

**TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS ágazathoz tartozó
4 1013 23 04 Pincér – vendégtéri szakember SZAKMÁHOZ**

Osztályozó vizsga követelmények

9. évfolyam

IKT a vendéglátásban

1. Digitális eszközök a vendéglátásban

- A digitális eszközök gyakorlati alkalmazása
- A POS-terminál használatának alapjai
- Az éttermi szoftverek használatának alapjai

2. Digitális tananyagtartalmak alkalmazása

- Digitális tananyagok és kapcsolódó információk keresése
- magyar és nemzetközi weboldalakon
- felhasználásuk
- feldolgozásuk
- kezelésük
- Rendszerszintű gondolkodás

3. Digitális eszközök a turizmusban

- A turizmus és a szálláshely-szolgáltatás területén alkalmazott informatikai eszközök megismerése, gyakorlati alkalmazásuk
- A digitális turizmus lényege, informatikai eszközei, technológiai
- Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek
- A szállodai gazdálkodás informatikai alapjai

Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek

1. 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 alpműveletek idegen nyelvű elnevezései
- Cukrászati alpműveletek gyakorlása

2. 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, helyiségkapcsolatok)
- Pályakép (a múlt és főleg a jelen mértékadó szakemberei) Íz- és illatérzékelés (friss és szárított fűszernövények tulajdonságai, íz- és illatjellemzőjük)
- Alapvető konyhatechnológiai alpműveletek és ételkészítési eljárások, valamint ezek idegen nyelvű elnevezései

3. *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 alpműveletei
- Alkoholmentes koktélokot kevernek és egyszerű, asztalnál elkészíthető ételeket készítenek.

4. *A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai*

- 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 kapcsolódó munkakörök
- Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök

10. évfolyam

Rendezvényszervezési ismeretek

1. A rendezvények típusai, fajtái

- A vendégfogadás szabályai
- Étkezéssel egybekötött rendezvények: díszétkezések, állófogadások, koktélparti, ültetett állófogadások, esküvők és egyéb családi rendezvények, protokolfogadások, egyéb társas rendezvények
- Rendezvények protokollja

2. Az értékesítés folyamata

- Munkakörök, értékesítési formák
- Értékesítés munkakörei (üzletvezető, teremfőnök, pincér, sommelier, pultos, bartender, vendéglátó eladó, kávéfőző/barista)
- Értékesítési rendszerek, értékesítési módszerek
- Felszolgálat általános szabályai
- Üzletnyitás előtti előkészületek
- Vendég fogadása, ajánlási technikák, vendég segítése, tanácsadás
- Számla kiegyenlítése, fizetési módok
- Zárás utáni teendők
- Standolás, standív elkészítése, elszámolás

3. 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

4. Rendezvénylogisztika

- Rendezvények típusai, fajtái, értékesítési módjai (bankett, koktélparti, díszétkezések, álló/ültetett fogadás)
- Eszközigeny, technikai háttér, munkaerő-szükséglet

5. A 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 felszolgálat (bankett, koktélparti, álló/ültetett fogadás, díszítkezések) eszközök csomagolása, szállítása, helyszín berendezése, asztalok elrendezése, lebonyolítás, elszámolás)
- Lebonyolítás dokumentumai (forgatókönyv, diszpozíció)

6. Elszámolás, fizettetés

- Bankkártyás, készpénzes, átutalásos fizettetés menete, előleg, előlegbekérő, foglалó, kötbér, lemondási feltételek, lemondás stb.

Vendégtéri ismeretek

1. Felszolgálati ismeretek

- A felszolgálóval szemben támasztott követelmények
- A felszolgálat általános szabályai
- A nyitás előtti műveletek
- A vendég fogadása
- Ajánlás

2. A felszolgálat lebonyolítása

- Felszolgálati módok
- A felszolgálat menete, folyamata
- Étlap szerinti főétkezések lebonyolítása

Étel- és italismeret

1. Konyhatechnológiai alapismeretek

- Darabolási, bundázási módok, sűrítési, dúsítási eljárások
- A hőközlési eljárások, konfitálás, szuvidálás és egyéb modern konyhatechnológiai eljárások fogalma, rövid, szakszerű magyarázata

