

PROGRAMTANTERV

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		1/9.	2/10.	3/11.	A képzés összes óraszámja	1. évfo- lyam	2. évfo- lyam	A képzés összes óraszámja
Évfolyam összes óraszámja		576	776	729	2081	1054	1027	2081
Munkavállalói ismeretek	Munkavállalói ismeretek	18	0	0	18	18	0	18
	Álláskeresés	5			5	5		5
	Munkajogi alapismeretek	5			5	5		5
	Munkaviszony létesítése	5			5	5		5
	Munkanélküliség	3			3	3		3
Munkavállalói idegen nyelv	Munkavállalói idegen nyelv	0	0	62	62	0	62	62
	Az álláskeresés lépései, álláshirdetések			11	11		11	11
	Önéletrajz és motivációs levél			20	20		20	20
	„Small talk” – általános társalgás			11	11		11	11
	Állásinterjú			20	20		20	20
Turizmus-vendéglátás alapozás	A munka világa	54	0	0	54	54	0	54
	Alapvető szakmai elvárások	9			9	9		9
	Kommunikáció és vendégkapcsolatok	36			36	36		36
	Munkabiztonság és egészségvédelem	9			9	9		9
	IKT a vendéglátásban	72	0	0	72	72	0	72
	Digitális eszközök a vendéglátásban	36			36	36		36
	Digitális tananyagtartalmak alkalmazása	9			9	9		9
	Digitális eszközök a turizmusban	27			27	27		27

	Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek	432	0	0	432	432	0	432
	A cukrászati termelés alapjai	108			108	108		108
	Az ételkészítés alapjai	108			108	108		108
	A vendégtéri értékesítés alapjai	108			108	108		108
	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai	108			108	108		108
	Tanulási terület összórászáma	558	0	0	558	558	0	558
Panziók-fogadás - középszintű képzés	Előkészítés	0	93	77	170	93	77	170
	A vendéglátás alapja, tevékenységi körei		17		17	17		17
	A vendéglátás üzlethálózata		19		19	19		19
	A turizmus alapjai, tevékenysége		19		19	19		19
	A szálláshelyek csoportosítása		19		19	19		19
	A panziók-fogadók meghatározása		19		19	19		19
	A környezetvédelem helye és szerepe a turizmusban és a vendéglátásban			13	13		13	13
	A világ turizmusa			21	21		21	21
	A turizmus és a vendéglátás szervezetei			9	9		9	9
	A turizmus és a vendéglátás piacai			14	14		14	14
	A turizmus és a vendéglátás ügyvitele			20	20		20	20
	Vendégfogadás és kiszolgálás	0	63	71	134	63	71	134
	A napi működési feltételek biztosítása		19		19	19		19
	Általános viselkedési szabályok		22		22	22		22
	A kommunikáció fajtái		22		22	22		22
	Információnyújtás a vendégeknek			11	11		11	11
	A vendégek kiszolgálása			34	34		34	34
	Vendég és partner észrevételek, panaszok kezelése			26	26		26	26

Panziók és fogadók működtetése	0	476	395	871	178	693	871
A szállásadás története		47		47	47		47
A szálláshelyek alapfogalmai, típusaik		44		44	44		44
A panziók működésének tárgyi feltétel-rendszere		87		87	87		87
A panziók tevékenysége és kínálata		166		166		166	166
A panziók működésének személyi feltételei		66		66		66	66
A panzió munkakörei		66		66		66	66
A panziók marketingjének sajátosságai			134	134		134	134
A panziók ügyvitele			90	90		90	90
A panzió gazdálkodása			124	124		124	124
A panzió üzemeltetéséhez kapcsolódó jogszabályok			47	47		47	47
Reklám és vásárlásösztönzés	0	72	62	134	72	62	134
A marketing alapjai		12		12	12		12
A piac		12		12	12		12
Vásárlói magatartás, versenytárselemzés		12		12	12		12
A termék		12		12	12		12
Az ár, értékesítési politika		24		24	24		24
Marketing kommunikáció			22	22		22	22
Értékesítés ösztönzés			10	10		10	10
Márka			10	10		10	10
Egyéb piacbefolyásoló tényezők			10	10		10	10
Image és arculat			10	10		10	10

