

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

54 811 01 Vendéglátásszervező-vendéglős

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

A vizsgafeladat időtartama: 35 perc (felkészülési idő 20 perc, válaszadási idő 15 perc)
A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételait a 001138/2014-5522 számon kiadom.

Jóváhagyta:


MÁSOLAT
Az eredeti okirattal mindenben
megegyező hiteles másolat.




Dr. Odrobina László
főosztályvezető


2014

**NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL
SZAK- ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI IGAZGATÓSÁG**

Érvényes: 2014. 01. 09-től

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

A vizsgafeladat ismertetése:

A szóbeli vizsgatevékenység tételsora a következő témaköröket tartalmazza:

A vendéglátó gazdálkodás szabályai, a vendéglátó üzletek szervezésének jogszabályi háttere
Higiéniai, munka-, tűz- és környezetvédelmi szabályok

A vendéglátás marketingeszközei, a marketinggel kapcsolatos üzletvezetői tevékenységek

A választék összeállításának szabályai

Amennyiben a tétel kidolgozásához segédeszköz szükséges, annak használata megengedett, az erre vonatkozó információkat a tétel tartalmazza. A felhasználható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

A feladatsor első részében található 1–22-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzótételek.

A második részben található a tanári példány, amely az értékelést segíti.

A tételsor a (12/2013. (III. 28.) NGM rendelettel módosított) 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

1. Határozza meg az üzleti vállalkozás fogalmát! Milyen szervezeti formában alapítható vendéglátó vállalkozás? Melyek az egyes vállalkozási formák előnyei, hátrányai? Mutassa be az üzleti vállalkozások környezetét!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

2. Foglalja össze a vendéglátó üzlet nyitásának jogszabályi előírásait és gyakorlati teendőit! Tegyen javaslatot az újonnan nyíló üzlet külső és belső reklámtevékenységének kialakítására! Térjen ki az internetes megjelenés formáira, lehetőségeire is! Értékelje a mellékelt vendéglátó üzlet honlapját!

A tételhez használható segédeszköz: Vendéglátó üzlet honlapja (interaktív vagy nyomtatott)

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

3. Fejtse ki a vállalkozások finanszírozásának lehetséges formáit! Mutassa be egy induló vendéglátó vállalkozás üzleti tervének felépítését! Beszéljen röviden az egyes fejezetek tartalmáról!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

4. Határozza meg a vállalkozások működése során felmerülő kockázatokat és kezelésük lehetőségeit! Mutassa be a SWOT analízis lényegét! Foglalja össze a vállalkozások válsághelyzetének okait, tüneteit, kezelését! Milyen jogutóddal történő megszűnési formákat ismer? Mondja el, mi a különbség és a hasonlóság a felszámolási és a végelszámolási eljárás között!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

5. Körvonalazza a célpiazi marketing folyamatát! Mutassa be, hogy egy vendéglátó egység milyen ismérvek alapján alakítja ki szegmentumait! Foglalja össze a piackutatás lényegét, módszereit! Határozza meg az egyes módszerek előnyeit, hátrányait!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

6. Határozza meg a marketingmix fogalmát és elemeit! Fejtse ki az egyes elemek tartalmát! Milyen értékesítésösztönző módszereket ismer? Mutassa be a gyakorlati alkalmazás lehetőségeit!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

7. Határozza meg a kommunikáció fogalmát, típusait! Foglalja össze a verbális és a nonverbális kommunikáció lényegét! Mutassa be a vendéglátó vállalkozás PR területeit, céljait, eszközeit és ezek eredményességét! Határozza meg a vállalati arculat jelentőségét, formai és tartalmi összetevőit, elemeit a mellékelt segédanyag alapján! Beszéljen az arculat és az imázs kapcsolatáról!

