

Vas Vármegyei SZC  
Kereskedelmi és Vendéglátó Technikum és Kollégium

---

KÉPZÉSI PROGRAM  
a  
Duális partneri szakirányú oktatás teljesítéséhez

**Turizmus – vendéglátás ágazat**

**5 1013 23 08**

**VENDÉGTÉRI SZAKTECHNIKUS**

**SZAKMÁHOZ**



2024 - TÓL FELMENŐ RENDSZERBEN

## Tartalom

Vendégtéri szakmai gyakorlat (VendGyak) .....	4
Iskola óraszám: .....	4
Duális képző óraszám: .....	4
Vendégtéri szakmai gyakorlat altantárgyai: .....	4
Rendezvényszervezési ismeretek altantárgy .....	5
Az altantárgy tanításának fő célja .....	5
Az altantárgy témakörei .....	5
Vendégtéri ismeretek altantárgy .....	6
Az altantárgy tanításának fő célja .....	6
Az altantárgy témakörei .....	6
Étel- és italismeret altantárgy .....	7
Az altantárgy tanításának fő célja .....	7
Az altantárgy témakörei .....	7
Értékesítési ismeretek altantárgy .....	8
Az altantárgy tanításának fő célja .....	8
Az altantárgy témakörei .....	8
Speciális szakmai kompetenciák altantárgy .....	9
Az altantárgy tanításának fő célja .....	9
Az altantárgy témakörei .....	9
Szakmai számítás (SzakSzám) .....	9
Iskola óraszám: .....	9
Duális képző óraszám: ---- .....	9
A tantárgy tanításának fő célja .....	9
A tantárgy témakörei .....	9
Üzleti menedzsment .....	11
Iskola óraszám: .....	11
Duális képző óraszám: ---- .....	11
Üzleti menedzsment altantárgyai .....	11
Az altantárgy tanításának fő célja .....	11
Az altantárgy témakörei .....	11
Marketing és protokoll altantárgy .....	13
Az altantárgy tanításának fő célja .....	13
Az altantárgy témakörei .....	14
Szabad órasáv tantárgyai .....	15
Portfólió készítése .....	15
Iskola óraszám: .....	15

Duális képző óraszám:----	15
Élelmiszerismeret -élelmiszerbiztonság .....	15
Iskola óraszám:.....	15
Duális képző óraszám:--- .....	15
A tantárgy tanításának fő célja.....	16
A tantárgy témakörei:.....	16
Jogszabályi háttér .....	18

## A szakma alapadatai

- Az ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás
- A szakma megnevezése: Vendégtéri szaktechnikus
- A szakma azonosító száma: 5 1013 23 08
- A szakma szakmairányai: -
- A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás
- Kapcsolódó részs szakmák megnevezése: -

## Vendégtéri szaktechnikus

### Vendégtéri szakmai gyakorlat (VendGyak)

#### Iskola óraszám:

11. évfolyam: 4,5 óra/hét

12. évfolyam: 4 óra/hét

13. évfolyam: 4 óra/hét

#### Duális képző óraszám:

11. évfolyam áprilisától 12. évfolyam októberig terjedő időszak:

- A 180 nap (április 1-től október 1-ig) alatt ledolgozandó össz (980 óra) óraszám a tanuló életkorával változik. Szabadság a 6 hónap alatt 23 nap.
- 11. évfolyam: egybefüggő nyári gyakorlat: 175 óra

A 12 évfolyam után 200 órás egybefüggő nyári gyakorlat.

A 13. évfolyam duális partnernél lévő óraszám: heti 3 nap napi 8 órában 31 héten keresztül.

A 13. évfolyamra vonatkozó Szakképzési munkaszerződés megkötését javasoljuk a 12. évfolyam után letöltendő egybefüggő nyári gyakorlat kezdő időpontjával megkötni.

A 18 év alattiak napi 7 órában dolgoznak, a 18 év felettiek napi 8 órában dolgoznak. Ennek megfelelően alakulnak az óraszámok.

