**Vendégtéri szaktechnikus**

**TANANYAG TARTALOM**

**a**

**23. Turizmus-vendéglátás ágazathoz tartozó**

**5 1013 23 08**

**Vendégtéri szaktechnikus**

**SZAKMÁHOZ**

**Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás**

**Munkavállalói idegen nyelv tantárgy** **Összes óraszám 13. évfolyamon: 62 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetésre jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, hatékonyan és eredményesen meg tudják valósítani 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 kapcsolatosan kérdéseket, véleményt tudjanak formálni.

A tantárgy az utolsó évfolyamon kerül oktatásra, így épít a tanulók közismereti tantárgyak keretében elsajátított idegennyelv-tudására, alapvető mondatszerkesztési ismereteikre, valamint a főbb igeidők ismeretére. A tantárgy tanulása során a tanuló ezen ismereteit aktiválja és a munkavállalói szókincset is alkalmazva gyakorolja.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó 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 álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskereséshez használja a kapcsolati tőkéjét. | Ismeri az álláskeresést segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresésben segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket. | Teljesen önállóan | Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni. | Hatékonyan tudja álláskereséshez használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz. | Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit. | Teljesen önállóan | Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CVsablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázandó állás sajátosságaihoz igazít. | Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményét, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven. | Teljesen önállóan | Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai szabályokat. |
| Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskeresés folyamatának figyelembevételével. | Ismeri az álláskeresés folyamatát. | Teljesen önállóan | Digitális formanyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, emailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása. |
| Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, a céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során. | Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókincscsel és nyelvtani tudással rendelkezik. | Teljesen önállóan | A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni. |
| Az állásinterjún, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad. | Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek. | Teljesen önállóan |  |  |
| Az állásinterjúhoz kapcsolódóan telefonbeszélgetést folytat, időpontot egyeztet, tényeket tisztáz. | Tisztában van a telefonbeszélgetés szabályaival és általános nyelvi fordulataival. | Teljesen önállóan |  |
| A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét munkájára vonatkozóan alapvetően megérti. | Ismeri a munkaszerződés főbb elemeit, leggyakoribb idegen nyelvű  kifejezéseit. A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét értelmezni tudja. | Teljesen önállóan |  |

A tantárgy témakörei

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

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

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés 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 fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (íráskészség).

Önéletrajz és motivációs levél

A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, tipikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyességgel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartami és formai követelményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, hogyan 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 beszélgetésben 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 receptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

Állásinterjú

A témakör végére a tanuló képes viszonylagos folyékonysággal, hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, 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 használt 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 arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze.