	Anyaggazdálkodás - adminisztráció - elszámolás	0	72	62	134	72	62	134
	Anyagismeret		11		11	11		11
	A napi működéshez használt egyéb anyagok		19		19	19		19
	Bizonylatok, nyomtatványok, nyilvántartások		21		21	21		21
	Veszélyes anyagok, hulladékkezelés		21		21	21		21
	Adminisztráció			38	38		38	38
	Elszámolás, elszámoltatás			24	24		24	24
	Tanulási terület összoraszáma	0	776	667	1443	478	965	1443
Egybefüggő szakmai gyakorlat:		0	175			200		

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszama:

18/18 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület elsajátításával a tanuló önismeretet szerez, meghatározza a céljait. Megismerkedik környezetének munkaerőpiaci 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

18/18 óra

3.1.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tanuló általános felkészítése az álláskereső módzerekre, technikákra, 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	Önismerte alapján törekszik céljai reális megfogalmazására. Megjelenésében igényes, viselkedésében visszafogott. Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére.	
Szakképzési munkaviszonyt létesít.	Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai követelményeit.	Instrukció alapján részben önállóan		
Felismeri, megnevezi és leírja az álláskereső módzereit.	Ismeri a formális és informális álláskeresési technikákat.	Teljesen önállóan		Internetes álláskeresési portálok 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 időnyomunka 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 összóraszám:

62/62 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

62/62 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 álláskeresőkhöz használja a kapcsolati tőkéjét.	Ismeri az álláskeresőket segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresőket 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 beszédprodukciónak). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyezethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni.	Hatékonyan tudja álláskeresőkhöz 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 CV-sablon, 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 álláskereső folyamatának figyelembevételével.	Ismeri az álláskereső folyamatát.	Teljesen önállóan		Digitális nyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, e-mailek 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 szókinccsel és nyelvtani tudással rendelkezik.	Teljesen önállóan		A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni.

<p>Az állásinterjú, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.</p>	<p>Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.</p>	<p>Teljesen önállóan</p>		
--	---	--------------------------	--	--

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 szóincset, 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 összóraszám:

558/558 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

54/54 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 munkaszerződés tartalmát.	A tanulószervezés és a munkaszerződés 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 munkaszerződés-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. Törekszik a munkavédelmi előírások maradéktalan betartására.	
Megnevezi és leírja a vendéglátás munkavállalóival szemben támasztott szakmai követelményeit és elvárásait.	A vendéglátás szakmai, viselkedésbeli követelményei	Instrukció alapján részben önállóan		
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

72/72 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	Elvart 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 vagyonsvédelmi, munkavédelmi elvárásoknak megfelelően kezeli, használja.	Irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő) készségszinten 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 vonatkozó előírásokat.	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.

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 tananyagok 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, technológiái

Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek

A szállodai gazdálkodás informatikai alapjai

3.3.3 Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek tantárgy

432/432 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	Empátia, odafigyelés másokra Konfliktuskezelés Kooperativitás Tolerancia Önállóság Céltudatosság Kudarctűrés A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása	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		
A vendégteret felteríti egyszerű terítéssel, és a szervizteret felkészíti az üzemeltetésre.	Az éttermi alapterítés formái és a szerviztér előkészítésének műveletei	Instrukció alapján részben önállóan		
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.	Száritott és friss fűszernövények, ízesítők	Instrukció alapján részben önállóan		
Megismeri, megnevezi és leírja az alapvető konyhatchnológiai műveleteket, eljárásokat.	Ételkészítési alapműveletek	Instrukció alapján részben önállóan		
Felhasználás előtt ellenőrzi a nyersanyagok tárolását és minőségét. A nyersanyagokat a receptúrának megfelelően kiméri.	Cukrászati nyersanyagok tárolása Minőségre vonatkozó követelmények Mérési műveletek Tömeg, úrtartalom, mértékegységek átváltása Tárazás	Instrukció alapján részben önállóan		

