KÉPZÉSI PROGRAM

Képzőhely neve:

Szakirányú képzés helyszíne:

**1. A szakma alapadatai**

Az ágazat megnevezése: Turizmus -vendéglátás

A szakma megnevezése: Pincér- Vendégtéri szakember

A szakma azonosító száma: 4 1013 23 04

A szakma szakmairányai: -

A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4

A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 4

Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás

Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: **355 óra duális gyakorlat**

Kapcsolódó részszakmák megnevezése: Pincérsegéd

**2. A szakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása**

A pincér-vendégtéri szakember a különböző vendéglátó tevékenységet folyató gazdálkodó szervezetek hálózati egységeiben értékesítési és szolgáltatási feladatokat lát el. A vendégek által igényelt, illetve az ajánlott termékek felszolgálását és a kapcsolódó szolgáltatásokat a tőle elvárható legmagasabb szakmai színvonalon biztosítja az udvarias és a szakszerű felszolgálás előírása szerint. Fogadja a vendégeket, ételeket, italokat szolgál fel. Átveszi a fogyasztás ellenértékét, pénztárgépet, készpénzt, illetve készpénzt helyettesítő eszközöket kezel. Elszámol a napi bevétellel. Barista, bártender és alapfokú sommelier tevékenységet végez. Rendezvények helyszínét előkészíti, részt vesz a különböző jellegű rendezvények lebonyolításában. Munkaterülete állandó, rendezvények esetén változó területen dolgozik. Ismeri a hazai és nemzetközi étel- és italkínálatot, tisztában van a vendéglátóipari trendekkel, az ételkészítési technológiákkal. Folyamatosan képzi magát, hogy naprakész ismeretei legyenek a gasztronómia területén

**3. A szakképzésbe történő belépés feltétele**

Iskolai előképzettség: ▪Alapfokú iskolai végzettség

Alkalmassági követelmények

Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

Pályaalkalmassági vizsgálat: szükséges

**4.A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek**

Étterem bútorai, berendezései, gépei, textíliák • Eszpresszó kávégép gőzölővel és kávédarálóval ellátva • Alapterítéshez szükséges eszközök poharak • Báreszközök, italkeveréshez szükséges eszközök • Flambír kocsi vagy asztali flambír állvány • Újrahasznosítható természetben lebomló, papír eszközök • Számítógép nyomtatóval • Választékközlő eszközök (étlap, itallap, menükártya stb.) • Díszterítéshez szükséges eszközök • Kávékülönlegességek készítéséhez szükséges különleges Barista eszközök • Evőeszközök és tálalóeszközök 3 • Kevertital készítéshez szükséges eszközök (shaker, keverőpohár, előírt poharak, báreszközök, kiegészítők) • Különleges éttermi eszközök • Eszközök az angol felszolgálási módban tálalt fogásokhoz (Tálak, tálfedők, tál melegen tartó) • Tányér melegen tartó • Borfelszolgáláshoz, dekantáláshoz szükséges eszközök • Elektronikus rendelésfelvevő rendszer • Éttermi szoftver készletprogrammal és nyomtatóval

5. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Funkció** | **név** | **Szakképzettség****(szakképesítés)** | **Szakirányú szakmai gyakorlat** | **Egyéb** (pl. kamarai gyakorlati oktatói vizsga) |
| **Szakirányú oktatásért felelős személy** |  |  |  |  |
| **Oktató(k)** |  |  |  |  |

**6. A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei** (Forrás: KKK)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Önállóság és felelősség mértéke** |
| Elvégzi az üzemeltetéssel kapcsolatos teendőket, beüzemeli és kezeli a vendéglátó üzlet gépeit. | Ismeri a vendéglátóipari gépek használatát, kezelését. | Szakszerűen kezeli a pulti és éttermi gépeket. Precízen, szakszerűen, pontosan végzi a napi feladatát. | Önállóan megítéli a gépek, eszközök működőképességét, használhatóságát, szükség esetén karbantartja vagy karbantartatja azokat |
| Előkészíti a vendégteret a vendég fogadására, kialakítja a "mise en place"-t. | Ismeri az éttermi előkészítő műveleteket, a terítés szabályait. |  | Önállóan és a szakmai szabályok figyelembevételével képes az étterem és a terítéshez szükséges eszközök előkészítésére. |
| Részt vesz az áru szakszerű mennyiségi és minőségi, valamint érték szerinti átvételében, tárolásában és az árukészlet előírás szerinti dokumentálásában. | Ismeri az áruátvétel és a raktározás szabályait, dokumentumait, szoftvereit, megérti a számla, szállítólevél, adatait. | Precíz munkát végez az áruk kezelésében, dokumentálásában, törekszik, hogy naprakész ismeretekkel rendelkezzen az árukészletről. | Önállóan képes az áruátvétel lebonyolítására, a raktárak rendjének betartására, a dokumentáció vezetésére. |
| Kiállítja az értékesítéshez kapcsolódó megfelelő bizonylatokat és a vételezési dokumentumokat, hagyományos és elektronikus formában is | Ismeri a bizonylatolás, a bizonylatok kitöltésének szabályait, a bizonylatok tartalmi követelményeit, ismeri az értékestés szoftvereit. | Pontosan és szakszerűen kezeli a bizonylatokat. Szem előtt tartja a bizonylatok kezelésének szabályait. | Önállóan képes a bizonylatokat kezelni, rendszerezni. Az üzletben használt szoftvereket betanítás után napi munkájában használja. |
| Fogadja a vendégeket, helyre kíséri, leülteti az etikett-protokoll szabályoknak megfelelően | Ismeri a vendégfogadás, az ültetés szakmai szabályait. | A vendégeket udvariasan fogadja, előzékenyen viselkedik velük. | A vendéglátó üzletbe érkező vendégeket önállóan fogadja, felméri a vendégek igényeit |
| Rendelést vesz fel a vendégektől. | Ismeri a rendelésfelvétel szabályait, alkalmazói szinten ismer éttermi szoftvert, amivel a rendelést rögzíti. | Törekszik a rendelés pontos feljegyzésére, reagál a felmerülő kérdésekre. Szem előtt tartja a vendégek igényeit | Önállóan képes kezelni, rendszerezni a rendeléseket, eldönti, hogy az üzlet dolgozói tudják-e teljesíteni a vendégek egyedi igényeit. |
| Ismerteti a választékot, ételeket ajánl az allergének és az egészséges táplálkozás figyelembevételével. Italokat ajánl, azokat párosítja a vendég által megrendelt ételekhez. | Ismeri az üzlet választékát, az ételek készítésének módját, a bennük található allergéneket. Ismeri az italajánlás szempontjait és az italok összetételét. Ismeri az egészséges táplálkozás összetevőit, szempontjait. | Szakszerűen ajánl, reagál a vendég által felmerülő kérdésekre, szem előtt tartja a vendégek fogyasztási igényeit. | Önállóan képes a vendégek igényei szerint ételt, italt ajánlani az üzlet sajátosságai szerint |
| Felszolgálást végez a különböző felszolgálási módok és az egység igényeinek figyelembevételével. Előkészíti a felszolgáláshoz szükséges eszközöket, elkészíti az italokat, majd szakszerűen kiviszi az ételeket, italokat a vendégek asztalához. | Ismeri a felszolgálási módokat, az étel- és italkészítési és felszolgálási szabályokat. | Szem előtt tarja a vendégek igényeit, precízen végzi munkáját, törekszik a vendégek felmerülő igényeinek kielégítésére, kérdéseikre szakszerűen és udvariasan válaszol. | Önállóan képes alkalmazni a felszolgálás szabályait, munkáját tisztán és gyorsan végzi, az esetlegesen felmerülő saját hibáit gyorsan korrigálja. |
| Italokat ajánl (alkoholos és alkoholmenetes) a vendég által választott ételekhez. Munkája során a hazai igényeknek megfelelően, különböző italokat készít a barista, a bártender, a sommelier tapasztalatai alapján. Ételt készít a vendég asztalánál és felszolgálja azt. | Ismeri a vendéglátásban értékesített kávé különlegességeket, a likőröket, párlatokat, a koktélok elkészítéséhez szükséges egyéb alapanyagokat. Ismeri a magyarországi borvidékeket, a borok készítését, felszolgálás szabályait. Ismeri a hazai és nemzetközi alkoholmentes és alkoholtartalmú italokat, azok szervírozására vonatkozó előírásokat és ajánlásokat. Ismeri a vendég előtti ételkészítés szabályait. | Munkájában törekszik a kreativitásra, az igényes, tiszta, gyors precíz munkára, reagál a felmerülő kérdésekre, új italkészítési és ételkészítési eljárások elsajátítására törekszik, figyelemmel kíséri az új trendeket | Önállóan képes az italokat és a vendég előtt készülő ételeket elkészíteni és felszolgálni |
| A vendégekkel magyar és legalább egy idegen nyelven kommunikál, folyamatosan figyelemmel kíséri a vendégek igényeit. | Ismeri a vendégtéri protokoll szabályait, legjobb tudása szerint igyekszik megfelelni a vendégek elvárásainak. Ismeri a szóbeli és írásbeli kommunikáció rá vonatkozó előírásait, legalább egy idegen nyelven a szakmai szókincset. | Udvariasan reagál a felmerülő kérdésekre, szakszerűen, szabály követően, tisztelettudóan kommunikál szóban és írásban magyar és legalább egy idegen nyelven. | Betartja a protokoll szabályait, önállóan kommunikál magyar és legalább egy idegen nyelven. Instrukció alapján hivatalos levelet fogalmaz és formáz hagyományos és elektronikus formában tartalmi és formai szabályok alapján. |
| Igény- és elégedettségmérést végez, megkérdezi a vendégeket a nyújtott szolgáltatásokról alkotott véleményükről, a felmerülő igényeikről. | Ismeri a marketing alapjait, átfogó ismeretekkel rendelkezik az igény- és elégedettségi felméréshez szükséges kérdőívek összeállításához. | Munkájában a marketing tevékenységet, a napi működés folyamán szem előtt tartja, munkáját úgy végzi, hogy a kialakított üzleti arculathoz igazodjon. | Önállóan méri fel a vendégek igényeit és állapítja meg elégedettségének mértékét, az üzletvezető irányításával kérdőíveket készít. |
| Rendet tart üzemelés közben, munkakörnyezetében betartja a környezetvédelmi előírásokat. | Ismeri a munkakörnyezetét, a rá vonatkozó környezetvédelmi szabályzatokat. | Hajlandó a rend kialakítására és megőrzésére, szem előtt tartja a higiéniai és egyéb szabályokat. | Munkatársaival folyamatosan együttműködik a környezetük megóvása érdekében. Betartja a környezetvédelemre vonatkozó előírásokat, az üzletvezető utasításait. |
| Megszervezi és lebonyolítja a különböző rendezvényeket a megrendelő igényei alapján. | Ismeri a rendezvényszervezés alapjait, a beszállítókkal való kapcsolattartás protokollját. | Munkája során törekszik a tökéletes kivitelezésre, rugalmasan és legjobb tudása szerint kezeli a felmerülő problémás szituációkat. | Kollégáival szoros együttműködésben tervezi meg és bonyolítja le a rendezvényeket. A rá bízott feladatokat teljes felelősséggel végzi el a rendezvény sikeressége céljából. |
| Irányítja a beosztott munkatársait, megtervezi a munkafolyamatokat a megfelelő munkavégzés érdekében, az üzlet napi feladatainak megvalósítása során | Ismeri a beosztásával járó munkaköri feladatokat, a vállalkozásnál működő hierarchiát, az alá- és fölé rendeltségi viszonyokat, felelősségköröket és hatásköröket | Törekszik az igényes munkavégzésre, munkatársaitól is maximális precizitást vár el. Munkaköri feladatait legjobb tudása szerint teljeskörűen ellátja. A pozitív munkahelyi hangulat megteremtésére és megőrzésére nagy hangsúlyt fektet. | Önállóan irányítja munkatársai tevékenységét, azt rendszeresen ellenőrzi, a belső szabályzatokat betartja és betartatja. Szükség esetén gyors döntéseket hoz. Egyes problémás esetekben a vállalat vezetésével egyeztet. |
| Kiállítja a számlát, kezeli a pénztárgépet, éttermi szoftvert, fizetteti a vendéget, gondoskodik a kiállított számlák iktatásáról és megőrzéséről. | Alkalmazói szinten használ éttermi szoftvert, ismeri a fizetési módokat, a számla formai és tartalmi elemeit, az érvényben lévő ÁFA szabályozást, a bizonylatolásra vonatkozó szabályokat. | Szem előtt tartja a pénzkezelési szabályokat, a számlát precízen, szakszerűen készíti el a bizonylatolás szabályainak betartásával. | Önállóan képes számlát kiállítani, kezeli az éttermi szoftvert. Önállóan használja a készpénz kímélő fizetési módokat. Közösen kollégáival együttműködve fizettet. |
| Elszámol a tevékenységével összefüggő készlettel, a műszak végén a bevétellel. | Ismeri a készletek kezelésének szabályait, ismeri az elszámolásra vonatkozó belső előírásokat. | Törekszik az ideális készletállomány fenntartására, pontos, precíz elszámolást vezet a készletváltozásokról. | Önállóan képes az elszámolás elvégzésére, a készleteket a belső szabályzatban foglaltaknak megfelelően rendszeresen ellenőrzi, pótolja, selejtezi, rendszerezi. A készletezésben a rá vonatkozó szabályokat betartja, illetve betartatja. |
| Napi munkatevékenységét munkavédelmi, balesetvédelmi, tűz és környezetvédelmi előírások, és az alapvető élelmiszer biztonsági szabályok alapján végzi. | Ismeri a munkavédelmi, balesetvédelmi, tűz és környezetvédelmi előírásokat, rendelkezik alapvető élelmiszerbiztonsági ismeretekkel. | Szakszerűen, az előírásoknak megfelelően végzi munkáját. Elkötelezett a saját, a munkatársi és a vendégek testi épségének és egészségének megőrzésére. | A munkavédelmi, balesetvédelmi, tűz és környezetvédelmi előírásokat betartja, azokat betartatja, ellenőrzi. |
| Közreműködik a különböző részlegek leltárfelvételi folyamataiban. | Ismeri a leltározásra vonatkozó rendeleteket, a leltár rendszerességének mértékét, az azokhoz kapcsolódó bizonylatokat. | Precíz munkát végez, az adatokat pontosan rögzíti, törekszik a leltárhiány elkerülésére. | Betartja és betartatja a leltározásra vonatkozó belső szabályzatot. A leltározást rendszeresen végrehajtja munkatársaival együttműködve. |
| A vendéglátó üzlet gazdasági érdekeit képviselve kalkulálja az árakat és készletelszámoltatási számításokat végez. Az ételek és italok adagjainak kiszámoláshoz tömeg- és veszteségszámításokat végez. | Ismeri a gazdálkodás folyamatában az üzleti szintű árképzés lényegét, a leltárért való anyagi felelősséget, az üzleti elszámolás folyamatát, ezek kiszámításának módjait. | Kezdeményezi az új módszerek bevezetését a gazdálkodás folyamatába, nyilvántartásába, ellenőrzésébe. | A vezetők, tulajdonosok iránymutatásával, önállóan el tud számolni, árakat kialakítani, önálló döntéseket hozni az értékesítéssel kapcsolatban. |

**7. Értékelés**

|  |  |
| --- | --- |
| **Az előzetes tudás, tapasztalat és tanulási alkalmasság megállapítása**  | Diagnosztikus értékelés |
| **A tantárgy oktatása során alkalmazott teljesítményértékelés** : | a tanulási hibák és nehézségek feltárása a tanulási folyamat során,  |
| **Minősítő, összegző és lezáró teljesítményértékelés egy-egy tanulási szakasz lezárásaként** | Írásbeli feladat |
| Gyakorlati feladat, projektfeladat |
| Portfólió készítése |
| **Az érdemjegy megállapításának módja** : | tantárgyanként egy-egy osztályzat |

8. A szakirányú oktatás tanulási területei és időtartama

**1. szakképzési évf. II. ciklus**

1. Rendezvényszervezési ismeretek 40 óra
2. Vendégtéri ismeretek 18 óra
3. Étel és italismeret 234 óra
4. Értékesítési ismeretek 30 óra
5. Gazdálkodási és ügyviteli ismeretek 33 óra

**II. A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA**

**1. szakképzési évf. II. ciklus**

**1. Rendezvényszervezetési ismeretek 40 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Rendezvények típusai, fajtái | A vendégfogadás szabályai Étkezéssel egybekötött rendezvények: állófogadások, koktélparti, ültetett állófogadások, esküvők és egyéb családi rendezvények, protokollfogadások, egyéb társas rendezvények Rendezvények protokollja |
| Értékesítés folyamata | Felszolgálás általános szabályai Üzletnyitás előtti előkészületek Vendég fogadása, ajánlási technikák, vendég segítése, tanácsadás Számla kiegyenlítése, fizetési módok Zárás utáni teendők |
| Kommunikáció a vendéggel | 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 |
| Rendezvény logisztika | Rendezvények típusai, fajtái, értékesítési módjai (bankett, koktélparti, díszétkezések, álló/ültetett fogadás) Eszközigény, technikai háttér, munkaerő-szükséglet |
| Rendezvény bonyolítása | 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) |
| Kommunikáció a vendéggel | Etikett és protokoll szabályok Megjelenés Probléma- és konfliktushelyzetek kezelése |
| Rendezvény bonyolítása | Alkalmi rendezvényekre való terítés adott és saját összeállítású étrend alapján 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. |

1. **Vendégtéri ismeretek 18 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Felszolgálási ismeretek | A felszolgálás általános szabályai, vendég fogadása, ajánlás |
| Felszolgálás lebonyolítása | Alkalmi rendezvényekre való terítés Rendezvényen való felszolgálás Szobaszerviz feladatok ellátása |
| Fizetési módok | Bankkártyás, egyéb készpénzkímélő fizetési módok, készpénzes, átutalásos fizettetés menete, elszámolás a munkáltató felé |

1. **Étel- és italismeret 234 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Italismeret és felszolgálásuk szabályai | Italok csoportosítása, ismertetése (borok, szénsavas borok, sörök, párlatok, likőrök, Borvidékek, jellemző szőlőfajták, borok, borászatok Aperitif és digestiv italok, kevert báritalok |
| 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  |
| Étterem értékelő és minősítő rendszerek a világban | Michelin, Gault & Millau, Tripadvisor, Facebook, Google |
| Italok ismerete és felszolgálásuk szabályai | borok, szénsavas borok, sörök, párlatok, likőrök, kávék, kávékülönlegességek, teák, üdítők, ásványvizek és felszolgálásuk szabályai  |
| Italok készítésének szabályai | Kevert italok, kávék és kávékülönlegességek, teák készítése |
| Ételek és italok párosítása, étrend összeállítás | Aperitif és digestif italok, italajánlás Étlap fajtái (állandó, napi, alkalmi vagy szűkített) Étlap szerkesztésének szabályai Itallap/borlap szerkesztésének szabályai Alkalmi étrend összeállítás szempontjai, Alkalmi menüsorok összeállítása, étrendek és a hozzá illő italok ajánlása |
| Étel és ital érzékenységek, intoleranciák, allergiák | A vendéglátásban alkalmazott ételekben és italokban előforduló 14-féle allergén anyag |

1. **Értékesítési ismeretek 30 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| A bankett kínálat kialakításának szempontjai | Vendégigények, szezonalitás, alkalom, technológia, gépesítettség, helyszín, rendelkezésre álló személyzet szakképzettsége |
| A Séf (táblás) ajánlat kialakításának szempontjai  | Ajánlatok kialakítása a séf lehetőségei és ítéletei alapján. |
| Sommelier feladatának marketing vonatkozásai | Borvidékek, borászatok ismerete, borászok termékeinek ismerete, ajánlási technikák |
| Vendéglátó egységek online tevékenységének elemzése | Étterem megjelenése az online térben Étteremhonlap felépítése, adminfeladatok Twitter, Facebook, Waze, Googlemaps 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 |

1. **Gazdálkodási és ügyviteli ismeretek 33 óra**

|  |  |
| --- | --- |
| Beszerzés | Nyersanyagok beszerzési követelményei |
| Raktározás | Raktárak típusai, kialakításának szabályai Üzemi, üzleti terméktárolás szabályai A selejtezés szabályai  |
| Termelés | Termelés helyiségei |
| Százalékszámítás, mértékegységátváltások Megoszlások számítása, kerekítési szabályok | Százalékszámítás, mértékegység-átváltások |
| Árképzés | Árpolitika, az árkialakítások nemzetközi formái, „food cost”, „beverage cost” cost fogalma, számításuk módja |
| Vállalkozási formák | Vállalkozási formák, típusok (egyéni és társas vállalkozások, kkt., bt., kft., rt.) |
| Alapvető munkajogi és adózási formák | Munkáltató és munkavállaló kapcsolata (munkaszerződés fogalma, tartalma, jellemzői) Munkavállaló és munkáltató jogai és kötelességei Munkaköri leírás célja, tartalma |
| Ügyvitel a vendéglátásban | Bizonylatok, számlák, Bizonylatok típusai, szigorú számadású bizonylatok jellemzői |
| Árképzés | Árpolitika, az árkialakítások nemzetközi formái, „food cost”, „beverage cost” cost fogalma, számításuk módja |
| Elszámoltatás | Leltárhiány, többlet értelmezése Normalizált hiány, forgalmazási veszteség, raktár-elszámoltatás, értékesítés elszámoltatása |