2. Ételkészítési ismeretek

- Hideg előételek
- Levesek
- Meleg előételek
- Főzelékek
- Köretek
- Mártások

- Saláták
 - Dresszinge
 - Főételek
 - Befejező fogások
3. *Betekintés a csúcsgasztronómia világába, „fine dining”*
- A világ éttermi besorolási rendszerei
 - A csúcsgasztronómia újdonságai, érdekességei
4. *Étterem-értékelő és -minősítő rendszerek a világban*
- Michelin, Gault & Millau, Tripadvisor, Facebook, Google
5. *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 bárítalok
6. *Ételek és italok párosítása, étrend-összeállítás*
- 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
7. *Étel- és italérzékenységek, intoleranciák, allergiák*
- A vendéglátásban alkalmazott ételekben és italokban előforduló 14-féle allergén anyag

Gazdálkodás és ügyviteli ismeretek

1. *Vállalkozási formák*
- Vállalkozási formák, típusok (egyéni és társas vállalkozások, kkt., bt., kft., rt.)
 - Vendéglátásra jellemző vállalkozási típusok jellemzői (egyéni, bt., kft. alapítása, alapításának feltételei, dokumentumai, tagjai, tagok felelőssége, tagok jogai, vállalkozások vagyona, megszüntetési módjai, belső és külső ellenőrzése, NAV)
2. *Alapvető munkajogi és adózási formák*
- Munkáltató és munkavállaló kapcsolata (munkaszerződés fogalma, tartalma, jellemzői)
 - Munkavállaló és munkáltató jogai és kötelei
 - Munkaköri leírás célja, tartalma
 - Adó fogalma, alanya, tárgya, adózás alapelvei, funkciói
 - Adók csoportosítása, főbb adófajták jellemzői (szja, jövedéki adó, osztalékadó, nyereségadó, kata, kiva, helyi adók, áfafizetés szabályai)

3. *Beszerezés*

- Áru rendelési és beszerzési típusok
- Nyersanyagok beszerzési követelményei

4. *Raktározás*

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

5. *Termelés*

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

6. *Ügyvitel a vendéglátásban*

- Bizonylatok, számlák, leltározás
- Bizonylatok típusai, szigorú számadású bizonylatok jellemzői
- Készletgazdálkodás a vendéglátásban

7. *Százalékszámítás, mértékegység-átváltások*

- Megoszlások számítása, kerekítési szabályok

11. évfolyam

Vendégtéri ismeretek

1. *A felszolgálat lebonyolítása*

- Alkalmi rendezvényekre való terítés
- Rendezvényen való felszolgálat
- Szobaszerviz feladatok ellátása

2. *Fizetési módok*

- Bankkártyás, egyéb készpénzkímélő fizetési módok
- A készpénzes, átutalásos fizetés menete
- Elszámolás a munkáltató felé

Értékesítési ismeretek

1. *Étlap és itallap szerkesztésének marketingszempontjai*

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

2. *A bankettkínálat kialakításának szempontjai*

- Vendégigények
 - Szezonális, alkalom, technológia, gépesítettség, helyszín, rendelkezésre álló személyzet szakképzettsége
3. *A séf- (táblás) ajánlat kialakításának szempontjai*
 - Ajánlatok kialakítása a séf lehetőségei és ítéletei alapján
 4. Sommelier feladatának marketingvontkozásai
 5. Vendéglátó egységek online megjelenése, elemzése
 6. Gasztroesemények az online térben
 7. Hírlevelek szerkesztése és marketingvontkozásai

Gazdálkodás és ügyviteli ismeretek

1. *Árképzés*
 - Árpolitika, az áralkalítások nemzetközi formái, „food cost”, „beverage cost” fogalma, számításuk módja
 - ELÁBÉ-szint, árresszint számítása, árengedmények számítása, fajtái, bruttó és nettó ár, áfa, beszerzési ár, árrés
2. *Jövedelmezőség*
 - A költség fogalma, az eredmény fogalma
 - Költséggazdálkodás, költségelemzés, adózás előtti eredmény számítása
 - Költségszint, eredményszint számítása, egyszerű jövedelmezőségi tábla felállítása
3. *Elszámoltatás*
 - Leltárhiány, többlet értelmezése
 - Normalizált hiány, forgalmazási veszteség
 - Raktár-elszámoltatás
 - Értékesítés elszámoltatása