A tételhez használható segédeszközök: Vendéglátó üzletek arculatát bemutató anyagok

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

8. Foglalja össze a vendéglátó vállalkozás árubeszerzési és raktározási tevékenységének részeit, feladatait, tárgyi és személyi feltételeit! Mutassa be az e tevékenységekhez kapcsolódó munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzrendészeti, vagyonvédelmi, higiéniai és HACCP előírásokat! Határozza meg a készletgazdálkodás lényegét, a készlet fogalmát! Sorolja fel a készlet nagyságát és szerkezetét befolyásoló tényezőket! Csoportosítsa a készleteket!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

9. Fejtse ki a vendéglátó vállalkozás termelőtevékenységének részeit, feladatait, tárgyi és személyi feltételeit! Mutassa be az e tevékenységhez kapcsolódó munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzrendészeti, vagyonvédelmi előírásokat! Beszéljen a vendéglátásban alkalmazott minőségbiztosítási rendszerekről!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

10. Foglalja össze a vendéglátó vállalkozás értékesítő tevékenységének részeit, feladatait, módjait, tárgyi és személyi feltételeit, higiéniai előírásait! Térjen ki a különböző felszolgálati rendszerekre is! Sorolja fel a fogyasztói alapjogokat, mutassa be a vendég panaszainak, észrevételeinek, reklamációinak intézési módjait, valamint a lehetséges jogkövetkezményeket!

A tételhez használható segédeszközök: Fogyasztóvédelmi törvény

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

11. Mutassa be a vendéglátó vállalkozás szolgáltatási tevékenységét! Határozza meg a rendezvény és a rendezvényszervezés fogalmát! Állítsa össze egy konkrét rendezvény lebonyolítása során felmerülő feladatok listáját! Mutassa be a rendezvények típusait!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

12. Határozza meg a választék fogalmát, sorolja fel a választék kialakítását befolyásoló tényezőket! Értelmezze a választék szélességét, mélységét, minőségét! Mutassa be az üzleti választék közlésének módszereit, eszközeit! Beszéljen a választék közlésére és a kötelező árfeltüntetésre vonatkozó előírásokról! Milyen szempontok figyelembevételével képezze a fogyasztói árakat a vállalkozás? Milyen árdifferenciáló eszközöket alkalmazna?

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

13. Határozza meg a szervezés fogalmát, feladatait! Csoportosítsa a szervezési tevékenységeket! Mutassa be a szervezési munka szakaszait! Nevezze meg a különböző szervezeti formákat!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

14. Határozza meg az ellenőrzés fogalmát, célját, fajtáit! Sorolja fel a hatósági jogkörrel felruházott szerveket és ellenőrzési jogkörüket! Körvonalazza az ellenőrzések dokumentációját! Mutassa be a leltár típusait, a leltározás folyamatát! Beszéljen a dolgozók anyagi felelősségéről!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

15. Mutassa be a jogforrások rendszerét! Mondja el, mit jelent a kötelmi jog! Határozza meg a szerződés fogalmát, jellemzőit és a szerződésekhez kapcsolódó feladatok szakaszait! Sorolja fel a szerződés elemeit, és értelmezze azokat! Jellemezze a szerződések alaptípusait! Mutassa be a szállítási szerződéseket!

A tételhez használható segédeszközök: Szállítási szerződés

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

16. Milyen jogforrás szabályozza a munkaügyi kérdéseket? Melyek a legfontosabb szabályozott kérdések? Foglalja össze a munkaviszony létesítésére, módosítására, megszűnésére vonatkozó szabályokat! Mutassa be a munkáltató és a munkavállaló munkaviszonnnyal kapcsolatos kötelezettségeit! Milyen adminisztratív feladatok vannak egy belépő és egy kilépő dolgozóval kapcsolatban?

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

17. Határozza meg a munkaerő-gazdálkodás lényegét, feladatait! Milyen szempontokat venne figyelembe a munkaerő kiválasztásánál? Határozza meg a munkaköri leírás fontosságát, tartalmát! Foglalja össze a munkarend kialakítására vonatkozó szabályokat! Körvonalazza a bérgazdálkodás fontosságát, a bérrendszer elemeit és a munkabért terhelő levonásokat! Mi a különbség a munkabér, a kereset és a jövedelem között?