### Vendégtéri szakmai gyakorlat altantárgyai:

- Rendezvényszervezési ismeretek
- Vendégtéri ismeretek
- Étel és italismeret
- Értékesítési ismeretek
- Speciális szakmai kompetenciák

Szk.tv.,19§ 2) **A szakmai vizsgára történő felkészítés** a szakképző intézmény feladata, amely a kötelező foglalkozások keretében történik. A szakmai vizsgára történő felkészülést a szakképző intézmény szabadon választható foglalkozások biztosításával is segíti. A szakmai vizsgára a képzési és kimeneti követelmények szerinti felkészítésért a szakképzési munkaszerződéssel rendelkező tanuló, illetve képzésben részt vevő személy tekintetében az e törvényben és a Kormány e törvény

végrehajtására kiadott rendeletében meghatározott feltételek szerint **a duális képzőhely a szakképző intézménnyel közösen felel.**”

Elsődleges feladat, hogy a tanulók felkészüljenek/felkészítsék a szakoktatók, duális képzők a projektfeladatra (gyakorlati vizsgára). A projektfeladat követelményét a hatályos KKK-ban találják (jelenleg hatályos v3 2023.11.21.)

## Rendezvényszervezési ismeretek altantárgy

### Az altantárgy tanításának fő célja

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

### Az altantárgy témakörei

#### *Rendezvények típusai, fajtái*

A vendégfogadás szabályai

Étkezéssel egybekötött rendezvények: díszétkezések, állófogadások, koktélparti, ültetett állófogadások, 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

Felszolgálat 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, álló/ültetett fogadás)

Eszközигény, 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 felszolgálat (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, kötbér, lemondási feltételek, lemondás stb.

## **Vendégtéri ismeretek altantárgy**

### *Az altantárgy tanításának fő célja*

A tantárgy oktatásának célja a vendég érkezésétől távozásáig előforduló összes munkafolyamat, illetve a vendéglátó üzlet szakmaspecifikus, különleges eszközeinek, felszereléseinek, bútorainak, gépeinek bemutatása és megismertetése.

### *Az altantárgy témakörei*

#### *Felszolgálati ismeretek*

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

#### *A felszolgálat 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 altantárgy*

##### *Az altantárgy tanításának fő célja*

A tantárgy oktatásának célja az ételek, italok, alapanyagok, technológiák és a nemzetek konyháinak megismertetése, az alkoholmentes és alkoholos italok származásának, készítésének, felszolgálásának bemutatása, az alapfokú bartender-, barista- és sommelier- ismeretek elsajátíttatása.

##### *Az altantárgy témakörei*

#### *Konyhatechnológiai alapismeretek*

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

#### *Ételkészítési ismeretek*

Hideg előételek, levesek, meleg előételek, főzelékek, köretek, mártások, saláták, dresszingek, 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 altantárgy**

**Az altantárgy tanításának fő célja**

A tantárgy oktatásának célja a vendégek tökéletes kiszolgálásához, a professzionális kommunikációhoz, valamint a konfliktus- és reklamációkezeléshez szükséges ismeretek átadása.

**Az altantárgy témakörei**

*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, szezonáltság, 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 megválasztása az online protokoll szerint.

### Speciális szakmai kompetenciák altantárgy

Az altantárgy tanításának fő célja

A szakma speciális területeinek megismertetése.

Az altantárgy témakörei

*A vendég asztalánál készíthető ételek*

Az asztalnál készíthető ételek típusai, technológiái, flambírozási formák, új trendek

*Munkaszervezés az értékesítés lehetséges helyszínein*

Munkaszervezési formák, optimális munkaidő-beosztások, létszámgazdálkodás, kölcsönzött és saját munkaerő munkájának összehangolása

### Szakmai számítás (SzakSzám)

Iskola óraszám:

11. évfolyam: 1,5 óra/hét

12. évfolyam: 1,5 óra/hét

13. évfolyam: 2 óra/hé

Duális képző óraszám:-----

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanuló képes legyen az alapanyagok szakszerű átvételére, raktározására, az élelmiszer- és árukészlet ellenőrzésére. Ki tudja számítani az adott termék anyagfelhasználását, valamint az adott termék elkészítéséhez szükséges vételezési és rendelési mennyiséget. Ki tudja tölteni a szükséges bizonylatokat, és ezeket a teendőket képes legyen beépíteni a mindennapi munkavégzésébe.

