

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

1 A javaslatot tevő adatai¹

- 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 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy neve:
 - 1.2.5 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy telefonszáma:
 - 1.2.6 Képviselőre (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**

¹ A megfelelő elem kiválasztandó.

3.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: 5

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, összefüggése²:
--

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 területén egyaránt.

Tisztában van az egyes részlegekhez tartozó gazdasági, raktározási, előállítási és higiénias 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: „-”

² A megfelelő elem kiválasztandó.

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

- 7.1 Iskolai előképzettség³: **érettségi végzettség**
- 7.2 Szakmai előképzettség: -
- 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 óraszám (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a modulonként 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 nyilvántartást 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,	A konyhai eljárásokat magabiztosan tudja, tisztában van az allergén anyagokkal, valamint részletesen ismeri az európai HACCP és a		

³ A megfelelő elem kiválasztandó.

	gépeket és eszközöket. A szakmaiság és az esztétikusság figyelembe vételével az ételeket tálalja, díszíti, az elkészült ételeket hidegen illetve melegen tartja, a maradványokat kezeli.	USPHS szabályait.		
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.	Szem előtt tartja a gazdaságossági-, munkavédelmi-, környezetvédelmi- és higiéniai szempontokat. 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 tisztítószeres felhasználását, valamint a szobák/kabinok és vendégterek szállodai színvonalát	Befogadóan kezeli a munkájával kapcsolatos kritikát.	
5	Az árukészlet alakulását figyelemmel kíséri, részt vesz az áru szakszerű minőségi és mennyiségi	Tisztában van az áru beérkezésének és kiadásának, az	Pontosan és szakszerűen kezeli az árut. Szem előtt tartja a	Felelősséget vállal az aktuális részleg készletgazdálkodásáról.

	átvételében, előírásoknak megfelelő tárolásában, felhasználásában.	áruátvételének szabályaival.	készletmozgatás szabályait.	
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.	Tisztelettel tudóan, artikuláltan, szakmai alázattal kommunikál.	

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/nem⁴

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 szakmai megismerésére. Ennek eredményeként képes lesz a szállodaipar vendéglátó részlegeiben alapfokú szakmunkát végezni, valamint eldöntheti, mely részlegen szeretné tovább kamatoztatni 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 tanúsítvány.

⁴ A megfelelő válasz aláhúzendő.

Egyéb feltételek:

11.2 Írásbeli vizsga

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
- felszolgálati módok 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%
felszolgálati módok 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 készítelt 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 rendelésvétel 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 készítelt 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 rendelésvétel 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 segítségével 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 rendelésvétel során kommunikációja nem érthető, a kínálattal nincs tisztában • a vizsgázó képtelen felszolgálni a rendelést • az éttermi szoftvert segítségével 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, színkódosított 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:

„-”