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

18. Határozza meg a költség fogalmát és a költséggazdálkodás lényegét! Csoportosítsa a költségeket! Definiálja az eredmény fogalmát, nevezze meg fajtáit! Mutassa be az eredménykimutatás lépéseit és módszereit! Értelmezze a mellékelt vagyommérleget!

A tételhez használható segédeszközök: Vagyonmérleg

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

19. Határozza meg az adórendszerhez kapcsolódó fogalmakat! Csoportosítsa az adókat! Mutassa be a magánszemélyeket és a vállalkozásokat leggyakrabban érintő adókat! Beszéljen a bérhez kapcsolódó befizetési kötelezettségekről!

A tételhez használható segédeszközök: Adózással kapcsolatos nyomtatványok

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

20. Határozza meg az ügyvitel fogalmát, sorolja fel általános feladatait! Mutassa be az üzleti levelezés szabályait, formai és tartalmi követelményeit! Részletezze a vendéglátásban használt forgatókönyvek fajtáit, tartalmát! Foglalja össze a bizonylatok használatának szabályait!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

21. Fejtse ki az etikett- és protokollszabályokat a vendéglátásban! Mutassa be a dolgozók viselkedésével kapcsolatos illemszabályokat, elvárásokat! Határozza meg az ültetési lehetőségeket a különböző etikett- és protokolláris szabályok alapján! Beszéljen a különböző vendégtípusokról és a velük való bánásmódról! Jellemezze a VIP vendéget! Foglalja össze a hazai és a nemzetközi étkezési szokásokat és vallási előírásokat, amelyeket figyelembe kell venni egy rendezvény lebonyolításakor!

Szakképesítés: Vendéglátásszervező- vendéglős
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

22. Fejtse ki a kínálat-összeállítás táplálkozás-élettani összefüggéseit! Milyen jogszabályi kötelezettségeket és ajánlásokat kell figyelembe venni a különböző menük összeállításoknál? Foglalja össze a diétás kínálatok összeállításához szükséges táplálkozástani ismereteket! Mutassa be a különböző táplálkozási igényű vendégek ellátását!

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

1. Határozza meg az üzleti vállalkozás fogalmát! Milyen szervezeti formában alapítható vendéglátó vállalkozás? Melyek az egyes vállalkozási formák előnyei, hátrányai? Mutassa be az üzleti vállalkozások környezetét!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az üzleti vállalkozás fogalma, jellemzői
- Egyéni vállalkozás, az egyéni cég lényege, jellemzői
- A társas vállalkozások formái, jellemzői (kkt., bt., kft., rt.)
- Az egyes szervezeti formák előnyei, hátrányai
- A makrokörnyezet fogalma, elemei
- A mikrokörnyezet fogalma, elemei

2. Foglalja össze a vendéglátó üzlet nyitásának jogszabályi előírásait és gyakorlati teendőit! Tegyen javaslatot az újonnan nyíló üzlet külső és belső reklámtevékenységének kialakítására! Térjen ki az internetes megjelenés formáira, lehetőségeire is! Értékelje a mellékelt vendéglátó üzlet honlapját!

A tételhez használható segédeszköz: Vendéglátó üzlet honlapja (interaktív vagy nyomtatott)

Kulcsszavak, fogalmak:

- Egyéni vállalkozás alapítása
- Társas vállalkozás alapítása
- Működési engedély
- Szakhatóságok
- Egyéb előírások (cégtábla, nyitvatartási rend, vásárlói tájékoztató stb.)
- A reklám fogalma, célja, csoportosítása
- Külső térben használt reklámeszközök, reklámhordozók
- Belső térben használt reklámeszközök, reklámhordozók
- Online marketing
- Internet használata az üzleti életben
- Üzleti jelenlét a weben (honlap, banner, hírlevél stb.)
- A vendéglátó üzlet honlapjának tartalma