Elsődleges feladat, hogy a tanulók felkészüljenek/felkészítsék a szakoktatók, a központi interaktív vizsgafeladatra. A központi interaktív vizsgafeladatra követelményét a hatályos KKK-ban találják (jelenleg hatályos v3 2023.11.21.).

A tantárgy témakörei

A központi interaktív vizsga ide vonatkozó témakörei:

- Jövedelmezőségi tábla elemzése
- Anyag-, eszközgazdálkodás
- Létszám- és bér gazdálkodás
- Elszámoltatás
- Árképzés

*Alap-, tömeg- és veszteségszámítás*

Százalékszámítás, kerekítés szabályai

Mértékegység átváltások  
Tömegszámítás  
Anyaghányad-számítás  
Veszteség- és tömegnövekedés számítás

#### *Vételezési, rendelési mennyiség megállapítása*

Egy adott étel megadott mennyiségben történő elkészítéséhez kiszámolja a raktárból vételezendő mennyiséget. Az utánpótlási idő figyelembevételével kiszámolja a rendelési mennyiséget.

#### *Raktározás*

Ismeri a raktározás fogalmát, célját. Az átvett árut tulajdonságainak megfelelően kezeli, szakosított raktárakban helyezi el. Tevékenysége során tartja magát a tiszta út elvéhez és a FIFO-elvhez. Kiszámolja a beérkezett áru nettó és bruttó tömegét.

#### *Gazdálkodás a bevételekkel*

A témakör elsajátítását követően a tanuló ismeri az alábbiakat:

A bevétel fogalma, egyszerű számviteli alapjai

Az ár és az árak kialakításával összefüggő alapismeretek: nettó, bruttó, áfa, felszolgálati díj

Az árak kezelése a számlázó munkaállomásban: árucikk felvétele, árucikk hozzárendelése értékesítőhelyhez, ármeghatározás, érvényességi határidők beállítása, engedmények beállítása

Az árrés fogalma, szintmutatók

A bevételtervezés egyszerű folyamata: a tervezés alapjai, a bevétel egységekre, időtávokra bontása

#### *Árképzés*

Kialakítja egy adott termék árát, amihez alapul veszi a felhasznált anyagok beszerzési árát. Különbséget tesz beszerzési és eladási ár között. Érti az áfa szó jelentését, ismeri a tulajdonságait, tudja a vendéglátásban használt áfakulcsok mértékét, használatuk szabályát. Haszonkulcs segítségével árrést számol, majd kialakítja a termék nettó, bruttó eladási árát. Vezetői kérésre engedményes árat számol, csoportárat alakít ki, esetleges felárat kalkulál. Ismeri az ár és a bevétel kapcsolatát.

#### *Készletgazdálkodás*

Ismeri a készletgazdálkodás fogalmát és jelentőségét a vendéglátásban. Érti a nyitókészlet, zárókészlet, készletnövekedés és -csökkenés kifejezések jelentését, és ezek felhasználásával fel tudja állítani az áruforgalmi mérleget. Számtani átlagot és kronologikus átlagot számol. Meg tudja határozni a forgási sebességet napokban és fordulatokban. A kapott eredményt értelmezi.

#### *Jövedelmezőség*

A költség fogalma, fajtái és azok csoportosítása (nemek szerint, bevételhez való viszonya szerint, elszámolhatóság szerint)

Költséggazdálkodás, költségelemzés (költségszint)

Az eredmény fogalma (nyereség, veszteség, null szaldó / fedezeti pont)

Az eredmény-kimutatás menete, jövedelmezőségi tábla készítése, az adózott és az adózatlan eredmény kiszámítása

Az eredmény elemzése (eredményszint)

### *Elszámoltatás*

Ki tudja mutatni a raktár és a termelési munkaterületek leltáreredményét. Képes értelmezni a fizetendő hiány, többlet, egyező leltár fogalmát.

### Üzleti menedzsment

Iskola óraszám:

11. évfolyam: ----

12. évfolyam: 4,5 óra/hét

13. évfolyam: 1 óra/hét

Duális képző óraszám:-----

### Üzleti menedzsment altantárgyai

- Üzleti menedzsment
- Marketing és protokoll tantárgy

### Az altantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának kiemelt célja, hogy a tanulók elsajátítsák a vendéglátás fő- és mellékfolyamataival összefüggő vezetési, szervezési, ellenőrzési ismereteket.

