

Intézmény neve, engedélyszáma: **Gyulai SzC Harruckern János Technikum, Szakképző Iskola és Kollégium**

engedélyszáma: B/2021/002074

A 2020.01.01-től hatályos szakképzési és felnőttképzési szabályozási rendszer szerinti szakmai képzés
képzési programja az Fktv. és Szt. szerint (Fktv.: 2013. évi LXXVII. törvény a felnőttképzésről, Szt.: 2019. évi LXXX. törvény a szakképzésről)
képzés megnevezése: Panziós-fogadás

KÉPZÉSI PROGRAM

a Turizmus-vendéglátás ágazathoz tartozó
Panziós-fogadás 4 1013 23 03
szakmához

Hatályos KKK 2023.11.21.



Készült: 2025.02.03.

Tartalom

1.A szakma alapadatai	3
2. Képzés lebonyolítása duális partnerrel	4
2.1 A képzés célcsoportja:	7
3. A szakmai oktatásba való bekapcsolódás és részvétel feltételei	7
3.1 Részvétel feltételei	7
A szakmai oktatás formájának meghatározása	8
4. Szakmai oktatás során alkalmazott munkaformák	8
Szakmai oktatás során alkalmazott képzési módszerek	8
5. Az ágazati alapoktatás és a képzés célja	8
5.1 Ágazati alapoktatás szakmai követelményei	9
5.2 Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai	14
Írásbeli vizsga.....	14
Gyakorlati vizsga.....	14
A) vizsgarész: Konyhatechnológiai tevékenység	14
B) vizsgarész: Cukrászati termékkészítés	15
C) vizsgarész: Értékesítési tevékenység.....	15
D) vizsgarész: Portfólió készítése	15
6.Szakirányú oktatás szakmai követelményei	17
6.2 Az oktatott tantárgyak szakmai tartalma	21
7. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai	39
8. A szakmai oktatásban részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása	45
9. Szakmai vizsgára bocsátás feltétele.....	45
10. A képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek	45

1. A szakma alapadatai

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás
- 1.2 A szakma megnevezése: Panziós-fogadás
- 1.3 A szakma azonosító száma: 4 1013 23 03
- 1.4 A szakma szakmairányai: -
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás
- 1.8 Kapcsolódó részs szakmák megnevezése: -

2. Képzés lebonyolítása duális partnerrel

			KSZ 11. évfolyam					KSZ 12. évfolyam					
	1. félév		2.félév					3. félév		4. félév			
	Szakképző intézmény	Duális Partner	Szakképző intézmény	Duális partner	Heti óraszám	Összesen	Heti óraszám	Szakképző intézmény	Duális Partnernél	Szakképző intézmény	Duális Partnernél	Összesen	
Szakmai ágazati alapok	360	-	-	-	10	360		-	-	-	-		360
Szakmai ismeret				468	13	468	14		217		217	434	902
Egybefüggő szakmai gyakorlat:	-	-		92		92		-	-	-	-	-	92
Összes óraszám	360			560		828/920			217		217	434	994/1354
Képzés összes óraszama							Képzés összes óraszama: 1354 óra ebből duális partner által oktatott: 994 óra (902+ 90) szakképzési centrum által oktatott: 0 óra (ágazati alapoktatás)						

Évfolyam		KSZ 11. évfolyam	KSZ 12. évfolyam	A képzés összes óraszám
Évfolyam összes óraszám		828	434	1262
szakmai ágazati alapok		360		360
	A munka világa	60		60
	Alapvető szakmai elvárások	25		
	Kommunikáció és vendégkapcsolatok	20		
	Munkabiztonság és egészségvédelem	15		

	IKT a vendéglátásban	100		100
	Digitális eszközök a vendéglátásban	30		
	Digitális tananyagtartalmak alkalmazása	40		
	Digitális eszközök a turizmusban	30		
	Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek	200		200
	A cukrászati termelés alapjai	50		
	Az ételkészítés alapjai	50		
	A vendégtéri értékesítés alapjai	50		
	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai	50		
	Tanulási terület összóraszám	360		
Szakmai ismeret	Előkészítés	100	30	130
	A vendéglátás alapja, tevékenységi körei	20		
	A vendéglátás üzlethálózata	20		
	A turizmus alapjai, tevékenysége	20		

Szakmai ismeret	A szálláshelyek csoportosítása	20		
	A panziók-fogadók meghatározása	20		
	A környezetvédelem helye és szerepe a turizmusban és a vendéglátásban		6	
	A világ turizmusa		6	
	A turizmus és a vendéglátás szervezetei		6	
	A turizmus és a vendéglátás piacai		6	

A turizmus és a vendéglátás ügyvitele		6	
Vendégfogadás és kiszolgálás	60	30	90
A napi működési feltételek biztosítása	20		
Általános viselkedési szabályok	20		
A kommunikáció fajtái	20		
Információnyújtás a vendégeknek		10	
A vendégek kiszolgálása		10	
Vendég és partner észrevételek, panaszok kezelése		10	
Panziók és fogadók működtetése	150	300	450
A szállásadás története	20		
A szálláshelyek alapfogalmai, típusaik	20		
A panziók működésének tárgyi feltételrendszere	110		
A panziók tevékenysége és kínálata		80	
A panziók működésének személyi feltételei		20	

szakmai ismeret	A panzió munkakörei			
	A panziók marketingjének sajátosságai		80	
	A panziók ügyvitele		20	
	A panzió gazdálkodása		80	
	A panzió üzemeltetéséhez kapcsolódó jogszabályok		20	
	Reklám és vásárlásösztönzés	80	40	120
	A marketing alapjai	10		
szakmai ismeret	A piac	10		
	Vásárlói magatartás, versenytárselemzés	10		
	A termék	10		
	Az ár, értékesítési politika	40		
	Marketing kommunikáció		8	
	Értékesítés ösztönzés		8	
	Márka		8	
	Egyéb piacbefolyásoló tényezők		8	
	Image és arculat		8	
	Anyaggazdálkodás - adminisztráció - elszámolás	78	34	112

	Anyagismeret	20		
	A napi működéshez használt egyéb anyagok	20		
	Bizonylatok, nyomtatványok, nyilvántartások	20		
	Veszélyes anyagok, hulladékkezelés	18		
	Adminisztráció		17	
	Elszámolás, elszámoltatás		17	
szakmai ismeret				
	Tanulási terület összórászáma	468	434	902
Egybefüggő szakmai gyakorlat:		92		92

Az elmélet és a gyakorlat a dokumentumban nem kerül élesen elválasztásra. A cél az, hogy lehetőség legyen a gyakorlat során is elméletet oktatni, hatékonyabbá téve ezzel az oktatást. A kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítés során az ágazati alapoktatáshoz tartozó tantárgyak oktatását a szakmai oktatás első félévében kell megszervezni.

2.1 A képzés célcsoportja:

- tartósan álláskereső
- első szakmát szerzők
- szakképzetlen álláskereső
- közfoglalkoztatottak
- szakképzetlen, betanított munkakörben dolgozó munkavállaló
- akik a belépési feltételnek megfelelnek, alkalmasak a kompetenciák elsajátítására és érdeklődnek a képzés iránt.

3. A szakmai oktatásba való bekapcsolódás és részvétel feltételei

- Iskolai előképzettség:
Alapfokú iskolai végzettség

Alkalmassági követelmények:

- Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges
- Pályaalkalmassági vizsgálat szakirányú oktatás megkezdése előtt: szükséges

3.1 Részvétel feltételei

- Az oktatók által vezetett és regisztrált elektronikus napló.
A képzésben részt vevő személy a kontaktórákról a képzési programban és a felnőttképzési szerződésben meghatározott képzési óraszámnál nem mulasztott többet

- Egyéb feltételek: Minden résztvevővel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény (Fktv.) által meghatározott tartalmú felnőttképzési szerződést kell kötni.

A szakmai oktatás formájának meghatározása

- csoportos képzés
- a képzés kontakt órák formájában valósul meg

4. Szakmai oktatás során alkalmazott munkaformák

- Jelenléti képzésben előadás, szemléltetés és bemutatás frontális ismeretátadás során.
- Bemutatás, majd gyakoroltatás egyéni munkaformában
- Munkaformák: Csoportos jelenléti vagy egyéni munkaformában is megvalósítható (a csoport összetételétől függően)
- Csoportos jelenléti képzés módszerei:
 - Előadás, prezentáció, szemléltetés
 - Gyakorlás: oktató irányításával
 - Ellenőrzés: megfigyeléssel ellenőrzi az oktató, a résztvevők folyamatos együtt haladását a feladatokban megoldásában.
 - Értékelés: szóban és írásban a feladat megvalósításának helyessége és minősége szerint.

Szakmai oktatás során alkalmazott képzési módszerek

Előadás, magyarázat, szemléltetés, gyakorlat, megbeszélés, együttes és önálló tananyag feldolgozás, önálló tanulás

Maximális csoportlétszám:

14 fő

Szakma megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Panzió-sfogadás	1331	Szálláshely-szolgáltatási tevékenységet folytató egység vezetője
	5242	Házvezető

5. Az ágazati alapoktatás és a képzés célja

A turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás során a tanuló betekintést nyer a cukrász, szakács, vendégtéri és turisztikai szakmák tevékenységébe. Megkülönbözteti, felhasználás előtt alkalmassá teszi, előkészíti a termékkészítéshez a nyersanyagokat, ügyel a minőségükre. Kiválasztja a munkafolyamatokhoz szükséges eszközöket, gépeket, kézi szerszámokat, berendezéseket. A cukrászati termékkészítés során tésztákat gyúr, kever, habot ver, kinyújtja, darabolja, kiken, nyomózsákkal alakítja, megsüti, betölti, díszíti a termékeket. Az ételkészítés során főz, párol, pirít, grillez, süt zárt térben és bő zsiradékban, kialakítja a termékek ízét, állagát, megjelenését. A vendégtérben éttermi alapterítést végez, a vendég előtt desszerteket, salátákat, alkoholmentes kevert italokat készít.

