

Képzési Program
A felnőttek számára szervezett 1 éves szakmai oktatáshoz

a
23. TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS
ágazathoz tartozó
4 1013 23 03
Panziós-fogadás
SZAKMÁHOZ

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 ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: —

2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA

A programtervvel kitöltött időkeret – a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020 (II. 7.) Korm. rendelet 13.§ (4) bekezdésének megfelelően – tartalmaz a szakképző intézmény által a helyi gazdasági környezet egyedi elvárásaihoz igazodó szakmai célokra szabadon felhasználható időkeretet (szabad sáv).

A szabad sáv szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

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. Az egyes tantárgyaknál történik annak meghatározása, hogy a tantárgy teljes tartalmát tekintve az órakeretnek minimálisan hány százalékát kell gyakorlati körülmények között (tanműhelyben, termelőüzemben stb.) oktatni. Ez az adott tantárgy egészének gyakorlatigényességét mutatja, és minél magasabb ez az arány, annál inkább ösztönöz az elméleti tudáselemek gyakorlatba ágyazottan történő oktatására.

A szakirányú oktatásban a tantárgyakra meghatározott időkeret és tartalom kötelező érvényű, a témakörökre kialakított óraszám, valamint a tantárgyak és témakörök óraszámának évfolyamonkénti megoszlása és sorrendje – a szakmai vizsga követelményeire tekintettel – pedig ajánlás.

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

A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként

	Évfolyam	1/11. évfolyam	A képzés összes óraszámja
	Évfolyam összes óraszámja	833	833
Munkavállalói ismeretek	Munkavállalói ismeretek	7	7
	Álláskeresés	1	1
	Munkajogi alapismeretek	2	2
	Munkaviszony létesítése	3	3
	Munkanélküliség	1	1
Munkavállalói idegen nyelv	Munkavállalói idegen nyelv	25	25
	Az álláskeresés lépései, álláshirdetések	4	4
	Önéletrajz és motivációs levél	6	6
	„Small talk” – általános társalgás	5	5
	Állásinterjú	10	10
Turizmus - vendéglátás alapozás	A munka világa	22	22
	Alapvető szakmai elvárások	4	4
	Kommunikáció és vendégkapcsolatok	14	14
	Munkabiztonság és egészségvédelem	4	4
	IKT a vendéglátásban	29	29
	Digitális eszközök a vendéglátásban	12	12
	Digitális tananyagtartalmak alkalmazása	7	7
	Digitális eszközök a turizmusban	10	10
	Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek	172	172
	A cukrászati termelés alapjai	43	43
	Az ételkészítés alapjai	43	43
	A vendégtéri értékesítés alapjai	43	43
	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai	43	43
	Tanulási terület összórészámja	223	223

Panzios-fogadós - középszintű képzés	Előkészítés	68	170
	A vendéglátás alapja, tevékenységi körei	7	17
	A vendéglátás üzlethálózata	7	19
	A turizmus alapjai, tevékenysége	7	19
	A szálláshelyek csoportosítása	7	19
	A panziók-fogadók meghatározása	7	19
	A környezetvédelem helye és szerepe a turizmusban és a vendéglátásban	4	13
	A világ turizmusa	10	21
	A turizmus és a vendéglátás szervezetei	4	9
	A turizmus és a vendéglátás piacai	5	14
	A turizmus és a vendéglátás ügyvitele	10	20
	Vendégfogadás és kiszolgálás	54	134
	A napi működési feltételek biztosítása	8	19
	Általános viselkedési szabályok	9	22
	A kommunikáció fajtái	9	22
	Információnyújtás a vendégeknek	6	11
	A vendégek kiszolgálása	12	34
	Vendég és partner észrevételek, panaszok kezelése	10	26
	Panziók és fogadók működtetése	348	348
	A szállásadás története	8	8
A szálláshelyek alapfogalmai, típusaik	12	12	
A panziók működésének tárgyi feltételrendszere	30	30	
A panziók tevékenysége és kínálata	72	72	
A panziók működésének személyi feltételei	26	26	
A panzió munkakörei	26	26	
A panziók marketingjének sajátosságai	68	68	
A panziók ügyvitele	42	42	
A panzió gazdálkodása	50	50	
A panzió üzemeltetéséhez kapcsolódó jogszabályok	14	14	

Reklám és vásárlásösztönzés	54	54
A marketing alapjai	3	3
A piac	3	3
Vásárlói magatartás, versenytárselemzés	6	6
A termék	4	4
Az ár, értékesítési politika	4	4
Marketing kommunikáció	12	12
Értékesítés ösztönzés	6	6
Márka	4	4
Egyéb piacbefolyásoló tényezők	4	4
Image és arculat	8	8
Anyaggazdálkodás - adminisztráció - elszámolás	54	54
Anyagismeret	4	4
A napi működéshez használt egyéb anyagok	8	8
Bizonylatok, nyomtatványok, nyilvántartások	10	10
Veszélyes anyagok, hulladékkezelés	6	6
Adminisztráció	16	16
Elszámolás, elszámoltatás	10	10
Tanulási terület összórása	578	578
Egybefüggő szakmai gyakorlat:	80	80

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

7 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület elsajátításával a tanuló önismeretet szerez, meghatározza a céljait. Megismerkedik környezeté munkaeerőpiaci helyzetével. Megtanulja, milyen foglalkoztatási formában tud majd elhelyezkedni munkavállalóként. Megismeri, hogy tanulói jogviszonyában is foglalkoztatható szakképzési munkaviszony keretében. Megtanulja az ehhez a jogviszonyhoz kapcsolódó jogait és kötelezettségeit. A tanuló megismeri a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismereteket, amelyeket a gyakorlati, mindennapi tevékenysége során alkalmazni tud.

3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy

7 óra

3.1.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tanuló általános felkészítése az álláskeresés módszereire, technikáira, valamint a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretek elsajátítására.

3.1.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3.1.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

3.1.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.1.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megfogalmazza saját karriercéljait.	Ismeri saját személyisége jellemvonásait, annak pozitívumait.	Teljesen önállóan	Önismerete alapján törekszik céljai reális megfogalmazására.	
Szakképzési munkaviszonyt létesít.	Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai követelményeit.	Instrukció alapján részben önállóan	Megjelenésében igényes, viselkedésében visszafogott.	

Felismeri, megnevezi és leírja az álláskeresés módszereit.	Ismeri a formális és informális álláskeresési technikákat.	Teljesen önállóan	Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére.	Internetes álláskeresési portálokon információkat keres, rendszerez.
--	--	-------------------	--	--

3.1.1.6 A tantárgy témakörei

3.1.1.6.1 Álláskeresés

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete
 Álláskeresési módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága

3.1.1.6.2 Munkajogi alapismeretek

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony
 A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége
 Atipikus munkavégzési formák a munka törvénykönyve szerint: távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai idenymunka és alkalmi munka)
 Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

3.1.1.6.3 Munkaviszony létesítése

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai
 A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.
 A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Próbaidő
 A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei
 A munkaszerződés módosítása
 Munkaviszony megszűnése, megszüntetése
 Munkaidő és pihenőidő
 A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

3.1.1.6.4 Munkanélküliség

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel Az álláskeresési ellátások fajtái
 Álláskeresők számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazásiköltség-támogatások)
 Szolgáltatások álláskeresőknek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)
 Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszama:

25 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Állások megpályázása idegen nyelven. Önéletrajz és motivációs levél megfogalmazása, az állásinterjú során megfelelő idegen nyelvű kommunikáció.

3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy

25 óra

3.2.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetésre jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, s nyelvi szintjüknek megfelelően hatékonyan és eredményesen meg tudják valósítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet megfogalmazni a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően, nyelvi panelek és gyakori kifejezések segítségével.

Az állásinterjú során legyenek képesek idegen nyelven, a személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni. Az állásinterjú bevezető részében, az általános társalgás során feltett kérdéseket egyszerű mondatokkal meg tudják válaszolni. Az interjú során tudjanak szándékaikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengeségeiket egyszerűbb mondatok, nyelvi szerkezetek segítségével. Rendelkezzenek megfelelő szókinccsel ahhoz, hogy tanulmányaikról és munkatapasztalatukról be tudjanak számolni. Megértsék az adott cég/vállalat honlapján közzétett információkat, és ezzel kapcsolatosan fel tudjanak tenni munkájukat érintő egyszerűbb kérdéseket.