Megismerjék a bevételgazdálkodás, az anyag- és készletgazdálkodás, a létszám- és bér gazdálkodás, valamint az eszközgazdálkodás alapjait. Munkaviszony létesítésével és megszüntetésével kapcsolatos ismeretekre tegyenek szert. Tisztában legyenek a vendéglátásban leggyakrabban előforduló vállalkozási formákkal, az okindításának jogszabályi előírásaival.

### Az altantárgy témakörei

A központi interaktív vizsga ide vonatkozó témakörei:

- Létszám- és bér gazdálkodás (elmélet)
- Bizonylatkezelés
- Vezetés a gyakorlatban
- Marketing
- Viselkedés és üzleti protokoll

### *Áruátvétel*

Használja az alapozó képzésben elsajátított mérési, számlálási, mérleghasználati ismereteket. Tisztában van az áruátvétel különböző módjaival, a minőségi, mennyiségi, értékbeli áruátvétellel, és gyakorlatban is el tudja végezni azokat. Ismeri a különböző alapanyagok (halak, kagylók, rákok) minőségének megállapítására vonatkozó szabályokat, és az érzékszervi vizsgálat során alkalmazza azokat. Különösen figyel a szavatossági idő betartására. Megállapítja az esetleges eltéréseket. Figyel a szállítás

megfelelőségére, nem megfelelő szállítás, minőség, mennyiség, érték esetén megteszi a szükséges intézkedéseket (jegyzőkönyv, visszáru).

#### *Árugazdálkodási szoftverek használata/Digitális ügyvitel*

Felvezeti a beérkezett árut az árugazdálkodási rendszerbe, megjelöli a kiadott termékeket, használni tudja az e-HACCP alkalmazást.

Kötelező adatszolgáltatás

#### *Élelmiszer-és árukészletellenőrzése*

Összegyűjti az adott termék elkészítéséhez szükséges alapanyagokat, eszközöket, és ellenőrzi ezek meglétét a konyhán. A mennyiségeket a rendezvényi csoportok létszámához igazítja.

#### *A gazdálkodással összefüggő bizonylatkezelési ismeretek*

A bevétel bizonylatai, elszámoltatás

A számla alaki, tartalmi követelményei, gépi, kézi kiállítás, sztornózás

A nyugta alaki, tartalmi követelményei, kézi, gépi nyugta, eljárások a pénztárgép üzemzavarára, meghibásodása esetén, sztornózás

Fizetési módok: készpénz, bankkártya, készpénz-helyettesítők, banki átutalás; banki POS-terminál használata

A nyugta- és számlaadás gépi, eszközei: számlázó munkaállomások kezelése (asztalnyitás, blokkolás, asztalbontás, cikk áthelyezése, tételsztornó, számlasztoronó, előlegszámla, előleg-felhasználás, hitelszámla, engedményadás

Értékesítési szerződés

A szállodai bankett és a catering bevételeinek elszámolása

Fizetési határidők, a halasztott fizetés feltételei, előleg, foglaló, kaució

Pénzügyi elszámolás: bevételfeladás az ügyvitel felé (pénzösszesítő kiállítása)

Számlázó munkaállomás, kasszagépek és banki POS-terminálok elszámolási bizonylatai

Felszolgálati díj kifizetése

TIP kifizetése

Szakhatósági ellenőrzés (Fogyasztóvédelmi Főosztály): számla- és nyugtaadási kötelezettség, borralvó kezelése, nyilvántartása; az elviteles és helyben fogyasztott termékeknél alkalmazott áfaszámítás szabályának alkalmazása Az ártájékoztató eszközök.

#### *Bizonylatolás*

Ismeri a bizonylat fogalmát, érti a bizonylati elvet. A bizonylatokat keletkezésük, kiállításuk szerint csoportosítja. Biztos kézzel tölt ki készpénzfizetési, átutalásos számlát, nyugtát, szállítólevelet. A rontott bizonylatot szakszerűen javítja. A vendéglátásban használt vásárlók könyvét el tudja helyezni, ismeri a célját, tartalmát. Ki tudja tölteni a készletgazdálkodás legfontosabb dokumentumait (vételezési jegy, selejtezési ív, kiadási bizonylat). A képző helyen használt szoftver segítségével bizonylatokat készít, és átlátja ezek tartalmát.