Megkülönbözteti a szálláshelytípusokat, a régió turisztikai szolgáltatóit, ajánlja a vendégeknek a saját turisztikai régióját, természeti adottságait. Fogadja a vendéget, ismerteti, felszolgálja a rendelkezésre álló ételeket és italokat. Munkatevékenysége során betartja a munkabiztonsági, az egészségvédelmi, a higiéniai és a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat. Az üzleti érintkezés szabályai szerint kommunikál a munkatársaival, a vendégekkel, betartja a viselkedési szabályokat, elfogadja a különböző nemzeti kultúrák sajátosságait. Feladataihoz munkája során szövegszerkesztő és táblázatkezelő programokat használ, szakmai információgyűjtéshez a világhálón tájékozódik, és hagyományos információs forrásokat felhasznál.

A panziós-fogadás ellátja a szálláshely teljes operatív működtetését. Adott szálláshelyre vonatkozó speciális ismeretekkel, kapcsolatrendszerrel rendelkezik. Ennek megfelelően:

Kezeli a szálláshelyre beérkező érdeklődéseket, megrendeléseket, módosításokat, lemondásokat, alkalmazza a lehetséges fizetési módokat.

Fogadja a szálláshely vendégeit, valamint az érdeklődéseket. Felel a vendégek kényelméért, a szálláshely és a vendégek közti kommunikációért. A szálláshelyen vendéglátó szolgáltatásokat nyújt.

Ellátja a szálláshely karbantartási feladatait, ügyel a környezetre, és a logisztikai feladatokat is ellátja, gondoskodik a szálláshely tisztán tartásáról. A vendégek részére programokat ajánl, és igény szerint szervez, marketing tevékenységet végez, valamint a szálláshellyel kapcsolatos gazdálkodási és pénzügyi feladatokat is irányítja és koordinálja. Betartja a munka-és balesetvédelmi, tűz- és környezetvédelmi előírásokat. Tervezi és szervezi a munkatársak munkáját, értékeli, és motiválja dolgozóit.

Kapcsolatot tart más szolgáltatókkal, más szálláspartnerekkel, valamint az értékesítésbe bekapcsolódó szálláshely-közvetítőkkel.

A szálláshellyel kapcsolatos adminisztrációs tevékenységeket papír alapon és digitálisan formában is precízen, folyamatosan elvégzi.

5.1 Ágazati alapoktatás szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Napi munkatevékenysége során az üzleti érintkezés szabályai szerint kommunikál magyar és legalább egy idegen nyelven a munkatársaival, a vendégekkel.	Ismeri az alapvető nyelvi, írásos és szóbeli kommunikációs elvárásokat és normákat magyar és a tanult idegen nyelven.	Empatikus munkatársaival és a vendégekkel szemben, nyitott és érzékeny a kommunikációs elvárásokra.	Betartja az alapvető kommunikációs és viselkedési szabályokat.

2	Munkaviszony létesítéskor, munkavégzéskor és felmondáskor érvényesíti munkavállalói jogait, a munkaszerződésének megfelelően.	Ismeri a munkaszerződés, lényegét, tartalmi elemeit, a Munka Törvénykönyvében a munkavállalóra vonatkozó kötelezettségeket és jogokat.	Törekszik a munkaszerződésében foglaltak pontos megvalósulására, kötelezettségeit az előírásoknak megfelelően betartja, munkavégzése során együttműködik munkáltatójával.	Betartja a munkaügyi szabályokat, és felelősséget vállal a saját munkavégzéséért. A munkaszerződésben foglaltakat képes önállóan értelmezni.
---	---	--	---	--

3	A világhálón tájékozódva szakmai tartalmakat keres.	Felhasználói szinten ismeri a vendéglátáshoz-turisztikához kapcsolódó internetes szakmai felületeket.	Magabiztosan kezeli a programokat. Pontosan, precízen rögzít adatokat, ügyel a helyesírás szabályainak, a formai követelményeknek a betartására.	Önállóan készíti el az instrukciók alapján kiadott feladatot, táblázat alkotásával, szövegszerkesztő program használatával. A világhálón önállóan tud tájékozódni, a releváns szakmai tartalmakat értelmezni.
4	Információkat, adatokat számítógépes szoftverek használatával rendszerez.	Tisztában van a szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok kínálta lehetőségekkel.		
5	Kiválasztja és használja a vendéglátás munkafolyamataihoz szükséges megfelelő eszközöket, gépeket, kéziszerszámokat, berendezéseket.	Ismeri a vendéglátásban használt kéziszerszámokat, gépeket, berendezéseket és eszközöket, valamint azok használati lehetőségeit.	Társas helyzetekben figyel a körülötte lévőkre. Törekszik arra, hogy tájékozott legyen az egyes technológiák és eszközök hatékonyságának jellemzőiről, energiafogyasztásukról, környezeti hatásukról. Fontosnak tartja ezen jellemzők ismeretét, a környezettudatosságot, javaslatot tud tenni az alternatívák közötti választásra.	Betartja a vendéglátásban használt kézi szerszámokra, gépekre, berendezésekre vonatkozó balesetvédelmi előírásokat, képes a balesetveszélyes helyzeteket megelőzni és elhárítani.

6	Napi munkáját a vendéglátásra és turisztikára vonatkozó munka- és tűzvédelmi, egészségvédelmi, környezetvédelmi szabályok, előírások alapján végzi.	Ismeri a vendéglátás-turizmus tevékenységeire vonatkozó munka- és tűzvédelmi, környezetvédelmi előírásokat és teendőket.	Munkavégzés közben felelősségteljesen viselkedik, probléma esetén higgadtan hajtja végre a szükséges teendőket.	Saját tevékenysége közben betartja a munkavédelmi, balesetelhárítási, tűzbiztonsági, környezetvédelmi előírásokat.
7	Az élelmiszerek tárolását a FIFO elv alapján végzi.	Alapszinten ismeri a FIFO elv lényegét.	Figyelemmel kíséri a szavatossági időt a nyersanyagok szakosított tárolásánál.	Instrukciók alapján végzi a nyersanyagok helyes, szakszerű tárolását.
8	A receptúrában szereplő mennyiségeket kiméri.	Ismeri a tömeg és űrtartalom mértékegységeket, a mér- tékegységek átváltását, a tárazás helyes alkalmazását, a mérés műveletét.	Törekszik a receptúrában szereplő mértékegységek pontos betartására.	Felelősségteljesen és önállóan végzi mérési feladatait.
9	Szálláshelyet ajánl a vendég igényei alapján, a saját régiójában.	Azonosítja a szálláshelyek különböző típusait.	Törekszik a szálláshelyek minél szélesebb kínálatának a megismerésére, elsősorban saját régiójában.	Az igény alapján kiválasztott szálláshelyet és annak szolgáltatásait önállóan bemutatja.

10	A saját turisztikai régiójában megtalálható attrakciókat és adottságokat megkülönbözteti. Ajánlja a saját régiójában megtalálható legjelentősebb nemzetközi turisztikai vonzerővel rendelkező helyszíneket, rendezvényeket.	Ismeri az ország és saját régiójának turisztikai attrakcióit, a turisztikai térségeket, a létrejött új turisztikai fejlesztéseket, a desztinációt meghatározó természeti adottságokat, különös tekintettel az egészségturizmusra, fesztiválokra, gasztronómiára vonatkozóan.	Törekszik tudásának horizontális és vertikális bővítésére a turisztikai látványosságok területén.	Iránymutatás alapján, előzetes felkészülés után, önállóan vagy társaival együttműködve projekt munka keretében bemutatja turisztikai régiójának egy-egy jellemző attrakcióját, vonzerejét (rendezvényt, fesztivált, egészségturisztikai attrakciót).
----	---	--	---	--

11	Éttermi alapterítést végez a szakmai előírások alapján.	Ismeri az alapterítés előírásait, a terítés lépéseit, a terítéshez használt eszközöket.	Törekszik az előírások szerinti, hibátlan terítésre.	Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan végzi az alapterítést.
12	Fogadja a vendéget, ismerteti az ételeket és italokat. Az elkészített ételeket svájci felszolgálati módban szolgálja fel.	Ismeri a vendéglátó üzletben a vendégfogadás és a svájci felszolgálati mód szabályait.	Törekszik a vendégekkel szemben a lehető legudvariasabb magatartást tanúsítani.	Betartja a szakma szabályait kommunikációja, a vendégfogadás és az étel- és ital felszolgálat során.
13	Receptúra alapján alkoholmentes kevert italokat készít.	Ismeri az alkoholmentes kevert italok (Lucky Driver; Shirley Temple; Alkoholmentes Mojito; Alkoholmentes Piña Colada) elkészítésének módját, alapanyagait, a kevert ital készítés lépéseit.	Törekszik a termék receptúrájának megfelelő anyagot kiválasztani. Törekszik az ételek és italok recept szerinti hibátlan elkészítésére, odafigyel a technológiai lépések pontos betartására.	Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan készíti el a kevert italokat.
14	Vendég előtt ételeket készít (desszertkészítés, salátakeverés).	Ismeri a vendég előtt készíthető desszerteket és salátákat, valamint az elkészítésükhöz használt eszközöket.		Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan készíti a megismert ételt.
15	A cukrászati készítményekhez használt alap- és járulékos anyagokat íz, illat, és állomány alapján megkülönbözteti.	Ismeri a cukrászati termékkészítéshez használt nyersanyagok, járulékos anyagok általános és érzékszervi tulajdonságait, a nyersanyagromlás jellemzőit.		Betartja a nyersanyagokra, járulékos anyagokra vonatkozó minőségi követelményeket.
16	Kiválasztja a zöldség és gyümölcs előkészítéshez, daraboláshoz szükséges eszközöket, kéziszerszámokat.	Ismeri a zöldség és gyümölcs előkészítéshez és daraboláshoz használt konyhai	Végrehajtja a kiszabott feladatot, gazdaságosan és esztétikusan végez	A balesetvédelmi és munkavédelmi előírások betartása mellett, önállóan dolgozik.

		kéziszerszámokat, eszközöket és azok biztonságos használatát.	előkészítő és tisztító műveleteket.	
17	Cukrászati alpműveleteket végez (előkészítő műveleteket, tésztakészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelékkészítő, befejező műveleteket).	Ismeri az anyagok, eszközök előkészítő műveleteit, az egyszerűbb technológiájú cukrászati tészták (a gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tészták) készítését, feldolgozását, sütését, és az ezekből készült egyszerűbb termékek előállítását. Ismeri a termékekhez tartozó töltelékek készítését, felhasználását, a termék betöltését, befejező műveleteit, a kreatív díszítés alapjait.	Rendszerezi feladatait, összefűzi a tevékenységeket, fogékony az információk befogadására, odafigyel a cukrászati termékek helyes technológiájára.	Előzetesen begyakorolt cukrászati alpműveletek alapján önállóan készíti a megismert termékeket.
18	Konyhatechnológiai alpműveleteket (sütés, főzés, párolás, pirítás, grillezés) végez.	Ismeri a konyhatechnológiai alpműveleteket.	Az étel jellegének megfelelő ízesítésre, fűszerezésre törekszik.	Az előzetesen begyakorolt konyhatechnológiai műveleteket önállóan elvégzi a megismert ételek esetében.
19	Az ételek elkészítéséhez használatos fűszereket, ízesítőket felismeri, arányosan használja, megkülönbözteti azokat.	Az ételkészítés során használt fűszerek, ízesítők tulajdonságaival, íz-jellemzőivel tisztában van.	Ügyel a nyersanyagok, ízesítő anyagok szakszerű kezelésére tárolására, a minőségük megőrzésére. Kizárólag megfelelő minőségű fűszereket használ.	Ellenőrzi használat előtt a fűszerek frissességét és szavatossági idejüket.

20	Konyhatechnológiai műveleteket (előkészítő, elkészítő, kiegészítő, befejező) végez.	Ismeri az alapanyagok megfelelő előkészítését, az ételek elkészítéséhez tartozó teljeskörű munkafolyamatokat.	Különbféle konyhatechnológiai eljárásokkal ételeket készít, tálalásig igény szerint melegen tartja vagy hűti az ételt. Az étkezés típusának, jellegének megfelelően tálal és díszít, betartja a munka- és balesetvédelmi, HACCP, környezetvédelmi, valamint más	Munkáját idő és műveleti sorrend szerint pontosan áttekinti, logikusan megtervezi, és előkészíti a szükséges alapanyagokat és eszközöket, törekszik az alapanyagok gazdaságos felhasználására. Munkáját gyakorlati szempontból logikus sorrendben, gyorsan, időre, határozottan,
			hatósági előírásokat. Tisztán tartja a munkahelyét, a gépeket, berendezéseket és kéziszerszámokat.	önállóan csak a szükséges eszközöket használva, tisztán elvégzi.

5.2 Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Az ágazati alapvizsgára bocsátás feltétele: a tanuló, illetve a képzésben résztvevő személy ágazati alapvizsgára az ágazati alapoktatásban való részvétele alapján bocsátható.

Írásbeli vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: -

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: -

A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: -

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: -

Gyakorlati vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: **Turizmus-vendéglátás ágazati alapvizsga gyakorlata**

A vizsgatevékenység leírása

A) vizsgarész: Konyhatechnológiai tevékenység

Szakmai területenként meghatározott műveletek, munkafeladatok önálló elvégzése. A munkaterület birtokbavétele, ellenőrzése. Egy megadott étel elkészítéséhez szükséges alapanyagok előkészítése, az étel konyhatechnológiai úton történő elkészítése, esztétikus tálalása, az étel jellegének megfelelően történő díszítése 3 normál adagban. A munkaterület munkavégzés utáni alapos tisztítása, beleértve a

vizsga során használt eszközöket, berendezéseket is. A tanuló a vizsgatevékenység alatt folyamatosan figyel a vele párhuzamosan dolgozó tanuló társaira, a többi tanulóra. A tűz-, munka- és balesetvédelmi előírásokat szigorúan betartja.

A tanuló az alábbi ételek közül egy ételt készít el:

- 1) Zöldséges rizottó
- 2) Hal tempura (magyar fehérhúsú halból), friss kevertsalátával, citrusos vinaigrette öntettel
- 3) Natúr csirkemell filé, tejszínes gombamártással, párolt rizzsel
- 4) Parajkrém leves, buggyantott tojással

B) vizsgarész: Cukrászati termékkészítés

A tanuló megadott cukrászati termékek közül egyet készít el a tanult technológia és a rendelkezésre álló receptúra szerint.

Cukrászati termékek:

- 1) 10 szelet piskóta rolád barackízzel töltve
- 2) 10 db linzerkarika barackízzel töltve
- 3) 500 gramm fánkocskák ízesített tejszínhabbal töltve, forrázott tésztából
- 4) 500 gramm barackízzel töltött Néró teasütemény

C) vizsgarész: Értékesítési tevékenység

A tanuló előkészíti az éttermet, majd megteríti 2 főre, fogadja a vendégeket, készít a részükre 2 adag alkoholmentes kevert italt, és 2 adag főételt, 2 adag desszertet felszolgál a vendégeknek. A tanuló 1 alkoholmentes kevert italt készít el 3 adagban (2 adagot a vendégek, 1 adagot a vizsgabizottság részére kóstolás céljából) a tanult receptúra szerint.

Elkészíthető alkoholmentes kevert italok:

- 1) Lucky Driver
- 2) Shirley Temple
- 3) Alkoholmentes Mojito
- 4) Alkoholmentes Piña Colada

A felsorolt alkoholmentes kevert italok receptúrái megtalálhatók az érvényben lévő IBA listán.

D) vizsgarész: Portfólió készítése

A tanuló az iskola székhelye szerinti régióban megtalálható, a tanuló által választott egy turisztikai attrakciót és egy szálláshelyet és annak szolgáltatásait bemutatja. A bemutatót elektronikus formában, szövegszerkesztő program használatával készíti el, a vizsgát szervező szakképző intézmény által megadott határidőre és e-mail címre beadja.

Az elkészített dokumentum formai követelményei:

Terjedelme a fedőlapon (téma megnevezése, készítő megnevezése, dátum) kívül 2-5 A4-es oldal (betűtípus: Times New Roman/Arial, betűméret: 12, szövegtörzs sorkizárt), tartalma tagolt, kiemeléseket tartalmaz. A képek és a forrásmegjelölés mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmen felül.

A portfólió elkészítésére az ágazati alapoktatás időszaka áll a tanuló rendelkezésére.

A vizsga keretében szóban és PPT formátumban prezentálja.

A vizsgatevékenységek között szünetet kell biztosítani a tanulók részére, amely nem képezi a vizsgatevékenység részét.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 250 perc

A) vizsgarész: 90 perc

B) vizsgarész: 90 perc

C) vizsgarész: 60 perc

D) vizsgarész: 10 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 100 %

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A javítás a feladatsorhoz rendelt értékelési útmutató alapján történik.

Vizsgarész/közös értékelési szempont	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
A) Konyhatechnológiai tevékenység	Érzékszervi szempontok alapján történő értékelés: Illat, kinézet, íz. Ételkészítési szabályok szempontjai szerint: Az étel hőmérséklete, állaga, hőkezelésének megfelelősége. Tálalási szabályok szempontjai szerint: Megfelelő arányban vannak a fogás elemei. Eszztétikus elrendezés és díszítés. Tányér épsége, tisztasága.	25
B) Cukrászati termékkészítés	A tésztakészítés technológiájának betartása, a feldolgozás egyenletessége. A kisült tészta állaga. A késztermék íze, megjelenése, tálalása.	25
C) Értékesítési tevékenység	Ügyel a kommunikációra, szakmailag meggyőző, előadása figyelemfelkeltő, élményszerű.	25

D) Portfólió készítés és bemutatás	Tartalmi követelmények: a régió földrajzi elhelyezkedésének bemutatása; a régió társadalmi, gazdasági, természeti, kulturális, gasztronómiai adottságainak bemutatása; a turisztikai régió választott attrakciójának átfogó bemutatása; a szálláshely és szolgáltatásainak átfogó bemutatása; Formai követelmények: terjedelme a fedőlapon (téma megnevezése, készítő megnevezése, dátum) kívül 2-5 A4-es oldal (betűtípus: Times New Roman/Arial, betűméret: 12, szövegtörzs sorkizárt), tartalma tagolt, kiemeléseket tartalmaz. A képek és a forrásmegjelölés mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmen felül.	25
Összesen		100

Az értékelés százalékos formában történik.

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 61%-át elérte.

Alapvizsgával betölthető munkakör FEOR száma

Ágazati alapoktatás megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése	Alapvizsgával betölthető munkakör(ök), tevékenységek
Turizmus-vendéglátás	-	-	-

A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

6.Szakirányú oktatás szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	A panzió vendégeivel, megrendelések, visszaigazolások, telefonhívások alkalmával idegen nyel-	Rendelkezik a szakmai kommunikációhoz szükséges nyelvismerettel, megfelelő szókincssel. Ismeri a panaszkezelés módjait és eszközeit.	Törekszik szókincsének bővítésére és további nyelvismeret megszerzésére, vendégei megelégedettségére.	Önállóan kommunikál vendégekkel, érdeklődőkkel idegen nyelven.

	ven kommunikál, képes vendégpanaszokat kezelni magyarul és			
--	--	--	--	--

	idegen nyelven, szóban és írásban.			
2	Munkaszerződést köt, melyben a munkavállalóra és munkáltatóra vonatkozó jogokat érvényesíti.	Ismeri a Munka Törvénykönyvének a munkaszerződés tartalmi elemeire vonatkozó rendelkezéseit, a munkavállaló és munkáltató között létrejövő jogviszonyra vonatkozó előírásokat.	Szem előtt tartja a szabályozást és az esetleges változtatásokat, igyekszik elkerülni a munkaügyi szabálytalanságokat.	Betartja és betartatja a Munka Törvénykönyve szerinti kötelezettségeket saját magára és munkatársaira, alkalmazottjaira vonatkozóan.
3	A panzió számára nyersanyagok, fogyóeszközök és tárgyi eszközök beszerzését végzi a zavartalan működés érdekében. Gondoskodik az árukészlet raktározási rendjéről, ellenőrzi azt.	Ismeri a beszerzéssel kapcsolatos szóbeli és írásbeli előírásokat és lehetőségeket. Ismeri a szakosított raktározás követelményeit, a romlott áru kezelésének szabályait.	Szem előtt tartja a piaci igényeket, a vállalkozás gazdasági helyzetét. Munkája során ügyel a beérkezett áru tárolására, raktározására vonatkozó szabályok betartására és betartatására.	Felelősséggel, önállóan választja ki a számára és a vállalkozás számára a legkedvezőbb beszerzési árakat, a minőséget is figyelembe véve. Önállóan ellenőrzi az árukészlet mennyiségét, minőségét, minőségmegőrzési idejét, tárolási körülményeit.

4	A napi munka során a vendéglátás fő munkafolyamatait szervezi, koordinálja és bonyolítja le.	Teljeskörűen ismeri a vendéglátás munkafolyamatait (beszerzés, raktározás, termelés, értékesítés, szolgáltatás), azok elemeit, tárgyi és személyi feltételeit, szervezési feladatait.	Törekszik a szakmai szabályok betartására a napi tevékenység szervezése közben. A beszerzés során ügyel rá, hogy az üzleti partnerei milyen mértékben vesznek figyelembe működésük során a környezetvédelmi, fenntarthatósági szempontokat.	A panzió áruforgalmi feladatait önállóan szervezi, szükség esetén utasításokat ad munkavállalói és kollegái számára a problémamentes üzemeltetés biztosítása érdekében.
5	Szálláshelyet üzemeltet, elvégzi a napi feladatokat a vonatkozó jogszabályok alapján.	Ismeri a szálláshelyekre és a vendéglátó egységek működésére vonatkozó jogszabályokat. Rendelkezik szálláshely üzemeltetésére vonatkozó ismerettel.	Szem előtt tartja a panziók üzemeltetésére vonatkozó jogszabályokat, figyelemmel kíséri azok változásait, és mindent megtesz, hogy a saját panziójának működését ehhez igazítsa.	Jogszabályok értelmezéséhez, a változások követéséhez szakmai szervezetektől segítséget vesz igénybe.
6	Ajánlja a panzió turisztikai régiójának kínálatát, programjait vendégei számára,	Mélyiségeiben ismeri régióját, ahol a panzió elhelyezkedik, annak helyi látnivalóit,	Együttműködik a helyi szolgáltatókkal, kezdeményezi a közös programok, szolgáltatások,	Önállóan bővíti üzleti kapcsolatait a minél magasabb színvonalú üzemeltetés és szolgáltatás-

	szükség és igény esetén megszervezi vendégei számára az attrakciók meglátogatását és a programokon való részvételt.	nevezetességeit, azok sajátosságait, a régió jellemző programjait.	programcsomagok kialakítását.	nyújtás céljából.
--	---	--	-------------------------------	-------------------

7	Fogadja és szakmai szempontból szakszerűen kiszolgálja a panzió vendégeit. Alkalmazkodik a vendégek igényeihez, kívánságaihoz, valamint munkatársaihoz a munkavégzés során.	Ismeri a vendéglátás és turizmus szakmai protokoll szabályait, a Magyar Vendéglátók Ipartestületének Etikai Kódexét.	Törekszik vendégei megelégedettségére, és jövőbeni törzsvendéggör kialakítására, szem előtt tartja a vendégek igényeit, munkatársait motiválja a szakszerű és pontos munkavégzésre. Nyitott az új igények bevezetésére.	Önállóan végzi a vendégek kiszolgálását, az újdonságok bevezetéséről dönt a panzió eredményesebb működése érdekében.
8	Ellátja a szobakiadáshoz szükséges takarítási és Housekeeping feladatokat.	Ismeri a takarítással kapcsolatos higiéniai előírásokat, a Housekeeping feladatait kisebb panziókra-fogadókra vonatkozóan.	Feladatát pontosan, precízen látja el, a vendégek maximális elégedettségére törekszik.	A panzió-fogadó tisztaságát az előírások betartásával önállóan végzi.
9	Gazdálkodási és pénzügyi tervet készít a panzió nyereséges és eredményes működése érdekében.	Rendelkezik a szálláshelyre vonatkozóan gazdálkodási és pénzügyi ismeretekkel.	Munkájával törekszik a nyereséges működtetés megvalósítására.	A vállalkozás pénzügyi irányítását önállóan végzi, munkatársait, beosztottjait irányítja, döntéseit a minél nagyobb nyereség elérése érdekében hozza meg.
10	A panzió egyedi arculatát megtervezi, kialakítja, és azzal kapcsolatos marketing tevékenységet végez.	Ismeri a marketing kommunikációs eszközök használatát szálláshelyek esetében.	Reagál a piac igényeire, szem előtt tartja saját panziójafogadója egyedi megjelenését.	A piacon megjelelő szükségleteket, igényeket követve önállóan alakítja ki a vállalkozás arculatát.
11	A konyhai és éttermi munkájában ételekre és italokra kalkulációt készít a helyi kínálat alapján.	Átfogóan ismeri a termékek árait, az egyes ételek anyaghányadát, az árakra vonatkozó jogszabályi előírásokat.	Kalkuláció elkészítése közben szem előtt tartja a beszerzési költségeket, az elvárt nyereséget és a versenytársak árait.	Az ételek és italok kalkulációjának elkészítése során korrigálja saját hibáit, felelősséget vállal a kalkulált árakért.

12	Szerződést köt utazási irodákkal, szolgáltató vállalatokkal a panzió hatékonyabb működése	Ismeri a vállalkozói vagy szolgáltatói szerződés tartalmi és formai követelményeit.	Kezdeményezi a közös értékesítési lehetőségek megvalósítását a magasabb árbevétel és eredményesebb gazdálkodás elérése érdekében.	Kiválasztja a partnerkörét, akikkel kapcsolatot alakít ki. Dönt újabb partnerek bevonásáról.
	érdekében, a magasabb kapacitáskihasználtság biztosításáért.			
13	Kapcsolatot tart az ellenőrzési és felügyeleti szervekkel.	Ismeri a panzió működését érintő szakhatóságok feladatait, ellenőrzési kötelezettségeit.	Törekszik a panzió működéséhez szükséges szabályok betartására.	A szálláshelyek működésére vonatkozó szakmai szabályokat betartja, és a munkatársaival betartatja.
14	Elektronikus szállásfoglalási rendszerben rögzíti a vendégek adatait, elektronikus számlát állít ki, és a vendégek fogyasztásait nyomon követi.	Ismeri az elektronikus szállásfoglalási rendszerek működését, elérhetőségét a vállalkozások számára.	Törekszik minél szélesebb körű ismeretek elsajátítására, a digitális kompetenciái fejlesztése érdekében képzéseken vesz részt.	Feladatát önállóan végzi, munkatársait betanítja a feladatok elvégzésére, elvárja saját magától és tőlük is a felhasználói szintű szoftverhasználatot.

6.2 Az oktatott tantárgyak szakmai tartalma

Szakmai ágazati alapok:

360 óra

Az alapképzésben részt vevő tanulók az ágazathoz tartozó szakmák (szakács, cukrász, pincér – vendégtéri szakember, turisztikai szakember) integrált ismereteit sajátítják el.

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

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

A munka világa

Tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek a tanulószerveződés megkötéséhez, a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretekkel, legyenek tisztában a vendéglátásban történő munkavégzés alapvető szakmai elvárásaival, a munkavégzés sajátosságaival.

A tantárgy keretében a tanulók elsajátítják a vendégekkel, ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel és kommunikáció szabályait, a munkatársakkal történő együttműködés alapjait.

A tantárgy további célja, hogy a tanulók olyan munkavédelmi, balesetvédelmi ismeretek birtokába jussanak, amelyeket a hétköznapi életben is hasznosítani tudnak.

Oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megnevezi és leírja a tanulószervezés és a munkaszervezés tartalmát.	A tanulószervezés és a munkaszervezés formai és tartalmi követelményei	Irányítással	Törekszik a pontos munkavégzésre, munkahelyi környezetének rendben tartására. Munkája során információcserére és munkatársaival együttműködésre kész, hozzáállásaiban igyekvő.	Hatékonyan tudja álláskeresőkhöz és munkaszervezési felkutatásához használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelő álláshirdetéseket kiválasztani.
Szóban az elvárásoknak megfelelően kommunikál.	Alapvető nyelvi, szóbeli kommunikációs elvárások és normák	Instrukció alapján részben önállóan	Udvarias és előzékeny.	
Megnevezi és leírja a vendéglátás munkavállalóival szemben támasztott szakmai követelményeit és elvárásait.	A vendéglátás szakmai, viselkedései követelményei	Instrukció alapján részben önállóan	Törekszik a munkavédelmi előírások maradéktalan betartására.	
Betartja a munkabiztonsági szabályokat.	Tudja a munkakörnyezetére vonatkozó munkabiztonsági szabályokat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Betartja a higiéniai és környezetvédelmi szabályokat.	Ismeri a higiéniai és a környezetvédelmi követelményeket.	Instrukció alapján részben önállóan		

Témakörei

Alapvető szakmai elvárások

Munkaegészségügyi előírások, szakmai követelmények, etikai, erkölcsi elvárások

Kommunikáció és vendégkapcsolatok

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

Munkabiztonság és egészségvédelem

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

IKT a vendéglátásban

Tanításának fő célja

Oktatásának célja, hogy a tanulók legyenek képesek a vendéglátás és turizmus területén alkalmazott informatikai eszközöket használni, s így betekintést kapjanak a vendéglátásban és a turizmusban használt készletgazdálkodási, ügyviteli, számlázási szoftverek működésének alapelveibe. Megismerjék a turizmus és a szálláshely-szolgáltatás területén alkalmazott informatikai eszközök használatát, legyenek tisztában a különböző hotelprogramok, foglalási és nyilvántartási rendszerek alapelveivel.

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
A vendéglátáshoz kapcsolódó táblázatokat és szöveges dokumentumokat készít és módosít.	Informatikai alapismeretek, szövegszerkesztő és táblázatkezelő szoftverek ismerete	Teljesen önállóan	Az irodatechnikai és infokommunikációs eszközöket rendeltetésszerűen, a vagyonvédelmi, munkavédelmi elvárásoknak megfelelően kezeli, használja. Az internetről összegyűjtött információk felhasználása során betartja az adatvédelemre és a szerzői jogokra	Irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő) készségszinten használ.

			vonatkozó előírásokat.	
--	--	--	------------------------	--

Témakörei

Digitális eszközök a vendéglátásban

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

Az éttermi szoftverek használatának alapjai

Digitális tananyagtartalmak alkalmazása

Digitális tananyagok és kapcsolódó információk keresése magyar és nemzetközi weboldalakon, valamint felhasználásuk, feldolgozásuk, kezelésük

Rendszerszintű gondolkodás (tudja az információkat rendszerezni, tárolni)

Digitális eszközök a turizmusban

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

A digitális turizmus lényege, informatikai eszközei, technológiái

Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek A szállodai gazdálkodás informatikai alapjai

Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek

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

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

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

Oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megnevezi és leírja a vendégtérben és a termelőknél alkalmazott gépek és berendezések alapvető funkcióit és működtetési módjait.	A vendégtér, a szerviztér és a termelők gépeinek és berendezéseinek ismerete	Instrukció alapján részben önállóan	Empátia, odafigyelés másokra Konfliktuskezelés Kooperativitás Tolerancia Önállóság Céltudatosság Kudarctűrés A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása	Online katalógust használ.
Kiválasztja a feladat megoldására alkalmas eszközöket a vendégtér, a szerviztér és a termelők egyszerű eszközei közül és használja azokat.	A vendégtér, a szerviztér és a termelők egyszerű eszközeinek ismerete	Instrukció alapján részben önállóan		
A vendégteret felteríti egyszerű terítéssel, és a szervizteret felkészíti az üzemeltetésre.	Az éttermi alapterítés formái és a szerviztér előkészítésének műveletei	Instrukció alapján részben önállóan		
Vendéget fogad és a vendég asztalánál játékos formában egyszerű ételt és italt készít.	Vendégfogadás Egyszerű, a vendég előtt végezhető művelet	Instrukció alapján részben önállóan		
Megismeri, felismeri, megnevezi és leírja az alapfűszereket és az alapízeket.	Szárazított és friss fűszernövények, ízesítők	Instrukció alapján részben önállóan		
Megismeri, megnevezi és leírja az alapvető konyhatechnológiai műveleteket, eljárásokat.	Ételkészítési alapl műveletek	Instrukció alapján részben önállóan		
Felhasználás előtt ellenőrzi a nyersanyagok tárolását és minőségét. A nyersanyagokat a receptúrának megfelelően kiméri.	Cukrászati nyersanyagok tárolása Minőségre vonatkozó követelmények Mérési műveletek Tömeg, űrtartalom, mértékegységek átváltása Tárázás	Instrukció alapján részben önállóan		

Cukrászati alpműveleteket (előkészítő, tésztakészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelék-készítő, befejező) végez.	Anyagok és eszközök előkészítő műveletei Egyszerűbb technológiájú cukrászati tészták készítése, feldolgozása, sütése (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tészta) A termékekhez tartozó töltelék készítése, betöltése, díszítése	Instrukció alapján részben önállóan		
Bemutatja Magyarország turisztikailag meghatározó természeti adottságait és egy választott turisztikai régiót, valamint Magyarország turisztikai fejlesztési tervét.	Természeti adottságok: az ország fekvése, domborzati viszonyok, vízrajz, gyógy- és termálvizek, nemzeti parkok, arborétumok, barlangok, Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Magyarország kiemelten támogatott fejlesztési területei	Instrukció alapján részben önállóan		Prezentációs program használata.
Bemutatja az adott szálláshely szolgáltatásait, elvégzi a vendégérkeztetéssel kapcsolatos tevékenységeket, és informálja a vendégeket a szálláshelyen található vendéglátó üzletekről.	Szálláshelyek kínálata az otttartózkodás alatt Szálláshelyek szolgáltatásai Szolgáltatások csoportosítása Vendégbejelentkezéssel kapcsolatos teendők Cardex, kulcskártya Szállodabemutató Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök	Instrukció alapján részben önállóan		

Témakörei

A cukrászati termelés alapjai

A cukrászüzem helyiségei, munkaterületei

A cukrászati termelés élelmiszerbiztonsági és környezetvédelmi követelményei

A cukrászati termék-készítéshez alkalmazott nyersanyagok minősége, tárolása, idegen nyelvű elnevezései

A cukrászati termelés eszközei, berendezései, gépei, balesetvédelmi előírásai Cukrászati alpműveletek idegen nyelvű elnevezései Cukrászati alpműveletek gyakorlása:

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

Az ételkészítés alapjai Baleset- és tűzvédelmi szabályok

Higiéniai és környezetvédelmi szabályok

A szakács szakma felépítése (tanuló, szakács, chef)

A konyha felépítése (konyhai hierarchia, feladatkörök, technikai felépítés, 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

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

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

A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai

A turisztikai és szálláshelyi alapismereteken belül a tanuló megismeri a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 alapján a kiemelt turisztikai fejlesztési térségeket és a turisztikai termékek hazai trendjeit.

A cél, hogy a tanuló tudjon példát hozni a trendek alapján a kiemelt területekről, például:

- Balaton – egészségturizmus = Hévíz
- Sopron-Fertő térség – rendezvényturizmus = VOLT Fesztivál
- Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség – bor- és gasztronómiai turizmus = Tokaj-hegyaljai borvidék
- Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó – aktív turizmus = Tisza-tó – Budapest – hivatásturizmus

A kiemelt végcél, hogy a tanuló általános műveltsége gazdagodjon, a térképen való tájékozódása javuljon. Az oktatás során ajánlott egy-egy helyszín felkeresése. Az oktatás során bemutatásra kerülnek a különböző szálláshelytípusok. A szálláshelyi alapismeretek elsajátítása lehetőséget ad arra, hogy a tanuló a vendégcikluson keresztül megismerkedjen a szálláshelyek működésével.

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

- Balaton

- Sopron-Fertő térség
 - Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség térség
 - Dunakanyar térség
 - Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó térség
- A nevesített kiemelt turisztikai fejlesztési térségeken kívüli területek:

- Budapest
- Világörökségi helyszínek

Turisztikai termékek hazai trendjei

Egészségturizmus

Kulturális turizmus

Bor- és gasztronómiai turizmus

Hivatásturizmus

Rendezvényturizmus

Aktív és természeti turizmus

A szálláshelyek csoportosítása és minősítése

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

A vendégfogadás helyiségei és munkakörei a vendégcikluson keresztül

Szálláshelyi szolgáltatások (szolgáltatások csoportosítása) helyiségei és az azokhoz kapcsolódó munkakörök

Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök

Szakmai ismeret tantárgy

902 óra

A tanulási terület tantárgyai biztos elméleti és gyakorlati alapokat teremtenek ahhoz, hogy a tanulók megismerjék a szálláshely teljes operatív működését, ideértve a beérkező megrendelések kezelését, a vendégfogadást, a konyhaüzemeltetést, a szálláshely adminisztrációs és karbantartási feladatait.

Előkészítés

Tanításának fő célja

A tanulókat felkészíteni arra, hogy a szakmai és közismereti tárgyak tanulása során elsajátított ismeretek hasznosulása mind hatékonyabb legyen. Egyfajta rendszerezettséget alapoz meg arra vonatkozóan, hogy a tanuló a turizmus-vendéglátás témakörében el tudjon igazodni. Képes legyen a turizmus-vendéglátás tananyagon belül a szálláshelyeket beazonosítani. Tisztába legyen az alapfogalmakkal. A panzió-fogadó kategóriát ismerje meg a lehető legmagasabb szinten, hogy tudását a gyakorlatban tudja hasznosítani.

oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
-----------------------	-----------	---------------------------------	-----------------------------------	--

Felismeri, megnevezi és leírja a vendéglátóipari alapfogalmakat.	Vendéglátóipari alapfogalmak	Irányítással	Készséges, vendég-szerető, rugalmas, intelligens, innovatív, megbízható, terhelhető	Internetes lehetőségek alkalmazása: információgyűjtés, tanulás, prezentációs technikák
Felismeri, megnevezi és leírja a vendéglátás és turizmus működési mechanizmusát.	Szálláshelyek azonosítása, vendéglátó egységek csoportosítása	Instrukció alapján részben önállóan		
Ismeri és leírja a vendéglátásturisztika nemzetgazdaságban betöltött helyét és főbb számait.	A vendéglátásturisztika GDPadatai	Instrukció alapján részben önállóan		Szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok alkalmazása
Bemutatja a vendéglátás szerepét a nemzetgazdaságban.	Vendéglátóipari statisztikák	Irányítással		

témakörei

A vendéglátás alapja, tevékenységi körei

A fogalmak értelmezése, tisztázása

A vendéglátás helye és szerepe a nemzetgazdaságban A kialakulás története, feltételei, formái, jelentősége

A vendéglátás jellegzetes tevékenységeinek ismertetése

A vendéglátás üzlethálózata A vonatkozó jogszabályok bemutatása

A turizmus alapjai, tevékenysége

A fogalmak értelmezése

A turizmus helye és szerepe a nemzetgazdaságban

A turizmus kialakulása, feltételei, formái és jelentősége

Az aktív és passzív tevékenységek megismerése

3.4.1.6.4 A szálláshelyek csoportosítása

A kereskedelmi és nem kereskedelmi szálláshelyek meghatározása

Hasonlatosságok és eltérések a szálláshelyek között

A panziók-fogadók meghatározása

A létesítés szabályai, engedélyeztetés, fenntartás

A környezetvédelem helye és szerepe a turizmusban és a vendéglátásban

Az alapfogalmak tisztázása, a környezetvédelem fontossága, aktualitása a turisztikában

A világ turizmusa

A turizmus helyzete Európában és a világ más részein

A világ turizmusának hatása a hazai turizmusra

A turizmus és a vendéglátás szervezetei

A turizmus-vendéglátás irányító, lebonyolító, szakmai és érdekvédelmi szervezetei

A turizmus és a vendéglátás piacai

A kereslet és a kínálat kapcsolata, árak, verseny, kockázat

A turizmus és a vendéglátás ügyvitele

A tevékenység dokumentálása, adminisztráció, ügyviteli feladatok és azok nyomtatványai