3. Fejtse ki a vállalkozások finanszírozásának lehetséges formáit! Mutassa be egy induló vendéglátó vállalkozás üzleti tervének felépítését! Beszéljen röviden az egyes fejezetek tartalmáról!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A finanszírozás formái (belső, külső, vagyoni átrendezésből eredő, működésből származó)
- A finanszírozók által támasztott követelmények (megtérülés, kamat, osztalék, THM stb.)
- Az üzleti terv lényege, szerepe (alapítás, hitelfelvétel stb.)
- Az üzleti terv felépítése: bevezetés, összefoglaló, a vállalkozás általános bemutatása (képeségek, erősségek, gyengeségek, tevékenységi kör, piac elemzése, piaci részesedés, telephely), termékek és szolgáltatások, marketingterv, működési terv, szervezeti terv, kockázat értékelése, pénzügyi terv, mellékletek

4. Határozza meg a vállalkozások működése során felmerülő kockázatokat és kezelésük lehetőségeit! Mutassa be a SWOT analízis lényegét! Foglalja össze a vállalkozások válsághelyzetének okait, tüneteit, kezelését! Milyen jogutóddal történő megszűnési formákat ismer? Mondja el, mi a különbség és a hasonlóság a felszámolási és a végelszámolási eljárás között!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Kockázat, kockázatvállalás
- A kockázatvállalás területei (üzleti, piaci, természeti, vásárlóerő stb.)
- A kockázatkezelés lehetőségei (elkerülés, csökkentés, megosztás, áthárítás)
- SWOT analízis (GYELV elemzés): gyengeségek, erősségek, lehetőségek, veszélyek
- A válsághelyzet jelei, okai, tünete
- A válság feloldása, kezelése (válságmenedzsment)
- Csődeljárás
- Vállalkozás jogutóddal történő megszűnése (átalakulás, egyesülés, szétválás)
- A felszámolási eljárás lényege
- A végelszámolási eljárás lényege

5. Körvonalazza a célpiaci marketing folyamatát! Mutassa be, hogy egy vendéglátó egység milyen ismérvek alapján alakítja ki a szegmentumait! Foglalja össze a piackutatás lényegét, módszereit! Határozza meg az egyes módszerek előnyeit, hátrányait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A célpiaci marketing fogalma, folyamata (piacszegmentálás, a célpiac kiválasztása, termékpozicionálás)
- A szegmentálás ismérvei (termékjellemzők, fogyasztói jellemzők: alapváltozók, leíró változók)
- A piackutatás fogalma, alkalmazásának lehetőségei
- Az információk forrásai: primer, szekunder
- A primer piackutatás módszerei (kvalitatív, kvantitatív)
- A szekunder piackutatás módszerei (belső, külső információk felhasználása)
- Az egyes módszerek előnyei, hátrányai

6. Határozza meg a marketingmix fogalmát és elemeit! Fejtse ki az egyes elemek tartalmát! Milyen értékesítésösztönző módszereket ismer? Mutassa be a gyakorlati alkalmazás lehetőségeit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Marketingmix 4P + 3P
- Termékpolitika
- Árpolitika
- Értékesítési politika
- Kommunikációs politika
- Emberi tényező
- Tárgyi elemek
- Folyamat
- Az értékesítésösztönzés lényege
- Fogyasztókat ösztönző módszerek
- Kereskedőket ösztönző módszerek
- Gyakorlati alkalmazás lehetőségei a vendéglátásban (konkrét példákkal)

7. Határozza meg a kommunikáció fogalmát, típusait! Foglalja össze a verbális és a nonverbális kommunikáció lényegét! Mutassa be a vendéglátó vállalkozás PR területeit, céljait, eszközeit és ezek eredményességét! Határozza meg a vállalati arculat jelentőségét, formai és tartalmi összetevőit, elemeit a mellékelt segédanyag alapján! Beszéljen az arculat és az imázs kapcsolatáról!

A tételhez használható segédeszközök: Vendéglátó üzletek arculatát bemutató anyagok

Kulcsszavak, fogalmak:

- A kommunikáció fogalma, típusai (verbális, nonverbális, egyirányú, kétirányú)
- A verbális kommunikáció (szóbeli, írásbeli) jellemzése
- A nonverbális kommunikáció (mimika, testtartás, hanglejtés, gesztusok stb.)
- A PR lényege, jelentősége, területei
- A külső PR eszközei
- A belső PR eszközei
- Az arculat és az imázs lényege, jelentősége, kapcsolata
- Az arculat formai elemei (a vállalkozás jelképrendszere: elnevezés, embléma, színvilág stb., személyi elemek: megjelenés, fellépés, nyelvismeret)
- Az arculat tartalmi elemei

8. Foglalja össze a vendéglátó vállalkozás árubeszerzési és raktározási tevékenységének részeit, feladatait, tárgyi és személyi feltételeit! Mutassa be az e tevékenységekhez kapcsolódó munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzrendészeti, vagyonvédelmi, higiéniai és HACCP előírásokat! Határozza meg a készletgazdálkodás lényegét, a készlet fogalmát! Sorolja fel a készlet nagyságát és szerkezetét befolyásoló tényezőket! Csoportosítsa a készleteket!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az árubeszerzés fogalma, folyamata
- Az árubeszerzéshez kapcsolódó tárgyi és személyi feltételek (helyiségek, gépek, berendezések, munkakörök)
- Az árubeszerzéshez kapcsolódó munka- és balesetvédelmi, tűzrendészeti, vagyonvédelmi, higiéniai és HACCP előírások
- A raktározás fogalma, feladatai
- A raktározáshoz kapcsolódó tárgyi és személyi feltételek (helyiségek, gépek, berendezések, munkakörök)
- A raktározáshoz kapcsolódó munka- és balesetvédelmi, tűzrendészeti, vagyonvédelmi, higiéniai és HACCP előírások
- A készletgazdálkodás lényege (túl magas, túl alacsony készlet hátrányai)
- A készlet fogalma, nagyságát és szerkezetét befolyásoló tényezők
- A készletek csoportosítása

9. Fejtse ki a vendéglátó vállalkozás termelőtevékenységének részeit, feladatait, tárgyi és személyi feltételeit! Mutassa be az e tevékenységhez kapcsolódó munkavédelmi, balesetvédelmi, tűzrendészeti, vagyonvédelmi előírásokat! Beszéljen a vendéglátásban alkalmazott minőségbiztosítási rendszerekről!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A termelés fogalma, szakaszai, kiegészítő tevékenységei
- A termeléshez kapcsolódó tárgyi és személyi feltételek (helyiségek, gépek, berendezések, eszközök, munkakörök)
- A termeléshez kapcsolódó munka- és balesetvédelmi, tűzrendészeti, vagyonvédelmi előírások
- A minőség fogalma, ISO alkalmazása a vendéglátásban
- A HACCP fogalma, lényege, építőelemei (GHP, GMP, GCP), 7 alapelve, CCP-k

10. Foglalja össze a vendéglátó vállalkozás értékesítő tevékenységének részeit, feladatait, módjait, tárgyi és személyi feltételeit, higiéniai előírásait! Térjen ki a különböző felszolgálati rendszerekre is! Sorolja fel a fogyasztói alapjogokat, mutassa be a vendég panaszainak, észrevételeinek, reklamációinak intézési módjait, valamint a lehetséges jogkövetkezményeket!

A tételhez használható segédeszközök: Fogyasztóvédelmi törvény

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az értékesítés fogalma, módjai (közvetlen, közvetett; hagyományos, korszerű), szakaszai
- Az értékesítéshez kapcsolódó tárgyi és személyi feltételek (helyiségek, gépek, berendezések, munkakörök)
- Az értékesítéshez kapcsolódó higiéniai előírások
- Felszolgálati rendszerek ismertetése (hazai, nemzetközi)
- Fogyasztói jogok az Európai Unióban
- A fogyasztóvédelmi törvény értelmezése
- Fogyasztóvédelem a vendéglátásban
- Vásárlók könyve
- Jogkövetkezmények

11. Mutassa be a vendéglátó vállalkozás szolgáltatási tevékenységét! Határozza meg a rendezvény és a rendezvényszervezés fogalmát! Állítsa össze egy konkrét rendezvény lebonyolítása során felmerülő feladatok listáját! Mutassa be a rendezvények típusait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A szolgáltatások fogalma, jellemzői
- A vendéglátó-ipari szolgáltatások formái (értékesítéshez közvetlenül kapcsolódó, kényelmi, szórakozási és játéklehetőségek)
- A rendezvény, rendezvényszervezés fogalma, lényege
- A rendezvény lebonyolításának szakaszai, feladatai (rendezvény előtti, alatti, utáni feladatok)
- Üzleten belüli rendezvények (díszétkeztetés, bálók, estélyek stb.)
- Üzleten kívüli rendezvények (partik, fogadások, különböző gasztronómiai rendezvények)

12. Határozza meg a választék fogalmát, sorolja fel a választék kialakítását befolyásoló tényezőket! Értelmezze a választék szélességét, mélységét, minőségét! Mutassa be az üzleti választék közlésének módszereit, eszközeit! Beszéljen a választék közlésére és a kötelező árfeltüntetésre vonatkozó előírásokról! Milyen szempontok figyelembevételével képezze a fogyasztói árakat a vállalkozás? Milyen árdifferenciáló eszközöket alkalmazna?

Kulcsszavak, fogalmak:

- A választék fogalma, jellemzői, a kialakítását befolyásoló tényezők (általános, speciális)
- A választék szélessége, mélysége, minősége
- A választékközlés módszerei (ártájékoztató eszközök: étlap, itallap, árlap stb.; egyéb lehetőségek: menükártya, termék közvetlen bemutatása stb.)
- Jogszabályi előírások
- Az árak nagyságát befolyásoló tényezők
- Árképzési módszerek (hagyományos, konkurenciaorientált, keresletorientált)
- Árrésszint gazdálkodás, árrésszinttel kombinált árréstömeg gazdálkodás
- Az árdifferenciálás lényege, alkalmazási lehetősége a vendéglátásban

13. Határozza meg a szervezés fogalmát, feladatait! Csoportosítsa a szervezési tevékenységeket! Mutassa be a szervezési munka szakaszait! Nevezze meg a különböző szervezeti formákat!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A szervezés fogalma, feladatai
- A szervezési tevékenységek csoportosítása (a tevékenység jellege szerint: új szervezés, átszervezés; terjedelme szerint: teljes, részleges; időtartama szerint: egyszeri, folyamatos)
- A szervezési munka szakaszai
- Szervezeti formák a vendéglátásban (lineáris, funkcionális, divizionális, mátrix)

14. Határozza meg az ellenőrzés fogalmát, célját, fajtáit! Sorolja fel a hatósági jogkörrel felruházott szerveket és ellenőrzési jogkörüket! Körvonalazza az ellenőrzések dokumentációját! Mutassa be a leltár típusait, a leltározás folyamatát! Beszéljen a dolgozók anyagi felelősségéről!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az ellenőrzés fogalma, célja
- Az ellenőrzés típusai (belső, külső)
- Hatósági ellenőrzést végző szervezetek és ellenőrzési jogkörük (NFH, NAV, Gazdasági Versenyhivatal, szakhatóságok)
- Az ellenőrzés dokumentációja (jegyzőkönyv, ellenőrzési napló)
- A leltár fogalma, típusai
- A leltározás folyamata (előkészítés, leltár felvétele, számszaki kidolgozása, egyeztetése)
- A dolgozók anyagi felelőssége (szándékos, véletlen károkozás, a kártérítés mértéke, felelősség a leltárhiányért, a leltárfelelősség jogszabályi feltételei)

15. Mutassa be a jogforrások rendszerét! Mondja el, mit jelent a kötelmi jog! Határozza meg a szerződés fogalmát, jellemzőit és a szerződésekhez kapcsolódó feladatok szakaszait! Sorolja fel a szerződés elemeit, és értelmezze azokat! Jellemezze a szerződések alaptípusait! Mutassa be a szállítási szerződéseket!

A tételhez használható segédeszközök: Szállítási szerződés

Kulcsszavak, fogalmak:

- Jog, jogrendszer
- Kötelmi jog
- A szerződés fogalma, jellemzői
- A szerződéshez kapcsolódó feladatok szakaszai (létrehozás, teljesítési határidőig terjedő szakasz, teljesítés, szerződésszegés)
- A szerződés elemei, értelmezésük
- A szerződések alaptípusai (adásvételi, bérleti, megbízási, vállalkozási, lízing, franchise)
- A szállítási szerződések tartalma (szállító, megrendelő jogai, kötelezettségei), alaptípusai

16. Milyen jogforrás szabályozza a munkaügyi kérdéseket? Melyek a legfontosabb szabályozott kérdések? Foglalja össze a munkaviszony létesítésére, módosítására, megszűnésére vonatkozó szabályokat! Mutassa be a munkáltató és a munkavállaló munkaviszonnyal kapcsolatos kötelezettségeit! Milyen adminisztratív feladatok vannak egy belépő és egy kilépő dolgozóval kapcsolatban?

Kulcsszavak, fogalmak:

- A munka törvénykönyve, kollektív szerződés
- A legfontosabb szabályozott kérdések
- A munkaviszony alanyai, a munkaszerződés tartalma, formái
- A munkaviszony módosítása, megszűnése, megszüntetése (közös megegyezés, rendes felmondás, rendkívüli felmondás, próbaidő alatt)
- A munkáltató kötelezettségei
- A munkavállaló kötelezettségei
- Belépő dolgozóval kapcsolatos adminisztratív feladatok
- Kilépő dolgozóval kapcsolatos adminisztratív feladatok

17. Határozza meg a munkaerő-gazdálkodás lényegét, feladatait! Milyen szempontokat venne figyelembe a munkaerő kiválasztásánál? Határozza meg a munkaköri leírás fontosságát, tartalmát! Foglalja össze a munkarend kialakítására vonatkozó szabályokat! Körvonalazza a bérgazdálkodás fontosságát, a bérrendszer elemeit és a munkabért terhelő levonásokat! Mi a különbség a munkabér, a kereset és a jövedelem között?

Kulcsszavak, fogalmak:

- A munkaerő-gazdálkodás lényege, feladatai (a munkaerő-szükséglet megállapítása, biztosítása, a létszám ésszerű foglalkoztatása)
- A munkaerő kiválasztásának folyamata (álláshirdetés, toborzás, interjú stb.), szempontjai
- A munkaköri leírás
- A munkarend kialakítása (munkaidő, pihenőidő, szabadság)
- A bérgazdálkodás lényege, fontossága
- A bérrendszer elemei (alaphér, pótlékok, prémium, jutalom, szervizdíj, borraavaló, béren kívüli juttatások)
- A munkabért terhelő levonások
- A munkabér, kereset, jövedelem kapcsolata

18. Határozza meg a költség fogalmát és a költséggazdálkodás lényegét! Csoportosítsa a költségeket! Definiálja az eredmény fogalmát, nevezze meg fajtáit! Mutassa be az eredménykimutatás lépéseit és módszereit! Értelmezze a mellékelt vagyonszerleget!

A tételhez használható segédeszközök: Vagyonszerleg

Kulcsszavak, fogalmak:

- A költség fogalma, a költséggazdálkodás fontossága
- A költségek csoportosítása (költségnem, költséghely, elszámolhatóság, bevétellel való kapcsolat alapján, jövedelemelvonás alapján)
- Az eredmény fogalma, fajtái (közgazdasági eredmény, számviteli eredmény)
- Az eredménykimutatás típusai (összköltségeljárás, forgalmiköltség-eljárás), lépései
- A vagyonszerleg értelmezése

19. Határozza meg az adórendszerhez kapcsolódó fogalmakat! Csoportosítsa az adókat! Mutassa be a magánszemélyeket és a vállalkozásokat leggyakrabban érintő adókat! Beszéljen a bérhez kapcsolódó befizetési kötelezettségekről!