#### *Létszám-és bér-gazdálkodás (elmélet)*

## Álláshirdetések

Álláskeresés: önéletrajz, motivációs levél, álláskereső portálok, személyes interjú, bemutatkozás

Toborzás, munkatársak keresése, kiválasztás: módszerek, a cég bemutatása

Tréningek: orientációs tréning, szakmai tréning

A munkaviszony létesítése és megszüntetése

A belépés és a kilépés folyamata, dokumentumai

Munkaszerződés: kötelező elemei, időbeli hatálya (határozott, határozatlan), próbaidő, felmondási idő; kölcsönzött munkaerő, állásmegosztás

A munkabeosztás szabályozása: szabadidő, pihenőidő, osztott munkaidő, munkaidő hossza, beosztáskészítés időbeli korlátai

Heti beosztás tervezése, éves szabadság tervezése

Munkaidő-nyilvántartás: jelenléti ív vezetése, teljesítménylap kitöltése

A munkavállalók jogi védelme: szakszervezet, üzemi tanács, Munka Törvénykönyve, hatóságok

Munkakörök és szükséges

képzettségek Munkaköri leírások

A bérezés alapjai: bérelemek (alaphér, jutalékok, prémiumok, egyéb bér jellegű juttatások)

Adózás (SZJA, járulékok, borraavaló és TIP speciális szabályozása)

A bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatai: a bérek tervezésének alapjai (a bérek bontása egységekre, időtávokra, munkakörökre)

Szakhatósági ellenőrzés (Országos Munkabiztonsági és Munkaügyi Főfelügyelőség)

## *Vezetés a gyakorlatban*

Az oktatók esettanulmányokon illusztrálják az elméleti áttekintést. A tanulók gyakorlati példákön keresztül megismerik a vezetés aktuális metodikáját, a korszerű gazdasági gyakorlatra épülő vezetést.

## *Vállalkozás indítása*

A témakör elsajátítását követően a tanuló ismeri az alábbiakat:

Vállalkozási formák (egyéni, társas) alapítása, működtetése

A vállalkozás indításának folyamata (jogszolgálat és könyvelői szolgálat igénybevétele) A vendéglátó üzlet indításának jogszabályi előírásai vendéglátásban leggyakrabban előfordul

## Marketing és protokoll altantárgy

### *Az altantárgy tanításának fő célja*

A marketing témakör célja, hogy a tanuló megismerje a marketingtevékenység fogalomrendszerét, és a gyakorlatban is alkalmazni tudja az eszközeit. Tisztában legyen a marketinginformációs rendszer eszközeivel, annak érdekében, hogy a piaci környezetről megfelelő információkkal rendelkezzen. Képes legyen a vállalkozás céljainak megfogalmazására, tudjon az üzlet arculatának megfelelő (digitális) reklámeszközöket készíteni, eladást ösztönző promóciókat megvalósítani.

A protokoll témakör célja, hogy a tanuló megismerje a kommunikáció alapjait, gyakorlati alkalmazását, valamint elsajátítsa a viselkedéskultúra, illem alapszabályait. Kellő

magabiztossággal és udvariasan tudjon kapcsolatot teremteni és tartani, kommunikálni a vendégekkel és a potenciális ügyfelekkel. Ismerje az üzleti protokoll előírásait. Képes legyen arra, hogy ismereteit a mindennapi életben és a munkája során előforduló szituációkban alkalmazza.

### Az altantárgy témakörei

#### *Marketing*

A témakör elsajátítását követően a tanuló ismeri az alábbiakat: Termékpolitika: az választék kialakításának szempontjai Árpolitika: az árképzés korszerű gyakorlati ismeretei Disztribúciós politika (beszerzési, értékesítési csatornák)

Az értékesítéssel 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, gerillamarketing (sokkoló reklámok)

Online marketing: internet (WEB), közösségi média (Facebook, Twitter, Instagram, blog, egyéb közösségimédia-felületek)

Online elégedettség-visszajelző rendszerek

Kommunikáció a közösségi oldalakon: netikett

A virtuális valóság használata, a kiterjesztett valóság használata Személyes eladás

Felülértékesítés (upsell), keresztértékesítés (cross-sell)

