

**P R O G R A M T A N T E R V**  
**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 óraszása évfolyamonként

| Évfolyam                      |                                          | 1/9.       | 2/10.      | 3/11.      | A képzés<br>összes<br>óra-<br>száma | 1. évfolyam | 2. évfolyam | A képzés<br>összes<br>óra-<br>száma |
|-------------------------------|------------------------------------------|------------|------------|------------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------------------------------|
| Évfolyam összes óraszása      |                                          | <b>576</b> | <b>776</b> | <b>729</b> | <b>2081</b>                         | <b>1054</b> | <b>1027</b> | <b>2081</b>                         |
| Munkavállalói ismeretek       | <b>Munkavállalói ismeretek</b>           | <b>18</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>18</b>                           | <b>18</b>   | <b>0</b>    | <b>18</b>                           |
|                               | 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    | <b>Munkavállalói idegen nyelv</b>        | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>62</b>  | <b>62</b>                           | <b>0</b>    | <b>62</b>   | <b>62</b>                           |
|                               | 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 | <b>A munka világa</b>                    | <b>54</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>54</b>                           | <b>54</b>   | <b>0</b>    | <b>54</b>                           |
|                               | Alapvető szakmai elvárások               | 9          |            |            | 9                                   | 9           |             | 9                                   |
|                               | Kommunikáció és vendégkapcsolatok        | 36         |            |            | 36                                  | 36          |             | 36                                  |
|                               | Munkabiztonság és egészségvédelem        | 9          |            |            | 9                                   | 9           |             | 9                                   |
|                               | <b>IKT a vendéglátásban</b>              | <b>72</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>72</b>                           | <b>72</b>   | <b>0</b>    | <b>72</b>                           |
|                               | Digitális eszközök a vendéglátásban      | 36         |            |            | 36                                  | 36          |             | 36                                  |
|                               | Digitális tananyagtartalmak alkalmazása  | 9          |            |            | 9                                   | 9           |             | 9                                   |
|                               | Digitális eszközök a turizmusban         | 27         |            |            | 27                                  | 27          |             | 27                                  |

|                                    |                                                                       |            |           |           |            |            |           |            |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
|                                    | <b>Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek</b>           | <b>432</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>432</b> | <b>432</b> | <b>0</b>  | <b>432</b> |
|                                    | 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        |
| Panziósfogadós -középszintű képzés | <b>Előkészítés</b>                                                    | <b>0</b>   | <b>93</b> | <b>77</b> | <b>170</b> | <b>93</b>  | <b>77</b> | <b>170</b> |
|                                    | 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         |
|                                    | <b>Vendégfogadás és kiszolgálás</b>                                   | <b>0</b>   | <b>63</b> | <b>71</b> | <b>134</b> | <b>63</b>  | <b>71</b> | <b>134</b> |
|                                    | 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         |

|                               |                                                     |          |            |            |            |            |            |            |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                               | <b>Panziók és fogadók működtetése</b>               | <b>0</b> | <b>476</b> | <b>395</b> | <b>871</b> | <b>178</b> | <b>693</b> | <b>871</b> |
|                               | 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 fel-tételei          |          | 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         |
|                               | <b>Reklám és vásárlásösztönzés</b>                  | <b>0</b> | <b>72</b>  | <b>62</b>  | <b>134</b> | <b>72</b>  | <b>62</b>  | <b>134</b> |
|                               | 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         |
|                               | <b>Anyaggazdálkodás -adminisztráció -elszámolás</b> | <b>0</b> | <b>72</b>  | <b>62</b>  | <b>134</b> | <b>72</b>  | <b>62</b>  | <b>134</b> |
|                               | Anyagismeret                                        |          | 11         |            | 11         | 11         |            | 11         |
|                               | A napi működéshez használt egyéb anya-gok           |          | 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 összórászáma                       | 0        | 776        | 667        | 1443       | 478        | 965        | 1443       |
| Egybefüggő szakmai gyakorlat: |                                                     | 0        | 175        |            |            | 200        |            |            |

| Heti óraterv – Panziós szakember szakképző iskola |                                                      |             |                     |                        |                       |                     |                        |                       |                             |                             |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------|---------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| A szakma azonosító száma: 4 1013 23 04            |                                                      |             |                     |                        |                       |                     |                        |                       |                             |                             |
| Tantárgyak                                        |                                                      | 9. évfolyam | 10. évfolyam iskola | 10. évfolyam munkahely | 10. évfolyam összesen | 11. évfolyam iskola | 11. évfolyam munkahely | 11. évfolyam összesen | heti 9-11. óraszám összesen | éves 9-11. óraszám összesen |
| Közismereti oktatás                               | Kommunikáció-magyar nyelv és irodalom                | 2           | 2                   |                        | 2                     | 2                   |                        | 2                     | 6                           | 206                         |
|                                                   | Idegen nyelv                                         | 3           | 2                   |                        | 2                     | 2                   |                        | 2                     | 7                           | 242                         |
|                                                   | Matematika                                           | 2           | 2                   |                        | 2                     | 1                   |                        | 1                     | 5                           | 175                         |
|                                                   | Történelem és társadalomismeret                      | 3           | 0                   |                        | 0                     | 0                   |                        | 0                     | 3                           | 108                         |
|                                                   | Természetismeret                                     | 3           | 0                   |                        | 0                     |                     |                        |                       | 3                           | 108                         |
|                                                   | Testnevelés                                          | 3           | 1                   |                        | 1                     | 1                   |                        | 1                     | 5                           | 175                         |
|                                                   | Osztályközösség-építő Program                        | 1           | 0,5                 |                        | 0,5                   | 0,5                 |                        | 0,5                   | 2                           | 69,5                        |
|                                                   | Pénzügyi és munkavállalói ism.                       |             | 0,5                 |                        | 0,5                   | 1,5                 |                        | 1,5                   | 2                           | 64,5                        |
|                                                   | Összes közismereti óraszám kiosztott                 | 17          | 8                   |                        | 8                     | 8                   |                        | 8                     | 33                          | 1148                        |
|                                                   | Összes közismereti óraszám kiosztandó                | 18          | 9                   |                        | 9                     | 9                   |                        | 9                     | 36                          | 1251                        |
| Ágazati alapoktatás kiosztandó                    |                                                      | 16          |                     |                        | 0                     |                     |                        | 0                     | 16                          | 576                         |
| Ágazati alapoktatás kiosztott                     |                                                      | 17          |                     |                        | 0                     |                     |                        | 0                     | 17                          | 612                         |
| Munkavállalói ismeretek                           | Munkavállalói ismeretek                              | 1           |                     |                        |                       |                     |                        |                       | 1                           | 36                          |
| Turizmus-vendéglátás alapozás                     | A munka világa                                       | 2           |                     |                        |                       |                     |                        |                       | 2                           | 72                          |
|                                                   | IKT a vendéglátásban                                 | 2           |                     |                        |                       |                     |                        |                       | 2                           | 72                          |
|                                                   | Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek | 12          |                     |                        |                       |                     |                        |                       | 12                          | 432                         |
| Szakirányú oktatás kiosztandó                     |                                                      | 0           | 26                  |                        | 26                    | 26                  |                        | 26                    | 52                          | 1742                        |
| Szakirányú oktatás kiosztott                      |                                                      | 0           | 6                   | 21                     | 26                    | 9                   | 18                     | 26                    |                             | 1742                        |
| Munkavállalói idegen nyelv                        | Munkavállalói idegen nyelv                           |             |                     |                        |                       | 2,0                 | 0,0                    | 2,0                   | 4,0                         | 62,0                        |
| Panziós-fogadós - középszintű képzés              | Portfólió készítés                                   |             |                     |                        |                       | 2,0                 | 0,0                    | 2,0                   |                             |                             |
|                                                   | Előkészítés                                          | 0,0         | 0,5                 | 2,5                    | 3,0                   | 0,5                 | 0,0                    | 0,5                   |                             |                             |
|                                                   | Vendégfogadás és kiszolgálás                         | 0,0         | 0,5                 | 1,5                    | 2,0                   | 0,5                 | 1,5                    | 2,0                   |                             |                             |
|                                                   | Panziók és fogadók működtetése                       | 0,0         | 2,0                 | 14,0                   | 16,0                  | 1,0                 | 1,0                    | 2,0                   |                             |                             |
|                                                   | Reklám és vásárlásösztönzés                          | 0,0         | 0,5                 | 1,5                    | 2,0                   | 2,0                 | 13,5                   | 15,5                  |                             |                             |
|                                                   | Anyaggazdálkodás - adminisztráció - elszámolás       | 0,0         | 2,0                 | 1,0                    | 3,0                   | 0,5                 | 1,5                    | 2,0                   |                             |                             |
| Szabad órakeret (közismeret)                      |                                                      | 1           |                     |                        | 1                     | 2                   | 0                      | 1                     | 3                           | 103                         |
| Tanítási hetek száma                              |                                                      | 36          |                     |                        | 36                    |                     |                        | 31                    | 103                         |                             |
| Kiosztott órakeret                                |                                                      | 34          | 13,5                | 20,5                   | 34                    | 16,5                | 17,5                   | 34                    | 102                         | 3502                        |
| Rendelkezésre álló órakeret/hét                   |                                                      | 34          |                     |                        | 34                    |                     |                        | 34                    | 102                         |                             |
| Éves összes óraszám                               |                                                      | 1224        |                     |                        | 1224                  |                     |                        | 1054                  |                             | 3502                        |
| Egybefüggő szakmai gyakorlat                      |                                                      |             |                     |                        | 175                   |                     |                        |                       |                             | 175                         |

### 3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

#### 3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

18/18 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület elsajátításával a tanuló önismeretet szerez, meghatározza a céljait. Megismerkedik környezete 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 álláskeresés módszereire, technikáira, 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 viselkedés-módok, attitűdök                                                                                                                                                                                                   | Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák                 |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Megfogalmazza saját karriercéljait.                         | Ismeri saját személyisége jellemvonásait, annak pozitívumait. | Teljesen önállóan                   | Önismerete 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 álláskeresés mód-szereit. | Ismeri a formális és informális álláskeresési technikákat.    | Teljesen önállóan                   |                                                                                                                                                                                                                                      | Internetes álláskeresési portálokon 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

Álláskeresői 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 időnymunka 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 álláskeresői ellátások fajtái

Álláskeresői számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazási költség-támogatások)

Szolgáltatások álláskeresői számára (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.

Megértsek 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. Megértsek 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 álláske-reső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláske-reséshez használja a kapcsolati tőkéjét. | Ismeri az álláske-resést segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláske-resésben segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket. | Teljesen önállóan               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Hatékonyan tudja álláske-reséshez használni az internetes böngészőket és álláske-reső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelő-en álláshirdetéseket |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz.                                                                                                                  | Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit.                                                                                                          | 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 beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjele-nése visszafogott, helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni. | 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 álláske-resés folyamatának figyelembevételével.                                                    | Ismeri az álláske-resés 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 szókincs-csel és nyelvtani tudással rendelkezik.          | Teljesen önállóan               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni.                                                                                                                  |

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

### 3.2.1.6 A tantárgy témakörei

#### 3.2.1.6.1 Az álláskereső lépései, álláshirdetések

A tanuló megismeri az álláskereső 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, álláskeresővel 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 szókinccset, 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 technikusi) 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 tanulószerveződés 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 munkaszervezés tartalmát.                                        | A tanulószervezés és a munkaszervezés formái és tartalmi követelményei | Irányítással                        | Törekszik a pontos munkavégzésre, munkahelyi környezetének rendben tartására.<br><br>Munkája során információcserére és munkatársaival együttműködésre kész, hozzáállásában igénykívó. | Hatékonyan tudja álláskeresőkhöz és munkaszervezéshez 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.                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Megnevezi és leírja a vendéglátás munkavállalóival szemben támasztott szakmai követelményeit és elvárásait. | A vendéglátás szakmai, viselkedésszerű követelményei                   | Instrukció alapján részben önállóan | Törekszik a munkavédelmi előírások maradéktalan betartására.                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Betartja a munkabiztonsági szabályokat.                                                                     | Tudja a munkakörnyezetre 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     | Elvárt 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 vagyonvédelmi, munkavédelmi elvárásoknak megfelelően kezeli, használja.<br>Az internetről összegyűjtött információk felhasználása során betartja az adatvédelemre és a szerzői jogokra vonatkozó előírásokat. | Irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő) készségszinten használ.                            |
| Alapvető műveleteket végez a számlázás és készletmozgás témakörében.                   | Számlázási, készletezési alafogalmak, műveletek ismerete<br>Az üzletben használt számítógépes programok ismerete | Irányítással                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 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 weboldalon, 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 technikusi) 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 Kudarcátírás<br>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 feltéríti egyszerű térítéssel, 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 konyhatechnológiai 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 Mérés műveletek Tömeg, űrtartalom, mértékegységek átváltása Tárazás | Instrukció alapján részben önállóan |                                                                                                                                                                                |                                                      |

|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |  |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--|----------------------------------|
| Cukrászati alpműveleteket (előkészítő, tésztakészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelék-készítő, befejező) véggez.                                                                      | Anyagok és eszközök előkészítő műveletei<br>Egyszerűbb technológiájú cukrászati tészták készítése, feldolgozása, sütése (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tészta)<br>A termékekhez tartozó töltelék készítése, betöltése, díszítése                                       | Instrukció alapján részben önállóan |  |                                  |
| Bemutatja Magyarország turisztikailag meghatározó természeti adottságait és egy választott turisztikai régiót, valamint Magyarország turisztikai fejlesztési tervét.                   | Természeti adottságok: az ország fekvése, domborzati viszonyok, vízrajz, gyógy-és termálvizek, nemzeti parkok, arborétumok, barlangok, Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Magyarország kiemelten támogatott fejlesztési területei                                                   | Instrukció alapján részben önállóan |  | Prezentációs program használata. |
| Bemutatja az adott szálláshely szolgáltatásait, elvégzi a vendégérkeztetéssel kapcsolatos tevékenységeket, és informálja a vendégeket a szálláshelyen található vendéglátó üzletekről. | Szálláshelyek kínálata az ott-tartózkodás alatt Szálláshelyek szolgáltatásai Szolgáltatások csoportosítása<br>Vendég bejelentkezéssel kapcsolatos teendők<br>Cardex, kulcskártya<br>Szállodabemutató<br>Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök | Instrukció alapján részben önállóan |  |                                  |