Vendégfogadás és kiszolgálás

Tanításának fő célja

Olyan szakmai tudással rendelkező szakemberek képzése, akik az elméleti ismereteket a napi gyakorlatban tudják alkalmazni vendégcentrikus hozzáállással, folyamatosan követve a trendeket színvonalas szolgáltatások biztosításával.

oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Biztosítja a napi működés feltételeit, és üzemelteti az üzletet.	A vonatkozó jogszabályok, előírások ismerete	Instrukció alapján részben önállóan	Felelős és szakszerű munkavégzés	Vendéglátás szakmai szoftverei
Kiválasztja a helyzetnek megfelelő helyes kommunikációs csatornát.	A kommunikációs csatornák ismerete	Teljesen önállóan	Ápolt, munkavégzésre alkalmas állapot	
Idegen nyelven is képes kapcsolatot teremteni a szálláshely vendégeivel és szolgáltatóival, szóban és írásban.	Alapvető idegennyelv-tudás	Instrukció alapján részben önállóan	Udvarias, tisztelettudó magatartás Precizitás	

Előkészíti, kitölti, feldolgozza a vendéglátás dokumentumait.	Ismeri az egyes üzletfolyamatokhoz tartozó nyomtatványokat, dokumentumokat, valamint azok kitöltési szabályait.	Teljesen önállóan	Elektronikus dokumentumok kezelése
---	---	-------------------	------------------------------------

Témakörei

A napi működési feltételek biztosítása

Előkészítési feladatok a vendégek érkezését megelőzően, illetve a távozást követően, a szükséges karbantartási igények kezelése, nyersanyagok, tisztítószer, nyomtatványok stb. beszerzése, nyilvántartása, raktározása

Gépek, berendezések kezelése

Ügyviteli feladatok (adatszolgáltatás, bizonylatolás)

Statisztika (vendégszám, vendégéjszaka szám definíciói, átlagos tartózkodási idő számítása, alap statisztikai lekérdezések)

NTAK-kezelés (NTAK felület, napi adatszolgáltatás vendégszám és foglalás tekintetében)

Általános viselkedési szabályok

Megjelenés és magatartás a munkahelyen

Munkatársakhoz, vendégekhez való viszonyulás

A köszönés, megszólítás, viselkedés szabályai, alapvető etikettismeretek

A kommunikáció fajtái

Verbális és írott kommunikáció, testbeszéd, virtuális kommunikáció

Alapvető ismeretek a különféle kultúrájú vendégek szokásairól, úgymint vallási, nemzetiségi sajátosságok

Információnyújtás a vendégeknek

A panzió-fogadó szolgáltatásainak bemutatása, az üzlet házirendjének ismerete

Tájékoztatás nem saját szolgáltatásokról, programokról, illetve egyéb információk nyújtása a helyi sajátosságokról (közlekedés, pénzváltás stb.)

A vendégek kiszolgálása

Vendégfogadás, bejelentkeztetés, szolgáltatások nyújtása, a vendégek távozása kapcsán adódó tevékenységek (számlázás, fizettetés, kijelentkeztetés, GDPR-adatkezelés)

Vendég- és partnerészrevételek, panaszok kezelése

Információnyújtás a vendégek jogairól, kötelezettségeiről

A panaszkezelés szabályai, commentek kezelése

Panziók és fogadók működtetése

Tanításának fő célja

A tanulók képesek legyenek átlátni a panzió mindennapos működésének minden részletét. Képesek legyenek a panzióban dolgozó bármely munkatárs feladatait bármikor átvenni és ellátni. Legyen meg a megfelelő elméleti és gyakorlati tudásuk arra, hogy egy olyan szálláshelyet, mint a panzió, képesek legyenek működtetni, menedzselni.

Oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Fogadja a vendégeket, ellátja a recepciós feladatokat.	Szálláshelyszolgáltatással kapcsolatos szakmai ismeretek	Irányítással	Készséges, vendég-szerető, rugalmas, intelligens, innovatív, megbízható, terhelhető, jó kifejezőkészség, műveltség, szókincs, kezdeményezőképeség, kreativitás, alkalmazkodóképesség, nyitottság, emberismeret, gondosság, pontos-ság, rendszeret, türelem, nyugalom, kiegyensúlyozottság, udvariasság, igényesség a szakmaiság és a minőség terén	Internetes lehetőségek alkalmazása: információgyűjtés, tanulás, prezentációs technikák
Szakszerűen kiszolgálja a vendégeket az étteremben és a szobákban.	Élelmiszerismeret, vendéglátás	Instrukció alapján részben önállóan		Foglalási szoftve- rek, szövegszerkesztő, táblázatkezelő programok
Egyszerűbb konyhai feladatokat ellát az élelmiszerbiztonsági követelmények figyelembevételével.	Ételkészítési ismeretek	Instrukció alapján részben önállóan		
Alapvető marketing feladatokat ellát: megtervezi az üzlet arculatát és működését.	Értékesítési és marketingismeretek	Instrukció alapján részben önállóan		
A panziót a higiéniai követelményeknek megfelelően működteti.	Higiéniai ismeretek	Instrukció alapján részben önállóan		
A munkatársakat kiválasztja, a humán erőforrással gazdaságosan működteti a panziót.	Humánerőforrásgazdálkodási ismeretek	Instrukció alapján részben önállóan		
A munkavédelmi, fogyasztóvédelmi követelményeket betartja és betartatja.	Munkavédelemmel, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos ismeretek	Instrukció alapján részben önállóan		

A hazai turisztikai attrakciókat bemutatja.	Turisztikai ismeretek	Instrukció alapján részben önállóan	
Programokat szervez és bonyolít le.	Programszervezési ismeretek	Instrukció alapján részben önállóan	
Biztonságosan és nyereségesen működteti a panziót.	Gazdálkodási, vendéglátóipari ismeretek	Instrukció alapján részben önállóan	

Témakörei

A szállásadás története

A szállásadás kezdetei

A hazai szállásadás kialakulása

A szállásadásban tevékenykedők érdekvédelmi, érdekképviselési lehetőségei, szervezetei

A szálláshelyek alapfogalmai, típusaik

A szálláshelyek rendszerezése

A szálláshelyek csoportosítása

A panzió-fogadó fogalma, típusai

A panziók minősítése

A panziók működésének tárgyi feltételrendszere

A panzió létesítésének körülményei, feltételei

A szálláshely környezete és épülete

A szálláshely helyiségei és a berendezési tárgyak, kiegészítők

A panzió megközelíthetősége, a parkolás feltételei

A kiegészítő tevékenységek és az egyéb szolgáltatások épületei, helyiségei

A panziók tevékenysége és kínálata

A szállásadással és elszállásolással kapcsolatos ismeretek

A vendéglátás, ellátás és egyéb szolgáltatások

Az osztályba sorolásból adódó kötelezettségek

Az attrakciók, fakultatív programok jelentősége

A panziók működésének személyi feltételei

A szervezeti felépítés sajátosságai

A szervezeti felépítés és a működés összefüggései

A dolgozókkal szemben támasztott követelmények

A panzió menedzsmentje

A panzió sajátos munkaerő-gazdálkodása

A panzió folyamatos nyitva tartása, a szezonáltság és a magas fluktuáció kezelése

A panzió munkakörei

A szállásadás munkakörei, és azok kapcsolódása a vendégciklusokhoz

Az ellátásban dolgozók feladatai

Az egyéb szolgáltatások és a háttérterületek munkakörei a panziók viszonylatában

A karbantartás és a többi munkakör kapcsolata

A panziók marketingjének sajátosságai

A marketing szerepe a panzió működtetésében

Termékpolitika: a választék kialakításának szempontjai

Árpolitika: az árképzés korszerű gyakorlati ismeretei

Disztribúciós politika (beszerzési, értékesítési csatornák)

Törzsvásárlói programok

A panziók ügyvitele

Az ügyviteli folyamatok és a bizonylatolás

A bevétel bizonylatjai, elszámoltatás

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

A nyugta alaki és tartalmi követelményei, kézi vagy gépi nyugta

Fizetési módok: készpénz, bankkártya, készpénz helyettesítők, banki átutalás

Banki POS-terminál használata

A nyugta- és számlaadás gépi eszközei

Panziók statisztikája

A panzió szabályszerű működtetése

Adatszolgáltatási kötelezettségek

A panzió gazdálkodása

A gazdálkodás területei

Bevételek és költségek csoportosítása és jellemzése

Az eredmény kimutatása és a gazdálkodás elemzése

A panzió üzemeléséhez kapcsolódó jogszabályok

A működési engedély és a vásárlók könyve

Pénzváltási tevékenység

Munkajogi kérdések

Tűzvédelem, vagyonbiztonság, munkabiztonság, kártérítési felelősség

Környezetvédelem

Az írott és íratlan szabályok betartása és betarttatása

Reklám és vásárlásösztönzés

Tanításának fő célja :segít elsajátítani az általános marketinget, valamint annak elemeit. Segít abban, hogy egy önállóan működő szálláshely esetén egyedi reklámot és megjelenést tudjunk készíteni. El tudjuk helyezni vállalkozásunkat a piacon, és ahhoz a lehető legkedvezőbb kommunikációt alkalmazzuk.

Oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Kérdőívet szerkeszt.	A kérdőívszerkesztés szabályai	Instrukció alapján részben önállóan	Felelős és szakszerű munkavégzés Precizitás	Szövegszerkesztő és táblázatkezelő program
Piacszegmentációt készít.	Piaci szereplők meghatározása, kategorizálása	Instrukció alapján részben önállóan		Internetes lehetőségek alkalmazása: információgyűjtés, tanulás, prezentációs technikák
SWOT-elemzést készít.	Piackutatás, szegmentáció, versenytársak elemzése	Teljesen önállóan		
Reklámkampányt készít.	A reklám fogalma, üzenete, reklámtervezés	Teljesen önállóan		

Témakörei

A marketing alapjai

A marketing értelmezése, fejlődési szakaszai

A marketing folyamata, marketingstratégiák, marketingmix, marketingmix-készítés

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

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

Marketingkutató és piackutató

Konkurencia-vizsgálat

A piac

A piackutatás módszerei (szekunder és primer)

Kérdőív-szerkesztés, szabályai és elemzésük

A kérdőívkészítés gyakorlása

Piaci szereplők, piactípusok, a piac méretének mutatószámai

Piacszegmentáció

Célpiazi marketing, a piacssegmentáció gyakorlása

Vásárlói magatartás, versenytárselemzés

A vásárlói magatartást meghatározó tényezők, a vásárlási folyamat szakaszai

Vásárlói döntések, főbb jellegzetességei

Személyiségtípusok, a szervezetek beszerzési döntései, fogyasztói szokások az idegenforgalomban

Versenytárselemzés

A marketingkörnyezet elemzése (mikro-makro értelemben), SWOT-elemzés, a SWOTelemzés gyakorlása

A termék

A termék fogalma, hasznossága

A termékek csoportosítása, jellemzőik

Termékfejlesztés, ötletkeresési technikák

A termék piaci életgörbéje, valamint termékpolitikai döntések

Az éttermi termék vizsgálata

Termékpolitika a turizmusban és a vendéglátásban

Ár- és értékesítési politika

Az ár fogalma, árképzési elvek

Marketing szemléletű árképzés

A fedezeti pont értelmezése, árdifferenciálás

Az árak jogi szabályozása

Értékesítéspolitika, értékesítési csatornák és értékesítési rendszer

Értékesítési csatornák a turizmusban és a vendéglátásban Franchise-rendszer

Marketingkommunikáció

A reklám és sajátosságai

A marketingkommunikáció eszközei

Reklámcélok, reklámtervezés

Briefing, reklámkonceptió kialakítása

Reklámüzenet, reklámeszközök, reklámhordozók, reklámkampány szervezése, gyakorlása

A PR fogalma, jellemzői

Belső és külső PR

A szponzorálás fogalma, jellemzői, előnyei, hátrányai

Tárgyalás

Értékesítésösztönzés

Személyes eladás, értékesítésösztönzés, fogyasztói és viszonteladói ösztönzőmódszerek

Értékesítésösztönzés a vendéglátásban és az idegenforgalomban

Eladáshelyi ösztönzés

Márka

A márka fogalma, márkaépítés

A védjegy fogalma, védjegyoltalom

Egyéb piacbefolyásoló tényezők

A csomagolás típusai, a DM lényege és fő csatornái

A vevőszolgálat szerepe és lényege

Reklamációkezelés

Az online marketing jelentősége

Események szervezése

Image és arculat

Az image lényege és fajtái

A vállalati arculat lényege

Vállalati arculatépítés

Az arculat tartalmi és formai elemei

Anyaggazdálkodás - adminisztráció - elszámolás

Tanításának fő célja

A hazai szálláshelyek részére szakképzett, korszerű ismeretekkel rendelkező szakemberek képzése

Oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Az üzlet működését komplex módon átlátja, kezeli, ismereteit leírja.	A felhasznált anyagok ismerete, azok alapján beszerzések, megrendelés bonyolítása	Instrukció alapján részben önállóan	Precizitás, anyagi felelősséggel járó, tervszerű munkavégzés	Táblázatkezelő program
Anyaggazdálkodási kalkulációkat készít.	Az anyagok gazdaságos felhasználásának módjai	Teljesen önállóan		Vendéglátás szoftvereinek ismerete
Megnevezi és leírja a környezettudatos munkavégzéshez tartozó szabályokat és anyagokat.	Ismeri a környezetre, emberre veszélyt jelentő anyagokat, tisztában van a veszélyes hulladékok kezelésével	Instrukció alapján részben önállóan		

Számviteli dokumentációt kezel, precíz kimutatásokat készít.	A jogszabályokban előírt adminisztratív feladatok elsajátítása, számviteli bizonylatok ismerete	Irányítással	Számviteli szoftverek
--	---	--------------	-----------------------

A tantárgy témakörei

Anyagismeret

Az üzlet működése során használat valamennyi anyag ismerete

Nyersanyagok, segédanyagok, egyéb anyagok (pl. virágápoláshoz, ahol állatok vannak, ott az ellátásukhoz szükséges anyagok stb.) Tisztítószeres, vegyszerek

A napi működéshez használt egyéb anyagok

Textíliaismeret, külön tekintettel az allergén szempontokra

A folyamatos működés biztosítását szolgáló karbantartási anyagok ismerete

Bizonylatok, nyomtatványok, nyilvántartások

A panzió-fogadó működése során kötelezően használatos számviteli bizonylatok, nyomtatványok, bevallások (adózási, statisztikai, adatkezelési) Belső nyilvántartások, kimutatások, szabályzatok ismerete

Banki és egyéb pénzügyi bizonylatok

Veszélyes anyagok, hulladékkezelés

A napi munkavégzés alkalmával használatos anyagok hatása az emberi szervezetre és a környezetre

A keletkezett hulladékok (kommunális) és veszélyes hulladékok (műanyagok, elektronikai termékek, égett zsiradék, moslék, csatornarendszerben felgyűlt zsiradék stb.) kezelése, dokumentálása

Adminisztráció

A megfelelő bizonylatok alapján a gazdasági folyamatok határidőkre való dokumentálása Ellenőrzési tevékenység bizonylatolása

A munkavégzés jogszabályszerű dokumentálása (munkaszerződés, jelenléti ív, szabadságolás, bérjegyzék)

Vendégek, partnerek nyilvántartása

Információátadás a könyvelés részére

Elszámolás, elszámoltatás

Az üzlet folyamatos működése érdekében gyakorolt kontroll, mely kiterjed az árukészletre, az eszközök, berendezések meglétére is

Napi kimutatás a foglaltságról, árakról, stand, leltár ismerete, készítése

Napi és időszakos zárás, pénzkészletkezelés

A gazdálkodás eredményességének mérése

Egybefüggő szakmai gyakorlat tartalma

Vendégfogadás és bejelentkezés folyamata
Recepció teendők és ügyfélkapcsolatok
Szállásfoglalás menete és foglalási rendszerek
Vendégkérések és panaszkezelés a gyakorlatban
Check-out folyamat és számlázás
Számlázási rendszerek és jogszabályi előírások
Utazási irodák és közvetítők közötti elszámolások
Online foglalóportálok kezelése és frissítése (pl. Booking, Airbnb)
Vendég elutaztatásával kapcsolatos adminisztráció és dokumentáció
Panzió üzemeltetési és karbantartási feladatai
Szobák és közös terek ellenőrzése, takarítási protokollok
Reggeliztetés és vendéglátási alapismeretek
Étel- és italszerviz a panzióban
Higiéniai és élelmiszerbiztonsági előírások betartása
Pénzügyi adminisztráció és pénztárkezelés
Bevételi és költségszámítás a szálláshelyen
Marketing a panzióban: hirdetések és promóciók
Online jelenlét és közösségi média kezelése
Vendégelégedettség és visszajelzések elemzése
Helyi turisztikai programok ajánlása
Partnerségek és együttműködés más szolgáltatókkal
Rendezvényszervezés kisebb panziókban
Biztonsági előírások és vészhelyzeti protokollok
Fenntartható szálláshely-üzemeltetés és környezetvédelem
Digitális recepció és önkiszolgáló rendszerek alkalmazása
Hűségprogramok és visszatérő vendégek kezelése
Zárógyakorlat: egy teljes műszak lebonyolítása

7. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

Szakma megnevezése: **Panziós-fogadás**

Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai vizsga megkezdésének feltétele a portfólió elkészítése, valamint a vizsgaközpontnak történő leadása a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább 10 nappal. A vizsgaközpont a portfólió leadására korábbi időpontot is meghatározhat.

Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

Szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

Központi interaktív vizsga

A vizsgatevékenység megnevezése: **Panziós-fogadás szakmai ismeret**

A vizsgatevékenység leírása

A panziók és fogadók működtetésével kapcsolatban az interaktív vizsgatevékenység az alábbiakat öleli fel:

- A szálláshelyek alapfogalmai, típusaik
- A panziók működésének tárgyi feltételrendszere
- A panziók tevékenysége és kínálata
- A panziók működésének személyi feltételei
- A panziók marketingjének sajátosságai
- A panzió gazdálkodása

Mindegyik feladattípus esetében az interaktív vizsgarendszer által előre megadott válaszlehetőségek közül kell beírni vagy kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 20%

A tanulási eredmények mérésére szolgáló feladatokból egybefüggő feladatsor készül, ahol a vizsgatevékenységen elérhető maximális pontszám az alábbiak szerint oszlik meg:

A szálláshelyek alapfogalmai, típusaik	10%
A panziók működésének tárgyi feltételrendszere	20%
A panziók tevékenysége és kínálata	20%
A panziók működésének személyi feltételei	20%
A panziók marketingjének sajátosságai	10%
A panzió gazdálkodása	20%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: Az értékelés a központi interaktív vizsga javítási-értékelési útmutatója alapján történik.

Projektfeladat

A vizsgatevékenység megnevezése: **Panziós-fogadás projektfeladat**

A vizsgatevékenység leírása

A) vizsgarész: Portfólió

A teljes dokumentum tartalma:

- 1) Komplex leírás a gyakorlati helyről, és az ott végzett tevékenységekről.
Fotókkal illusztrált bemutatóanyag, szakmai elemzés a munkahelyen végzett tevékenységekről, feladatokról, pozitív és negatív tapasztalatokról.
Mutassa be az adott gyakorlati helyen használt IT eszközöket és speciális szoftvereket (éttermi, szállásfoglalási, áruforgalmi stb.).
- 2) Önreflexió: Tartalmazza a vizsgázó saját tanulási folyamatának értékelését, önértékelését, a fejlődési céljait, valamint az önéletrajzát.
- 3) Egy adott szálláshelyre és szolgáltatásokra vonatkozó csomagár összeállítása meghatározott időszakra (pl. Farsangi, Valentin napi, Szilveszteri, Karácsonyi, Húsvéti, Szüreti időszakban stb.).

Formája: PDF dokumentum összeállítása szöveges anyagokból, képekből.

Terjedelem: Minimum 8, maximum 10 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.