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

**Rendezvényszervezési ismeretek tantárgy** **Összes óraszám 11. évfolyamon: 108 óra**

**12. évfolyamon 72 óra**

A tantárgy 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, felszolgálási módok, rendezvénylogisztika, elszámoltatás, a jövő rendezvényei.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Legalább 5 év rendezvényszervezési és lebonyolítási tapasztalattal, szakoktatói végzettséggel 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, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Megtervezi a különböző rendezvények menetét, megszervezi a munkát a saját területén. | Teljes mértékben ismeri a különböző rendezvények munkafolyamatait, a munkaszervezési alapelveket. | Teljesen önállóan | Keresi az együttműködés lehetőségét a kollégáival és az együttműködés során elfogadja a kölcsönös függőségi helyzeteket.    Törekszik arra, hogy a felmerülő problémákat a többiekkel együttmű- | Internet, speciális éttermi IKTeszközöket és  szoftverek használa-  ta |
| Rendezvénytípustól függően alkalmazza a különböző értékesítési formákat és alakítja ki a munkaköröket. | Teljes mértékben ismeri az értékesítés formáit és a rendezvényekhez szükséges munkaköröket. | Teljesen önállóan |  |
| Kommunikál a vendéggel, felveszi a rendezvény adatait, asztalt foglal. | Teljes mértékben ismeri a rendezvényadatok felvétele és az asztalfoglalás szabályait. | Teljesen önállóan | ködve oldja meg. | Rendezvény-  nyilvántartó és asztalfoglaló szoftverek készségszintű ismerete |
| Felméri az adott rendezvény eszközigényét, technikai hátterét és munkaerő-szükségletét. | Teljes mértékben ismeri a rendezvény lebonyolításához szükséges gépek, berendezések, eszközök, speciális rendezvénytechnikai felszerelések használatát és a munkaerő-beosztás lehetőségeit, szabályait. | Teljesen önállóan | A rendezvényhez szükséges eszközállomány, technikai háttér és munkaerőszükséglet rögzítéséhez szükséges éttermi szoftverek készségszintű ismerete |
| Lebonyolítja a rendezvényt a tanult szakmai szabályok szerint. | Teljes mértékben ismeri a rendezvények lebonyolításának menetét, szabályait. | Teljesen önállóan |  |
| A rendezvény végén fizetteti a vendéget, majd elszámol a bevétellel az egység felelős vezetője felé. | Teljes mértékben ismeri a különböző fizettetési módokat és lehetőségeket, valamint az elszámolás jogi, ügyviteli folyamatát, szabályrendszerét és az ide vonatkozó szakmai számításokat. | Teljesen önállóan | Fizettető és elszámoltató éttermi szoftverek készségszintű ismerete |

A tantárgy 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

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, álló/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, kötbér, lemondási feltételek, lemondás stb.

Vendégtéri ismeretek tantárgy **Összes óraszám 11. évfolyamon: 72 óra**

**12. évfolyamon 72 óra**

A tantárgy 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.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Legalább 5 év pincéri, vendégtéri tapasztalattal, gyakorlattal, szakoktatói végzettséggel vagy minimum érettségivel és középfokú szakmai végzettséggel, vagy kamarai mestervizsgával rendelkező személy

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvi ismeretek

Étel- és italismeret

Értékesítési ismeretek

Rendezvényismeret

A képzés órakeretének 100%-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** |
| Elvégzi a nyitás előtti műveleteket, fogadja a vendége-  ket, ételt-italt ajánl a számukra a felszolgálóval szemben támasztott követelményeknek és a felszolgálás általános szabályainak megfelelően. | Teljes mértékben ismeri a felszolgálóval szemben támasztott követelményeket, a felszolgálás általános szabályait, a nyitás előtti műveleteket, a vendég fogadása és az ajánlás szakmai követelményeit. | Teljesen önállóan | Udvariasan, megértően viselkedik a vendégekkel, kollégáival folyamatosan keresi az együttműködés lehetőségét. Fokozottan figyeli a problémák kialakulásának kritikus pontjait, és megfelelő módon kezeli a problémákat a vendég érkezésétől távozásáig. | Használja az éttermi szoftvereket a rendelésfelvételnél, illetve a rendelés konyha és söntés felé való továbbításánál. |
| Lebonyolítja a felszolgálást a tanult felszolgálási módokon.  Alkalmazza a számítási ismereteit a felszolgálás folyamatának lebonyolítása során. | Teljes mértékben ismeri a felszolgálási módokat, a felszolgálás menetét, a számítások képleteit és gyakorlati alkalmazását. | Teljesen önállóan | Ellenőrzi és használja a digitális  számlázóprogramot a vendég fizettetésénél. |
| Fizetteti a vendéget a tanult lehetőségek alapján, majd elszámol a munkáltató felé a bevétellel. | Teljes mértékben ismeri a különböző fizettetési módokat és lehetőségeket, valamint az elszámolás jogi, ügyviteli folyamatát, szabályrendszerét és az ide vonatkozó szakmai számításokat. | Teljesen önállóan | Ellenőrzi és használja a megfelelő éttermi szoftvert a vendég fizettetésénél és az elszámolásnál. |

A tantárgy témakörei

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 tantárgy **Összes óraszám 11. évfolyamon: 180 óra**

**12. évfolyamon 234 óra**

A tantárgy 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.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Legalább 5 év pincéri, vendégtéri tapasztalattal, gyakorlattal, szakoktatói végzettséggel vagy minimum érettségivel és középfokú szakmai végzettséggel, vagy kamarai mestervizsgával rendelkező személy

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvi ismeretek

Étel- és italismeret

Értékesítési ismeretek

Rendezvényismeret

A képzés órakeretének 100%-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** |
| A vendég kérésének megfelelően elmagyarázza egy adott étel vagy ital össze-  tételét, közben alkalmazza konyhatechnológiai alapismereteit. | Teljes mértékben ismeri az ételek és italok összetevőit, a darabolási, bundázási, sűrítési, dúsítási és hőkezelési módokat, a konfitálást, a szuvidálást és egyéb újszerű  konyhatechnológiai eljárásokat. | Teljesen önállóan | Értőn alkalmazza a csúcsgasztronómia újdonságait. Megérti és átérzi, komolyan veszi a vendég esetleges betegségeit, allergiáit, intoleranciáit, különleges kéréseit. Segítőkészen viselkedik, tudásával segíteni próbálja a vendégeket 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, közben alkalmazza a hideg előételek, levesek, meleg előételek, főzelékek, köretek, mártások, saláták, dresszingek, főételek, befejező fogások elkészítésének hagyományos és újszerű ismereteit. | Teljes mértékben ismeri a hideg előételek, levesek, meleg előételek, főzelékek, köretek, mártások, saláták, dresszingek, főételek, befejező fogások hagyományos  és újszerű elkészítési módjait. | Teljesen önállóan | Magabiztosan használja a megbízható internetes forrásokat  és az új digitális tananyagokat a tanulás folyamán. |
| Az étel- és italajánlásnál értelmezi és alkalmazza a csúcsgasztronómia világában megjelenő fejlesztéseket. | Teljes mértékben ismeri a csúcsgasztronómia világát, a fine dining fogalmát, a világ éttermi besorolási rendszereit, a csúcsgasztronómia újdonságait, érdekességeit. | Teljesen önállóan | Önfejlesztésre használja a megbízható internetes forrásokat, szakmai anyagokat, szakcikkeket. |
| Ismeri, követi az étteremértékelő és minősítő rendszereket a világban. | Teljes mértékben ismeri a világ étte-  remértékelő és  -minősítő rendszereit (Michelin,  Gault&Millau, Tripadvisor, Facebook, Google stb.) | Teljesen önállóan |  |
| Italokat készít és szolgál fel, közben alkalmazza az italok készítésének ismereteit és felszolgálásuk szabályait. | Teljes mértékben tudja a borok, szénsavas borok, sörök,  párlatok, likőrök, kávék-  kávékülönlegességek, teák, üdítők, Ásványvizek készítésének módjait, felszolgálásuk szabályrendszerét | Teljesen önállóan | Digitális tananyagot, internetet használ tanulásra, önfejlesztésre. |
| Kevert italokat,  kávékat, kávékülönlegességeket és teákat készít az italok készítésének szabályai szerint. | Teljes mértékben ismeri a kevert italok, kávék, kávékülönlegességek, teák készítésének szabályait. | Teljesen önállóan |  |  |
| Ételeket és italokat párosít, értelmezi és alkalmazza az ételital összeállítás szabályait, étrendeket állít össze. | Teljes mértékben ismeri az aperitif és digestif italok, valamint az étrendhez tartozó borok, egyéb italok párosításának hagyományos és modern elméletét. | Teljesen önállóan |  |
| Figyelemmel követi az étel- és italérzékenységek,  -intoleranciák,  -allergiák kezelését  a vendéglátásban alkalmazott ételekkel és italokkal kapcsolatban. | Teljes mértékben ismeri az ételek és italok összetevőit, különös tekintettel a vendéglátás területén előforduló allergénekre. | Teljesen önállóan |  |

A tantárgy 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 tantárgy **Összes óraszám 11. évfolyamon: 72 óra**

