelő és -minősítő rendszerek a világban Michelin, Gault&Millau, Tripadvisor, Facebook, Google stb.

Italok ismerete és felszolgálásuk szabályai

Italok csoportosítása, ismertetése (borok, szénsavas borok, sörök, párlatok, likőrök, kávék, kávékülönlegességek, teák, üdítők, ásványvizek)

Borvidékek, jellemző szőlőfajták, borok, borászatok Aperitif és digestiv italok, kevert báritalok

Italok készítésének szabályai

Kevert italok, kávék és kávékülönlegességek, teák készítése

Ételek és italok párosítása, étrend összeállítása Aperitif és digestif italok, italajánlás

Étlap fajtái (állandó, napi, alkalmi vagy szűkített) Étlap szerkesztésének szabályai

Itallap/borlap szerkesztésének szabályai

Alkalmi étrend összeállítás szempontjai, menükártya szerkesztés szabályai Alkalmi menüsorok összeállítása, étrendek és a hozzá illő italok ajánlása

Étel- és italérzékenységek, -intoleranciák, -allergiák

A vendéglátásban alkalmazott ételekben és italokban előforduló 14 féle allergén anyag

# Értékesítési ismeretek

# Fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Étlapot és itallapot szerkeszt a marke- tingszempontok figyelembevételé- vel. | Tökéletesen tisztá- ban van az étlap, itallap, ártábla, táblás ajánlat, elekt- ronikus választék- közlő eszközök, fagylaltlap, borlap és egyéb specifikus választékközlő eszközök szerkesz- tésének szakmai  elvárásaival. | Teljesen önállóan | Szakmai alázat, udvariasság, felelős panaszkezelés, nyitottság, marke- ting és reklám fej- lesztési készség, felkészültség, önfej- lesztés az internet lehetőségével. | Digitális tananya- got, internetet hasz- nál tanulásra, önfej- lesztésre. |
| Értelmezi és alkal- mazza a bankettkí- nálat kialakításának szakmai szempont- jait. | Teljes mértékben ismeri a különböző vendégigényeket, a szezonalitásra, alkalomra, techno- lógiára, gépesített- ségre, helyszínre és a rendelkezésre álló személyzet szak- képzettségére vo- natkozó szakmai  protokollt. | Teljesen önállóan | Elektronikus válasz- tékközlő rendszere- ket programoz, tartalmat frissít. |
| Táblás ajánlatot  („séf ajánlata”) dolgoz ki. | Teljes mértékben ismeri a séf lehető- ségeinek, személyes ítéleteinek alapján kialakítható válasz- ték fogalmát, ennek gyakorlati alkalma-  zását. | Teljesen önállóan |  |
| Borokat ajánl, köz- ben használja és alkalmazza a som- melier-ismereteket, feladatának marke- tingvonatkozásait. | Teljes mértékben ismeri az összes magyar és néhány kiemelt külföldi borvidéket, a hazai borászatokat, ezek főbb termékeit, az  ajánlási technikákat. | Teljesen önállóan |  |
| Megnevezi és hasz- nálja a vendéglátó egységek online megjelenésére, elemzésére, tevé- kenységére vonat- kozó tevékenysége-  ket. | Teljes mértékben ismeri a vendéglátó egységek online megjelenésére, elemzésére vonat- kozó főbb szabá- lyokat. | Teljesen önállóan |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Gasztronómiai eseményeket szer- vez az online tér- ben. | Teljes mértékben ismeri a különböző gasztronómiai ese- mények, vacsoraes- tek szervezését, lebonyolítását, protokoll szerinti megjelenítését az  online térben, kö- zösségi oldalakon. | Teljesen önállóan |  | Különböző interne- tes felületeket hasz- nál a gasztronómiai események szerve- zésére. |
| Hírleveleket szer- keszt a marketing- szempontoknak megfelelően. | Teljes mértékben ismeri a  hírlevelek szerkesz- tésének szabályait, küldésének szem- pontjait, a célcso- portok helyes meg- választásának sza- bályait az online  protokoll szerint. | Teljesen önállóan | Számítógépen hír- levelet szerkeszt, interneten keresztül továbbítja. |

**Témakörök**

Az étlap és itallap szerkesztésének marketingszempontjai

Étlap, itallap, ártábla, táblás ajánlat, elektronikus választékközlő eszközök, fagylaltlap, borlap, egyéb specifikus választékközlő eszközök

A bankettkínálat kialakításának szempontjai

Vendégigények, szezonalitás, alkalom, technológia, gépesítettség, helyszín, rendelkezésre álló személyzet szakképzettsége

A „séf ajánlata” (táblás ajánlat) kialakításának szempontjai Ajánlatok kialakítása a séf lehetőségei és ítéletei alapján

Sommelier feladatának marketingvonatkozásai

Borvidékek, borászatok ismerete, borászok termékeinek ismerete, ajánlási technikák

Vendéglátó egységek online tevékenységének elemzése Étterem megjelenése az online térben

Étteremhonlap felépítése, admin-feladatok Twitter, Facebook, Waze, Google Maps stb.

Gasztroesemények az online térben

Események szervezése, vacsoraestek lebonyolításának megjelenése az online protokoll szerint a közösségi oldalakon

Hírlevelek szerkesztése és marketing vonatkozásai

A hírlevelek szerkesztésének szabályai, küldésének szempontjai, célcsoportok helyes meg- választása az online protokoll szerint

# Ételkészítési ismeretek elmélete és gyakorlata tantárgy 536 óra

A tantárgy tanításának fő célja

Az átadott ismeretek alapvető célja, hogy az alapozó képzés többi tantárgyával összhangban a tanulók olyan megalapozott szakmai ismeretek birtokába jussanak, amelyeket – további ta- nulmányaikat követően – a gyakorlatban is alkalmazni tudnak.

Az alapképzésben a tanulók olyan integrált ismereteket, motivációkat szereznek, amelyek alapján el tudják dönteni, hogy a szakmacsoportba tartozó szakmák közül mely szakirányon (szakács, cukrász, pincér – vendégtéri szakember, turisztikai szakember), milyen képzési szin- ten (szakképzési vagy technikusi) kívánják folytatni tanulmányaikat.

