10135002 számú Szállodahajós, szállodai személyzet megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény

1 A javaslatot tevő adatai[1]

1.1 Természetes személy esetén:

1.1.1 Név:

1.1.2 Lakcím:

1.1.3 E-mail cím:

1.1.4 Telefonszám:

1.2 Nem természetes személy esetén:

1.2.1 Név: **Szakképzésért felelős miniszter**

1.2.2 Jogi személy működési formája (cégforma):

1.2.3 Székhely:

1.2.4 Képviseletre (cégjegyzésre) jogosult személy neve:

1.2.5 Képviseletre (cégjegyzésre) jogosult személy telefonszáma:

1.2.6 Képviseletre (cégjegyzésre) jogosult személy e-mail címe:

1.2.7 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy neve:

1.2.8 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy telefonszáma:

1.2.9 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy e-mail címe:

2 A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés

2.1 Megnevezése: Szállodahajós, szállodai személyzet

2.2 Ágazat megnevezése: Turizmus- Vendéglátás ágazat

2.3 Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: 1013

3 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés

3.1 Megnevezése: Szállodahajós, szállodai személyzet

3.2 Szintjének besorolása

3.2.1 Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint: **5**

3.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: **5**

[1] A megfelelő elem kiválasztandó.

3.2.3 A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: **5**

4 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése[2]:

4.1 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal szakmajegyzékben szereplő szakma körébe vonható munkaterület, tevékenység vagy munkakör magasabb szinten gyakorolható, vagy a szakmai képzés szakmajegyzékben szereplő szakma képzési és kimeneti követelményeiben meg nem határozott speciális szakmai ismeretek és szakmai készségek megszerzésére irányul.

4.2 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály:

5 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása:

A szállodahajó, szállodai személyzet szakképesítés integrált alapismereteket nyújt az egyes vendéglátói részlegek megismeréséhez. A szakma elsajátítója képes a szállodában előforduló vendéglátói részlegekben történő munkavégzésre a konyhán, a recepción, a vendégtéri kiszolgálásban és a housekeeping terültén egyaránt.

Tisztában van az egyes részlegekhez tartozó gazdasági, raktározási, előállítási és higiéniás előírásokkal, valamint a vendéglátói etikettet alkalmazva elvégzi a rá bízott feladatokat. Célja a vendég maradéktalan kiszolgálása szoftverek használatával anyanyelven és idegen nyelven, csapatban és önállóan egyaránt.

6 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítéshez szükséges képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatti állása:

6.1 Szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll:

6.1.1 Az oltalom típusának megjelölése: **„-”**

6.1.2 Nyilvántartó hatóság: **„-”**

6.1.3 Azonosító vagy nyilvántartásba vételi száma: **„-”**

7 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés megkezdéséhez szükséges bemeneti feltételek:

[2] A megfelelő elem kiválasztandó.

7.1 Iskolai előképzettség[3]: **érettségi végzettség**

7.2 Szakmai előképzettség: **alapfokú nyelvvizsga bizonyítvány egy idegen nyelvből**.

7.3 Egészségügyi alkalmassági követelmény: **szükséges**

7.4 Szakmai gyakorlat területe és időtartama: **„-”**

8 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés elvégzéséhez szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszáma (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a <u>modulonként</u> meghatározott minimális, a maximális óraszám a modulonként meghatározott maximális óraszámok összege):

8.1 Minimális óraszám: 800 óra

8.2 Maximális óraszám: 1000 óra

9 A szakmai követelmények leírása:

9.1 Nem modulszerű felépítés esetén:

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	A vendég bejelentkezésével és ott tartózkodásával kapcsolatos adminisztrációt végez, erről nyilvántartás vezet és ellenőriz.	Alkalmazói szinten ismeri a rezervációk kezeléséhez szükséges szoftvereket, működteti az irodatechnikai berendezéseket.	Pozitívan és motiváltan végzi munkáját, elkötelezett a precíz és minőségi munkavégzés iránt, törekszik a vendég-elégedettség folyamatosan magas szinten tartására	Önállóan vagy csapatmunkában irányítás mellett dolgozik és együttműködik a szakmai munkában résztvevőkkel.
2	Ételekhez receptúrát követve előkészíti és kiméri a nyersanyagot, az elkészítés, feldolgozás során rendeltetésszerűen használja a munkaterületet, gépeket és eszközöket. A szakmaiság és	A konyhai eljárásokat magabiztosan tudja, tisztában van az allergén anyagokkal, valamint részletesen ismeri az európai HACCP és a USPHS szabályait.		

[3] A megfelelő elem kiválasztandó.

	az esztétikusság figyelembe vételével az ételeket tálalja, díszíti, az elkészült ételeket hidegen illetve melegen tartja, a maradványokat kezeli.		Szem előtt tartja a gazdaságossági-, munkavédelmi- környezetvédelmi- és higiéniai szempontokat.	
3	A vendégteret, a munkaterületét és a felszolgáláshoz szükséges eszközöket nyitásra előkészíti. Fogadja a vendéget, leülteti, ismerteti a választékot, ételeket és italokat ajánl, felveszi a rendelést magyar vagy idegen nyelven, majd szervírozza azt.	Alapszinten ismeri az étel- és italfelszolgálás szabályait, valamint átfogóan ismeri az étlap és itallap tartalmát, a szükséges éttermi szoftvereket.	Érdeklődik az internacionális trendek megismerése iránt. Törekszik a vendégpanaszok elkerülésére	Példaértékűen betartja és betartatja baleset- és tűzvédelmi előírásokat.
4	A szobák/kabinok és közösségi terek takarításáról tisztán tartásáról gondoskodik.	Átfogóan ismeri a vegyszerek és tisztítószerek felhasználását, valamint a szobák/kabinok és vendégterek szállodai nívóját	Befogadóan kezeli a munkájával kapcsolatos kritikát.	
5	Az árukészlet alakulását figyelemmel kíséri, részt vesz az áru szakszerű minőségi és mennyiségi átvételében, előírásoknak megfelelő	Tisztában van az áru beérkezésének és kiadásának, az áruátvételének szabályaival.	Pontosan és szakszerűen kezeli az árut. Szem előtt tartja a készletmozgatás szabályait.	Felelősséget vállal az aktuális részleg készletgazdálkodásár ól.

	tárolásában, felhasználásában.			
6	Kezeli a hajó/szálloda adta helyzeti és felépítési tulajdonságaiból eredendő viszontagságokat.	Tisztában van a hajó/szálloda specifikus tulajdonságaival, környezetével.		Felelősséget vállal a saját, a kollégái és a vendégek testi épségének fenntartására.
7	Kommunikál magyar és idegen nyelven a szálloda/hajó részlegeivel és a vezetéssel, valamint kommunikál a vendégekkel a szálloda/hajó szolgáltatásairól.	Hasznosítja az üzleti kommunikáció szabályait. Ismeri és alkalmazza az illem, etikett szabályait.	Tisztelettudóan, artikuláltan, szakmai alázattal kommunikál.	

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/<u>nem</u>[4]

10 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés társadalmi-gazdasági hasznosíthatóságának bemutatása (munkaerő-piaci relevanciája):

A szállodahajó, szállodai személyzet szakma részben megoldást kínál a vendéglátó iparban egyre növekvő szakképzetlen munkaerőhiány csökkentésére. Ez lehet a prevenciója a vendéglátás elszakmátlanodásának, hiszen az integrált alapismereteknek köszönhetően ez a szakképesítés az elvégzését követően lehetőséget nyújt az egyes szállodai részlegek bensőséges szakmai megismerésére. Ennek eredményeként képes lesz a szállodaipar vendéglátó részlegeiben alapfokú szakmunkát végezni, valamint eldöntheti, mely részlegben szeretné továbbkamatoztatni tudását.

11 A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása:

11.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai képzés követelményeinek igazolásáról a képző intézmény által kiállított tanúsít-vány.

Egyéb feltételek:

11.2 Írásbeli vizsga

[4] A megfelelő válasz aláhúzandó.

11.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Szállodahajós, szállodai személyzet elméleti ismeretei

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

- allergéntáblázat piktogramokkal
- HACCP és USPHS szabályaiból kifejtős illetve teszt kérdéssor
- italismeret
- felszolgálási módozatok és etikett
- tisztító- és ápolószerek kategóriái és felhasználási ismeretei
- ajánlatkészítés üzleti levélben anyanyelven

11.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 120 perc

11.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 40 %

11.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Szállodahajós, szállodai személyzet elméleti ismeretei írásbeli vizsga értékelőlapja – feladatok fontosságának százalékos megoszlása	
HACCP és USPHS szabályaiból kifejtős illetve teszt kérdéssor	20%
felszolgálási módozatok és etikett	20%
tisztító- és ápolószerek kategóriái és felhasználási ismeretei	20%
allergéntáblázat piktogramokkal	15%
ajánlatkészítés üzleti levélben anyanyelven	15%
italismeret	10%

11.2.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább **51 %**-át elérte.

11.3 Projektfeladat

11.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Gyakorlati feladatmegoldás

1. Vizsgarész: Szakmai beszélgetés anyanyelven és idegen nyelven

2. Vizsgarész:

a.) vizsgafeladat: 2 fő éttermi vendég kiszolgálása étel- és italfogyasztással

b.) vizsgafeladat: Kétfogásos étel elkészítése és tálalása receptúra alapján 2 fő részére

Megfelelő öltözet a projektfeladat vizsgáján:

1. vizsgarész: sötét öltöny/térdig érő kosztüm, fehér ing, nyakkendő/sál, bőrcipő
2.a) vizsgarész: sötét hosszú nadrág / térdig érő szoknya, fehér ing, csokornyakkendő, bőrcipő
2.b) vizsgarész: hosszú nadrág, szakácskabát, sapka, kötény, csúszásmentes biztonsági lábbeli

11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

1. Vizsgarész: Szakmai beszélgetés, szituációs gyakorlat anyanyelven és idegen nyelven, mely az alábbi részekből tevődik össze
   - vendég érkeztetése-tájékoztatása
   - panaszkezelés

2. Vizsgarész

a) vizsgafeladat

- éttermi asztal megterítése 2 fő részére háromfogásos étkezéshez
- rendelésfelvétel anyanyelven és idegen nyelven
- rendelésnek megfelelő softdrink és bor felszolgálása az asztalnál
- konyha által elkészített 2 fogásos étel szakszerű szervírozása angol módban
- éttermi szoftver kezelése: rendelés felütése, blokkolása

b) vizsgafeladat

- két fogás (leves+főétel) elkészítése kapott receptúra alapján
- alapanyagok kimérése és előkészítése
- megfelelő konyhai technológia használatával történő elkészítés
- a készétel aktuális trendnek megfelelő tálalása

11.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 240 perc, melynek megoszlása:

1. vizsgarész - 30 perc

2a. vizsgarész - 60 perc

2b. vizsgarész - 150 perc

11.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: **60%**, mely az alábbi arányokból tevődik össze:

11.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Gyakorlati vizsga értékelőlapja	
90 – 100%	● vendég érkeztetése és tájékoztatása során szakmaiságát tükrözi, határozottan és érthetően kommunikál ● panaszkezelés során a vizsgázó kompromisszum kész, udvariasan és segítőkészen, szakmai alázattal megoldást keres ● az éttermi asztalt szakszerűen, hiánytalanul megteríti 2 fő részére háromfogásos étkezéshez ● a rendelésfelvétel során a vizsgázó udvarias és részletes, ételt- és italt, valamint főételhez bort ajánl, anyanyelven és idegen nyelven nyelvhelyes ● a vizsgázó a rendelésnek megfelelő italt és bort szakszerűen szolgálja fel az asztalnál ● a konyha által elkészített 2 fogásos ételt szakszerűen szervírozza angol módban ● az éttermi szoftverrel önállóan, határozott sebességgel végzi a feladatot ● mindkét fogást ízletesen, tökéletesen, recept hűen elkészíti a kapott receptúra alapján ● a vizsgázó a megfelelő alapanyagokat méri ki és pontosan készíti elő ● a vizsgázó megfelelő konyhai technológiát használva határozott,

	pontos, hibátlan és gyors munkát végez, mely során maximális tisztaságban, higiéniai elvárásokat teljesen betartva, minimális hulladékképzéssel dolgozik ● a készételt aktuális trendnek megfelelően tálalja
80 – 89%	● vendég érkeztetése és tájékoztatása során határozottan és érthetően kommunikál ● panaszkezelés során a vizsgázó udvariasan és segítőkészen megoldást keres ● az éttermi asztalt hiánytalanul megteríti 2 fő részére háromfogásos étkezéshez ● a rendelésfelvétel során a vizsgázó udvarias, ételt- és italt, valamint főételhez kérésre bort ajánl, anyanyelven és idegen nyelven érthetően kommunikál ● a vizsgázó a rendelésnek megfelelő italt és bort szakszerűen szolgálja fel az asztalnál ● a konyha által elkészített 2 fogásos ételt szakszerűen szervírozza ● az éttermi szoftverrel önállóan elvégzi a feladatot ● mindkét fogást ízletesen elkészíti a kapott receptúra alapján ● a vizsgázó a megfelelő alapanyagokat méri ki és készíti elő ● a vizsgázó megfelelő konyhai technológiát használva határozott és pontos munkát végez, mely során maximális tisztaságban, higiéniai elvárásokat betartva, minimális hulladékképzéssel dolgozik ● a készételt dekoratívan tálalja
70 – 79%	● vendég érkeztetése és tájékoztatása során érthetően kommunikál ● panaszkezelés során a vizsgázó udvariasan és segítőkészen megoldást keres ● az éttermi asztalt megfelelően teríti meg 2 fő részére háromfogásos étkezéshez ● a rendelésfelvétel során a vizsgázó udvarias, kérésre segít ételt- és italt választani, anyanyelven és idegen nyelven érthetően kommunikál ● a vizsgázó a rendelésnek megfelelő italt és bort felszolgálja az asztalnál ● a konyha által elkészített 2 fogásos ételt szervírozza ● az éttermi szoftverrel önállóan elvégzi a feladatot ● mindkét fogást megfelelően elkészíti a kapott receptúra alapján ● a vizsgázó a megfelelő alapanyagokat méri ki és készíti elő ● a vizsgázó megfelelő konyhai technológiát használva végezi feladatát, mely során tisztaságban, higiéniai elvárásokat betartva, elfogadható hulladékképzéssel dolgozik ● az ételeket megfelelően tálalja
60 – 69%	● vendég érkeztetése és tájékoztatása során érthetően kommunikál ● panaszkezelés során a vizsgázó udvariasan és segítőkészen megoldást keres

	● az éttermi asztalt megteríti 2 fő részére háromfogásos étkezéshez ● anyanyelven és idegen nyelven érthetően, udvariasan kommunikálva felveszi a rendelést ● a vizsgázó a rendelésnek megfelelő italt és bort felszolgálja az asztalnál ● a konyha által elkészített 2 fogásos ételt szervírozza ● az éttermi szoftverrel segítséggel elvégzi a feladatot ● mindkét fogást megfelelően elkészíti a kapott receptúra alapján ● a vizsgázó a megfelelő alapanyagokat méri ki és készíti elő ● a vizsgázó megfelelő konyhai technológiát használva végezi feladatát, mely során törekszik arra, hogy tisztaságban, higiéniai elvárásokat betartva dolgozzon ● az ételeket megfelelően tálalja
0 – 59%	● vendég érkeztetése és tájékoztatása során zavarosan és hiányosan kommunikál ● a panaszt nem kezeli ● az éttermi asztalt a tisztaság és a szakszerűség hiányában teríti meg 2 fő részére ● a rendelésfelvétel során kommunikációja nem érthető, a kínálattal nincs tisztában ● a vizsgázó képtelen felszolgálni a rendelést ● az éttermi szoftvert segítséggel sem tudja használni ● az ételeket a kapott receptúra alapján sem tudja megfelelően elkészíteni ● a vizsgázó a nem megfelelő alapanyagokat méri ki és/vagy rosszul készíti elő ● a vizsgázó nem megfelelő konyhai technológiát használva végezi feladatát, mely során nem megfelelőek a higiéniai feltételek, az alapanyagokat pazarlóan kezeli ● az ételek nem megfelelően tálalja

11.3.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább **60%**-át elérte.

11.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

- A vizsgáztató a vizsgázó által választott idegen nyelven minimum B2 szintű nyelvtudással rendelkezik.
- A bizottság tagjain felül 2 felnőtt („vendég”) jelenléte szükséges a 2a. vizsgarész elvégzéséhez.

11.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

1. vizsgarész: „-”

2. a vizsgarész: egy 2 fős éttermi asztal, székekkel, abrosz, tányérok, evőeszközök, szalvéta, poharak, étlap-itallap minta, kisleltár, virágváza, éttermi tálca, éttermi számítógép szoftverrel és blokkadagolóval

2. b vizsgarész: alap felszereltségű konyha: hűtő, mélyhűtő, tűzhely, sütő, mikrohullámú sütő, kézi botmixer, késkészlet, színkódozott vágódeszkák, fazekak, lábosok, sütőlemezek, serpenyők, keverő- és merőkanalak, fordítólapát, húsvilla, fakanalak, kézi habverők, keverőtálak, tárolóedények, fogókesztyű, tálaláshoz szükséges leveses tányér/csésze, főételhez megfelelő pala-, pasztás-, lapostányérok

11.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: **„-”**

11.7 A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: **„-”**

11.8 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: **„-”**

12 A szakmai képzés megszervezéséhez kapcsolódó különös, egyedi, speciális feltételek:

„-”