**12. évfolyamon 72 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Legalább 5 év pincéri, vendégtéri tapasztalattal, gyakorlattal, szakoktatói végzettséggel vagy minimum érettségivel és középfokú szakmai végzettséggel, vagy kamarai mestervizsgával rendelkező személy

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvi ismeretek

Étel- és italismeret

Vendégtéri ismeretek

Rendezvényismeret

A képzés órakeretének 100%-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** |
| Étlapot és itallapot szerkeszt a marketingszempontok figyelembevételével. | Tökéletesen tisztában van az étlap, itallap, ártábla, táblás ajánlat, elektronikus választékközlő eszközök, fagylaltlap, borlap és egyéb specifikus választékközlő eszközök szerkesztésének szakmai elvárásaival. | Teljesen önállóan | Szakmai alázat, udvariasság, felelős panaszkezelés, nyitottság, marketing és reklám fejlesztési készség, felkészültség, önfejlesztés az internet lehetőségével. | Digitális tananyagot, internetet használ tanulásra, önfejlesztésre. |
| Értelmezi és alkalmazza a bankettkínálat kialakításának szakmai szempontjait. | Teljes mértékben ismeri a különböző vendégigényeket, a szezonalitásra, alkalomra, technológiára, gépesítettségre, helyszínre és a rendelkezésre álló személyzet szakképzettségére vonatkozó szakmai protokollt. | Teljesen önállóan | Elektronikus választékközlő rendszereket programoz, tartalmat frissít. |
| Táblás ajánlatot  („séf ajánlata”) dolgoz ki. | Teljes mértékben ismeri a séf lehetőségeinek, személyes ítéleteinek alapján kialakítható választék fogalmát, ennek gyakorlati alkalmazását. | Teljesen önállóan |  |
| Borokat ajánl, közben használja és  alkalmazza a sommelier-ismereteket, feladatának marketingvonatkozásait. | Teljes mértékben ismeri az összes magyar és néhány kiemelt külföldi borvidéket, a hazai borászatokat, ezek főbb termékeit, az ajánlási technikákat. | Teljesen önállóan |  |
| Megnevezi és használja a vendéglátó egységek online  megjelenésére, elemzésére, tevékenységére vonatkozó tevékenységeket. | Teljes mértékben ismeri a vendéglátó egységek online megjelenésére, elemzésére vonatkozó főbb szabályokat. | Teljesen önállóan |  |
| Gasztronómiai eseményeket szervez az online térben. | Teljes mértékben ismeri a különböző gasztronómiai események, vacsoraestek szervezését,  lebonyolítását, protokoll szerinti megjelenítését az online térben, közösségi oldalakon. | Teljesen önállóan |  | Különböző internetes felületeket használ a gasztronómiai események szervezésére. |
| Hírleveleket szerkeszt a marketingszempontoknak megfelelően. | Teljes mértékben ismeri a  hírlevelek szerkesztésének szabályait, küldésének szempontjait, a célcsoportok helyes megválasztásának szabályait az online protokoll szerint. | Teljesen önállóan | Számítógépen hírlevelet szerkeszt, interneten keresztül továbbítja. |

A tantárgy 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, 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 megválasztása az online protokoll szerint

Gazdálkodás és ügyviteli ismeretek tantárgy **Összes óraszám 11. évfolyamon: 72 óra**

**12. évfolyamon 54 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 vonatkozó 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, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Megrendeli, beszerzi az árukat az árurendelés és beszerzés szabályai szerint. | Tisztában van a beszerzés, árurendelés szabályaival. | Teljesen önállóan | Matematikai logikai gondolkodásmód Szabálykövetés, a munkaügyi, adózási jogszabályok betartása és betartatása | Ismeri és használja a beszerzés, árurendelés szoftvereit. |
| Raktározza az áru-  kat az  áruátvétel szempontjai szerint. | Teljes mértékben ismeri az áruátvétel szabályait, eszközeit, a raktárak típusa-  it, kialakításuk szabályait, és a selejtezés szabályait. | Teljesen önállóan | Használja a digitális rendszereket az áruátvételnél és a raktározásnál. |
| Alkalmazza a termeléshez szükséges anyagok vételezésének ismeretanyagát, szabályait és szempontrendszerét. | Teljes mértékben ismeri a termelés és  a  vételezések szabályait, szempontrendszerét. | Teljesen önállóan | Használja az egység termelési és vételezési célra kifejlesztett szoftvereit. |
| Bizonylatokat állít ki, számlákat állít ki, leltározik. | Teljes mértékben ismeri a bizonylatok, számlák, leltári dokumentációk szabályozását. | Teljesen önállóan | Használja az egység bizonylatolásra, számlázásra és leltározásra alkalmazott szoftvereit. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Értelmezi és alkalmazza a százalékszámítást, a mértékegység-átváltások, megoszlási viszonyszámok számításait, és a kerekítési szabályokat. | Teljes mértékben ismeri a százalékszámítást, a mértékegység-átváltások, megoszlási viszonyszámok számításait, és a kerekítési szabályokat. | Teljesen önállóan |  |  |
| Árat képez az árképzési modellnek megfelelően. | Teljes mértékben ismeri az árpolitika, az árkialakítások nemzetközi formáit, valamint az alábbi fogalmakat és az ezekhez kapcsolódó számításokat: intuitív árképzés, food cost, beverage cost, árrés, ELÁBÉ,  haszonkulcs, ELÁBÉ-szint, árrésszint, árengedmények fajtái, áfaegyenleg, bruttó és nettó beszerzési ár, bruttó és nettó eladási ár. | Teljesen önállóan | Használja a szövegszerkesztő és táblázatkezelő programokat. |
| Költséggazdálkodást, költségelemzést végez, kiszámítja az adózás előtti eredményt. Költségszintet, eredményszintet számít, egyszerű jövedelmezőségi táblát számít ki. | Teljes mértékben ismeri a jövedelmezőségi tábla összeállítását, a költség, eredmény, adózás előtti eredmény, költségszint, eredményszint fogalmát és számítását. | Teljesen önállóan |  |
| Leltároz és elszámoltat az ezekhez kapcsolódó számításoknak megfelelően.  Leltárhiányt és  -többletet értelmez. | Teljes mértékben ismeri az alábbi fogalmakat, az ezekhez kapcsolódó elemeket és számításokat: elszámolta-  tás,  leltározás, többlet, normalizált hiány, forgalmazási veszteség, raktár elszámoltatása, értékesítés elszámoltatása. | Teljesen önállóan |  |
| Ismeri, megnevezi és leírja a különböző általános, illetve a vendéglátásra jellemző vállalkozási formákat, típusokat, ezek alapításának feltételeit. | Teljes mértékben ismeri az általános, illetve a vendéglátásra jellemző vállalkozási formákat, típusokat, ezek  alapításának módját, feltételeit, dokumentumait. | Teljesen önállóan |  |
| Értelmezi és alkalmazza az alapvető munkajogi és adózási ismereteket. | Teljes mértékben ismeri a munkáltató és a munkavállaló jogi kapcsolatrendszerét, a munka-  szerződés fogalmát, tartalmát, jellemzőit, a munkavállaló és munkáltató jogait és kötelességeit, a munkaköri leírás fogalmát, tartalmát, az adó fogalmát, alanyát és tárgyát, az adózás alapelveit, funkcióit, az adók csoportosítását, a főbb adófajták (áfa, szja, jövedéki adó, osztalékadó, nyereségadó, kata, kiva, helyi adók) jellemzőit és fizetésük 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-átváltásokMegoszlások számítása, kerekítési szabályok

Árképzés

Árpolitika, árkialakítások nemzetközi formái, food cost, beverage cost, ELÁBÉ, árrés, haszonkulcs, 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 eredményszint 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, alapításának feltételei, dokumentumai, tagjai, tagok felelőssége, tagok jogai, vállalkozások vagyona, 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, nyereségadó, kata, kiva, helyi adók, áfafizetés szabályai)

Üzleti menedzsment tantárgy **Összes óraszám 13. évfolyamon: 310 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók elsajátítsák a vendéglátás fő- és mellékfolyamataival összefüggő vezetési, szervezési, ellenőrzési feladatokhoz szükséges ismereteket. Tanulmányaik során – szaktechnikusi szinten – megismerkedjenek a bevételgazdálkodás, az anyag- és készletgazdálkodás, a létszám- és bérgazdálkodás, valamint az eszközgazdálkodás alapjaival, megszerezzék a munkaviszony létesítésével és megszüntetésével kapcsolatos ismereteket, megismerjék a vendéglátásban leggyakrabban előforduló vállalkozási formákat, azok indításának jogszabályi előírásait.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Matematika A munka világa

IKT a vendéglátásban

A vendéglátás alapjai

Termelési és értékesítési alapismeretek

Pénzügyi és vállalkozói ismeretek

Szakmai idegen nyelv

A képzés órakeretének legalább 70%-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** |
| A beszerzési árakból az árrésre vonatkozó elvárásoknak megfelelően kiszámítja az eladási 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 alkalmazásának szabályait. | Teljesen önállóan | A számítások során pontosságra, a szer-  vezeti egységek munkatársaival pedig konstruktív együttműködésre törekszik.  Beosztott munkatársai irányában támogató, következetes és motiváló. A törvények és a munkahely belső szabályainak betartására törekszik, és ebben példát mutat beosztottainak és a szervezet többi tagjának.  Keresi a hatóságokkal történő együttműködés legmegfelelőbb formáját. | Az árak beállítását számítógépes alkalmazással végzi. |
| A bevétel és a beszerzési érték adataiból kiszámítja a költségszinteket. | Ismeri a költségszintekre vonatkozó számításokat. | Teljesen önállóan | Irodai alkalmazásban kiszámítja a költségszinteket. |
| Számítógépes alkalmazásban megtervezi a bevételt. | Ismeri a tervezés egységekre és időtávokra vonatkozó számításait. | Teljesen önállóan | Irodai alkalmazásban megtervezi a bevételt. |
| Az értékesítés során a számla- és nyugtaadás bizonylatait kiállítja, a pénzeszközöket a szabályok szerint kezeli és elszámolja. Elszámolja a készpénzt és a pénzkímélő eszközöket. | Ismeri a számla- és nyugtaadás, a pénzkezelés, valamint az  átvett bevétel elszámolásának szabályait. | Teljesen önállóan | A számlázó- és kasszagépek, valamint a banki POSterminálok segítségével végzi el a feladatokat. |
| A rendezvényértékesítés szerződéses feltételeinek megfelelően hitelszámlát készít. | Ismeri a halasztott fizetésre, előlegre, és a rendezvényértékesítés során alkalmazott egyéb szerződéses feltételekre vonatkozó jogokat és kötelezettségeket. | Teljesen önállóan | Számítógépes alkalmazást használ a hitelszámla elkészítésére. |
| Szakhatósági ellenőrzés során együttműködik a hatósággal. | Ismeri a szakhatósági ellenőrzés menetét. | Teljesen önállóan |  |
| A szükséges eszközökkel állást keres, illetve részt vállal a munkatársak megtalálásában, kiválasztásában, és betanításában. A foglalkoztatás törvényi szabályainak betartásával készíti el a beosztott munkavállalók munka- és szabadságbeosztását. Megtervezi a béreket. | Ismeri az álláskeresés és a munkaerő pótlásának eszköz- és szabályrendszerét, a foglalkoztatás törvényi előírásait, valamint a bérekre vonatkozó számításokat és törvényi szabályozást. | Teljesen önállóan |  | Számítógép, irodai alkalmazások és a világháló segítségével oldja meg az álláskeresés és a toborzás, kiképzés feladatait. Az internet segítségével követi a törvényi szabályozás változásait. |
| Beosztott munkatár-  sait irányítja és motiválja. Csapatot épít. | Ismeri a vezetési alapelveket. | Teljesen önállóan |  |
| Elkészíti a területe üzemelési sztenderdjeit, és ellenőrzi a végrehajtásukat. | Ismeri a sztenderdizálás folyamatát. | Teljesen önállóan | Irodai alkalmazásokat használ. |
| Vállalkozást indít jogi és könyvelői szolgáltatások igénybevételével. | Ismeri a vállalkozás indításához szükséges előírásokat, a jogi és könyvelői segítség igénybevételének lehetőségeit. | Teljesen önállóan |  |