Eladásösztönzés: akciók, promóciók, kuponok, vásárlói hűségkártyák, utazási lehetőségek, nyeremények, árengedmények, bizonyos napszakokban adott engedmények (happy hours), törzsvásárlói programok

Vendégkapcsolat (PR): a PR jellegzetes eszközei Belső PR – szervezeti kultúra

A piackutatás módszerei, konkurenciavizsgálat

Üzleti kommunikáció: árajánlatkérés, árajánlatadás, üzleti levél, egyszerű szerződés

#### *Viselkedés és üzleti protokoll*

A témakör elsajátítását követően a tanuló ismeri az alábbiakat:

A protokoll fogalma és értelmezése

Viselkedés, magatartási jellemvonások (jó modor, tiszteletadás, határozottság, pontosság stb.)

Szóbeli kommunikáció a vendéggel és partnerekkel

Köszönés (a négyes szabály értelmezése), kézfogás, egyéb köszönési formák, elköszönés

Tegeződés, magázódás

Kommunikáció telefonon

A bemutatás, bemutatkozás szabályai Öltözködési szabályok

(dress-code)

Ültetési rendek, ültetőkérdőív, ültetési táblák készítésének és elhelyezésének szabályai A kiszolgálás protokolláris sorrendje

A kiemelt vendégek (VIP) kezelésének speciális szabályai

A vallási, nemzeti, nemzetiségi fogyasztási előírások, szokások ismerete

Szabad órásáv tantárgyai

Portfólió készítése

Iskola óraszám:

11. évfolyam: ----

12. évfolyam: -----

13. évfolyam: 0,5 óra/hét

Duális képző óraszám:-----

A vizsgázónak a vizsgára portfóliót kell készítenie.

A portfóliót elektronikusan kell benyújtani, és a következő elemekből kell összeállítani:

- 1) Fényképek munkahelyi rendezvényekről, a munkahely és a munkahelyi étel-ital választék bemutatása.
- 2) Saját munkatevékenység bemutatása, példakép bemutatása, szakmai továbbfejlődés lehetőségének leírása.
- 3) Önéletrajz.
- 4) Szakmai versenyek, szakmai kiállítások képei, tapasztalatai.
- 5) Külföldi szakmai gyakorlatok, külföldön szerzett szakmai tapasztalatok bemutatása idegen nyelven.
- 6) Önreflexió az egész portfólióra vonatkozóan: jövőkép, saját tanulási folyamat önértékelése és erre reflektálás.

Formája: PDF dokumentum összeállítása szöveges anyagokból, képekből.

Terjedelem: Minimum 12, maximum 15 db A4-es oldal, fedlap (téma megnevezése, készítő neve, dátum), tartalomjegyzék és mellékletek nélkül). A képek mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmen felül, ezeket a szöveg megfelelő helyén kell meghivatkozni. Betűforma és nagyság: Times New Roman betűtípus 12-es betűnagyság.

A portfólió elkészítésére a szakirányú oktatás időszaka áll a vizsgázó rendelkezésére

Élelmiszerismeret -élelmiszerbiztonság

Iskola óraszám:

11. évfolyam: 1 óra/hét

12. évfolyam: -----

13. évfolyam: -----

Duális képző óraszám:----

### *A tantárgy tanításának fő célja*

A vendéglátó üzlet kialakításának és üzemeltetésének követelményei és a működéssel kapcsolatos HACCP szabályok elméleti hátterének megismertetése, a tudatos fogyasztói magatartás kialakítása. A tanulók megtanulják és tudatosan használják a korszerű személyi higiénia minden előírását a munkahelyükön és a minden napi életben.

A tanulókkal megismertetni az élelmiszerbiztonsági alapfogalmakat, kialakítani a felelős magatartás kialakítása, az élelmiszerek feldolgozásánál, tárolásánál és értékesítésénél.

Az élelmiszereket felépítő anyagok jellemző kémiai, fizikai tulajdonságainak megismertetése, a táplálkozásban betöltött szerepük megmutatása.

A feldolgozott élelmiszerek forgalomba hozatalának lehetőségei, feltételeinek elsajátítása.