A tantárgy tartalmainak elsajátítása során a tanulók a szakmacsoportba tartozó szakmákban (cukrász, szakács, pincér – vendégtéri szakember, turisztikai szakember) egységes, integrált, általános, alapozó szakmai ismereteket szereznek.

A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Megismeri, felisme- ri, megnevezi és leírja az alapfűsze- reket és az alapíze-  ket. | Szárított és friss fűszernővények, ízesítők | Instrukció alapján részben önállóan | Empátia, odafigye- lés másokra Konfliktuskezelés Kooperativitás Tolerancia Önállóság Céltudatosság Kudarctűrés  A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása |  |
| Megismeri, megne- vezi és leírja az alapvető konyha- technológiai műve-  leteket, eljárásokat. | Ételkészítési alap- műveletek | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Felhasználás előtt ellenőrzi a nyers- anyagok tárolását és minőségét.  A nyersanyagokat a receptúrának meg- felelően kiméri. | Cukrászati nyers- anyagok tárolása Minőségre vonatko- zó követelmények Mérési műveletek Tömeg, űrtartalom, mértékegységek átváltása  Tárazás | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Cukrászati alapmű- veleteket (előkészí- tő, tésztakészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelékkészí- tő, befejező) végez. | Anyagok és eszkö- zök előkészítő mű- veletei  Egyszerűbb techno- lógiájú cukrászati tészták készítése, feldolgozása, sütése (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tész- ta)  A termékekhez tartozó töltelék készítése, betöltése,  díszítése | Instrukció alapján részben önállóan |  |  |

**A tantárgy témakörei**

A cukrászati termelés alapjai A cukrászüzem helységei, munkaterületei

A cukrászati termelés élelmiszerbiztonsági és környezetvédelmi követelményei

A cukrászati termékkészítéshez alkalmazott nyersanyagok minősége, tárolása, idegen nyelvű elnevezései

A cukrászati termelés eszközei, berendezései, gépei, balesetvédelmi előírásai Cukrászati alapműveletek idegen nyelvű elnevezései

Cukrászati alapműveletek gyakorlása:

* Megadott receptúra alapján a nyersanyagok mérése, előkészítése
* Egyszerűen előállítható cukrászati tészták (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott és felvert tészta) készítése, tésztalazító műveletek, tésztafeldolgozás
* Töltelékkészítés a termékekhez: főzés, keverés, adagolás
* Cukrászati termékek alakítása: felcsavarás, darabolás, szúrás, lekenés
* Sütés: a sütő beállítása, a sütőlemez behelyezése, forró lemezek, a termékek bal- esetmentes mozgatása, a termékek kisülésének ellenőrzése, sütés utáni teendők
* Befejező műveletek: az elkészített termékek egyszerű díszítése, tálalása, formázott díszek készítése, bemutatása

Az ételkészítés alapjai Baleset- és tűzvédelmi szabályok Higiéniai és környezetvédelmi szabályok

A szakács szakma felépítése (tanuló, szakács, chef)

A konyha felépítése (konyhai hierarchia, feladatkörök, technikai felépítés, helyiségkapcso- latok)

Pályakép (a múlt és főleg a jelen mértékadó szakemberei)

Íz- és illatérzékelés (friss és szárított fűszernövények tulajdonságai, íz- és illatjellemzőjük) Alapvető konyhatechnológiai alapműveletek és ételkészítési eljárások, valamint ezek ide- gen nyelvű elnevezései

# A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai 144/72 óra

# A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A turizmus alapjai, rendszere. Turisztikai termékek: szabadidős és hivatásturizmus, egészség- és gyógyturizmus, gasztro- és borturizmus, Világörökség helyszínek, nemzeti parkok hazánkban. Az attrakciók csoportosítása. Szállodaismeret alapjai, a szállodák, szálláshelyek felépítése, működési egységei, csoportosításuk. A portfólióra való felkészülés, a portfólió anyagának kiválasztása, elkészítése, gyakorlás.

A turisztikai szolgáltatások rendszere. Vendéglátó helyek jellege, csoportosítása. A közlekedés szerepe a turizmusban. Közlekedési eszközök, úthálózat, vasúthálózat, légi járatok, hajós programok, hajós utazások, a cruise turizmus, a közlekedés, mint élmény. Menetjegy foglalási ismeretek. Az idegenvezetés szerepe, tematikus túrák, városnézések, programok. Kulturális turizmus: művészeti programok, előadások, fesztiválok, rendezvények, rendezvényturizmus. Sportesemények, mint vonzerők. Az utazási szerepe a turizmusban.

A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai

A turisztikai és szálláshelyi alapismereteken belül a tanuló megismeri a Nemzeti Turiz- musfejlesztési Stratégia 2030 alapján a kiemelt turisztikai fejlesztési térségeket és a turisz- tikai termékek hazai trendjeit. A cél, hogy a tanuló tudjon példát hozni a trendek alapján a kiemelt területekről, például:

Balaton – egészségturizmus = Hévíz

Sopron-Fertő térség – rendezvényturizmus = VOLT Fesztivál

Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség – bor- és gasztronómiai turizmus = Tokaj-hegyaljai borvidék

Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó – aktív turizmus = Tisza-tó

Budapest – hivatásturizmus

A kiemelt végcél, hogy a tanuló általános műveltsége gazdagodjon, a térképen való tájéko- zódása javuljon. Az oktatás során ajánlott egy-egy helyszín felkeresése. Az oktatás során bemutatásra kerülnek a különböző szálláshelytípusok. A szálláshelyi alapismeretek elsajá- títása lehetőséget ad arra, hogy a tanuló a vendégcikluson keresztül megismerkedjen a szál- láshelyek működésével.

A turizmushoz kapcsolódó fogalmak magyar és idegen nyelven Kiemelt turisztikai fejlesztési térségek:

Balaton

Sopron-Fertő térség

Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség térség

Dunakanyar térség

Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó térség

A nevesített kiemelt turisztikai fejlesztési térségeken kívüli területek:

Budapest

Világörökségi helyszínek Turisztikai termékek hazai trendjei Egészségturizmus, Kulturális turizmus

Bor- és gasztronómiai turizmus Hivatásturizmus Rendezvényturizmus

Aktív és természeti turizmus

A szálláshelyek csoportosítása és minősítése

A szállásfoglalással, vendégfogadással kapcsolatos tevékenységek (foglalás, bejelentkezés, csoportos foglalás)

A vendégfogadás helyiségei és munkakörei a vendégcikluson keresztül

Szálláshelyi szolgáltatások (szolgáltatások csoportosítása) helyiségei és az azokhoz kapcsoló- dó munkakörök

Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök

Nemzetközi turizmus és kultúra

Legfontosabb nemzetközi turisztikai desztinációk, kultúrák, vallások

Művészeti és építészeti stílusok

Nemzetközi protokollszabályok

Nemzetközi gasztronómia

Kommunikáció és viselkedéskultúra

# Szakmai idegen nyelv 124/268 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Állások megpályázása idegen nyelven. Önéletrajz és motivációs levél megfogalmazása, az állásinterjú során hatékony idegen nyelvű kommunikáció.

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetés- re jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, hatékonyan és eredményesen meg tudják va- lósítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően megfogalmazni, megértsék egy munkaszerződés alapvető idegen nyelvi fordulatait, kifejezéseit.

Az állásinterjú során legyenek képesek idegen nyelven, személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni. Az állásinterjú bevezető részében, az általános társalgás során feltett kérdéseket meg tudják válaszolni. Az interjú során tudjanak szándékaikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengeségeiket. Rendelkezzenek megfelelő szókinccsel ahhoz, hogy tanulmányaikról és munkatapasztalatukról be tudjanak számolni. Megértsék az adott cég/vállalat honlapján közzétett információkat, és ezzel kapcso- latosan kérdéseket, véleményt tudjanak formálni.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo- natkozó speciális elvárások

A tantárgy tanítása idegen nyelven zajlik, ezért az oktatónak rendelkeznie kell az adott idegen nyelvből nyelvtanári végzettséggel.

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvek

A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és**  **felelősség mértéke** | **Elvárt**  **viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános**  **és szakmához kötődő digitális kompetenciák** |
| Internetes álláskere- ső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskere- séshez használja a kapcsolati tőkéjét. | Ismeri az álláskere- sést segítő fórumo- kat, álláshirdetése- ket tartalmazó for- rásokat, állásokat hirdető vagy állás- keresésben segítő szervezeteket, mun- kaközvetítő ügy- nökségeket. | Teljesen önállóan | Törekszik kompe- tenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hang- súlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és szemé- lyes kompetenciái- nak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív kész- ségeit idegen nyel- ven fejleszteni (ol- vasott és hallott szöveg értése, írás- készség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megje- lenése visszafogott, helyzethez illő.  Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfe- lelni. | Hatékonyan tudja álláskereséshez használni az inter- netes böngészőket és álláskereső portá- lokat, és ezek segít- ségével képes szakmájának, vég- zettségének, képes- ségeinek megfelelő- en álláshirdetéseket  kiválasztani. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletraj- zot fogalmaz. | Ismeri az önéletrajz típusait, azok tar- talmi és formai követelményeit. | Teljesen önállóan | Ki tud tölteni ön- életrajzsablonokat, pl. Europass CV- sablon, vagy szö- vegszerkesztő prog- ram segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípu-  soknak megfelelő dokumentumot. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivá- ciós levelet ír, me- lyet a megpályá- zandó állás sajátos- ságaihoz igazít. | Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelmé- nyét, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyel-  ven. | Teljesen önállóan | Szövegszerkesztő program segítségé- vel meg tud írni egy önéletrajzot, figye- lembe véve a formai szabályokat. |
| Kitölti és a munka- adóhoz eljuttatja a szükséges nyomtat- ványokat és doku- mentumokat az álláskeresés folya- matának figyelem- bevételével. | Ismeri az álláskere- sés folyamatát. | Teljesen önállóan | Digitális forma- nyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelmé- nyeknek megfelelő létrehozása, e- mailek küldése és fogadása, csatolmá- nyok letöltése és  hozzáadása. |
| Felkészül az állásin- terjúra a megpá- lyázni kívánt állás- nak megfelelően, a céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során. | Ismeri az állásinter- jú menetét, tisztá- ban van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókincs- csel és nyelvtani tudással rendelke-  zik. | Teljesen önállóan | A megpályázni kívánt állással kap- csolatban képes az internetről informá- ciót szerezni. |
| Az állásinterjún, az állásinterjúra érke- zéskor vagy a kap- csolódó telefonbe- szélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntart- ja és befejezi. A kérdésekre megfele- lő válaszokat ad. | Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, ame- lyek az interjú so- rán, az interjút megelőző és esetle- gesen követő tele- fonbeszélgetés során vagy az állás- interjúra megérke- zéskor felmerülhet-  nek. | Teljesen önállóan |  |  |
| Az állásinterjúhoz kapcsolódóan tele- fonbeszélgetést folytat, időpontot  egyeztet, tényeket tisztáz. | Tisztában van a telefonbeszélgetés szabályaival és általános nyelvi fordulataival. | Teljesen önállóan |  |
| A munkaszerződé- sek, munkaköri leírások szókincsét munkájára vonatko- zóan alapvetően megérti. | Ismeri a munka- szerződés főbb elemeit, leggyako- ribb idegen nyelvű kifejezéseit. A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét értel-  mezni tudja. | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

A tanuló megismeri az álláskeresés lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókin- cset idegen nyelven (végzettségek, egyéb képzettségek, megkövetelt tulajdonságok, szakmai gyakorlat stb.).

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismer- ni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirde- tés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését.

Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fej- lesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompe- tenciákat fejlesztünk (íráskészség).

Önéletrajz és motivációs levél

A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, ti- pikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyes- séggel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartami és formai követel- ményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, ho- gyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.

„Small talk” – általános társalgás

A small talk elengedhetetlen része minden beszélgetésnek, így az állásinterjúnak is. Segíti a beszélgetésben részt vevőket ráhangolódni a tényleges beszélgetésre, megtöri a kínos csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetének fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a kérdésfeltevést és a beszélge- tésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

Az állásinterjút megelőzően gyakran telefonos egyeztetésre is sor kerül, ezért a tanulónak fontos a telefonbeszélgetések szabályait és fordulatait is megismernie, elsajátítania.

A témakör során elsősorban a tanulók produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó internetes videók és egyéb hanganyagok hallgatása során re- ceptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

Állásinterjú

A témakör végére a tanuló képes viszonylagos folyékonysággal, hatékony kommunikáci- ót folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségek- ről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran hasz- nált kifejezéseket.

A témakör tanítása során az állásinterjú lefolytatásán kívül fontos, hogy a tanuló ismerje a munkaszerződés azon szakkifejezéseit, részeit is, amelyek szakmájához kötődhetnek.

A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz ar- ra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értel- mezze.

A témakör során elsősorban a tanuló produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó videók és egyéb hanganyagok hallgatása során a receptív kész- ségek is fejlődnek (hallás utáni értés), valamint a munkaszerződés-minták szövegének ol- vasása során az olvasott szövegértés is fejleszthető.

# Rendezvényszervezési ismeretek tantárgy 227/134 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanuló ismereteket szerezzen a vendéglátásban előfordu- ló rendezvényekkel kapcsolatban, különös tekintettel az alábbiakra: előkészületek, eszköz- és munkaerőigény meghatározása, helyszínek, alkalmak, terítések, étel- és italválaszték, felszol- gálási módok, rendezvénylogisztika, elszámoltatás, a jövő rendezvényei.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo- natkozó speciális elvárások

Legalább 5 év rendezvényszervezési és lebonyolítási tapasztalattal, szakoktatói végzett- séggel vagy minimum érettségivel és középfokú szakmai végzettséggel, vagy kamarai mestervizsgával rendelkező személy

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvi ismeretek

Vendégtéri ismeretek Étel- és italismeret Értékesítési ismeretek

A képzés órakeretének 100%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő**  **digitális kompe- tenciák** |
| Megtervezi a kü- lönböző rendezvé- nyek menetét, meg- szervezi a munkát a saját területén. | Teljes mértékben ismeri a különböző rendezvények mun- kafolyamatait, a munkaszervezési  alapelveket. | Teljesen önállóan | Keresi az együtt- működés lehetősé- gét a kollégáival és az együttműködés során elfogadja a kölcsönös függőségi helyzeteket.  Törekszik arra, hogy a felmerülő problémákat a töb-  biekkel együttmű- | Internet, speciális éttermi IKT- eszközöket és szoftverek használa- ta |
| Rendezvénytípustól függően alkalmazza a különböző értéke- sítési formákat és alakítja ki a munka-  köröket. | Teljes mértékben ismeri az értékesítés formáit és a rendez- vényekhez szüksé- ges munkaköröket. | Teljesen önállóan |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kommunikál a vendéggel, felveszi a rendezvény adata- it, asztalt foglal. | Teljes mértékben ismeri a rendez- vényadatok felvéte- le és az asztalfogla- lás szabályait. | Teljesen önállóan | ködve oldja meg. | Rendezvény- nyilvántartó és asztalfoglaló szoft- verek készségszintű ismerete |
| Felméri az adott rendezvény eszköz- igényét, technikai hátterét és munka- erő-szükségletét. | Teljes mértékben ismeri a rendezvény lebonyolításához szükséges gépek, berendezések, esz- közök, speciális rendezvénytechni- kai felszerelések használatát és a munkaerő-beosztás lehetőségeit, szabá-  lyait. | Teljesen önállóan | A rendezvényhez szükséges eszközál- lomány, technikai háttér és munkaerő- szükséglet rögzíté- séhez szükséges éttermi szoftverek készségszintű isme- rete |
| Lebonyolítja a ren- dezvényt a tanult szakmai szabályok szerint. | Teljes mértékben ismeri a rendezvé- nyek lebonyolításá- nak menetét, szabá-  lyait. | Teljesen önállóan |  |
| A rendezvény vé- gén fizetteti a vend- éget, majd elszámol a bevétellel az egy- ség felelős vezetője felé. | Teljes mértékben ismeri a különböző fizettetési módokat és lehetőségeket, valamint az elszá- molás jogi, ügyvite- li folyamatát, sza- bályrendszerét és az ide vonatkozó szakmai számításo-  kat. | Teljesen önállóan | Fizettető és elszá- moltató éttermi szoftverek készség- szintű ismerete |

**A tantárgy témakörei**

Rendezvények típusai, fajtái A vendégfogadás szabályai

Étkezéssel egybekötött rendezvények: díszétkezések, állófogadások, koktélparti, ültetett ál- lófogadások, esküvők és egyéb családi rendezvények, protokollfogadások, egyéb társas rendezvények

Rendezvények protokollja

Az értékesítés folyamata Munkakörök, értékesítési formák

Értékesítés munkakörei (üzletvezető, teremfőnök, pincér, sommelier, pultos, bartender, vendéglátó eladó, kávéfőző/barista)

Értékesítési rendszerek, értékesítési módszerek Felszolgálás általános szabályai

Üzletnyitás előtti előkészületek

Vendég fogadása, ajánlási technikák, vendég segítése, tanácsadás Számla kiegyenlítése, fizetési módok

Zárás utáni teendők

Standolás, standív elkészítése, elszámolás

Kommunikáció a vendéggel Általános kommunikációs szabályok Kommunikáció az „à la carte” értékesítés során Kommunikáció a társas étkezéseken Kommunikáció a büfé/koktélparti étkezéseken

Kommunikáció a családi eseményeken és egyéb ünnepélyes eseményeken Rendezvényfelvétel, asztalfoglalás folyamata, lehetőségei, adminisztrálása Etikett és protokoll szabályok