### 3.3.3.6 A tantárgy témakörei

#### 3.3.3.6.1 A cukrászati termelés alapjai

A cukrászüzem helységei, munkaterületei

A cukrászati termelés élelmiszerbiztonsági és környezetvédelmi követelményei

A cukrászati termék-készítéshez alkalmazott nyersanyagok minősége, tárolása, idegen nyelvű elnevezései

A cukrászati termelés eszközei, berendezései, gépei, balesetvédelmi előírásai Cukrászati alpműveletek idegen nyelvű elnevezései

Cukrászati alpműveletek gyakorlása:

- Megadott receptúra alapján a nyersanyagok mérése, előkészítése

- Egyszerűen előállítható cukrászati tészták (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott és felvert tészta) készítése, tésztalazító 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-estmentes 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 koktélok 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 Turizmus-fejlesztési 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 viselkedés-módok, 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 |                                                                                    |                                                                                        |
| Ismeri és leírja a vendéglátás-turiztika nemzetgazdaságban betöltött helyét és főbb számain. | A vendéglátás-turiztika GDP-adatai                            | Instrukció alapján részben önállóan |                                                                                    | Szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok alkalmazása                               |
| 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

Turizmus szakos 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<br><br>Ápoltság, munkavégzésre alkalmas állapot<br><br>Udvarias, tiszteltető magatartás<br><br>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, tisztítószer, 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. Készek 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

Turizmus szakos 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 recepciós feladatokat.                                          | Szálláshely-szolgáltatással kapcsolatos szakmai ismeretek  | Irányítással                        | Készséges, vendégszerető, rugalmas, intelligens, innovatív, megbízható, terhelhető, jó kifejezőkészség, műveltség, szókincs, kezdeményező-készség, kreativitás, alkalmazkodóképesség, nyitottság, emberismeret, gondosság, pontosság, rendszeret, türelem, nyugalom, kiegyensúlyozottság, udvariasság, igényesség a szakmai-ság 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, érdekképviselői 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, vagyonbiztonság, 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  | Szövegszerkesztő és táblázatkezelő program                                             |
| Piacszegmentációt készít. | Piaci szereplők meghatározása, kategorizálása    | Instrukció alapján részben önállóan | Precizitás                        | Internetes lehetőségek alkalmazása: információgyűjtés, tanulás, prezentációs technikák |
| SWOT-elemzést készít.     | Piacutatás, 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 kérdőívkészítés gyakorlása

Piaci szereplők, piactípusok, a piac méretének mutatószámai

Piacszegmentáció

Célpiacon marketing, a piacszegmentáció 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,

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, bevételek (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  |
| <b>A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszámát évfolyamonként</b><br>..... | 2  |
| 3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA .....                                          | 6  |
| <b>3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület.....</b>                             | 6  |
| <b>3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy 18/18 óra .....</b>                                    | 6  |
| <b>3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület .....</b>                         | 8  |
| <b>3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy 62/62 óra .....</b>                                 | 8  |
| <b>3.3 Turizmus-vendéglátás alapozás megnevezésű tanulási terület .....</b>                      | 12 |
| <b>3.3.1 A munka világa tantárgy 54/54 óra.....</b>                                              | 12 |
| <b>3.3.2 IKT a vendéglátásban tantárgy 72/72 óra.....</b>                                        | 14 |
| <b>3.3.3 Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek tantárgy 432/432 óra</b><br>15     |    |
| <b>3.4 Panziós-fogadás – középszintű képzés megnevezésű tanulási terület .....</b>               | 20 |
| <b>3.4.1 Előkészítés tantárgy 170/170 óra.....</b>                                               | 20 |
| <b>3.4.2 Vendégfogadás és kiszolgálás tantárgy 134/134 óra .....</b>                             | 22 |
| <b>3.4.3 Panziók és fogadók működtetése tantárgy 871/871 óra .....</b>                           | 23 |
| <b>3.4.4 Reklám és vásárlásösztönzés tantárgy 134/134 óra.....</b>                               | 26 |
| <b>3.4.5 Anyaggazdálkodás -adminisztráció -elszámolás tantárgy 134/134 óra ..</b>                | 28 |
| 4 RÉSZSZAKMA .....                                                                               | 30 |
| 5 EGYEBEK .....                                                                                  | 30 |