A tantárgy témakörei

Gazdálkodás a bevételekkel

A bevétel fogalma, egyszerű számviteli alapjai; az árral és kialakításával összefüggő alapismeretek: nettó, bruttó, áfa, felszolgálási 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 bontása egységekre, időtávokra

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, eljárások a pénztárgép üzemzavara, 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, tétel sztornózása, számla sztornózása, előlegszámla, előlegfelhasználás, hitelszámla, engedményadás); értékesítési szerződés; a szállodai 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 (egységek, mennyiségek, veszteségek); ételköltség, italköltség, egyéb költség (fogalmak, szintmutatók értelmezése); számítógépes kalkulációs alkalmazás kezelése: alapanyagok felvétele, többszintes működés használata, tápanyagértékre, transzzsírokra és allergénekre vonatkozó információk bevitele, alapkalkulációk elkészítése, kalkulációk eladási cikkekhez rendelése; beszerzés: beszállítók kiválasztása, árajánlatkérés, ajánlatok összehasonlítása, beszállítók értékelése, minősítése, egyszerű szállítói szerződés; raktározás: raktár kialakítása (szakosított tárolás, speciális szabályok: ergonómia, munkavédelmi, tűzrendészeti előírások; készletmozgások (bevételezés, kiadás): készletnyilvántartási számítógépes alkalmazás kezelése: belső mozgásbizonylatok kiállítása; a készletgazdálkodás alapfogalmai: minimum-, maximum-, biztonsági készlet; számítógépes készletnyilvántartási alkalmazás kezelése, készletstatisztikák készítése; anyagi felelősség; elszámolás a készletekkel: a standolás és a leltározás gyakorlata, számítógépes alkalmazásainak elsajátítása; az alap eszközcsoportok ismerete: üzemelési, tárgyi eszközök; leltározással összefüggő ismeretek: leltártípusok, eszközleltár

Létszám- és bérgazdálkodás

Álláshirdetések; álláskeresés: önéletrajz, motivációs levél, álláskereső portálok, személyes interjú, bemutatkozás; toborzás, munkatársak keresése, kiválasztás: módszerek, a cég bemutatása; 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 kitöltése; a munkavállalók jogi védelme: szakszervezet, üzemi tanács, A munka törvénykönyve, 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 egyszerű folyamatai: a bérek tervezésének alapjai (a bérek bontása egységekre, időtávokra, munkakörökre); szakhatósági ellenőrzés (Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség)

Vezetés a gyakorlatban

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

Vállalkozás indítása

Vállalkozási formák (egyéni, társas) alapítása, működtetése; a vállalkozás indításának folyamata (jogi és könyvelői szolgálat igénybevétele); a vendéglátó üzlet indításának jogszabályi előírásai

Marketing és protokoll tantárgy **Összes óraszám 13. évfolyamon: 124 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

