**Szakirányú 1 éves felnőttképzés – 5 1013 23 08 Vendégtéri szaktechnikus**

| **Tantárgy** | **Témakör** | **Távoktatás-konzultáció (tutor)** | **Kontakt óra** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rendezvényszervezési ismeretek**  |  | **21 óra** | **42** |
| ***Rendezvények típusai, fajtái*** | A vendégfogadás szabályaiRendezvények protokollja | Étkezéssel egybekötött rendezvények: díszétkezések, állófogadások, koktélparti, ültetett állófogadások, esküvők és egyéb családi rendezvények, protokollfogadások, egyéb társas rendezvények |
| ***Az értékesítés folyamata*** | Munkakörök, értékesítési formákÉrtékesítés munkakörei (üzletvezető, teremfőnök, pincér, sommelier, pultos, bartender, vendéglátó eladó, kávéfőző/barista)Értékesítési rendszerek, értékesítési módszerek | Felszolgálás általános szabályaiÜzletnyitás előtti előkészületekVendég fogadása, ajánlási technikák, vendég segítése, tanácsadásSzámla kiegyenlítése, fizetési módokZárás utáni teendőkStandolás, standív elkészítése, elszámolás |
| ***Kommunikáció a vendéggel*** | Általános kommunikációs szabályokKommunikáció az „à la carte” értékesítés soránKommunikáció a társas étkezésekenKommunikáció a büfé/koktélparti étkezésekenKommunikáció a családi eseményeken és egyéb ünnepélyes eseményeken | Rendezvényfelvétel, asztalfoglalás folyamata, lehetőségei, adminisztrálásaEtikett és protokoll szabályokMegjelenés Probléma- és konfliktushelyzetek kezelése |
| ***Rendezvények*** ***lebonyolítása*** | Nyitás előtti előkészítő műveletekSzervizasztal felkészítéseGépek üzembe helyezéseRendezvénykönyv ellenőrzéseVételezés raktárból, készletek feltöltése | Alkalmi rendezvényekre való terítés adott és saját összeállítású étrend alapján (részvétel étel- és italsor összeállításában), szerviz asztal és kisegítő asztal szakszerű felkészítéseRendezvényen 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, köt-bér, lemondási feltételek, lemondás stb. | Számlázás |
| ***Rendezvény-logisztika*** |  | Rendezvények típusai, fajtái, értékesítési módjai (bankett, koktélparti, díszétkezések, ál-ló/ültetett fogadás)Eszközigény, technikai háttér, munkaerő-szükséglet |
| **Vendégtéri ismeretek**  |  | **42 óra** | **42 óra** |
| ***Felszolgálási ismeretek*** | A felszolgálóval szemben támasztott követelmények, a felszolgálás általános szabályai, nyitás előtti műveletek, vendég fogadása, ajánlás |  |
| ***A felszolgálás lebonyolítása*** |  | Felszolgálási módok, folyamatokÉtlap szerinti főétkezések lebonyolításaAlkalmi rendezvényekre való terítésRendezvényen való felszolgálásSzobaszerviz feladatok ellátása |
| ***Fizetési módok*** | Bankkártyás és egyéb készpénzkímélő fizetési módok, készpénzes, átutalásos fizettetés menete |  |
| **Étel és italismeret**  |  | **63 óra** | **63 óra** |
| ***Konyha-technológiai alapismeretek*** | Darabolási, bundázási módok, sűrítési, dúsítási eljárásokA hőközlési eljárások, konfitálás, szuvidálás és egyéb modern konyhatechnológiai eljárások fogalma, rövid, magyarázata. |  |
| ***Ételkészítési ismeretek*** | Ételek elkészítésének, össze- tételének megismerése:Hideg előételek, levesek, melegelőételek, főzelékek, köretek, mártások, saláták, dresszingek,főételek,befejező fogások | Hideg előételek, levesek, meleg előételek, főzelékek, köretek, mártások, saláták, dresszingek, főételek, befejező fogások.A tanult ismeretek alapján étel ajánlás elsajátítása. |
| ***Betekintés a csúcs-gasztronómia világába,*** ***fine dining*** |  | A világ éttermi besorolási rendszerei, a csúcsgasztronómia újdonságai, érdekességei |
| ***Étteremértékelő és -minősítő rendszerek a világban*** | Michelin, Gault&Millau, Tripadvisor, Facebook, Google stb. |  |
| ***Italok ismerete és felszolgálásuk szabályai*** | Italok ismerete és felszolgálásuk szabályaiItalok csoportosítása, ismertetése (borok, szénsavas borok, sörök, párlatok, likőrök, kávék, kávékülönlegességek, teák, üdítők, ásványvizek)Borvidékek, jellemző szőlőfajták, borok, borászatok Aperitif és digestiv italok, kevert báritalok |  |
| ***Italok készítésének szabályai*** |  | Az italok készítésének szabályaiKevert italok, kávék és kávékülönlegességek, teák készítése |
| ***Ételek és italok párosítása, étrend összeállítása*** | Ételek és italok párosítása, étrend-összeállításÉtlap fajtái (állandó, napi, alkalmi vagy szűkített)  | Aperitif és digestif italok, italajánlásAlkalmi étrend összeállítás szempontjai, menükártya szerkesztés szabályai Alkalmi menüsorok összeállítása, étrendek és a hozzá illő italok ajánlásaÉtlap fajtái (állandó, napi, alkalmi vagy szűkített) Étlap szerkesztésének szabályaiItallap/borlap szerkesztésének szabályai |
| ***Étel- és ital-érzékenységek, -intoleranciák, -allergiák*** | A vendéglátásban alkalmazott ételekben és italokban előforduló 14 féle allergén anyag |  |
| **Értékesítési ismeretek**  |  | **42 óra** | **42 óra** |
| ***Az étlap és itallap szerkesztésének marketingszempontjai*** | - Étlap, itallap, ártábla, táblás ajánlat, elektronikus választékközlő eszközök, fagylaltlap, borlap, egyéb specifikus választékközlő eszközök | Menüírás szabályai, italsor összeállításának szempontjai. |
| ***A bankettkínálat kialakításának szempontjai*** | Vendégigények, szezonalitás, alkalom, technológia, gépesítettség, helyszín, rendelkezésre álló személyzet szakképzettsége |  |
| ***A „séf ajánlata” (táblás ajánlat) kialakításának szempontjai*** | Ajánlatok kialakítása a séf lehetőségei és ítéletei alapján |  |
| ***Sommelier feladatának marketing-vonatkozásai*** |  | Borvidékek, borászatok ismerete, borászok termékeinek ismerete, ajánlási technikák |
| ***Vendéglátó egységek online tevékenységének elemzése*** | Étterem megjelenése az online térben.Étteremhonlap felépítése, admin-feladatok.Twitter, Facebook, Waze, Google Maps stb. |  |
| ***Gasztro-események 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 meg-választása az online protokoll szerint |  |
| **Gazdálkodási és ügyviteli ismeretek**  |  | **63 óra** | **63 óra** |
| ***Beszerzés*** | Árurendelési és beszerzési típusokNyersanyagok beszerzési követelményei |  |
| ***Raktározás*** | Az áruátvétel szempontjai és eszközeiRaktárak típusai, kialakításának szabályaiÜzemi, üzleti terméktárolás szabályaiA selejtezés szabályai |  |
| ***Termelés*** | Vételezések szabályaiVételezések szempontjai: pillanatnyi készlet, várt forgalom, szakosított előkészítésTermelés helyiségei |  |
| ***Ügyvitel a vendéglátásban*** |  | Bizonylatok, számlák, leltározásBizonylatok típusai, szigorú számadású bizonylatok jellemzőiKészletgazdálkodás a vendéglátásban |
| ***Százalékszámítás, mértékegység-átváltások*** |  | Megoszlások számítása, kerekítési szabályok |
| ***Árképzés*** |  | Árpolitika, árkialakítások nemzetközi formái, food cost, beverage cost, ELÁBÉ, árrés, haszonkulcs, ELÁBÉ-szint, árrésszint, árengedmények fajtái, bruttó és nettó beszerzési ár,bruttó és nettó eladási ár, áfa fogalma és számításuk módja |
| ***Jövedelmezőség*** |  | A költség és az eredmény fogalmaKöltséggazdálkodás, költségelemzés, adózás előtti eredmény, költségszint és eredmény-szint számítása, egyszerű jövedelmezőségi tábla felállítása |
| ***Elszámoltatás*** |  | A leltárhiány és -többlet értelmezéseNormalizált hiány, forgalmazási veszteség, raktár elszámoltatása, értékesítés elszámoltatása |
| ***Vállalkozási formák*** |  | Vállalkozási formák, típusok (egyéni és társas vállalkozások, kkt., bt., kft., rt.)Vendéglátásra jellemző vállalkozási típusok jellemzői (egyéni, bt., kft. alapítása, alapításának feltételei, dokumentumai, tagjai, tagok felelőssége, tagok jogai, vállalkozások vagyona, megszűntetési módjai, belső és külső ellenőrzése, NAV) |
| ***Alapvető munkajogi és adózási ismeretek*** | Munkáltató és munkavállaló kapcsolata (munkaszerződés fogalma, tartalma, jellemzői)Munkavállaló és munkáltató jogai és kötelességeiMunkaköri leírás célja, tartalma | Adó fogalma, alanya, tárgya, adózás alapelvei, funkcióiAdók csoportosítása, főbb adófajták jellemzői (szja, jövedéki adó, osztalékadó, nyereség-adó, kata, kiva, helyi adók, áfafizetés szabályai) |
| **Üzleti menedzsment**  |  | **63 óra** | **42 óra** |
| ***Gazdálkodás a bevételekkel*** | Gazdálkodás a bevételekkel (elméleti tudnivalók, és azok gyakorlati példákkal való összekapcsolása)A bevétel fogalma, egyszerű számviteli alapjai; az árral és kialakításával összefüggő alapismeretek: nettó, bruttó, áfa, felszolgálási díj; az árrés fogalma, szintmutatók; abevételtervezés egyszerű folyamata: a tervezés alapjai, a bevétel bontása egységekre, időtávokra  |  |
| ***A gazdálkodással összefüggő bizonylatkezelési ismeretek*** | A gazdálkodással összefüggő bizonylatkezelési ismeretekbevétel bizonylatai, elszámoltatás A számla alaki, tartalmi követelményei, gépi, kézi kiállítás, sztornózás A nyugta alaki, tartalmi követelményei, kézi, gépi nyugta, eljárások a pénztárgép üzemzavara, meghibásodása esetén, sztornózás Fizetési módok: készpénz, bankkártya, készpénz-helyettesítők, banki átutalás; banki POS-terminál használata Értékesítési szerződés A szállodai bankett és a catering bevételeinek elszámolása Fizetési határidők, a halasztott fizetés feltételei, előleg, foglaló, kaució.Pénzügyi elszámolás: bevételfeladás az ügyvitel felé (pénzösszesítő kiállítása) Felszolgálási díj kifizetése TIP kifizetése Szakhatósági ellenőrzés (Fogyasztóvédelmi Főosztály): számla- és nyugtaadási kötelezettség, borravaló kezelése, nyilvántartása; az elviteles és helyben fogyasztott termékeknél alkalmazott áfaszámítás szabályának alkalmazása Az ártájékoztatás eszközei | A nyugta- és számlaadás gépi, eszközei: számlázó munkaállomások kezelése (asztalnyitás, blokkolás, asztalbontás, cikk áthelyezése, tételsztornó, számlasztornó, előlegszámla, elő-leg-felhasználás, hitelszámla, engedményadás Számlázó munkaállomás, kasszagépek és banki POS-terminálok elszámolási bizonylatai  |
| ***Anyag-, készlet- és eszközgazdálkodás*** |  | Az áruforgalmi mérlegsor elemei Kalkuláció – az anyaghányad-számítás alapjai (egységek, mennyiségek, veszteségek) Ételköltség, italköltség, egyéb költség (fogalmak, szintmutatók értelmezése) Kalkulációs számítógépes alkalmazás kezelése: alapanyagok felvétele, többszintes működés használata, tápanyagértékre, transzzsírokra és allergénekre vonatkozó információk be-vitele, alapkalkulációk elkészítése, kalkulációk eladási cikkekhez rendelése Beszerzés: beszállítók kiválasztása, árajánlatkérés, ajánlatok összehasonlítása, beszállítók értékelése, minősítése, egyszerű szállítói szerződés Raktározás: raktár kialakítása (szakosított tárolás, speciális szabályok: ergonómia, munka-védelmi, tűzrendészeti előírások Készletmozgások (bevételezés, kiadás): készletnyilvántartási számítógépes alkalmazás kezelése, belső mozgásbizonylatok kiállítása A készletgazdálkodás alapfogalmai: minimum, maximum, biztonsági készlet Készletnyilvántartási számítógépes alkalmazás kezelése, készlet-statisztikák készítése Anyagi felelősség Elszámolás a készletekkel: a standolás gyakorlata, a leltározás gyakorlata, a készletnyilvántartás, standolás, leltározás számítógépes alkalmazásainak elsajátítása, kezelése Az alap eszközcsoportok ismerete: üzemelési, tárgyi eszközök Leltározással összefüggő ismeretek: leltártípusok, eszközleltár |
| ***Létszám- és bérgazdálkodás*** | Álláshirdetések Álláskeresés: önéletrajz, motivációs levél, álláskereső portálok, személyes interjú, bemutatkozás Toborzás, munkatársak keresése, kiválasztás: módszerek, a cég bemutatása Tréningek: orientációs tréning, szakmai tréning A munkaviszony létesítése és megszüntetése A belépés és a kilépés folyamata, dokumentumai Munkaszerződés: kötelező elemei, időbeli hatálya (határozott, határozatlan), próbaidő, felmondási idő; kölcsönzött munkaerő, állásmegosztás A munkabeosztás szabályozása: szabadidő, pihenőidő, osztott munkaidő, munkaidő hossza, beosztáskészítés időbeli korlátai Heti beosztás tervezése, éves szabadság tervezése Munkaidő-nyilvántartás: jelenléti ív vezetése, teljesítménylap kitöltése A munkavállalók jogi védelme: szakszervezet, üzemi tanács, Munka Törvénykönyve, hatóságok Munkakörök és szükséges képzettségek Munkaköri leírások  | A bérezés alapjai: bérelemek (alapbér, jutalékok, prémiumok, egyéb bér jellegű juttatások) Adózás (SZJA, járulékok, borravaló és TIP speciális szabályozása) A bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatai: a bérek tervezésének alapjai (a bérek bontása egységekre, időtávokra, munkakörökre) Szakhatósági ellenőrzés (Országos Munkabiztonsági és Munkaügyi Főfelügyelőség) |
| ***Vezetés a gyakorlatban*** | Az oktatók esettanulmányokon illusztrálják az elméleti áttekintést. A tanulók gyakorlati példákon keresztül megismerik a vezetés aktuális metodikáját, a korszerű gazdasági gyakorlatra épülő vezetést |  |
| ***Vállalkozás indítása*** |  | A témakör elsajátítását követően a tanuló ismeri az alábbiakat: Vállalkozási formák (egyéni, társas) alapítása, működtetése A vállalkozás indításának folyamata (jogszolgálat és könyvelői szolgálat igénybevétele) A vendéglátó üzlet indításának jogszabályi előírásai |
| **Marketing és protokoll**  |  | **42 óra** | **42** |
|  | Marketing alapjai (fogalom, marketing eszközök, marketing-mix)Termékpolitika: a választék kialakításának szempontjai; Árpolitika: az árképzés korszerűgyakorlati ismeretei; Disztribúciós politika (beszerzési, értékesítési csatornák); az értékesítéssel összefüggő marketing alapismeretekKommunikációs politika. A reklám alaptípusai (márkareklám, cégreklám,termékreklám); reklámhordozók (elektronikus média, nyomtatott sajtó, plakátok, levelek, stb.); üzleten belüli és üzleten kívüli reklámeszközök a vendéglátásban; ATL, BTL, gerillamarketing (sokkoló reklámok); online marketing: internet (WEB), közösségi média (Facebook, Twitter, Instagram, blog, egyéb közösségimédia-felületek); elégedettséget mérő online rendszerek; kommunikáció a közösségi oldalakon: netikett; a virtuális valóság használata, a kiterjesztett valóság használata; Személyes eladás; felülértékesítés (upsell), keresztértékesítés (cross sell); Eladásösztönzés: akciók, promóciók, kuponok, vásárlói hű-ségkártyák, utazási lehetőségek, nyeremények, árengedmények, bizonyos napszakokban adott engedmények (happy hours), törzsvásárlói programok; Vendégkapcsolat (PR): a PRjellegzetes eszközei; belső PR – szervezeti kultúra; A piackutatás módszerei, konkurenciavizsgálat; A protokoll fogalma és értelmezése; viselkedés, magatartási jellemvonások (jó modor, tiszteletadás, határozottság, pontosság stb.); Szóbeli kommunikáció a vendéggel és partnerekkel; köszönés (a négyes szabály értelmezése); kézfogás; egyéb köszönési formák, elköszönés; tegeződés, magázódás; kommunikáció telefonon; bemutatás, bemutatkozás szabályai; öltözködési szabályok (dress-code);  | Vállalkozás termékpolitikája, a választék kialakításaÁrpolitikai intézkedések. Árdifferenciálás, kedvezmények adásának lehetőségeÉrtékesítési csatornákReklámkampány tervezéseSzemélyes eladás eszközei, módszerei a gyakorlatbanPéldák az eladásösztönzésre.Eladóhelyi ösztönzés – cukrászda kialakítása, kirakat, vendégtérPR lehetőségeiPiackutatás lebonyolítása. Célja. SWOT analízis. Stratégiák kialakításaÜzleti kommunikáció: árajánlatkérés, árajánlatadás, üzleti levél, egyszerű szerződésÜltetési rendek ismerete; ültetőkártyák, ültetési tablók készítésének és elhelyezésének szabályai; a kiszolgálás protokolláris sorrendje; a kiemelt (VIP) vendégek kezelésének speciális szabályai; a vallási, nemzeti, nemzetiségi fogyasztási előírások, szokások ismerete. |
| **Szakmai idegen nyelv\*** |  |  | **21 óra** |
| **Asztalfoglalás és vendégek fogadása és rendelésfelvétel** |  | Idegen nyelven kommunikál munkahelyzetekben |
| **Italok készítése és felszolgálása** |  | Munkafolyamatokat szakmai idegen nyelven értelmez |
| **Ételek, italok ajánlása** |  | Szakmára jellemző munkafolyamatok szakkifejezéseit szóban és írásban, munkahelyzetekben alkalmazza |
| **Portfólió készítés** |  |  | **21 óra** |
|  |  | A portfólió formai és szakmai követelményének megismertetéseSzakmai elméleti tudás megalapozásaMintadokumentumok szemléltetéseÖnéletrajz minták, sablonok bemutatásaA tanulók segítése a portfólió összeállításában, felmerülő problémák átbeszélése, típushibákra való figyelemfelhívás.Fényképek munkahelyi rendezvényekről, a munkahely és a munkahelyi étel-ital választékbemutatása.Saját munkatevékenység bemutatása, példakép bemutatása, szakmai tovább fejlődés lehetőségének leírása.Önéletrajz.Szakmai versenyek, szakmai kiállítások képei, tapasztalatai. Külföldi szakmai gyakorlatok, külföldön szerzett szakmai tapasztalatok bemutatásaidegen nyelven.Önreflexió az egész portfólióra vonatkozóan: jövőkép, saját tanulási folyamat önértékelése és erre reflektálás**.** |