

**VENDÉGLÁTÓIPARI ISMERETEK
KÖZÉPSZINTŰ SZÓBELI VIZSGA
MINTAFELADATOK ÉS ÉRTÉKELÉSÜK**

1. tétel**A feladat****Témakör: Az értékesítés alapjai**

Az értékesítést előkészítő, végrehajtó és befejező műveletek formái, jellemzőik. A gépek, berendezések, eszközök és felszerelések használatával kapcsolatos szabályok

Mutassa be a vendéglátásban az értékesítés munkafolyamatát, és jellemzőit! Ismertesse a gépek, a berendezések, az eszközök és a felszerelések használatával kapcsolatos szabályokat!

- Az értékesítés fogalma, alapvető célja, jellemzője a vendéglátásban
- Az értékesítési munkafolyamat szakaszai és jellemzői
- A vendéglátó értékesítés során használt gépek, berendezések csoportosítási lehetőségei, rövid jellemzésük
- A vendéglátásban használt gépek, berendezések, eszközök és felszerelések használatával kapcsolatos általános szabályok

B feladat**Témakör: Marketing és kommunikáció a gyakorlatban**

A piac elemzésének módszerei és az eredmények gyakorlati alkalmazásának lehetőségei a vendéglátásban

Ismertesse a piackutatás módjait és azok jellemzőit! Mutassa be az alapvető információ típusokat!

- A piackutatás folyamata
- Az információk megszerzésének módszerei, az alapvető információ típusok jellemzése
- A szekunder információk fajtái
- A primer információk
- Hogyan történik a visszaérkezett kérdőívek feldolgozása?
- Milyen lényeges tartalmi elemei vannak a kísérőlevélnek?
- Ismertesse és jellemezze a tanult kérdéstípusokat a kérdés feltevésének célja szerint!

A tételhez használható segédeszköz:

Nincs szükség segédeszköze.

1. tétel**A feladat****TÉMAKÖR: Az értékesítés alapjai**

Az értékesítést előkészítő, végrehajtó és befejező műveletek formái, jellemzőik. A gépek, berendezések, eszközök és felszerelések használatával kapcsolatos szabályok

Mutassa be a vendéglátásban az értékesítés munkafolyamatát, és jellemzőit! Ismertesse a gépek, a berendezések, az eszközök és a felszerelések használatával kapcsolatos szabályokat!

- Az értékesítés fogalma, alapvető célja, jellemzője a vendéglátásban
- Az értékesítési munkafolyamat szakaszai és jellemzői
- A vendéglátó értékesítés során használt gépek, berendezések csoportosítási lehetőségei, rövid jellemzésük
- A vendéglátásban használt gépek, berendezések, eszközök és felszerelések használatával kapcsolatos általános szabályok

Információtartalom vázlata

- Az értékesítés alapvető célja, jellemzője a vendéglátásban (pl. a feldolgozott vagy változatlan formában levő termékek eladása különböző módokon)
- Az értékesítési munkafolyamat szakaszai és jellemzői:
 - az előkészítő munkaszakasz: a vendég érkezése előtti teendők (pl. vételezés, hűtők, pultok feltöltése, takarítás, személyes higiénia, terítés, terítékek, eszközök előkészítése)
 - a végrehajtó munkaszakasz/az értékesítés és műveletei: a vendég fogadása, asztalhoz kísérése, rendelésvétel, ajánlás, a felszolgálat-kiszolgálás menete
 - a befejező munkaszakasz és műveletei: fogyasztás utáni teendők, fizettetés, lerámolás, zárás teendői
- A vendéglátó értékesítés gépei, berendezései: ülőfogyasztás asztalai, egyéb asztalok, székek, pultok-pultrendszerek, hűtők, italkészítő berendezések, éttermi kocsik, egyéb berendezések.
- A biztonságos munkahely kialakításának feltételei, a vendéglátásban használt gépek, berendezések, eszközök és felszerelések használatával kapcsolatos általános szabályok (jogi szabályozás a biztonságos munkavégzésre; a törvények rendeletek ismerete)

Az „A” feladat értékelése:

ÉRTÉKELŐ TÁBLÁZAT

Szemponatok, kompetenciák	Max. pontszám
<p>A feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód: Az értékesítési munkafolyamat jellemzője, szakaszai, munkaműveletei. (1 pont) A munkavédelem fontossága. (1 pont)</p>	2
<p>Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása, összefüggések értelmezése: Az értékesítés fogalma, célja a vendéglátásban. (4 pont) Az értékesítési folyamat felépítése, munkaszakaszok, munkaműveletek. (4 pont) Az értékesítés során használt gépek és berendezések csoportosítása, rövid jellemzésük. (4 pont) A munkavédelem folyamata. (3 pont) A gépek, berendezések balesetmentes használata. (3 pont) A biztonságos munkavégzés feltételei. (2 pont)</p>	20
<p>Szaknyelv alkalmazása: A vizsgázó helyesen és pontosan, jelentésüknek megfelelően használja feleletében a témához tartozó szakmai kifejezéseket. (3 pont)</p>	3
<p>„A” feladat pontszáma:</p>	25

1. tétel**B feladat****Témakör: Marketing és kommunikáció a gyakorlatban****A piac elemzésének módszerei és az eredmények gyakorlati alkalmazásának lehetőségei a vendéglátásban**

Ismertesse a piackutatás módjait és azok jellemzőit! Mutassa be az alapvető információ típusokat!

- A piackutatás folyamata
- Az információk megszerzésének módszerei, az alapvető információ típusok jellemzése
- A szekunder információk fajtái
- A primer információk

Információtartalom vázlata

- A piackutatás folyamata:
 - A kutatási probléma meghatározása
 - A kutatási program elkészítése
 - A kutatás lebonyolítása
 - Az eredmények összegzése, a jelentés elkészítése
 - Hasznosítás, ellenőrzés
- Az információk megszerzésének módszerei:
 - szekunder kutatás
 - primer kutatás
- A szekunder kutatás:
 - külső információk
 - belső információk
- A primer kutatás:
 - megfigyelés
 - megkérdezés
 - kísérlet

A „B” feladat értékelése:**ÉRTÉKELŐ TÁBLÁZAT**

Szemponatok, kompetenciák	Max. pontszám
A feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód: A piackutatás folyamata, módszerei (2 pont)	2
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása, összefüggések értelmezése: A piackutatás fogalma, folyamata. (5 pont) A szekunder és a primer kutatás lényege, jellemzői. (5 pont) A szekunder kutatás jelentősége. (5 pont) A primer kutatás fajtái, azok alkalmazásának lehetőségei a vendéglátásban. (5 pont)	20
Szaknyelv alkalmazása: A témakör kifejtéséhez kapcsolódó szakkifejezések alkalmazása, megfelelő használatuk. (3 pont)	3
„B” feladat pontszáma:	25