A tételhez használható segédeszközök: Adózással kapcsolatos nyomtatványok

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az adórendszerhez kapcsolódó fogalmak (adó, adókötelezettség, adóalany, adófizető, adó tárgya, adó alapja, adó mértéke, adómentesség, adókedvezmény)
- Az adók csoportosítása (adóviselés alapján, az adó felhasználása alapján, adómérték meghatározása alapján, adó tárgya szerint)
- A magánszemélyeket és a vállalkozásokat leggyakrabban érintő adók: (szja, áfa, társasági adó stb. jellemzői, kiszámítása)
- Szerzői jogdíjak
- Bérhez kapcsolódó költségvetési befizetési kötelezettségek

20. Határozza meg az ügyvitel fogalmát, sorolja fel általános feladatait! Mutassa be az üzleti levelezés szabályait, formai és tartalmi követelményeit! Részletezze a vendéglátásban használt forgatókönyvek fajtáit, tartalmát! Foglalja össze a bizonylatok használatának szabályait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az ügyvitel fogalma, általános feladatai (üzleti levelezés, forgatókönyv-készítés, bizonylatolás, elszámolás, elszámoltatás, leltározás, ellenőrzés)
- Az üzleti levelezés szabályai, tartalmi és formai követelményei
- A forgatókönyvek fajtái (lebonyolítói, résztvevői), tartalma
- Bizonylatolás (bizonylatok fajtái, bizonylati elv, bizonylati fegyelem, a kiállítás, javítás szabályai)

21. Fejtse ki az etikett- és protokollszabályokat a vendéglátásban! Mutassa be a dolgozók viselkedésével kapcsolatos illemszabályokat, elvárásokat! Határozza meg az ültetési lehetőségeket a különböző etikett- és protokolláris szabályok alapján! Beszéljen a különböző vendégtípusokról és a velük való bánásmódról! Jellemezze a VIP vendéget! Foglalja össze a hazai és a nemzetközi étkezési szokásokat és vallási előírásokat, amelyeket figyelembe kell venni egy rendezvény lebonyolításakor!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az etikett és a protokoll közötti hasonlóságok, különbségek
- Etnikai és vallási szokások az etikettben és a protokollban
- A diplomáciai protokoll fogalma, jelentősége
- A dolgozók megjelenése, viselkedési szabályai
- A köszönés, megszólítás szabályrendszere
- Különböző ültetési rendek az etikettben és a protokollban
- Vendégtípusok és kezelésük
- VIP vendéggel kapcsolatos teendők
- Hazai és nemzetközi étkezési szokások, vallási előírások

22. Fejtse ki a kínálat-összeállítás táplálkozás-élettani összefüggéseit! Milyen jogszabályi kötelezettségeket és ajánlásokat kell figyelembe venni a különböző menük összeállításoknál? Foglalja össze a diétás kínálatok összeállításához szükséges táplálkozástani ismereteket! Mutassa be a különböző táplálkozási igényű vendégek ellátását!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az ember tápanyag- és energiaszükséglete az életkori sajátosságok figyelembevételével a WHO ajánlásai alapján
- Az energiaszükségletet meghatározó tényezők
- Tápanyag-összetétel, energiatartalom, allergén anyagok feltüntetése
- Gyártmánylap, a gyártmánylapot helyettesítő dokumentumok
- Az emésztés folyamata, a táplálékok összetételének hatása az emészthetőségre
- A táplálkozás és az egészségi állapot összefüggései
- Diéták a vendéglátásban és a közétkeztetésben: az elhízás diétája, a soványság diétája, a cukorbetegség diétája, szív- és érrendszeri betegségek diétája, emésztőszerv rendszeri megbetegedések diétája
- Különleges táplálkozási formák: vegetarianizmus, biotáplálkozás, reformtáplálkozás