A protokoll témakör oktatásának célja a kommunikáció alapjainak megismertetése és gyakorlati alkalmazása, valamint a viselkedéskultúra, az illem alapszabályainak elsajátíttatása. További cél, hogy a leendő szaktechnikusok kellő magabiztossággal és udvariasan tudjanak kapcsolatot teremteni és tartani, kommunikálni a vendégekkel és a potenciális ügyfelekkel, megismerjék 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, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| A marketingmix elemeivel megtervezi és végrehajtja az üzletszerzési tevékenységet. | Ismeri a virtuális közösségi terek működését, felhasználhatóságát, az üzlet marketingcéljait. | Teljesen önállóan | Törekszik ismereteinek naprakészen tartására. Külső kommunikációjában mindenkor az üzlet érdekeinek és a társadalmi elvárásoknak megfelelő magatartásra törekszik.  Példamutató hozzáállással viszonyul a munkája során felmerülő különböző vallási, nemzeti és nemzetiségi | Információszerzés, szűrés és rendszerezés online forrásokból |
| Használja a digitális marketing legújabb eszközeit és módszereit. | Ismeri a tudásának szinten tartásához szükséges csatornákat. | Teljesen önállóan |  |
| Az online és közösségi média csatornáin népszerűsíti az üzletet és kapcsolatot tart a vendégekkel, partnerekkel. | Ismeri a virtuális közösségi terek működését, felhasználhatóságát, az üzlet marketingcéljait. | Teljesen önállóan |  |
| A társadalmi elvárásoknak megfelelően viselkedik és kommunikál. | Ismeri a viselkedési és illemszabályokat. | Teljesen önállóan | kérdésekhez. Személyes felelősséget érez a kiemelt vendégek kiszolgálásának panaszmentes lebonyolításában. |  |
| A protokoll szabályrendszerének  megfelelően bonyolítja a vendégtéri üzemeltetést. | Ismeri a protokolláris előírásokat. | Teljesen önállóan |  |
| A kiemelt vendégekkel személyesen tart kapcsolatot, kiszolgálásukra személyesen ügyel. | Ismeri a kiemelt vendégekkel történő kapcsolattartás és kiszolgálásuk szabályait. | Teljesen önállóan |  |
| Munkája során ügyel a vallási, nemzeti, nemzetiségi előírások és szokások betartására és betartatására. | Ismeri a főbb vallási, nemzeti és nemzetiségi 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 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, közösségi média (Facebook, Twitter, Instagram, blogok, egyéb közösségimédia-felületek); online elégedettségvisszajelző rendszerek; kommunikáció a közösségi oldalakon: netikett; a virtuális (VR) és a kiterjesztett valóság (AR) 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: árajánlat kérése, adása, üzleti levél, egyszerű szerződés

Viselkedés és üzleti protokoll

A protokoll fogalma és értelmezése; viselkedés, magatartási jellemvonások (jó modor, tiszteletadás, 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; öltözködési 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 fogyasztási előírások, szokások ismerete

**Speciális szakmai kompetenciák tantárgy** **Összes óraszám 13. évfolyamon: 248 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A szakma speciális területeinek megismertetése.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Legalább 5 év pincéri, vendégtéri tapasztalattal, gyakorlattal, szakoktatói végzettséggel, vagy minimum érettségivel és középfokú szakmai végzettséggel, vagy kamarai mestervizsgával rendelkező személy

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvi ismeretek

Étel- és italismeret

Vendégtéri ismeretek

Rendezvényismeret

A képzés órakeretének 100%-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** |
| A vendég asztalánál ételeket készít a megfelelő eszközökkel. | Teljeskörűen ismeri az asztalnál készíthető ételek típusait, technológiáit, a flambírozási formákat és az új trendeket. | Teljesen önállóan | Felelősségteljes, biztonságos munkavégzés  Udvariasság, megfelelő kommuniká-  ció  Empátia, megértő, elfogadó hozzáállás | Digitális hőközlő berendezések kezelése |
| A vendég asztalánál ételeket készít hőbehatásra képes eszközzel. | Tökéletesen tisztában van a szükséges hőközlő berendezések működésével, biztonságos kezelésével. | Teljesen önállóan | Indukciós eszközök használata, programozása |
| Megszervezi a munka folyamatát, meghatározza az optimális munkaidőt, beosztásokat ír, gazdálkodik a rendelkezésére álló létszámmal, összehangolja a saját és a kölcsönzött munkaerő munkáját. | Teljes mértékben ismeri a különböző munkaszervezési  formákat, optimális munkaidő-  beosztásokat, a létszámgazdálkodás szabályait és számításait, valamint a  munkaerőkölcsönzés szabályait, jogi hátterét. | Teljesen önállóan | Megfelelő számítógépes szoftverek használata |

A tantárgy 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