<p>Cukrászati alaplőveleteket (előkészítő, tésztakészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelékkeszítő, 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 ott-tartózkodás 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 helyiségei, munkaterületei

A cukrászati termelés élelmiszerbiztonsági és környezetvédelmi követelményei

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

A cukrászati termelés eszközei, berendezései, gépei, balesetvédelmi előírásai

Cukrászati alaplőveletek idegen nyelvű elnevezései

Cukrászati alaplőveletek gyakorlása:

- Megadott receptúra alapján a nyersanyagok mérése, előkészítése

- Egyszerűen előállítható cukrászati tészták (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott és felvert tészta) készítése, tésztaalázító műveletek, tésztafeldolgozás
- Töltelékkészítés a termékekhez: főzés, keverés, adagolás
- Cukrászati termékek alakítása: felcsavarás, darabolás, szúrás, lekenés
- Sütés: a sütő beállítása, a sütőlemez behelyezése, forró lemezek, a termékek bal- esetmentes 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 alpműveletek 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 alpműveletei

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: 1443/1443 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

170/170 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, vendégszerető, 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		Szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok alkalmazása
Ismeri és leírja a vendéglátás-turisztika nemzetgazdaságban betöltött helyét és főbb számait.	A vendéglátás-turisztika GDP-adatai	Instrukció alapján részben önállóan		

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 kínálat 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

134/134 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 Ápolt, munkavégzésre alkalmas állapot Udvarias, tiszteletudó magatartás Precizitás	Vendéglátás szakmai szoftverei
Kiválasztja a helyzetnek megfelelő helyes kommunikációs csatornát.	A kommunikációs csatornák ismerete	Teljesen önállóan		
Idegen nyelven is képes kapcsolatot teremteni a szálláshely vendégeivel és szolgáltatóival, szóban és írásban.	Alapvető idegen nyelv-tudás	Instrukció alapján részben önállóan		
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, tisztítószerek, 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, nemzeti-ségi 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

871/871 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 turisztikai-vendéglátói 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 recepciósi feladatokat.	Szálláshelyszolgáltatással kapcsolatos szakmai ismeretek	Irányítással	Készséges, vendégszerető, rugalmas, intelligens, innovatív, megbízható, terhelhető, jó kifejezőkészség, műveltség, szókinccs, kezdeményező-készség, 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 bizonylatjai, 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, vagyonsbiztonság, munkabiztonság, kártérítési felelősség
Környezetvédelem
Az írott és íratlan szabályok betartása és betartatása

3.4.4 Reklám és vásárlásösztönzés tantárgy

134/134 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

Célpiacon marketing, a piacssegmentáció gyakorlása

3.4.4.6.3 Vásárlói magatartás, versenytársanalízis

A vásárlói magatartást meghatározó tényezők, a vásárlási folyamat szakaszai

Vásárlói döntések, főbb jellemzői

Személyiségtípusok, a szervezetek beszerzési döntései, fogyasztói szokások az idegenforgalomban

Versenytársanalízis

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

134/134 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.)

Tisztítószeres, 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.....	6
3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület.....	6
3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy 18/18 óra	6
3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület	8
3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy 62/62 óra	8
3.3 Turizmus-vendéglátás alapozás megnevezésű tanulási terület.....	12
3.3.1 A munka világa tantárgy 54/54 óra.....	12
3.3.2 IKT a vendéglátásban tantárgy 72/72 óra.....	14
3.3.3 Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek tantárgy 432/432 óra 15	
3.4 Panziós-fogadás – középszintű képzés megnevezésű tanulási terület	20
3.4.1 Előkészítés tantárgy 170/170 óra.....	20
3.4.2 Vendégfogadás és kiszolgálás tantárgy 134/134 óra	22
3.4.3 Panziók és fogadók működtetése tantárgy 871/871 óra	23
3.4.4 Reklám és vásárlásösztönzés tantárgy 134/134 óra.....	26
3.4.5 Anyaggazdálkodás - adminisztráció - elszámolás tantárgy 134/134 óra ..	28
4 RÉSZSZAKMA	30
5 EGYEBEK	30