

# KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK

## PANZIÓS FOGADÓS SZAKMA

### 1. A szakma alapadatai

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás
- 1.2 A szakma megnevezése: Panziós-fogadós
- 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: -
- 1.9 Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: 175 óra, Technikumi oktatásban: -, Érettségire épülő oktatásban: 200 óra

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

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

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

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

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

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

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

### 3. A szakmához rendelt legjellemzőbb FEOR szám

| Szakma megnevezése | FEOR-szám | FEOR megnevezése   |
|--------------------|-----------|--|
| Panziós-fogadós    | 1331      | Panzióvezető, kollégiumigazgató, szállodavezető, recepcióvezető (szállodai), Turistaszálló-vezető, vendéglátó egységvezető |
|                    | 5242      | Családi panzió vezetője, falusi vendéglátó, panziós  |

#### **4. A szakképzésbe történő belépés feltételei**

##### 4.1 Iskolai előképzettség:

Alapfokú iskolai végzettség

##### 4.2 Alkalmassági követelmények

4.2.1 Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: szükséges

#### **5. A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek**

##### 5.1 Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra

- Informatikai eszközök (számítógép, alapvető irodai szoftverek)
- Munkabiztonsági eszközök
- Egyéni védőfelszerelések
- Szakács kézi szerszámok
- Konyhai gépek, kisgépek (sütő, gőzpároló)
- Meleg és hidegkonyhai felszerelések, eszközök
- Tálaló eszközök, tálak, tányérok, csészek, sosier
- Cukrász kéziszerszámok, eszközök
- Rozsdamentes üstök, - gyorsforralók, - formák
- Műanyag tálak, mérőedények
- Rozsdamentes, falapos munkaasztalok
- Főzőberendezések
- Mikrohullámú melegítő
- Mérőberendezések
- Hűtő, fagyasztó, sokkoló
- Asztali gyúró, keverő, habverő, gép
- Sütő, berendezések
- Étterem bútorai, berendezései, gépei, 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

##### 5.2 Eszközjegyzék szakirányú oktatásra

- Informatikai eszközök (számítógép, Word és Excel programok, nyomtató, projektor, internet elérés, készpénzkímélő (POS) eszközök használata, szállodai és étteremi szoftverek ismerete, használata, adatszolgáltatás (NTAK), helyfoglalási rendszerek ismerete)
- Munkabiztonsági eszközök
- Egyéni védőfelszerelések
- Szakács kézi szerszámok
- Konyhai gépek, kisgépek (sütő, gőzpároló)
- Meleg és hidegkonyhai felszerelések, eszközök
- Tálaló eszközök, tálak, tányérok, csészek, sosier
- Műanyag tálak, mérőedények
- Rozsdamentes, falapos munkaasztalok
- Főzőberendezések
- Mikrohullámú melegítő

- Mérőberendezések
- Hűtő, fagyasztó, sokkoló
- Sütő, berendezések
- Étterem bútorai, berendezései, gépei, textíliák
- Eszpresszó kávégép gőzölővel és kávédarálóval ellátva
- Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak
- Szállásadó üzemek kialakítása, helyiségei, berendezései (szállodai szoba, front office, stb.)
- Újrahasznosítható természetben lebomló, papír eszközök

## 6. Kimeneti követelmények

### 6.1 Az ágazati alapoktatás szakmai követelményeinek leírása

A turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás során a tanuló betekintést nyer a cukrász, szakács, vendégtéri és turisztikai szakmák tevékenységébe. Megkülönbözteti, felhasználás előtt alkalmassá teszi, előkészíti a termékkészítéshez a nyersanyagokat, ügyel a minőségükre. Kiválasztja a munkafolyamatokhoz szükséges eszközöket, gépeket, kézi szerszámokat, berendezéseket. A cukrászati termékkészítés során, tésztákat gyúr, kever, habot ver, kinyújtja, darabolja, kiken, nyomózsákkal alakítja, megsüti, betölti, díszíti a termékeket. Az ételkészítés során, főz, párol, pirít, grillez, süt zárt térben és bő zsiradékban, kialakítja a termékek ízét, állagát, megjelenését. A vendégtérben éttermi alapterítést végez, a vendég előtt desszerteket, salátákat, alkoholmentes kevert italokat készít. Megkülönbözteti a szálláshelytípusokat, a régió turisztikai szolgáltatóit, ajánlja a vendégeknek a saját turisztikai régióját, természeti adottságait. Fogadja a vendéget, ismerteti, felszolgálja a rendelkezésre álló ételeket és italokat. Munkatevékenysége során betartja a munkabiztonsági, egészségvédelmi, higiéniai és környezetvédelmi szabályokat, előírásokat. Az üzleti érintkezés szabályai szerint kommunikál a munkatársaival, a vendégekkel, betartja, a viselkedési szabályokat, elfogadja a különböző nemzeti kultúrák sajátosságait. Feladataihoz munkája során szövegszerkesztő és táblázatkezelő programokat használ, szakmai információgyűjtéshez a világhálón tájékozódik és hagyományos információs forrásokat felhasznál.

## 6.2 Ágazati alapképzés szakmai követelményei

| Sorszám | Készségek, képességek  | Ismeretek  | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök   | Önállóság és felelősség mértéke   |
|---------|--|--|---|---|
| 1       | Napi munkatevékenység során az üzleti érintkezés szabályai szerint kommunikál magyar és legalább egy idegen nyelven a munkatársaival, a vendégekkel. | Ismeri az alapvető nyelvi, írásos és szóbeli kommunikációs elvárásokat és normákat magyar és a tanult idegen nyelven.                | Empatikus munkatársaival és a vendégekkel szemben, nyitott és érzékeny a kommunikációs elvárásokra.   | Betartja az alapvető kommunikációs és viselkedési szabályokat.  |
| 2       | Munkaviszony létesítéskor, munkavégzéskor és felmondáskor érvényesíti munkavállalói jogait, a munkaszerződésnek megfelelően.                         | Ismeri a munkaszerződés, lényegét, tartalmi elemeit, a Munka Törvénykönyvének a munkavállalóra vonatkozó kötelezettségeit és jogait. | Törekszik a munkaszerződésében foglaltak pontos megvalósulására, kötelezettségeit az előírásoknak megfelelően betartja, munkavégzése során együttműködik munkáltatójával. | Betartja a munkaügyi szabályokat és felelősséget vállal a saját munkavégzésért. Munkaszerződésben foglaltakat képes önállóan értelmezni.  |
| 3       | A világhálón tájékozódva szakmai tartalmakat keres.  | Felhasználói szinten ismeri a vendéglátás-turisztikához kapcsolódó internetes szakmai felületeket.                                   | Magabiztosan kezeli a programokat. Pontosan, precízen rögzít adatokat, ügyel a helyesírás szabályainak, formai követelmények betartására.                                 | Önállóan készíti el az instrukciók alapján kiadott feladatot, táblázat alkotásával, szövegszerkesztő program használatával. A világhálón önállóan tud tájékozódni, a releváns szakmai tartalmakat értelmezni. |
| 4       | Információkat, adatokat számítógépes szoftverek használatával rendszerez.  | Tisztában van a szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok kínálta lehetőségekkel.   |   |   |
| 5       | Kiválasztja és használja a vendéglátás munkafolyamataihoz szükséges megfelelő eszközöket, gépeket, kézi szerszámokat, berendezéseket.                | Ismeri a vendéglátásban használt kézi szerszámokat, gépeket, berendezéseket és eszközöket, valamint azok használati lehetőségeit.    | Társas helyzetekben figyel a körülötte lévőkre.   | Betartja a vendéglátó kézi szerszámokra, gépekre, berendezésekre vonatkozó balesetvédelmi előírásokat, képes a balesetveszélyes helyzeteket megelőzni és elhárítani.  |

|    |  |  |   |  |
|----|--|--|---|--|
| 6  | Napi munkáját a vendéglátásra és turisztikára vonatkozó munka- és tűzvédelmi, egészségvédelmi, környezetvédelmi szabályok, előírások alapján végzi.  | Ismeri a vendéglátás-turizmus tevékenységeire vonatkozó munka- és tűzvédelmi, környezetvédelmi előírásokat és teendőket.   | Munkavégzés közben felelősségteljesen viselkedik, probléma esetén higgadtan hajtja végre a szükséges teendőket. | Saját tevékenysége közben betartja a munkavédelmi, balesetelhárítási tűzbiztonsági környezetvédelmi előírásokat.   |
| 7  | Az élelmiszerek tárolását a FIFO elvek alapján végzi.  | Alapszinten ismeri a FIFO elv lényegét.  | Figyelemmel kíséri a szavatossági időt a nyersanyagok szakosított tárolásánál.                                  | Instrukciók alapján végzi a nyersanyagok helyes, szakszerű tárolását.  |
| 8  | A receptúrában szereplő mennyiségeket kiméri.  | Ismeri a tömeg és űrtartalom mértékegységeket, a mértékegységek átváltását, a tárazás helyes alkalmazását, a mérés műveletét.  | Törekszik a receptúrában szereplő mértékegységek pontos betartására.  | Felelősségteljesen és önállóan végzi mérési feladatait.  |
| 9  | Szálláshelyet ajánl a vendég igényei alapján, a saját régiójában.  | Azonosítja a szálláshelyek különböző típusait.   | Törekszik a szálláshelyek minél szélesebb kínálatának a megismerésére, elsősorban saját régiójában.             | Az igény alapján kiválasztott szálláshelyet és szolgáltatásait önállóan bemutatja.   |
| 10 | Saját turisztikai régiójában megtalálható turisztikai, vonzerőiket és adottságokat megkülönböztet. Ajánlja a saját régiójában megtalálható legjelentősebb nemzetközi turisztikai vonzerővel rendelkező helyszíneket, rendezvényeket. | Ismeri az ország és saját régiójának turisztikai attrakcióit, vonzerőit, a régiót meghatározó természeti adottságokat, különös tekintettel a gyógyturizmusra, fesztiválokra, gasztronómiára. | Törekszik tudásának horizontális és vertikális bővítésére a turisztikai látványosságok területén.               | Iránymutatás alapján, előzetes felkészülés után, önállóan vagy társaival együttműködve projektmunka keretében bemutatja turisztikai régiójának egy-egy jellemző attrakcióját, vonzerejét (rendezvényt, fesztivált, gyógyturisztikai attrakciót). |
| 11 | Éttermi alapterítést végez a szakmai előírások alapján.  | Ismeri az alapterítés előírásait, a terítés lépéseit, a terítéshez használt eszközöket.  | Törekszik az előírások szerinti, hibátlan terítésre.  | Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan készíti az alapterítéket.  |

|    |  |  |   |  |
|----|--|--|---|--|
| 12 | Fogadja a vendéget, ismerteti az ételeket és italokat, az elkészített ételeket és italokat svájci felszolgálati módban felszolgálja. | Ismeri a vendéglátó üzletben a vendégfogadás és a svájci felszolgálati mód szabályait.   | Törekszik a vendégekkel szemben a lehető legudvariasabb magatartást tanúsítani.   | Betartja a szakma szabályait kommunikációja, vendégfogadás és az étel- és ital felszolgálat során. |
| 13 | Receptúra alapján alkoholmentes kevert italokat készít.  | Ismeri (Lucky Driver; Shirley Temple; Alkoholmentes Mojito; Alkoholmentes Piña Colada) elkészítésének módját, alapanyagait, a kevert ital készítés lépéseit. | Törekszik a termék receptúrájának megfelelő anyagot kiválasztani. Törekszik az elkészített ételek és italok recept szerinti hibátlan elkészítésre, odafigyel a technológiai lépések pontos betartására. | Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan készíti el a kevert italokat.                |
| 14 | Vendég előtt ételek készítés (desszertkészítés, salátakeverés)   | Ismeri a vendég előtt készíthető desszerteket és salátákat, az elkészítésükhöz használt eszközöket.  |   | Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan készíti a megismert ételeket.                |
| 15 | A cukrászati készítményekhez használt alap és járulékos anyagokat, íz, illat, és állomány, alapján megkülönbözteti.                  | Ismeri a cukrászati termékkészítéshez használt nyersanyagok, járulékos anyagok általános és érzékszervi tulajdonságait, a nyersanyagromlás jellemzőit.       | Végrehajtja a kiszabott feladatot, gazdaságosan és esztétikusan végez előkészítő és tisztító műveleteket.   | Betartja a nyersanyagokra, járulékos anyagokra vonatkozó minőségi követelményeket.                 |
| 16 | Kiválasztja a zöldség és gyümölcs előkészítéshez, daraboláshoz szükséges eszközöket, kézi szerszámokat.                              | Ismeri a zöldség és gyümölcs előkészítéshez és daraboláshoz használt, konyhai kéziszerszámokat, eszközöket és azok biztonságos használatát.                  |   | A balesetvédelmi és munkavédelmi előírások betartása mellett, önállóan dolgozik.                   |
| 17 | Cukrászati alpműveleteket végez (előkészítő műveleteket, tésztakészítő, tésztafeldolgozó sütő,                                       | Ismeri az anyagok, eszközök előkészítő műveleteit, az egyszerűbb technológiájú cukrászati tészták  | Rendszerezi, feladatait összefűzi a tevékenységeket, fogékony az információk befogadásra, odafigyel a   | Előzetesen begyakorolt cukrászati alpműveletek alapján önállóan készíti a megismert                |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
|    | töltelékészítő, befejező műveleteket).   | készítését, (a gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tészták) feldolgozását, sütését és az ezekből készült egyszerűbb termékek előállítását. Ismeri a termékekhez tartozó töltelékek készítését, felhasználását, a termék betöltését, befejező műveleteit a kreatív díszítés alapjait. | cukrászati termékek helyes technológiájára.   | termékeket.   |
| 18 | Konyha-technológiai alpműveleteket (sütés, főzés, párolás, pirítás, grillezés) végez.                            | Ismeri a konyha-technológiai alpműveleteket.  | Az étel jellegének megfelelő ízesítésre, fűszerezésre törekszik.  | Az előzetesen begyakorolt konyha-technológiai műveleteket önállóan elvégzi a megismert ételek esetében.   |
| 19 | Ételek elkészítéséhez használatos fűszereket, ízesítőket felismeri, arányosan használja, megkülönbözteti azokat. | Az ételkészítés során használt fűszerek, ízesítők tulajdonságaival, íz jellemzőivel tisztában van.  | Ügyel a nyersanyagok, ízesítő anyagok szakszerű kezelésére tárolására, a minőségük megőrzésére. Kizárólag megfelelő minőségű fűszereket használ.  | Ellenőrzi használat előtt a fűszerek frissességét és szavatossági idejüket.   |
| 20 | Konyhatechnológiai műveleteket (előkészítő, elkészítő, kiegészítő, befejező) végez.                              | A tanuló ismeri az alapanyagok megfelelő előkészítését, az ételek elkészítéséhez tartozó teljeskörű munkafolyamatokat.  | Különbféle konyhatechnológiai eljárásokkal ételeket készít, tálalásig igény szerint melegen tartja, hűti az ételt. Az étkezés típusának jellegének megfelelően tálal és díszít, betartja a munka- és balesetvédelmi, HACCP, környezetvédelmi, | Munkáját idő és műveleti sorrend szerint pontosan áttekinti, logikusan megtervezi, és előkészíti a szükséges alapanyagokat és eszközöket, törekszik az alapanyagok gazdaságos felhasználására.<br><br>Munkáját gyakorlati |

|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  |  |  | valamint más hatósági előírásokat, tisztán tartja a munkahelyét, gépeket, berendezéseket és kéziszerszámokat. | szempontból logikus sorrendben, gyorsan, időre, határozottan, csak a szükséges eszközöket használva, tisztán elvégzi. |
|--|--|--|---|---|

### 6.3 Szakirányú oktatás szakmai követelményei

| Sorszám | Készségek, képességek  | Ismeretek  | Elvárt viselkedésmódok, attitűdök  | Önállóság és felelősség mértéke  |
|---------|--|--|--|--|
| 1       | A panzió vendégeivel, megrendelések, visszaigazolások, telefonhívások alkalmával, idegennyelven kommunikál, képes vendégpanaszokat kezelni magyarul és idegennyelven, szóban és írásban. | Rendelkezik a szakmai kommunikációhoz szükséges nyelvismeretével, megfelelő szókinccsel. Ismeri a panaszkezelés módjait és eszközeit.  | Törekszik szókincsének bővítésére és további nyelvismeret megszerzésére, vendégei megalégedtségére.                    | Önállóan kommunikál vendégekkel, érdeklődőkkel idegen nyelven.   |
| 2       | Munkaszerződést köt, melyben a munkavállalóra és munkáltatóra vonatkozó jogokat érvényesíti.   | Ismeri a Munka Törvénykönyvének, a munkaszerződés tartalmi elemeire vonatkozó rendelkezéseit a munkavállaló és munkáltató között létrejövő jogviszonyra vonatkozó előírásokat. | Szem előtt tartja a szabályozást és az esetleges változtatásokat, igyekszik elkerülni a munkaügyi szabálytalanságokat. | Betartja és betartatja a Munka Törvénykönyve szerinti kötelezettségeket saját magára és munkatársaira, alkalmazottjaira vonatkozóan. |
| 3       | A panzió számára nyersanyagok, fogyóeszközök, és tárgyi eszközök beszerzését végzi a zavartalan működés érdekében.   | Ismeri a beszerzéssel kapcsolat előírásokat és lehetőségeket.  | Szem előtt tartja a piaci igényeket, a vállalkozás gazdasági helyzetét.  | Felelősséggel választja ki a számára, és a vállalkozás számára a legkedvezőbb árakat, a minőséget is figyelembe véve.                |
| 4       | A napi munka során a vendéglátás fő munkafolyamatait szervezi, koordinálja és bonyolítja le.   | Teljeskörűen ismeri a vendéglátás munkafolyamatait (beszerzés, raktározás, termelés,   | Törekszik a szakmai szabályok betartására a napi tevékenység szervezése közben.  | A panzió áruforgalmi feladatait önállóan szervezi, szükség esetén  |



|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
|   |  | értékesítés, szolgáltatás), azok elemeit, tárgyi és személyi feltételeit, szervezési feladatait.   |   | utasításokat ad munkavállalói és kollegái számára a problémamentes üzemeltetés biztosítása érdekében.                |
| 5 | Szálláshelyet üzemeltet, elvégzi a napi feladatokat a vonatkozó jogszabályok alapján.  | Ismeri a szálláshelyekre és vendéglátó egységek működésére vonatkozó jogszabályokat. Rendelkezik szálláshely üzemeltetésére vonatkozó ismerettel.      | Szem előtt tartja a panziók üzemeltetésére vonatkozó jogszabályokat, figyelemmel kíséri azok változásait és mindent megtesz, hogy a saját panziójának működését ehhez igazítsa.   | Jogszabályok értelmezéséhez, a változások követéséhez szakmai szervezetektől segítséget vesz igénybe.                |
| 6 | Ajánlja a panzió turisztikai régiójának kínálatát, programjait vendégei számára, szükség és igény esetén megszervezi vendégei számára az attrakciók meglátogatását és a programokon való részvételt. | Mélységeiben ismeri régióját, ahol a panzió elhelyezkedik, annak helyi látnivalóit, nevezetességeit, azok sajátosságait, a régió jellemző programjait. | Együttműködik a helyi szolgáltatókkal, kezdeményezi a közös programok, szolgáltatások, programcsomagok kialakítását.  | Önállóan bővíti üzleti kapcsolatait a minél jobb színvonalú üzemeltetés és szolgáltatásnyújtás céljából.             |
| 7 | Fogadja és szakmai szempontból szakszerűen kiszolgálja a panzió vendégeit. Alkalmazkodik a vendégek igényeihez, kívánságaihoz, valamint a munkatársaihoz a munkavégzés során.                        | Ismeri a vendéglátás és turizmus szakmai protokoll szabályait, a Magyar Vendéglátók Ipartestületének Etikai Kódexét.                                   | Törekszik vendégei megelégedettségére, és jövőbeni törzsvendégkör kialakítására, szem előtt tartja a vendégek igényeit, munkatársait motiválja a szakszerű és pontos munkavégzésre. Nyitott az új igények bevezetésére. | Önállóan végzi a vendégek kiszolgálását, az újdonságok bevezetéséről dönt a panzió eredményesebb működése érdekében. |
| 8 | Ellátja a szobakiadáshoz szükséges takarítási és housekeeping feladatokat.   | Ismeri a takarítással kapcsolatos higiéniai előírásokat, a housekeeping feladatait kisebb panziókra-fogadókra vonatkozóan.                             | Feladatát pontosan, precízen látja el, a vendégek maximális elégedettségére törekszik.  | A panzió-fogadó tisztaságát az előírások betartásával önállóan végzi.  |
| 9 | Gazdálkodási és pénzügyi tervet készít a panzió nyereséges   | Rendelkezik a szálláshelyre vonatkozóan  | Munkájával törekszik a nyereséges   | A vállalkozás pénzügyi irányítását   |

|    |   |   |   |  |
|----|---|---|---|--|
|    | és eredményes működése érdekében.   | gazdálkodási és pénzügyi ismeretekkel.  | működtetés megvalósítására.   | önállóan végzi, munkatársai, beosztottjai irányítja, döntéseit a minél nagyobb nyereség elérése érdekében hozza meg.                                   |
| 10 | A panzió egyedi arculatát megtervezi, kialakítja és azzal kapcsolatos marketing tevékenységet végez.  | Ismeri a marketing kommunikációs eszközök használatát szálláshelyek esetében.                                 | Reagál a piac igényeire, szem előtt tartja saját panziója-fogadója egyedi megjelenését.   | A piacon megjelelő szükségletek, igényeket követve, önállóan alakítja ki a vállalkozás arculatát.  |
| 11 | A konyhai és éttermi munkájában ételekre és italokra kalkulációt készít a helyi kínálat alapján.  | Átfogóan ismeri a termékek árait, az egyes ételek anyaghányadát, az árakra vonatkozó jogszabályi előírásokat. | Kalkuláció elkészítése közben, szem előtt tartja a beszerzési költségeket, az elvárt nyereséget és a versenytársak árait.         | Az ételek és italok kalkulációjának elkészítése során, korrigálja saját hibáit, felelősséget vállal a kalkulált árakért.                               |
| 12 | Szerződést köt utazási irodákkal, szolgáltató vállalatokkal a panzió hatékonyabb működése érdekében, a magasabb kapacitáskihasználtság biztosításáért.    | Ismeri a vállalkozó vagy szolgáltatói szerződés tartalmi és formai követelményeit.                            | Kezdeményezi a közös értékesítési lehetőségek megvalósítását a magasabb árbevétel és eredményesebb gazdálkodás elérése érdekében. | Kiválasztja a partnerkörét, akikkel kapcsolatot alakít ki. Dönt újabb partnerek bevonásáról.   |
| 13 | Kapcsolatot tart az ellenőrzési és felügyeleti szervekkel.  | Ismeri a panzió működését érintő szakhatóságok feladatait, ellenőrzési kötelezettségeit.                      | Törekszik a panziós működéséhez szükséges szabályok betartására.  | A szálláshelyek működésére vonatkozó szakmai szabályokat a munkatársaival betartatja.  |
| 14 | Képes elektronikus szállásfoglalási rendszerben rögzíteni a vendégek adatait, elektronikus számlát kiállítani és a vendégek fogyasztásait nyomon követni. | Ismeri az elektronikus szállásfoglalási rendszerek működését, elérhetőségét a vállalkozások számára.          | Törekszik minél szélesebb körű ismeretek elsajátítására, a digitális kompetenciái fejlesztése érdekében képzéseken vesz részt.    | Feladatát önállóan végzi, munkatársait betanítja a feladatok elvégzésére, elvárja saját magától és tőlük is a felhasználói szintű szoftverhasználatot. |

## **7. Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai**

7.1 Az ágazati alapvizsgára bocsátás feltétele: valamennyi előírt képzési évfolyam eredményes teljesítése.

### **7.2 Írásbeli vizsga**

7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: -

7.2.2 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: nem releváns

7.2.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: -

7.2.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: -

### **7.3 Gyakorlati vizsga**

7.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapvizsga gyakorlata

7.3.2 A vizsgatervékenység leírása

A) vizsgarész: Konyhatechnológiai tevékenység:

Szakmai területenként meghatározott műveletek, munkafeladatok önálló elvégzése. A munkaterület birtokbavétele, ellenőrzése. Egy megadott étel elkészítéséhez szükséges alapanyagok előkészítése, az étel konyhatechnológiai úton történő elkészítése, esztétikus tálalása, az étel jellegének megfelelően történő díszítése 3 normál adagban. A munkaterület, munkavégzés utáni alapos tisztítása, beleértve a vizsga során használt eszközöket, berendezéseket is. A vizsgázó a vizsgatevékenység alatt folyamatosan figyel a vele párhuzamosan dolgozó tanuló társaira, a többi vizsgázóra. A tűz-, munka- és balesetvédelmi előírásokat szigorúan betartja.

Időtartam: 90 perc

A vizsgázó az alábbi ételek közül egy ételt készít el:

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

B) vizsgarész: Cukrászati termékkészítés

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

Cukrászati termékek:

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

Időtartam: 90 perc

C) vizsgarész: Értékesítési tevékenység:

A vizsgázó előkészíti az éttermet, majd megteríti 2 főre, fogadja a vendégeket, készít a részükre 2 adag alkoholmentes kevert italt, és 2 adag főételt, 2 adag desszertet felszolgál a vendégeknek. A

vizsgáló 1 alkoholmentes kevert italt készít el 3 adagban (2 adagot a vendégek, 1 adagot a vizsgáló részére kóstolás céljából) a tanult receptúra szerint:

Elkészíthető alkoholmentes kevert italok:

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

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

Időtartam: 60 perc

D) vizsgarész: Portfólió készítése

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

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

A vizsga keretében szóban és PPT formátumban prezentálja.

Időtartam: nem releváns

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

7.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 250 perc

7.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül 100 %

7.3.5. A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai

A javítás a feladatsorhoz rendelt értékelési útmutató alapján történik.

| Vizsgarész/közös értékelési szempont | Értékelési szempontok   | Maximális pontszám |
|--------------------------------------|---|--------------------|
| A) Konyhatechnológiai tevékenység    | Érzékszervi szempontok alapján történő értékelés:<br>Illat, kinézet, íz.<br>Ételkészítési szabályok szempontjai szerint:<br>Az étel hőmérséklete, állaga, hőkezelésének megfelelése.<br>Tálalási szabályok szempontjai szerint:<br>Megfelelő arányban vannak a fogás elemei.<br>Eszétikus elrendezés és díszítés.<br>Tányér épsége, tisztasága.   | 25                 |
| B) Cukrászati termékkészítés         | A tésztakészítés technológiájának betartása a feldolgozás egyenletessége.<br>A kisült tészta állaga.<br>A késztermék termék íze, megjelenése, tálalása.   | 25                 |
| C) Értékesítési tevékenység          | Ügyel a kommunikációra, szakmailag meggyőző, előadása figyelemfelkeltő élményteli.  | 25                 |
| D) Portfólió készítés                | Tartalmi követelmények:<br>a régió földrajzi elhelyezkedésének bemutatása;<br>a régió társadalmi, gazdasági, természeti, kulturális, gasztronómiai adottságainak bemutatása;<br>a turisztikai régió választott attrakciójának átfogó bemutatása;<br>a szálláshely és szolgáltatásainak átfogó bemutatása;<br>Formai követelmények:<br>terjedelme a fedőlapon (téma megnevezése, készítő megnevezése, dátum) kívül 2-5 A4-es oldal (betűtípus: Times New Roman/Arial , betűméret: 12, szövegtörzs sorkizárt), tartalma tagolt, kiemeléseket tartalmaz.<br>A képek és a forrásmegjelölés mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmen felül. | 25                 |
| Összesen                             |   | 100                |

7.3.5.1 Az értékelés százalékos formában történik.

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

7.4 Alapvizsgával betölthető munkakör FEOR száma

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

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

## 8 A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

8.3 Szakma megnevezése: Panziós-fogadás

8.4 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.4.5 valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.4.6 szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

### 8.5 **Központi interaktív vizsga**

8.5.5 A vizsgatevékenység megnevezése: Szállás csomagár összeállítása programszervezéssel

8.5.6 A vizsgatevékenység leírása

A megadott paraméterek alapján egy adott szálláshelyre és szolgáltatásokra vonatkozó csomagár összeállítása meghatározott időszakra (pl. farsangi, Valentin napi, Szilveszteri, Karácsonyi, Húsvéti, Szüreti időszakban). A csomagárhoz program és kalkuláció készítése is szükséges.

8.5.7 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 120 perc

8.5.8 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 20 %

8.5.9 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

| Paraméter  | Értékelési szempontsor   | Részarány |
|--|--|-----------|
| A feladatnak megfelelő program összeállítása                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• napok hossza</li><li>• elvárt programok száma</li><li>• szálláshely</li><li>• konkrét szolgáltatások beépítése a csomaghoz</li><li>• árak megadása</li></ul>   | 35        |
| Meghatározott időszak  | <ul style="list-style-type: none"><li>• szezonra vonatkozó programok</li><li>• tematikai sokszínűség</li></ul>   | 10        |
| Szálláshelyre és szolgáltatásokra vonatkozó csomag árának kalkulációja | <ul style="list-style-type: none"><li>• tartalmazza az azonosításához szükséges adatokat</li><li>• felépítése logikus, áttekinthető, megfelel a tartalmi, formai követelményeknek,</li><li>• a csomagban szereplő valamennyi szolgáltatást tartalmazza, összhangban van a programmal</li><li>• szállásdíj helyes megállapítása 1 főre vetítve</li><li>• programok, belépők helyes felszámítása 1 főre</li><li>• felszámolandó ÁFA mértéke helyes, alkalmazása szabályszerű</li><li>• számolási hibától mentes</li><li>• a kerekítés szabályait helyesen alkalmazta</li></ul> | 55        |
| Összesen   |  | 100       |

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

## 8.6 Projektfeladat

8.6.5 A vizsgatevékenység megnevezése: Panziós-fogadós szakmai tevékenységei

8.6.6 A vizsgatervékenység leírása

A) vizsgarész: Portfólió

A teljes dokumentum tartalma:

- 1) Komplex leírás a gyakorlati helyről, és az ott végzett tevékenységekről.  
Fotókkal illusztrált bemutatóanyag szakmai elemzés a munkahelyen végzett tevékenységekről, feladatokról pozitív és negatív tapasztalatokról.  
Mutassa be az adott gyakorlati helyen használt IT eszközöket és speciális szoftvereket (éttermi, szállásfoglalási, áruforgalmi stb.)
- 2) Tartalmazza a tanuló önértékelését, a fejlődési céljait, valamint az önéletrajzát.

Formája: PDF dokumentum összeállítása szöveges anyagokból, képekből.

Terjedelem: Minimum 8, maximum 10 db A4-es oldal fedlap (téma megnevezése, készítő neve, dátum), tartalomjegyzék és melléletek nélkül. A képek mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmen felül, ezeket a szöveg megfelelő helyén kell meghivatkozni

Betűforma és nagyság: Times New Roman betűtípus 12-es betűnagyság.

A portfólió elkészítésére rendelkezésre álló idő: 6 hónap.

A portfólió leadási határidejét a vizsgaszervező határozza meg.

B) vizsgarész: Gyakorlati vizsgatevékenység

A gyakorlati vizsgatevékenység az alábbi feladattípusokat tartalmazza:

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

szálláshelyen alkalmazott ajánlati séma szerinti ajánlatát. Az ajánlatban a szálláshelyre és egyéb igénybe vehető programlehetőségekről is tájékoztatást ad.

8.6.7 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 180 perc

8.6.8 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 80 %

8.6.9 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

| Vizsgarész feladattípusai   | Értékelési szempontok   | Maximális pontszám |
|-----------------------------|---|--------------------|
| Portfólió                   | <p>Formai követelmények:</p> <p>A dokumentum terjedelme megfelel a meghatározottaknak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a dokumentum formázása megfelel a meghatározottaknak</li> <li>• betűtípus: Times New Roman/Arial,</li> <li>• betűméret: 12, sorkizárt tagolás,</li> <li>• kiemeléseket alkalmazott, szövegtörzs tagolása,</li> <li>• fedőlap elkészítése</li> <li>• a magyar nyelv szabályainak helyes használata (helyesírás, megfogalmazás)</li> </ul>  | 15                 |
|                             | <p>Tartalmi követelmények:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bemutatja a gyakorlati helyét, munkatársaival kialakult munkaviszonyát</li> <li>• saját készítésű fotókkal illusztrálja munkáját, melyekkel bemutatja tevékenységét</li> <li>• szerepelteti tevékenységeit, melyeket irányítással, vagy önállóan látott el</li> <li>• a munkahelyen alkalmazott munkamódszerekről, szoftverekről egyaránt említést tesz</li> <li>• önértékeléssel összegzi a gyakorlati tevékenységét, fejlődési céljait</li> <li>• a dokumentum tartalmazza az önéletrajzát</li> </ul> | 15                 |
| Meleg ételfogás elkészítése | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ügyel a szakmai szabályok betartására, a terítés, a vendégfogadás és a kiszolgálás során egyaránt</li> <li>• az italajánlás szempontjait figyelembe veszi</li> <li>• munkája során nagy hangsúly fektet a megfelelő kommunikációra</li> <li>• munkáját pontosan, precízen végzi</li> <li>• a munkaterületét rendben tartja</li> </ul>  | 25                 |
| Bejelentkeztetés            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ismertette a vendéggel, hogy</li> </ul>  | 15                 |



|                  |  |    |
|------------------|--|----|
|                  | <p>milyen adatszolgáltatási kötelezettsége van,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tájékoztatta a vendéget a lehetséges fizetési módokról és a számlázásra vonatkozó információkról</li> <li>• ismertette a vendégeket a szálláshelyen igénybe vehető szolgáltatásokról</li> <li>• a panzió székhelye szerinti helyi látnivalókról</li> <li>• egyéb programlehetőségekről</li> </ul>   |    |
| Kijelentkeztetés | <ul style="list-style-type: none"> <li>• a távozó vendég számára a fizettetés feladatait látja el</li> <li>• számlát készít</li> <li>• egyéb kapcsolódó feladatokat végez (bérelt eszközök visszavétele, csomagmegőrzés, late check out)</li> </ul>  | 15 |
| Ajánlatkészítés  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• feltünteti a szállásfoglalás időpontját és létszámát</li> <li>• feltünteti az igénybe vehető, és rendelkezésre álló szállás (ok) típusát és árait</li> <li>• a szállásár tartalmi elemeit alaposan részletezi</li> <li>• tájékoztatást ad a szálláshely szolgáltatásairól, azok igénybe vételéről</li> <li>• ügyel a pontos megfogalmazásokra</li> <li>• szakmai idegennyelvet használ</li> </ul> | 15 |

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

8.7 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -

8.8 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Informatikai eszközök (számítógép, Word és Excel programok, nyomtató, projektor, internet elérés)
- Munkabiztonsági eszközök
- Egyéni védőfelszerelések
- Szakács kézi szerszámok
- Konyhai gépek, kisgépek (sütő, gőzpároló)
- Meleg és hidegkonyhai felszerelések, eszközök
- Tálaló eszközök, tálak, tányérok, csészék, sosier
- Műanyag tálak, mérőedények
- Rozsdamentes, falapos munkaasztalok
- Főzőberendezések
- Mikrohullámú melegítő
- Hűtő, fagyasztó, sokkoló
- Sütő, berendezések
- Étterem bútorai, berendezései, gépei, textíliák

- Eszpresszó kávé gép gőzölővel és kávédarálóval ellátva
- Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak
- Újrahasznosítható természetben lebomló, papír eszközök

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

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

8.11 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -

9 **A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -**