

# KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK

## PANZIÓS-FOGADÓS SZAKMA

### 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: -
- 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-fogadás 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 kapcsolatos 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 szálláshelyközvetítőkkal.

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-fogadás	1331	<b>Szálláshely-szolgáltatási tevékenységet folytató egység vezetője</b>
	5242	<b>Házvezető</b> 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, textíliái
- Eszpresszó kávégép gőzölővel és kávédarálóval ellátva
- Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak
- Báreszközök, italkeveréshez szükséges eszközök
- Flambír kocsi vagy asztali flambír állvány
- Újrahasznosítható, valamint 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, textíliái
- Eszpresszó kávégép gőzölővel és kávédarálóval ellátva
- Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak
- Szállásadó üzemek kialakítása, helyiségei, berendezései (szállodai szoba, front office, stb.)
- Újrahasznosítható, valamint 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, kikeni, 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 szálláshely típusokat, 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, az egészségvédelmi, a higiéniai és a 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 munkatevékenysége 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, téstakészítő, 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

	töltelékkesztő, 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.	megismert 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.	Különböző 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.  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: A tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy ágazati alapvizsgára az ágazati alapkutatásban való részvétele alapján bocsátható.

### 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 tanulóitársaira, 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 rizzsel
- 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 szerepeltethetőek 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: Illat, kinézet, íz. Ételkészítési szabályok szempontjai szerint: Az étel hőmérséklete, állaga, hőkezelésének megfelelősége. Tálalási szabályok szempontjai szerint: Megfelelő arányban vannak a fogás elemei. Eszdtikus elrendezés és díszítés. Tányér épsége, tisztasága.	25
B) Cukrászati termék készítés	A tészta készítés technológiájának betartása a feldolgozás egyenletessége. A kisült tészta állaga. A késztermék termék íze, megjelenése, tálalása.	25
C) Értékesítési tevékenység	Ügyel a kommunikációra, szakmailag meggyőző, előadása figyelemfelkeltő élményteli.	25
D) Portfólió készítés	Tartalmi követelmények: a régió földrajzi elhelyezkedésének bemutatása; a régió társadalmi, gazdasági, természeti, kulturális, gasztronómiai adottságainak bemutatása; a turisztikai régió választott attrakciójának átfogó bemutatása; a szálláshely és szolgáltatásainak átfogó bemutatása; Formai követelmények: 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.	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

8.1 Szakma megnevezése: Panziós-fogadás

8.2 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

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

8.2.2 szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

### 8.3 Központi interaktív vizsga

8.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése Panziós-fogadás szakmai ismeret

8.3.2 A vizsgatevékenység leírása

Panziók és fogadók működtetése

A szálláshelyek alapfogalmai, típusaik	10%
A panziók működésének tárgyi feltételrendszere	20%
A panziók tevékenysége és kínálata	20%
A panziók működésének személyi feltételei	20%
A panziók marketingjének sajátosságai	10%
A panzió gazdálkodása	20%

A fenti számításos feladatok számkitöltős feladatokból állnak, ahol egyszerűbb számításoknál a megfelelő helyekre a vizsgázónak meg kell adni az általa számított eredményeket.

8.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

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

8.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik.

### 8.4 Projektfeladat

8.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Panziós-fogadás projektfeladat

8.4.2 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.
- 3) Egy adott szálláshelyre és szolgáltatásokra vonatkozó csomagár összeállítása meghatározott időszakra (pl. Farsangi, Valentin napi, Szilveszteri, Karácsonyi, Húsvéti, Szüreti időszakban) feladatrész

Formája: PDF dokumentum összeállítása szöveges anyagokból, képekből.

Terjedelem: Minimum 8, maximum 10 db A4-es oldal fedlap (téma megnevezése, készítő neve, dátum), tartalomjegyzék és mellékletek 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 felszolgálati 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 recepcióspultnál. 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 egyeztetni 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.

8.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 180 perc

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

8.4.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Vizsgarész feladattípusai	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
Portfólió	Formai követelmények: A dokumentum terjedelme megfelel a meghatározottaknak: <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>	5
	Tartalmi követelmények:	25

	<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> <li>• Egy adott szálláshelyre és szolgáltatásokra vonatkozó csomagár összeállítását meghatározott időszakra</li> </ul>	
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 milyen adatszolgáltatási kötelezettsége van,</li> <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>	15
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>• feltűnteti a szállásfoglalás időpontját és létszámát</li> </ul>	15



	<ul style="list-style-type: none"> <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>	
--	--	--

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

- 8.5 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -
- 8.6 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, textíliái
  - Eszpresszó kávégép gőzölővel és kávédarálóval ellátva
  - Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak
  - Újrahasznosítható, valamint természetben lebomló papír eszközök
- 8.7 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -
- 8.8 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani:  
Ágazati alapvizsga: 20%, Szakmai vizsga: 80%
- 8.9 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -
- 9 **A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -**

Csák János  
kultúráért és innovációért felelős miniszter nevében és megbízásából