Megjelenés

Probléma- és konfliktushelyzetek kezelése

Rendezvénylogisztika

Rendezvények típusai, fajtái, értékesítési módjai (bankett, koktélparti, díszétkezések, ál- ló/ültetett fogadás)

Eszközigény, technikai háttér, munkaerő-szükséglet

Rendezvény lebonyolítása Nyitás előtti előkészítő műveletek Szervizasztal felkészítése

Gépek üzembe helyezése Rendezvénykönyv ellenőrzése Vételezés raktárból, készletek feltöltése

Terítés (asztalok beállítása, letörlése, abroszok szakszerű felhelyezése, terítés sorrendjének betartása)

Alkalmi rendezvényekre való terítés adott és saját összeállítású étrend alapján (részvétel étel- és italsor összeállításában), szerviz asztal és kisegítő asztal szakszerű felkészítése Rendezvényen való felszolgálás (bankett, koktélparti, álló/ültetett fogadás, díszétkezések) eszközök csomagolása, szállítása, helyszín berendezése, asztalok elrendezése, lebonyolítás, elszámolás)

Lebonyolítás dokumentumai (forgatókönyv, diszpozíció)

Elszámolás, fizettetés

Bankkártyás, készpénzes, átutalásos fizettetés menete, előleg, előlegbekérő, foglaló, köt- bér, lemondási feltételek, lemondás stb.

# Vendéglátó gazdálkodási ismeretek és szakmai számítások tantárgy 186/201 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja az üzletben folyó gazdálkodási, adminisztrációs és elszámolási folyamatok megismertetése.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo natkozó speciális elvárások

Turizmus-vendéglátás szakos közgazdász mestertanári végzettség

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvi ismeretek

Matematika

Étel- és italismeret

A képzés órakeretének legalább 70%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe-**  **tenciák** |
| Megrendeli, beszer- zi az árukat az áru- rendelés és beszer- zés szabályai sze-  rint. | Tisztában van a beszerzés, árurende- lés szabályaival. | Teljesen önállóan | Matematikai logikai gondolkodásmód Szabálykövetés, a munkaügyi, adózási jogszabályok betar- tása és betartatása | Ismeri és használja a beszerzés, áruren- delés szoftvereit. |
| Raktározza az áru- kat az  áruátvétel szem- pontjai szerint. | Teljes mértékben ismeri az áruátvétel szabályait, eszköze- it, a raktárak típusa- it, kialakításuk szabályait, és a selejtezés szabálya-  it. | Teljesen önállóan | Használja a digitális rendszereket az áruátvételnél és a raktározásnál. |
| Alkalmazza a ter- meléshez szükséges anyagok vételezé- sének ismeretanya- gát, szabályait és  szempontrendszerét. | Teljes mértékben ismeri a termelés és a  vételezések szabá- lyait, szempont- rendszerét. | Teljesen önállóan | Használja az egység termelési és vétele- zési célra kifejlesz- tett szoftvereit. |
| Bizonylatokat állít ki, számlákat állít ki, leltározik. | Teljes mértékben ismeri a bizonyla- tok, számlák, leltári dokumentációk  szabályozását. | Teljesen önállóan | Használja az egység bizonylatolásra, számlázásra és leltározásra alkal-  mazott szoftvereit. |
| Értelmezi és alkal- mazza a százalék- számítást, a mérték- egység-átváltások, megoszlási viszony- számok számításait, és a kerekítési sza-  bályokat. | Teljes mértékben ismeri a százalék- számítást, a mérték- egység-átváltások, megoszlási viszony- számok számításait, és a kerekítési sza-  bályokat. | Teljesen önállóan |  |  |
| Árat képez az ár- képzési modellnek megfelelően. | Teljes mértékben ismeri az árpolitika, az árkialakítások nemzetközi formáit, valamint az alábbi fogalmakat és az ezekhez kapcsolódó számításokat: intui- tív árképzés, food cost, beverage cost, árrés, ELÁBÉ, haszonkulcs, ELÁBÉ-szint, árrésszint, áren- gedmények fajtái, áfaegyenleg, bruttó és nettó beszerzési ár, bruttó és nettó  eladási ár. | Teljesen önállóan | Használja a szöveg- szerkesztő és táblá- zatkezelő progra- mokat. |
| Költséggazdálko- dást, költségelem- zést végez, kiszá- mítja az adózás előtti eredményt. Költségszintet, eredményszintet számít, egyszerű  jövedelmezőségi táblát számít ki. | Teljes mértékben ismeri a jövedelme- zőségi tábla össze- állítását, a költség, eredmény, adózás előtti eredmény, költségszint, ered- ményszint fogalmát és számítását. | Teljesen önállóan |  |
| Leltároz és elszá- moltat az ezekhez kapcsolódó számí- tásoknak megfele- lően.  Leltárhiányt és  -többletet értelmez. | Teljes mértékben ismeri az alábbi fogalmakat, az ezekhez kapcsolódó elemeket és számí- tásokat: elszámolta- tás,  leltározás, többlet, normalizált hiány, forgalmazási vesz- teség, raktár elszá-  moltatása, értékesí- tés elszámoltatása. | Teljesen önállóan |  |
| Ismeri, megnevezi és leírja a különbö- ző általános, illetve a vendéglátásra jellemző vállalkozá- si formákat, típuso- kat, ezek alapításá- nak feltételeit. | Teljes mértékben ismeri az általános, illetve a vendéglá- tásra jellemző vál- lalkozási formákat, típusokat, ezek alapításának mód-  ját, feltételeit, do- kumentumait. | Teljesen önállóan |  |
| Értelmezi és alkal- mazza az alapvető munkajogi és adó- zási ismereteket. | Teljes mértékben ismeri a munkáltató és a munkavállaló jogi kapcsolatrend- szerét, a munka- szerződés fogalmát, tartalmát, jellemző- it, a munkavállaló és munkáltató jogait és kötelességeit, a munkaköri leírás fogalmát, tartalmát, az adó fogalmát, alanyát és tárgyát, az adózás alapelve- it, funkcióit, az adók csoportosítá- sát, a főbb adófajták (áfa, szja, jövedéki adó, osztalékadó, nyereségadó, kata, kiva, helyi adók)  jellemzőit és fizeté- sük szabályait. | Teljesen önállóan |  |  |

**A tantárgy témakörei**

Beszerzés Árurendelési és beszerzési típusok Nyersanyagok beszerzési követelményei

Raktározás

Az áruátvétel szempontjai és eszközei Raktárak típusai, kialakításának szabályai Üzemi, üzleti terméktárolás szabályai

A selejtezés szabályai

Termelés Vételezések szabályai

Vételezések szempontjai: pillanatnyi készlet, várt forgalom, szakosított előkészítés Termelés helyiségei

Ügyvitel a vendéglátásban Bizonylatok, számlák, leltározás

Bizonylatok típusai, szigorú számadású bizonylatok jellemzői Készletgazdálkodás a vendéglátásban

Százalékszámítás, mértékegység-átváltások Megoszlások számítása, kerekítési szabályok

Árképzés

Árpolitika, árkialakítások nemzetközi formái, food cost, beverage cost, ELÁBÉ, árrés, ha- szonkulcs, ELÁBÉ-szint, árrésszint, árengedmények fajtái, bruttó és nettó beszerzési ár, bruttó és nettó eladási ár, áfa fogalma és számításuk módja

Jövedelmezőség A költség és az eredmény fogalma

Költséggazdálkodás, költségelemzés, adózás előtti eredmény, költségszint és eredmény- szint számítása, egyszerű jövedelmezőségi tábla felállítása

Elszámoltatás

A leltárhiány és -többlet értelmezése

Normalizált hiány, forgalmazási veszteség, raktár elszámoltatása, értékesítés elszámoltatása

Vállalkozási formák

Vállalkozási formák, típusok (egyéni és társas vállalkozások, kkt., bt., kft., rt.) Vendéglátásra jellemző vállalkozási típusok jellemzői (egyéni, bt., kft. alapítása, alapításá- nak feltételei, dokumentumai, tagjai, tagok felelőssége, tagok jogai, vállalkozások vagyo- na, megszűntetési módjai, belső és külső ellenőrzése, NAV)

Alapvető munkajogi és adózási ismeretek

Munkáltató és munkavállaló kapcsolata (munkaszerződés fogalma, tartalma, jellemzői) Munkavállaló és munkáltató jogai és kötelességei

Munkaköri leírás célja, tartalma

Adó fogalma, alanya, tárgya, adózás alapelvei, funkciói

Adók csoportosítása, főbb adófajták jellemzői (szja, jövedéki adó, osztalékadó, nyereség- adó, kata, kiva, helyi adók, áfafizetés szabályai)

# Üzleti menedzsment

# Fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| A beszerzési árak- ból az árrésre vo- natkozó elvárások- nak megfelelően kiszámítja az eladá- si árat, figyelembe véve a nettó árat, a  bruttó árat és az áfamegosztást. | Ismeri a nettó és bruttó bevétel, az áfa, valamint a felszolgálási díj fogalmát és alkal- mazásának szabá- lyait. | Teljesen önállóan | A számítások során pontosságra, a szer- vezeti egységek munkatársaival pedig konstruktív együttműködésre törekszik.  Beosztott munkatár- sai irányában támo- gató, következetes és motiváló.  A törvények és a munkahely belső szabályainak betar- tására törekszik, és ebben példát mutat beosztottainak és a szervezet többi tagjának.  Keresi a hatóságok- kal történő együtt- működés legmegfe- lelőbb formáját. | Az árak beállítását számítógépes al- kalmazással végzi. |
| A bevétel és a be- szerzési érték adata- iból kiszámítja a költségszinteket. | Ismeri a költség- szintekre vonatkozó számításokat. | Teljesen önállóan | Irodai alkalmazás- ban kiszámítja a költségszinteket. |
| Számítógépes al- kalmazásban meg- tervezi a bevételt. | Ismeri a tervezés egységekre és idő-  távokra vonatkozó számításait. | Teljesen önállóan | Irodai alkalmazás- ban megtervezi a bevételt. |
| Az értékesítés során a számla- és nyug- taadás bizonylatait kiállítja, a pénzesz- közöket a szabályok szerint kezeli és elszámolja. Elszá- molja a készpénzt és a pénzkímélő  eszközöket. | Ismeri a számla- és nyugtaadás, a pénz- kezelés, valamint az átvett bevétel el- számolásának sza- bályait. | Teljesen önállóan | A számlázó- és kasszagépek, vala- mint a banki POS- terminálok segítsé- gével végzi el a feladatokat. |
| A rendezvényérté- kesítés szerződéses feltételeinek megfe- lelően hitelszámlát készít. | Ismeri a halasztott fizetésre, előlegre, és a rendezvényér- tékesítés során alkalmazott egyéb szerződéses feltéte- lekre vonatkozó  jogokat és kötele- zettségeket. | Teljesen önállóan | Számítógépes al- kalmazást használ a hitelszámla elkészí- tésére. |
| Szakhatósági ellen- őrzés során együtt- működik a hatóság- gal. | Ismeri a szakható- sági ellenőrzés menetét. | Teljesen önállóan |  |
| A szükséges eszkö- zökkel állást keres, illetve részt vállal a munkatársak megta- lálásában, kiválasz- tásában, és betanítá- sában. A foglalkoz- tatás törvényi sza- bályainak betartásá- val készíti el a be- osztott munkaválla- lók munka- és sza- badságbeosztását.  Megtervezi a bére- ket. | Ismeri az álláskere- sés és a munkaerő pótlásának eszköz- és szabályrendsze- rét, a foglalkoztatás törvényi előírásait, valamint a bérekre vonatkozó számítá- sokat és törvényi szabályozást. | Teljesen önállóan |  | Számítógép, irodai alkalmazások és a világháló segítségé- vel oldja meg az álláskeresés és a toborzás, kiképzés feladatait. Az inter- net segítségével követi a törvényi szabályozás válto- zásait. |
| Beosztott munkatár- sait irányítja és  motiválja. Csapatot épít. | Ismeri a vezetési alapelveket. | Teljesen önállóan |  |
| Elkészíti a területe üzemelési szten- derdjeit, és ellenőrzi a végrehajtásukat. | Ismeri a sztenderdi- zálás folyamatát. | Teljesen önállóan | Irodai alkalmazáso- kat használ. |
| Vállalkozást indít jogi és könyvelői szolgáltatások igénybevételével. | Ismeri a vállalkozás indításához szüksé- ges előírásokat, a jogi és könyvelői segítség igénybevé-  telének lehetőségeit. | Teljesen önállóan |  |