B) vizsgarész: Panziós-fogadós feladatok a gyakorlatban A

vizsgarész az alábbi feladatokat tartalmazza:

- 1) Egy reggeli meleg ételfogást készít el, nem a vendég előtti tálalással. Az elkészített étel elfogyasztásához megteríti az asztalt, és az általa elkészített reggeli meleg ételt svájci felszolgálási módban felszolgálja. Reggeli italokat ajánl, melyből 1 meleg italt elkészít és felszolgál.
- 2) Egy adott napra vonatkoztatott foglaltsági táblázat (foglaltsági táblázatot segédletként kapja a vizsgaközponttól) alapján kialakítja a fogadó-panzió reggeli ételválasztékát. Az ételválaszték kialakítása után elkészíti az ahhoz szükséges nyersanyagrendelést, annak költségeit. A rendelés elkészítéséhez segédletként a nyersanyagok árait tartalmazó segédletet – melyet a vizsgaközpont biztosít - használhat.
- 3) Bejelentkeztetést végez: Az érkező vendégeket fogadja a szálláshelyen, a recepciós pultnál. Elvégzi az érkező vendég bejelentkeztetését, mely során ügyel a szakmai kommunikációra. Érkező vendégeit tájékoztatja a szálláshelyre vonatkozó információkról, valamint a házon belüli és kívüli programlehetőségekről.
- 4) Kijelentkeztetést végez: A távozó vendégeket kijelentkezteti a szálláshelyről. Az igénybe vett szolgáltatásokat egyezteteti vendégeivel. Számítógépen, számlázó program segítségével kiállítja a vendég számláját és fizetteti, majd elutazottá teszi a vendég státuszát.
- 5) Egy konkrét érdeklődő e-mailre válaszol, ajánlatot készít egyéni vendég részére idegen nyelven. Ártábla (segédletként kapja a vizsgaközponttól) alapján elkészíti a szálláshelyen alkalmazott ajánlati séma szerinti ajánlatát. Az ajánlatban a szálláshelyre vonatkozó és egyéb igénybe vehető programlehetőségekről is tájékoztatást ad.

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 180 perc

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 80%

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A vizsgarészek feladatai	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
Portfólió	Formai követelmények: A dokumentum terjedelme megfelel a meghatározottaknak: • a dokumentum formázása megfelel a meghatározottaknak • betűtípus: Times New Roman • betűméret: 12, sorkizárt tagolás, • kiemeléseket alkalmazott, szövegtörzs tagolása, • fedőlap elkészítése • a magyar nyelv szabályainak helyes használata (helyesírás, megfogalmazás)	5
	Tartalmi követelmények: • bemutatja a gyakorlati helyét, munkatársaival kialakult viszonyát • saját készítésű fotókkal illusztrálja munkáját, melyekkel bemutatja tevékenységét • szerepelteti tevékenységeit, melyeket irányítással, vagy önállóan látott el • a munkahelyen alkalmazott munkamódszerekről, szoftverekről egyaránt említést tesz • önértékeléssel összegzi a gyakorlati tevékenységét, fejlődési céljait • a dokumentum tartalmazza az önéletrajzát • Egy adott szálláshelyre és szolgáltatásokra vonatkozó csomagár összeállítása meghatározott időszakra	15

Meleg ételfogás elkészítése	• ügyel a szakmai szabályok betartására, a terítés, a vendégfogadás és a kiszolgálás során egyaránt • az italajánlás szempontjait figyelembe veszi • munkája során nagy hangsúlyt fektet a megfelelő kommunikációra • munkáját pontosan, precízen végzi • a munkaterületét rendben tartja	20
Ételválaszték kialakítása, nyersanyagrendelés összeállítása	• reggeli étel- és italválasztékot alakít ki • vendéglétszám alapján nyersanyagrendelést állít össze • elkészíti a költségkalkulációt • árakat tartalmazó segédletet helyesen használja	15
Bejelentkeztetés	• ismertette a vendéggel, hogy milyen adatszolgáltatási kötelezettsége van tájékoztatta • a vendéget a lehetséges fizetési módokról és a számlázásra vonatkozó információkról • ismertette a vendéget a szálláshelyen igénybe vehető szolgáltatásokról • tájékoztatta a vendéget a panzió székhelye szerinti helyi látnivalókról • ismertette a vendéget az egyéb programlehetőségekről	15
Kijelentkeztetés	• a távozó vendég számára a fizettetés feladatait látja el • számlát készít egyéb • kapcsolódó feladatokat végez (bérelt eszközök visszavétele, csomagmegőrzés, late check out)	15

Ajánlatkészítés	• feltünteti a szállásfoglalás időpontját és létszámát • feltünteti az igénybe vehető és rendelkezésre álló szállás(ok) típusát és árait • a szállásár tartalmi elemeit alaposan részletezi • tájékoztatást ad a szálláshely szolgáltatásairól, azok igénybevételéről • ügyel a pontos megfogalmazásokra • szakmai idegen nyelvet használ	15
-----------------	--	----

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó valamennyi vizsgarészből külön-külön legalább 40%-os teljesítményt nyújtott. Sikertelen vizsgatevékenység esetén azt a vizsgarészt kell megismételni, amelyenél a vizsgázó teljesítménye nem érte el a 40%-ot.

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -

A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Informatikai eszközök (számítógép, Word és Excel programok, nyomtató, projektor, internet elérés)
- Munkabiztonsági eszközök
- Egyéni védőfelszerelések
- Szakács kéziszerszámok
- Konyhai gépek, kisgépek (sütő, gőzpároló)
- Meleg- és hidegkonyhai felszerelések, eszközök
- Tálaló eszközök, tálak, tányérok, csészék, sosier
- Műanyag tálak, mérőedények
- Rozsdamentes, falapos munkaasztalok
- Főzőberendezések
- Mikrohullámú melegítő
- Hűtő, fagyasztó, sokkoló
- Sütő berendezések
- Étterem bútorai, berendezései, gépei, textíliái
- Eszpresszó kávé gép gőzölővel és kávédarálóval ellátva
- Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak
- Újrahasznosítható, valamint természetben lebomló eszközök

A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani: Ágazati alapvizsga: 20%, Szakmai vizsga: 80%

A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: Amennyiben a szakmai vizsga számítás igénylő feladatot is tartalmaz, nem programozható számológép használható.

8. A szakmai oktatásban részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

A számonkérés formái		
Írásban	Szóban	Gyakorlati tevékenység végzésével
teszt, feladatlap kitöltésével, dolgozattal, házi dolgozat beadásával	önálló vagy kérdésekkel irányított szóbeli felelettel, prezentációval, kiselőadással	egyéni vagy csoportos gyakorlati munkával, projektmunkával, portfólió elkészítésével

A tanuló értékelésének szempontjai, ütemezése		
diagnosztikus értékelés a szakirányú oktatás kezdetén	fejlesztő értékelés a szakirányú oktatás teljes ideje alatt	szummatív értékelés (osztályzat, %) 80 – 100 % = 5 60 – 79 % = 4 50 – 59 % = 3 40 – 49 % = 2 0 – 39 % = 1

A kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítés során az ágazati alapoktatáshoz tartozó tantárgyak oktatását a szakmai oktatás első félévében kell megszervezni

9. Szakmai vizsgára bocsátás feltétele

A szakmai vizsga megkezdésének feltétele a portfólió és a menüsorok elkészítése, valamint a vizsgaközpontnak történő leadása a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább 10 nappal. A vizsgaközpont a portfólió és a menüsorok leadására korábbi időpontot is meghatározhat.

Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

Szakmához kötődő további sajátos követelmények: - Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

A felnőttképzési szerződésben foglaltak teljesítése.

10. A képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételek

10.1 Személyi feltételek:

Szakmai oktatás elméleti részéhez:

A képzési tartalomnak megfelelő felsőfokú szakmai végzettség.

Szakmai oktatás gyakorlati részéhez:

A képzési tartalomnak megfelelő szakmai végzettség.

Személyi feltételek biztosításának módja:

Megbízási / Vállalkozási szerződéssel vagy munkaszerződéssel, vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel.

Tárgyi feltételek biztosításának módja:

A szükséges tárgyi feltételeket a képző intézmény tulajdonjog, használati jog vagy bérleti jogviszony alapján biztosítja.

10.2 Az oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra

- Informatikai eszközök (számítógép, alapvető irodai szoftverek)
 - Munkabiztonsági eszközök
 - Egyéni védőfelszerelések
 - Szakács kéziszerszámok
 - Konyhai gépek, kisgépek (sütő, gőzpároló)
 - Meleg- és hidegkonyhai felszerelések, eszközök
 - Tálaló eszközök, tálak, tányérok, csészék, sosier
 - Cukrász kéziszerszámok, eszközök
 - Rozsdamentes üstök, - gyorsforralók, - formák
 - Műanyag tálak, mérőedények
 - Rozsdamentes, falapos munkaasztalok
 - Főzőberendezések
 - Mikrohullámú melegítő
 - Mérőberendezések
 - Hűtő, fagyasztó, sokkoló
 - Asztali gyúró-, keverő-, habverő gép
 - Sütő berendezések
 - Étterem bútorai, berendezései, gépei, textíliái
 - Eszpresszó kávégép gőzölővel és kávédarálóval ellátva
 - Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak
 - Báreszközök, italkeveréshez szükséges eszközök
 - Flambír kocsi vagy asztali flambír állvány
 - Újrahasznosítható, valamint természetben lebomló eszközök

Eszközjegyzék szakirányú oktatásra

- Informatikai eszközök (számítógép, Word és Excel programok, nyomtató, projektor, internetelérés)
- Munkabiztonsági eszközök
- Egyéni védőfelszerelések

- Szakács kéziszerszámok
- Konyhai gépek, kisgépek (sütő, gőzpároló)
- Meleg- és hidegkonyhai felszerelések, eszközök
- Tálaló eszközök, tálak, tányérok, csészék, sosier
- Műanyag tálak, mérőedények
- Rozsdamentes, falapos munkaasztalok
- Főzőberendezések
- Mikrohullámú melegítő
- Hűtő, fagyasztó, sokkoló
- Sütő berendezések
- Étterem bútorai, berendezései, gépei, textíliái
- Eszpresszó kávé gép gőzölővel és kávédarálóval ellátva
- Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak
- Újrahasznosítható, valamint természetben lebomló eszközök