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

3.2.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

A tantárgy tanítása idegen nyelven zajlik, ezért az oktatónak rendelkeznie kell az adott idegen nyelvből nyelvtanári végzettséggel.

3.2.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvek

3.2.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.2.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskereséshez használja a kapcsolati tőkéjét.	Ismeri az álláskeresést segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresésben segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket.	Teljesen önállóan	Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukción). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni.	Hatékonyan tudja álláskereséshez használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz.	Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit.	Teljesen önállóan		Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CVsablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázandó állás sajátosságaihoz igazít.	Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményeit, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven.	Teljesen önállóan		Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai szabályokat.
Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskeresés folyamatának figyelembevételével.	Ismeri az álláskeresés folyamatát.	Teljesen önállóan		Digitális formanyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, emailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása.

Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, és céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során.	Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókincsrel és nyelvtani tudással rendelkezik.	Teljesen önállóan		A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni.
Az állásinterjún, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.	Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.	Teljesen önállóan		

3.2.1.6 A tantárgy témakörei

3.2.1.6.1 Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

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

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését.

Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (írás-készség).

3.2.1.6.2 Önéletrajz és motivációs levél

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

Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartalmi és formai követelményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, a szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján

begyakorolja, hogy tipikus szófordulatok és nyelvi panelek segítségével hogyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.

3.2.1.6.3 „Small talk” – általános társalgás

A small talk elengedhetetlen része minden beszélgetésnek, így az állásinterjúnak is. Segíti a beszélgetésben részt vevőket ráhangolódni a tényleges beszélgetésre, megtöri a kínos csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetének fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. az időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a megfelelő kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

3.2.1.6.4 Állásinterjú

A témakör végére a tanuló képes egyszerűbb mondatokkal és megfelelő koherenciával hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és egyszerűbb kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

3.3 Turizmus-vendéglátás alapozás megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma:

223 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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.

3.3.1 A munka világa tantárgy

22 óra

3.3.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek a tanulószervezés 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.

3.3.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3.3.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Kommunikáció, magyar nyelv és irodalom, történelem, társadalomismeret

3.3.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.3.1.5 A tantárgy 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, hozzáállásában igyekvő.	Hatékonyan tudja álláskereséshez és munkaszervezés minták 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, viselkedésbeli 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		

3.3.1.6 A tantárgy témakörei

3.3.1.6.1 Alapvető szakmai elvárások

Munkaegészségügyi előírások, szakmai követelmények, etikai, erkölcsi elvárások

3.3.1.6.2 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

3.3.1.6.3 Munkabiztonság és egészségvédelem

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

3.3.2 IKT a vendéglátásban tantárgy

29 óra

3.3.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy 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.

3.3.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3.3.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Matematika, informatika, termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek

3.3.2.4 A képzés órakeretének 100%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.3.2.5 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.	Irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő) készségi szinten használ.
Alapvető műveleteket végez a számlázás és készletmozgás témakörében.	Számlázási, készletezési alapfogalmak, műveletek ismerete Az üzletben használt számítógépes programok ismerete	Irányítással	Az internetről összegyűjtött információk felhasználása során betartja az adatvédelemre és a szerzői jogokra	Az üzletben alkalmazott szakmai szoftverek alapvető összefüggéseit ismeri, a szoftvereket alapszinten kezeli.
Információt gyűjt és rendszerez a vendéglátáshoz és a turisztikához kapcsolódóan.	Internethasználat	Instrukció alapján részben önállóan		Az internetes böngészőket és közösségi oldalakat hatékonyan tudja információgyűjtésre használni.

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

3.3.2.6 A tantárgy témakörei

3.3.2.6.1 Digitális eszközök a vendéglátásban

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

3.3.2.6.2 Digitális tananyagtartalmak alkalmazása

Digitális tananyagok és kapcsolódó információk keresése magyar és nemzetközi weboldalakon, valamint felhasználásuk, feldolgozásuk, kezelésük
Rendszerszintű gondolkodás (tudja az információkat megszerezni, tárolni)

3.3.2.6.3 Digitális eszközök a turizmusban

A turizmus és a szálláshely-szolgáltatás területén alkalmazott informatikai eszközök megismerése, gyakorlati alkalmazásuk
A digitális turizmus lényege, informatikai eszközei, technológiai
Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek A szállodai gazdálkodás informatikai alapjai

3.3.3 Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek tantárgy

172 óra

3.3.3.1 A tantárgy tanításának fő célja

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 technikus) kívánják folytatni tanulmányaikat.

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

3.3.3.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3.3.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

3.3.3.4 A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.3.3.5 A tantárgy 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		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	Empátia, odafigyelés másokra Konfliktuskezelés	
A vendégteret felteríti egyszerű terítéssel, és a szervizteret felkészíti az üzemeltetésre.	Az éttermi alapterítés formái és a szerviztér előkészítésének műveletei	Instrukció alapján részben önállóan	Kooperativitás Tolerancia Önállóság Céltudatosság Kudarctűrés A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása	
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.	Szárított és friss fűszernövények, ízesítők	Instrukció alapján részben önállóan		
Megismeri, megnevezi és leírja az alapvető konyhatechnológiai műveleteket, eljárásokat.	Ételkészítési alpműveletek	Instrukció alapján részben önállóan		

<p>Felhasználás előtt ellenőrzi a nyersanyagok tárolását és minőségét. A nyersanyagokat a receptúrának megfelelően kiméri.</p>	<p>Cukrászati nyersanyagok tárolása Minőségre vonatkozó követelmények Mérési műveletek Tömeg, űrtartalom, mértékegységek átváltása Tárázás</p>	<p>Instrukció alapján részben önállóan</p>		
<p>Cukrászati alpműveleteket (előkészítő, tésztakészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelék-készítő, befejező) végez.</p>	<p>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</p>	<p>Instrukció alapján részben önállóan</p>		
<p>Bemutatja Magyarország turisztikailag meghatározó természeti adottságait és egy választott turisztikai régiót, valamint Magyarország turisztikai fejlesztési tervét.</p>	<p>Természeti adottságok: az ország fekvése, domborzati viszonyok, vízrajz, gyógy- és termálvizek, nemzeti parkok, arborétumok, barlangok, Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Magyarország kiemelten támogatott fejlesztési területei</p>	<p>Instrukció alapján részben önállóan</p>		<p>Prezentációs program használata.</p>
<p>Bemutatja az adott szálláshely szolgáltatásait, elvégzi a vendégérkeztetéssel kapcsolatos tevékenységeket, és informálja a vendégeket a szálláshelyen található vendéglátó üzletekről.</p>	<p>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</p>	<p>Instrukció alapján részben önállóan</p>		

3.3.3.6 A tantárgy témakörei

3.3.3.6.1 A cukrászati termelés alapjai

A cukrászüzem helységei, munkaterületei

A cukrászati termelés élelmiszerbiztonsági és környezetvédelmi követelményei

A cukrászati termékkészítéshez alkalmazott nyersanyagok minősége, tárolása, idegen nyelvű elnevezései

A cukrászati termelés eszközei, berendezései, gépei, balesetvédelmi előírásai

Cukrászati alapműveletek idegen nyelvű elnevezései Cukrászati alapműveletek 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, szűrés, 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

3.3.3.6.2 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 alapműveletek és ételkészítési eljárások, valamint ezek idegen nyelvű elnevezései

3.3.3.6.3 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 alapműveletei

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

3.3.3.6.4 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

3.4 Panziós-fogadás – középszintű képzés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

578 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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.

3.4.1 Előkészítés tantárgy

68 óra

3.4.1.1 A tantárgy 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 tananyagán belül a szálláshelyeket beazonosítani. Tisztába legyen az alapfogalmakkal. A panzió-fogadó kategóriát ismerje meg a lehető legmagasabb szinten, hogy tudását a gyakorlatban tudja hasznosítani.