### *A tantárgy témakörei:*

#### **A központi interaktív vizsga ide vonatkozó témakörei:**

- Higiénia, élelmiszerbiztonság, környezetvédelem
- Fogyasztói érdekvédelem

#### *Higiénia*

Vendéglátó egységek telepítésének alapfeltételei

Környezetszennyezés nélküli építési terület, ivóvíz, szennyvízelvezetés követelményei

A helyiségek egyirányú kapcsolódása, tiszta és szennyezett övezetek, kereszteződésének tilalma

Bejáratok kialakításának követelményei

Raktárak kialakításának követelményei

Előkészítő helyiségek kialakításának követelményei

Konyhák, műhelyek kialakításának követelményei

Mosogatók kialakításának követelményei

Vendégtér, szociális helyiségek kialakításának követelményei

#### *Személyi higiénia*

Személyi higiénia

Test, munkaruha higiéniai előírásai, egészségügyi kiskönyv,

érvényes orvosi alkalmassági vizsgálat igazolása

Vendéglátó tevékenység, élelmiszer előállítás személyi feltételei

Képzési, egészségügyi, szakmai és erkölcsi feltételek

Jelentősége az élelmiszerbiztonságban

Személyi és tárgyi feltételek

A kéz ápolása, tisztán tartása, a dolgozó helyes magatartása

Védőruha, munkaruha használata, tisztítása

Betegségek, sérülések

Egészségügyi alkalmasság

Látogatók, karbantartók

Helyes magatartás az élelmiszerkészítés, és tálalás során

#### *Vendéglátó tevékenység folytatásának követelményei*

A HACCP minőségbiztosítási rendszer alapelvei

Nyersanyagok beszerzési, átvételi, tárolási, előkészítési követelményei

Üzemi, üzleti terméktárolás szabályai

Vendéglátó tevékenység környezetvédelmi előírásai



### *Élelmiszerbiztonsági alapfogalmak*

Élelmiszerlánc, élelmiszerbiztonság

Élelmiszer minőség

Élelmiszer higiénia (hús, tej, tojás, zöldség)

Élelmiszer nyomon követhetőség

Az állam, az élelmiszer-vállalkozó és a fogyasztó felelőssége az élelmiszerbiztonság megteremtésében

Vállalkozói felelősség

Hatósági felügyelet

Fogyasztói magatartás

Élelmiszerlánc biztonsági stratégia

### *Élelmiszerekre vonatkozó jogszabályok*

A jogszabályok célja, rendszere, hierarchiája

Élelmiszer-előállításra és forgalmazásra vonatkozó jogszabályok

A GHP helye és szerepe a szabályozásban

Termékspecifikus szabályok: Magyar Élelmiszerkönyv

A fogyasztók tájékoztatásáról szóló jogszabályok; Allergének a vendéglátásban; Húsok származási helye

Élelmiszerekben előforduló szennyezőanyagokra és adalékanyagokra vonatkozó jogszabályok (határértékek)

Speciális területekre vonatkozó jogszabályok

Vendéglátás és közétkeztetés

Ételmérgezés, ételfertőzés

Kártevőirtás, biocid termékek, egészségügyi nyilatkozat

Vizek védelme

Környezeti elemek védelme

Veszélyes hulladék

Zajvédelem

### *Fogyasztóvédelem*

Fogyasztók egészségének és biztonságának védelme

Fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme

Fogyasztói jogokról való tájékoztatás és azok oktatása

Jogorvoslathoz és kárigényhez, érvényesítéséhez való jog

Jog a fogyasztóvédelmi érdekek képviseléséhez fogyasztói részvétellel

Állami fogyasztóvédelmi intézményrendszerek

Önkormányzati fogyasztóvédelmi szervek

Társadalmi fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervezetek

Vásárlók Könyve használatának és az abba történt bejegyzések elintézésének szabályai

Vásárlók könyvének hitelesítése, kihelyezése

Jegyzőkönyv kitöltése

Válaszadás határideje a bejegyzésre

Szavatosság és jótállás helytállási kötelezettségei

Szavatosság és jótállás helytállási kötelezettségének időtartama

## Jogszabályi háttér

Szakképzési tv. 2019.LXXX. törvény a szakképzésről  
12/2020. (II. 7.) Korm. rendelet a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról  
Képzési és Kimeneti Követelmények (KKK)  
2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről