**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 szabályai Rendezvények protokollja | Étkezéssel egybekötött rendezvények: díszétkezések, állófogadások, koktélparti, ültetett állófogadások, esküvők és egyéb családi rendezvények, protokollfogadások, egyéb társas rendezvények |
| ***Az értékesítés folyamata*** | Munkakörök, értékesítési formák Értékesítés munkakörei (üzletvezető, teremfőnök, pincér, sommelier, pultos, bartender, vendéglátó eladó, kávéfőző/barista) Értékesítési rendszerek, értékesítési módszerek | Felszolgálás általános szabályai Üzletnyitás előtti előkészületek Vendég fogadása, ajánlási technikák, vendég segítése, tanácsadás Számla kiegyenlítése, fizetési módok Zárás utáni teendők Standolás, standív elkészítése, elszámolás |
| ***Kommunikáció a vendéggel*** | Általános kommunikációs szabályok Kommunikáció az „à la carte” értékesítés során Kommunikáció a társas étkezéseken Kommunikáció a büfé/koktélparti étkezéseken Kommunikáció a családi eseményeken és egyéb ünnepélyes eseményeken | Rendezvényfelvétel, asztalfoglalás folyamata, lehetőségei, adminisztrálása Etikett és protokoll szabályok Megjelenés  Probléma- és konfliktushelyzetek kezelése |
| ***Rendezvények***  ***lebonyolítása*** | Nyitás előtti előkészítő műveletek Szervizasztal felkészítése Gépek üzembe helyezése Rendezvénykönyv ellenőrzése Vételezés raktárból, készletek feltöltése | Alkalmi rendezvényekre való terítés adott és saját összeállítású étrend alapján (részvétel étel- és italsor összeállításában), szerviz asztal és kisegítő asztal szakszerű felkészítése Rendezvényen való felszolgálás (bankett, koktélparti, álló/ültetett fogadás, díszétkezések) eszközök csomagolása, szállítása, helyszín berendezése, asztalok elrendezése, lebonyolítás, elszámolás) Lebonyolítás dokumentumai (forgatókönyv, diszpozíció) |
| ***Elszámolás, fizettetés*** | Bankkártyás, készpénzes, átutalásos fizettetés menete, előleg, előlegbekérő, foglaló, 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, folyamatok Étlap szerinti főétkezések lebonyolítása Alkalmi rendezvényekre való terítés Rendezvényen való felszolgálás Szobaszerviz feladatok ellátása |
| ***Fizetési módok*** | Bankkártyás és egyéb készpénzkímélő fizetési módok, készpénzes, átutalásos fizettetés menete |  |
| **Étel és italismeret** |  | **63 óra** | **63 óra** |
| ***Konyha-technológiai alapismeretek*** | Darabolási, bundázási módok, sűrítési, dúsítási eljárások  A 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 szabályai  Italok csoportosítása, ismertetése (borok, szénsavas borok, sörök, párlatok, likőrök, kávék, kávékülönlegességek, teák, üdítők, ásványvizek)  Borvidékek, jellemző szőlőfajták, borok, borászatok Aperitif és digestiv italok, kevert báritalok |  |
| ***Italok készítésének szabályai*** |  | Az italok készítésének szabályai  Kevert italok, kávék és kávékülönlegességek, teák készítése |
| ***Ételek és italok párosítása, étrend összeállítása*** | Ételek és italok párosítása, étrend-összeállítás  Étlap fajtái (állandó, napi, alkalmi vagy szűkített) | Aperitif és digestif italok, italajánlás  Alkalmi étrend összeállítás szempontjai, menükártya szerkesztés szabályai Alkalmi menüsorok összeállítása, étrendek és a hozzá illő italok ajánlása  Étlap fajtái (állandó, napi, alkalmi vagy szűkített) Étlap szerkesztésének szabályai  Itallap/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 típusok  Nyersanyagok beszerzési követelményei |  |
| ***Raktározás*** | Az áruátvétel szempontjai és eszközei  Raktárak típusai, kialakításának szabályai  Üzemi, üzleti terméktárolás szabályai  A selejtezés szabályai |  |
| ***Termelés*** | Vételezések szabályai  Vételezések szempontjai: pillanatnyi készlet, várt forgalom, szakosított előkészítés  Termelés helyiségei |  |
| ***Ügyvitel a vendéglátásban*** |  | Bizonylatok, számlák, leltározás  Bizonylatok típusai, szigorú számadású bizonylatok jellemzői  Készletgazdálkodás a vendéglátásban |
| ***Százalékszámítás, mértékegység-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 fogalma  Költséggazdálkodás, költségelemzés, adózás előtti eredmény, költségszint és eredmény-  szint számítása, egyszerű jövedelmezőségi tábla felállítása |
| ***Elszámoltatás*** |  | A leltárhiány és -többlet értelmezése  Normalizált hiány, forgalmazási veszteség, raktár elszámoltatása, értékesítés elszámoltatása |
| ***Vállalkozási formák*** |  | Vállalkozási formák, típusok (egyéni és társas vállalkozások, kkt., bt., kft., rt.)  Vendéglátásra jellemző vállalkozási típusok jellemzői (egyéni, bt., kft. alapítása, alapításának feltételei, dokumentumai, tagjai, tagok felelőssége, tagok jogai, vállalkozások vagyona, megszűntetési módjai, belső és külső ellenőrzése, NAV) |
| ***Alapvető munkajogi és adózási ismeretek*** | Munkáltató és munkavállaló kapcsolata (munkaszerződés fogalma, tartalma, jellemzői)  Munkavállaló és munkáltató jogai és kötelességei  Munkaköri leírás célja, tartalma | Adó fogalma, alanya, tárgya, adózás alapelvei, funkciói  Adók csoportosítása, főbb adófajták jellemzői (szja, jövedéki adó, osztalékadó, 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; a  bevételtervezés egyszerű folyamata: a tervezés alapjai, a bevétel bontása egységekre, időtávokra |  |
| ***A gazdálkodással összefüggő bizonylatkezelési ismeretek*** | A gazdálkodással összefüggő bizonylatkezelési ismeretek  bevétel 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 korszerű  gyakorlati ismeretei;  Disztribúciós politika (beszerzési, értékesítési csatornák); az értékesítéssel összefüggő marketing alapismeretek  Kommunikációs 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 PR  jellegzetes 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 kialakítása  Árpolitikai intézkedések. Árdifferenciálás, kedvezmények adásának lehetősége  Értékesítési csatornák  Reklámkampány tervezése  Személyes eladás eszközei, módszerei a gyakorlatban  Példák az eladásösztönzésre.  Eladóhelyi ösztönzés – cukrászda kialakítása, kirakat, vendégtér  PR lehetőségei  Piackutatás lebonyolítása. Célja. SWOT analízis. Stratégiák kialakítása  Üzleti kommunikáció: árajánlatkérés, árajánlatadás, üzleti levél, egyszerű szerződés  Ültetési rendek ismerete; ültetőkártyák, ültetési tablók készítésének és elhelyezésének szabályai; a kiszolgálás protokolláris sorrendje; a kiemelt (VIP) vendégek kezelésének speciális szabályai; a vallási, nemzeti, nemzetiségi fogyasztási előírások, szokások ismerete. |
| **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 megismertetése  Szakmai elméleti tudás megalapozása  Mintadokumentumok szemléltetése  Önéletrajz minták, sablonok bemutatása  A tanulók segítése a portfólió összeállításában, felmerülő problémák átbeszélése, típushibákra való figyelemfelhívás.  Fényképek munkahelyi rendezvényekről, a munkahely és a munkahelyi étel-ital választék  bemutatása.  Saját munkatevékenység bemutatása, példakép bemutatása, szakmai tovább fejlődés lehetőségének leírása.  Önéletrajz.  Szakmai versenyek, szakmai kiállítások képei, tapasztalatai.  Külföldi szakmai gyakorlatok, külföldön szerzett szakmai tapasztalatok bemutatása  idegen nyelven.  Önreflexió az egész portfólióra vonatkozóan: jövőkép, saját tanulási folyamat önértékelése és erre reflektálás**.** |