3.4.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Felsőfokú vendéglátóipari végzettség, minimum 5 éves turisztikai-vendéglátói tapasztalat

3.4.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

3.4.1.4 A képzés órakeretének 100%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.4.1.5 A tantárgy 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		

3.4.1.6 A tantárgy témakörei

3.4.1.6.1 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

3.4.1.6.2 A vendéglátás üzlethálózata A vonatkozó jogszabályok bemutatása

3.4.1.6.3 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

3.4.1.6.5 A panziók-fogadók meghatározása

A létesítés szabályai, engedélyeztetés, fenntartás

3.4.1.6.6 A környezetvédelem helye és szerepe a turizmusban és a vendéglátásban

Az alapfogalmak tisztázása, a környezetvédelem fontossága, aktualitása a turisztikában

3.4.1.6.7 A világ turizmusa

A turizmus helyzete Európában és a világ más részein

A világ turizmusának hatása a hazai turizmusra

3.4.1.6.8 A turizmus és a vendéglátás szervezetei

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

3.4.1.6.9 A turizmus és a vendéglátás piacai
A kereslet és a kínálata kapcsolata, árak, verseny, kockázat

3.4.1.6.10 A turizmus és a vendéglátás ügyvitele
A tevékenység dokumentálása, adminisztráció, ügyviteli feladatok és azok nyomtatványai

3.4.2 Vendégfogadás és kiszolgálás tantárgy

54 óra

3.4.2.1 A tantárgy 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.

3.4.2.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások
Turizmusszakos közgazdász, szakmai tapasztalatokkal rendelkező oktató, óraadó

3.4.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak
—

3.4.2.4 A képzés órakeretének 100%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.4.2.5 A tantárgy 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
---	---	-------------------	------------------------------------

3.4.2.6 A tantárgy témakörei

3.4.2.6.1 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)

3.4.2.6.2 Általános viselkedési szabályok

Megjelenés és magatartás a munkahelyen

Munkatársakhoz, vendégekhez való viszonyulás

A köszönés, megszólítás, viselkedés szabályai, alapvető etikettismeretek

3.4.2.6.3 A kommunikáció fajtái

Verbális és írott kommunikáció, testbeszéd, virtuális kommunikáció

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

3.4.2.6.4 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.)

3.4.2.6.5 A vendégek kiszolgálása

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

3.4.2.6.6 Vendég- és partnerészrevételek, panaszok kezelése

Információnyújtás a vendégek jogairól, kötelezettségeiről

A panaszkezelés szabályai, commentek kezelése

3.4.3 Panziók és fogadók működtetése tantárgy

348 óra

3.4.3.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy elsajátítása után 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.

3.4.3.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Turizmusszakos közgazdász, műszaki végzettség, minimum 5 éves turisztikaivendéglátói tapasztalat

3.4.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

3.4.3.4 A képzés órakeretének 100%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.4.3.5 A tantárgy 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 kifejezőképesség, műveltség, szókincs, kezdeményezőképeség, kreativitás, alkalmazkodóképesség, nyitottság, emberismeret, gondosság, pontosság, 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 szoftverek, 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.	Humánerőforrás-gazdálkodási 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	

3.4.3.6 A tantárgy témakörei

3.4.3.6.1 A szállásadás története

A szállásadás kezdetei

A hazai szállásadás kialakulása

A szállásadásban tevékenykedők érdekvédelmi, érdekképviselési lehetőségei, szervezetei

3.4.3.6.2 A szálláshelyek alapfogalmai, típusaik

A szálláshelyek rendszerezése

A szálláshelyek csoportosítása

A panzió-fogadó fogalma, típusai

A panziók minősítése

3.4.3.6.3 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

3.4.3.6.4 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

3.4.3.6.5 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 szezonális és a magas fluktuáció kezelése

3.4.3.6.6 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

3.4.3.6.7 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

3.4.3.6.8 A panziók ügyvitele

Az ügyviteli folyamatok és a bizonylatolás
A bevétel bizonylatai, 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

3.4.3.6.9 A panzió gazdálkodása

A gazdálkodás területei
Bevételek és költségek csoportosítása és jellemzése
Az eredmény kimutatása és a gazdálkodás elemzése

3.4.3.6.10 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 betartatása

3.4.4 Reklám és vásárlásösztönzés tantárgy

54 óra

3.4.4.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy 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.

3.4.4.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Marketingtanár, marketing szakos közgazdász

3.4.4.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

3.4.4.4 A képzés órakeretének 100%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.4.4.5 A tantárgy 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		
------------------------	---	-------------------	--	--

3.4.4.6 A tantárgy témakörei

3.4.4.6.1 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

3.4.4.6.2 A piac

A piackutató módszerei (szekunder és primer)
Kérdőív-szerkesztés, szabályai és elemzésük
A kérdőív-készítés gyakorlása
Piaci szereplők, piactípusok, a piac méretének mutatószámai
Piacszegmentáció
Célpiaci marketing, a piacssegmentáció gyakorlása

3.4.4.6.3 Vásárlói magatartás, versenytárs-elemzés

A vásárlói magatartást meghatározó tényezők, a vásárlási folyamat szakaszai
Vásárlói döntések, főbb jellegzetességei
Személyiségtípusok, a szervezetek beszerzési döntései, fogyasztói szokások az idegenforgalomban
Versenytárs-elemzés
A marketingkörnyezet elemzése (mikro-makro értelemben), SWOT-elemzés, a SWOT-elemzés gyakorlása

3.4.4.6.4 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

3.4.4.6.5 Ár- és értékesítési politika

Az ár fogalma, árképzési elvek
Marketing szemléletű árképzés
A fedezeti pont értelmezése, árdifferenciálás
Az árak jogi szabályozása
Értékesítéspolitikai, értékesítési csatornák és értékesítési rendszer
Értékesítési csatornák a turizmusban és a vendéglátásban Franchise-rendszer

3.4.4.6.6 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

3.4.4.6.7 Értékesítésösztönzés

Személyes eladás, értékesítésösztönzés, fogyasztói és viszonteladói ösztönzőmódszerek
Értékesítésösztönzés a vendéglátásban és az idegenforgalomban
Eladáshelyi ösztönzés

3.4.4.6.8 Márka

A márka fogalma, márkaépítés
A védjegy fogalma, védjegyoltalom

3.4.4.6.9 Egyéb piacbefolyásoló tényezők

A csomagolás típusai, a DM lényege és fő csatornái
A vevőszolgálat szerepe és lényege
Reklamációkezelés
Az online marketing jelentősége
Események szervezése

3.4.4.6.10 Image és arculat

Az image lényege és fajtái
A vállalati arculat lényege
Vállalati arculatépítés
Az arculat tartalmi és formai elemei

3.4.5 Anyaggazdálkodás - adminisztráció - elszámolás tantárgy

54 óra

3.4.5.1 A tantárgy tanításának fő célja

A hazai szálláshelyek részére szakképzett, korszerű ismeretekkel rendelkező szakemberek képzése

3.4.5.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Közgazdász, vendéglátás területen minimum 3 éves szakmai gyakorlat és tapasztalat megléte

3.4.5.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

3.4.5.4 A képzés órakeretének legalább 70%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.4.5.5 A tantárgy 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

3.4.5.6 A tantárgy témakörei

3.4.5.6.1 Anyagismeret

Az üzlet működése során használat valamennyi anyag ismerete
Nyersanyagok, segédanyagok, egyéb anyagok (pl. virágápoláshoz, ahol állatok vannak, ott az ellátásukhoz szükséges anyagok stb.) Tisztítószerek, vegyszerek

3.4.5.6.2 A napi működéshez használt egyéb anyagok
Textíliaismeret, külön tekintettel az allergén szempontokra
A folyamatos működés biztosítását szolgáló karbantartási anyagok ismerete

3.4.5.6.3 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

3.4.5.6.4 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

3.4.5.6.5 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

3.4.5.6.6 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

4 RÉSZSZAKMA

5 EGYEBEK

TARTALOM

1 A SZAKMA ALAPADATAI.....	1
2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA.....	1
A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszámja évfolyamonként	2
3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA	5
3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület	5
3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy 7 óra.....	5
3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület.....	7
3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy 25 óra	7
3.3 Turizmus-vendéglátás alapozás megnevezésű tanulási terület	11
3.3.1 A munka világa tantárgy 22 óra	11
3.3.2 IKT a vendéglátásban tantárgy 29 óra.....	13
3.3.3 Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek tantárgy 172 óra	15
.....	14
3.4 Panziós-fogadás – középszintű képzés megnevezésű tanulási terület.....	19
3.4.1 Előkészítés tantárgy 68 óra.....	19
3.4.2 Vendégfogadás és kiszolgálás tantárgy 54 óra.....	21
3.4.3 Panziók és fogadók működtetése tantárgy 348 óra	23
3.4.4 Reklám és vásárlásösztönzés tantárgy 54 óra	26
3.4.5 Anyaggazdálkodás - adminisztráció - elszámolás tantárgy 54 óra	28
4 RÉSZSZAKMA	30
5 EGYEBEK	30