**Témakörök**

Gazdálkodás a bevételekkel

A bevétel fogalma, egyszerű számviteli alapjai; az árral és kialakításával összefüggő alap- ismeretek: nettó, bruttó, áfa, felszolgálási díj; az árak kezelése a számlázó munkaállomás- ban: árucikk felvétele, árucikk hozzárendelése értékesítőhelyhez, ármeghatározás, érvé- nyességi határidők beállítása, engedmények beállítása; az árrés fogalma, szintmutatók; a bevételtervezés egyszerű folyamata: a tervezés alapjai, a bevétel bontása egységekre, idő- távokra

A gazdálkodással összefüggő bizonylatkezelési ismeretek

A bevétel bizonylatai, elszámoltatás; a számla alaki, tartalmi követelményei, gépi és kézi kiállítása, sztornózása; a nyugta alaki, tartalmi követelményei, kézi és gépi nyugta, eljárá- sok a pénztárgép üzemzavara, meghibásodása esetén, sztornózás; fizetési módok: kész- pénz, bankkártya, készpénz-helyettesítők, banki átutalás; banki POS-terminál használata; a nyugta- és számlaadás gépi eszközei: számlázó munkaállomások kezelése (asztalnyitás, blokkolás, asztalbontás, cikk áthelyezése, tétel sztornózása, számla sztornózása, előleg- számla, előlegfelhasználás, hitelszámla, engedményadás); értékesítési szerződés; a szállo- dai bankett és a catering bevételeinek elszámolása; fizetési határidők, a halasztott fizetés feltételei, előleg, foglaló, kaució; pénzügyi elszámolás: bevétel feladása az ügyvitel felé (pénzösszesítő kiállítása); számlázó munkaállomás, kasszagépek és banki POS-terminálok elszámolási bizonylatai; felszolgálási díj kifizetése; tip kifizetése; szakhatósági ellenőrzés (Fogyasztóvédelmi Főosztály): számla- és nyugtaadási kötelezettség, borravaló kezelése,

nyilvántartása; az elviteles és helyben fogyasztott termékeknél alkalmazott áfaszámítás szabályának alkalmazása; az ártájékoztatás eszközei

Anyag-, készlet- és eszközgazdálkodás

Az áruforgalmi mérlegsor elemei; kalkuláció – az anyaghányad-számítás alapjai (egysé- gek, mennyiségek, veszteségek); ételköltség, italköltség, egyéb költség (fogalmak, szint- mutatók értelmezése); számítógépes kalkulációs alkalmazás kezelése: alapanyagok felvéte- le, többszintes működés használata, tápanyagértékre, transzzsírokra és allergénekre vonat- kozó információk bevitele, alapkalkulációk elkészítése, kalkulációk eladási cikkekhez ren- delése; beszerzés: beszállítók kiválasztása, árajánlatkérés, ajánlatok összehasonlítása, be- szállítók értékelése, minősítése, egyszerű szállítói szerződés; raktározás: raktár kialakítása (szakosított tárolás, speciális szabályok: ergonómia, munkavédelmi, tűzrendészeti előírá- sok; készletmozgások (bevételezés, kiadás): készletnyilvántartási számítógépes alkalmazás kezelése: belső mozgásbizonylatok kiállítása; a készletgazdálkodás alapfogalmai: mini- mum-, maximum-, biztonsági készlet; számítógépes készletnyilvántartási alkalmazás keze- lése, készletstatisztikák készítése; anyagi felelősség; elszámolás a készletekkel: a standolás és a leltározás gyakorlata, számítógépes alkalmazásainak elsajátítása; az alap eszközcso- portok ismerete: üzemelési, tárgyi eszközök; leltározással összefüggő ismeretek: leltártípu- sok, eszközleltár

Létszám- és bérgazdálkodás

Álláshirdetések; álláskeresés: önéletrajz, motivációs levél, álláskereső portálok, személyes interjú, bemutatkozás; toborzás, munkatársak keresése, kiválasztás: módszerek, a cég be- mutatása; tréningek: orientációs tréning, szakmai tréningek; munkaviszony létesítése és megszüntetése; a belépés és kilépés folyamata, dokumentumai; munkaszerződés kötelező elemei, időbeli hatálya (határozott, határozatlan), próbaidő, felmondási idő; kölcsönzött munkaerő, állásmegosztás; munkabeosztás szabályozása: szabadidő, pihenőidő, osztott munkaidő, munkaidő hossza, a beosztáskészítés időbeli korlátai; heti beosztás tervezése, éves szabadság tervezése; munkaidő-nyilvántartás: jelenléti ív vezetése, teljesítménylap ki- töltése; a munkavállalók jogi védelme: szakszervezet, üzemi tanács, A munka törvény- könyve, hatóságok; munkakörök és szükséges képzettségek; munkaköri leírások; a bérezés alapjai: bérelemek (alapbér, jutalékok, prémiumok, egyéb bér jellegű juttatások); adózás (szja, járulékok, borravaló és tip speciális szabályozása); a bérköltségek tervezésének egy- szerű folyamatai: a bérek tervezésének alapjai (a bérek bontása egységekre, időtávokra, munkakörökre); szakhatósági ellenőrzés (Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelü- gyelőség)

Vezetés a gyakorlatban

Az oktatók esettanulmányokon illusztrálják az elméleti áttekintést. A tanulók gyakorlati példákon keresztül megismerik a vezetés aktuális metodikáját, a korszerű gazdasági gya- korlatra épülő vezetést.

Vállalkozás indítása

Vállalkozási formák (egyéni, társas) alapítása, működtetése; a vállalkozás indításának fo- lyamata (jogi és könyvelői szolgálat igénybevétele); a vendéglátó üzlet indításának jogsza- bályi előírásai

# Marketing, és protokoll tantárgy 93/93 óra

# A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A tantárgy két témakört fog egybe. A marketing témakör oktatásának célja, hogy a tanulók megismerjék és a gyakorlatban alkalmazni tudják a marketingtevékenység fogalom- és esz- közrendszerét, információkat tudjanak szerezni a piaci környezetről, képesek legyenek a vál- lalkozás céljainak megfogalmazására, az üzlet arculatának megfelelő (digitális) reklámeszkö- zök készítésére, az eladást ösztönző promóciók megvalósítására.

A protokoll témakör oktatásának célja a kommunikáció alapjainak megismertetése és gyakor- lati alkalmazása, valamint a viselkedéskultúra, az illem alapszabályainak elsajátíttatása. To- vábbi cél, hogy a leendő szaktechnikusok kellő magabiztossággal és udvariasan tudjanak kap- csolatot teremteni és tartani, kommunikálni a vendégekkel és a potenciális ügyfelekkel, meg- ismerjék az üzleti protokoll előírásait, és képesek legyenek ismereteiket a mindennapi életben és szakmai szituációkban alkalmazni.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak A munka világa

Történelem Etika Informatika

A képzés órakeretének legalább 70%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| A marketingmix elemeivel megter- vezi és végrehajtja az üzletszerzési tevékenységet. | Ismeri a virtuális közösségi terek működését, felhasz- nálhatóságát, az üzlet marketingcél-  jait. | Teljesen önállóan | Törekszik ismerete- inek naprakészen tartására. Külső kommunikációjában mindenkor az üzlet érdekeinek és a társadalmi elvárá- soknak megfelelő magatartásra törek- szik.  Példamutató hozzá- állással viszonyul a munkája során felmerülő különbö- ző vallási, nemzeti  és nemzetiségi | Információszerzés, szűrés és rendszere- zés online források- ból |
| Használja a digitális marketing legújabb eszközeit és mód-  szereit. | Ismeri a tudásának szinten tartásához szükséges csatorná-  kat. | Teljesen önállóan |  |
| Az online és közös- ségi média csator- náin népszerűsíti az üzletet és kapcsola- tot tart a vendégek-  kel, partnerekkel. | Ismeri a virtuális közösségi terek működését, felhasz- nálhatóságát, az üzlet marketingcél-  jait. | Teljesen önállóan |  |
| A társadalmi elvá- rásoknak megfele- lően viselkedik és kommunikál. | Ismeri a viselkedési és illemszabályokat. | Teljesen önállóan | kérdésekhez. Sze- mélyes felelősséget érez a kiemelt ven- dégek kiszolgálásá- nak panaszmentes lebonyolításában. |  |
| A protokoll sza- bályrendszerének megfelelően bonyo- lítja a vendégtéri  üzemeltetést. | Ismeri a protokollá- ris előírásokat. | Teljesen önállóan |  |
| A kiemelt vendé- gekkel személyesen tart kapcsolatot,  kiszolgálásukra személyesen ügyel. | Ismeri a kiemelt vendégekkel történő kapcsolattartás és  kiszolgálásuk sza- bályait. | Teljesen önállóan |  |
| Munkája során ügyel a vallási, nemzeti, nemzetisé- gi előírások és szo- kások betartására és betartatására. | Ismeri a főbb vallá- si, nemzeti és nem- zetiségi előírásokat és szokásokat. | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Marketing

Termékpolitika: a választék kialakításának szempontjai; árpolitika: az árképzés korszerű gyakorlati ismeretei; disztribúciós politika (beszerzési, értékesítési csatornák); az értékesí- téssel összefüggő marketing alapismeretek: a reklám alaptípusai (márkareklám, cégreklám, termékreklám); reklámhordozók (elektronikus média, nyomtatott sajtó, plakátok, levelek stb.); üzleten belüli és üzleten kívüli reklámeszközök a vendéglátásban; ATL, BTL, geril- lamarketing (sokkoló reklámok); online marketing: internet, közösségi média (Facebook, Twitter, Instagram, blogok, egyéb közösségimédia-felületek); online elégedettség- visszajelző rendszerek; kommunikáció a közösségi oldalakon: netikett; a virtuális (VR) és a kiterjesztett valóság (AR) használata; személyes eladás; felülértékesítés (upsell), keresz- tértékesítés (cross sell); eladásösztönzés: akciók, promóciók, kuponok, vásárlói hűségkár- tyák, utazási lehetőségek, nyeremények, árengedmények, bizonyos napszakokban adott engedmények (happy hours), törzsvásárlói programok; vendégkapcsolat (PR): a PR jelleg- zetes eszközei; belső PR – szervezeti kultúra; a piackutatás módszerei, konkurenciavizsgá- lat; üzleti kommunikáció: árajánlat kérése, adása, üzleti levél, egyszerű szerződés

Viselkedés és üzleti protokoll

A protokoll fogalma és értelmezése; viselkedés, magatartási jellemvonások (jó modor, tisz- teletadás, határozottság, pontosság stb.); szóbeli kommunikáció a vendéggel, partnerekkel; köszönés (a négyes szabály értelmezése); kézfogás; egyéb köszönési formák, elköszönés; tegeződés, magázódás; kommunikáció telefonon; a bemutatás, bemutatkozás szabályai; öl- tözködési szabályok (dress code); ültetési rendek ismerete; ültetőkártyák, ültetési tablók készítésének és elhelyezésének szabályai; a kiszolgálás protokolláris sorrendje; a kiemelt (VIP) vendégek kezelésének speciális szabályai; a vallási, nemzeti, nemzetiségi fogyasztá- si előírások, szokások ismerete