

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

54 811 01 Vendéglátásszervező

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenysége

A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátó eladó feladatai és Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

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

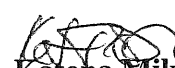
A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 000727/2018 – 5520 számon kiadom.



MÁSOLAT
Az eredeti okirattal mindenben
megegyező hiteles másolat.

Jóváhagyta:


Katona Miklós
főosztályvezető



2018

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI HIVATAL

Érvényes: 2018. 04. 17-től

A vizsgafeladat ismertetése:

A vizsgafeladat ismertetése: A szóbeli vizsgatevékenység tételsora a következő témaköröket tartalmazza: Vendéglátó vállalkozások lényege és jellemzői, élelmianyag és italismeret, különböző kávékészítési, kávédíszítési eljárások, teakészítési, teaszertartási ismeretek, koktél, jégkása, frappé, és turmixital készítési ismeretek, cukrászdai és kávéházi felszolgálat szabályai, élelmiszerbiztonsági szabályok, vendégkommunikáció, etikett, protokoll szabályok. A vendéglátó gazdálkodás szabályai, a vendéglátó üzletek szervezésének jogszabályi háttere. Higiéniai, munka-, tűz- és környezetvédelmi szabályok. A vendéglátás marketing eszközei, a marketinggel kapcsolatos üzletvezetői tevékenységek.

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 1–20-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 (29/2016. (VIII. 26.) NGM rendelettel módosított) 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet és a 25/2017. (VIII. 31.) NGM rendelettel módosított) 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

- 1. a.) Melyek az értékesítést végzők napi feladatai, az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó egyéni előkészületek?**
- b.) Csoportosítsa az élelmiszereket a táplálkozásban betöltött szerepük szerint!**
- c.) Határozza meg az üzleti vállalkozás fogalmát! Milyen szervezeti formában alapítható a vendéglátó vállalkozás? Melyek az egyes vállalkozási formák előnyei, hátrányai? Kérem, javasoljon szervezeti formát gyorsétkeztetési vendéglátó tevékenység számára!**
-

- 2. a.) Hasonlítsa össze az éttermi, valamint a cukrászdai, kávéházi értékesítés legfontosabb ismérveit!**
- b.) Ismertesse az élelmiszerek feldolgozóipari és vendéglátóipari forgalmazásával kapcsolatos fontos tudnivalókat, térjen ki a fogyaszthatósági, minőség-megőrzési idejének, és az áruk minőségének megőrzését szolgáló ellenőrzések módjaira!**
- c.) Mondja el a magyar jogrendszerben a jogszabályi hierarchia felépülését! Határozza meg a szerződés fogalmát, jellemzőit és az elkészítéséhez kapcsolódó tényezőket! Sorolja fel a szerződések típusait! Mutassa be a szerződés egyes pontjait, mondja el a két fél részéről vállalt feladatokat és felelősségi köröket!**

A tételhez használható segédeszközök: szállítási szerződés, vállalkozói szerződés

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátó eladó feladatai és Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

3. a.) Mutassa be az alkoholos italok közül a borok, a pezsgő és a sörök értékesítésének folyamatát!

b.) Beszéljen az élelmiszerekben található zsiradékokról, lipidekről, hasonlítsa össze a növényi és állati eredetű zsiradékok táplálkozás élettani szerepét!

c.) Fejtse ki az induló vállalkozás külső-belső reklámtevékenységének tervezését, kialakítását! Fejtse ki, hogy milyen online eszközöket használna az üzlet elindítására! Térjen ki a közösségi média lehetőségeire is!

A tételhez használható segédeszközök: laptop Internet hozzáféréssel, nyomtatott honlapok és közösségi oldalakról nyomtatott segédanyagok

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátó eladó feladatai és Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

4. a.) Mutassa be a kávéházak, cukrászdák kávéválasztékát, a kávék készítését, díszítésének lehetőségeit, a teák készítését, felszolgálatát, a teázáshoz kapcsoló eljárásokat!

b.) A vitaminokról és ásványianyagokról tanultak alapján mutassa be a zöldségeket és a gyümölcsöket!

c.) Ismertesse a vendéglátó tevékenység fő tevékenységei közül a beszerzés, áruátvétel, készletezés során megvalósuló feladatokat! Térjen ki a raktárak kialakításának szabályaira!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

- 5. a.) Melyek az értékesítéshez kapcsolódó leggyakoribb etikett és protokoll szabályok?**
- b.) Mutassa be mikroorganizmusok csoportjait, hasznos és káros tulajdonságaikat! Beszéljen az élelmiszerek tartósításáról! Melyek a leggyakoribb élelmiszereredetű megbetegedések?**
- c.) Határozza meg vendéglátó vállalkozás termelő tevékenységének részeit, feladatait, tárgyi és személyi feltételeit!**

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

- 6. a.) Hogyan történik a vendég kívánságainak figyelemmel kísérése, a vendégpanaszok kezelése?**
- b.) Milyen ízesítőanyagok és fűszerek a használata a leggyakoribb a vendéglátásban? Tulajdonságaik és felhasználásuk alapján jellemezze őket!**
- c.) Fejtse ki a célpiaci marketing fogalmát és folyamatát! Mutassa be egy vendéglátó egység által használható reklámeszközöket! Fejtse ki a piackutatás lényegét, egy tervezett piackutatás lépéseit!**

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátó eladó feladatai és Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

- 7. a.) Milyen szabályok vonatkoznak az értékesítés és kapcsolódó helyiségeire higiéniai, tűzrendészeti, munkavédelmi és vagyonvédelmi szempontból?**
- b.) A tejek, a tejtermékek, tejkészítmények ismertetése során emelje ki a munkaterületén jellemzően felhasznált termékeket!**
- c.) Ismertesse a vállalkozások finanszírozásának lehetséges formáit! Mutassa be egy induló vendéglátó vállalkozás üzleti tervének felépítését! Fejtse ki röviden az alfejezetek tartalmát!**

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátó eladó feladatai és Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

- 8. a.) Mutassa be az alkoholos italok közül az égetett szeszesitalok, párlatok, likőrök értékesítésének folyamatát!**
- b.) Mutassa be a tojás összetételét, táplálkozás élettani jelentőségét és felhasználásának területeit a vendéglátásban!**
- c.) Határozza meg a kommunikáció fogalmát, típusait! Mutassa be a vendéglátó vállalkozás PR területeit, céljait, eszközeit és ezek eredményességét! Határozza meg a vállalati arculat jelentőségét, formai és tartalmi összetevőit, elemeit a segédanyag alapján! Beszéljen az arculat és az imázs kapcsolatáról!**

A tételhez használható segédeszközök: Vendéglátó üzletek arculatát bemutató anyagok kinyomtatva vagy digitális formában

9. a.) Ismertesse az alkoholmentes italok értékesítésének jellemzőit!

b.) Jellemezze a gabona-, malom-, sütő- és tésztaipari termékeket, felhasználásukat!

c.) Határozza meg a marketingmix fogalmát, elemeit és fejtse ki az egyes elemek tartalmát! Mutassa be az Ön által ismert értékesítő eszközöket és azok gyakorlati alkalmazását! Fejtse ki, hogy milyen online marketing csatornákat és eszközöket ismer!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

10 a.) Melyek a vendéglátó eladó által forgalmazott kevert italok fajtái, jégkása, turmix, készítésének tudnivalói, felszolgálása?

b.) Jellemezze a húsokat, húskészítményeket táplálkozás-élettani szempontból, térjen ki az alapanyagokkal és a késztermékekkel kapcsolatos élelmiszerbiztonsági szabályokra!

c.) Mutassa be a leltár típusait, a leltározás folyamatát! Beszéljen a dolgozók anyagi felelősségéről!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Szakképesítés: 54 811 01 Vendéglátásszervező

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátó eladó feladatai és Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

11 a.) Ismertesse az árközlő eszközök fajtáit, készítésük és elhelyezésük lehetőségeit a vitrinben, a pultban és a vendégtérben!

b.) Mutassa be a vadak, valamint az édesvízi és tengeri halak és egyéb hidegvérű állatok csoportjait, jellemzőit, táplálkozás élettani szerepét a gasztronómiánkban!

c.) 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

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Vendéglátó eladó feladatai és Vendéglátás gazdálkodás, szervezés, marketing

12 a.) Melyek a terítés legfontosabb szabályai?

b.) Jellemezze a természetes és mesterséges édesítőszeret! Melyek a vendéglátásban felhasznált édesipari termékek?

c.) Határozza meg az ár fogalmát! Fejtse ki az árképzés módszereit és az árak feltüntetésére vonatkozó előírásokat!

A tételhez használható segédeszközök: étlap, itallap, árlap, menükártya

13 a.) Hogyan történik a fogyasztás elszámolása, a vendég fizettetése?

- b.) Ismertesse a kávé és tea hatóanyagairól, előállításáról, felhasználásáról tanultakat!**
- c.) Határozza meg a szervezés fogalmát, feladatait! Csoportosítsa a szervezési tevékenységeket és mutassa be szakaszait!**

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

14 a.) Mutassa be azokat a legjellemzőbb hazai és nemzetközi étkezési szokásokat, vallási előírásokat, amelyeket munkája során figyelembe kell vennie!

- b.) Milyen alkoholtartalmú italokat értékesítünk leggyakrabban a vendéglátásban? Mutassa be ezek csoportjait, jellemzőit, készítésének, és tárolásának optimális körülményeit!**
- c.) Határozza meg az ellenőrzés fogalmát, célját és fajtáit! Sorolja fel a hatósági jogkörrel felruházott szerveket és ellenőrzési jogkörüket! Mutassa be a leltár típusait, a leltározás folyamatát!**

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

15 a.) Hogyan történik az elszámoltatás a vendéglátóipari üzletekben?

b.) Mutassa be az alkoholmentes italokat!

c.) Foglalja össze a munkaviszony létesítésére, módosítására, megszűnésére, megszüntetésére vonatkozó szabályokat! Mutassa be a munkáltató és a munkavállaló munkaviszonnyal kapcsolatos kötelezettségeit!

A tételhez használható segédeszközök: Munkaügyi jogszabályok nyomtatott és online változatai

16 a.) Mutassa be az értékesítés módozatait, valamint a reggeli (uzsonna) italok készítésének, kiszolgálásának és felszolgálásának folyamatát!

b.) Melyek a HACCP élelmiszerbiztonsági rendszer alapelvei? Határozza meg a vendéglátó eladó által forgalmazott termékek készítésének, tárolásának, szállításának, kiszolgálásának kritikus pontjait!

c.) Határozza meg a munkaerő-gazdálkodás lényegét, feladatait! Milyen szempontokat vesz figyelembe a munkaerő kiválasztásánál? Határozza meg a munkaköri leírás fontosságát, tartalmát!

A tételhez használható segédeszközök: Munkaköri leírás vázlata

17 a.) Mutassa be a vendéglátó eladó munkáját is érintő korszerű táplálkozási változtatásokat! A speciális igényű étkezések iránti kereslet ismertetésében térjen ki a diétás, reform-, és vegetáriánus étkezésre!

b.) Tegyen javaslatot egy vendéglátó egység kialakításához! Milyen követelményeknek kell megfelelni egy üzlet nyitásához?

c.) Határozza meg a költség és a költséggazdálkodás fogalmát! Csoportosítsa a főbb költségtényezőket! Határozza meg az eredmény fogalmát és fejtse ki az eredmény-kimutatás lépéseit, módszereit!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

18. a.) Melyek a sütemények, hidegkonyhai és egyéb készítmények csomagolásának leggyakrabban alkalmazott eszközei, szabályai és módozatai?

b.) Ismertesse a személyi higiénia tartalmát, jellemzőit, kiemelt szerepét, fontosságát a vendéglátásban!

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

A tételhez használható segédeszközök: Adózással kapcsolatos nyomtatványok

19. a.) Vendéglátó eladóként tegyen javaslatot, hogyan állítaná össze egy cukrászda illetve egy kávéház választékát?

b.) Beszéljen az élelmiszerbiztonsággal kapcsolatos legfontosabb ismeretekről, az élelmiszerbiztonság területeiről!

c.) Határozza meg az ügyvitel fogalmát és általános feladatait! Mutassa be az üzleti levelezés szabályait, formai és tartalmi követelményeit! Fejtse ki a vendéglátásban használt forgatókönyvek fajtáit, tartalmát!

A tételhez használható segédeszközök: rendezvények forgatókönyvei

20. a.) Mutassa be a munkaterületén használt gépek, berendezések felszerelések használatának, kezelésének szabályait!

b.) Ismertesse a kémiai-toxikológiai élelmiszerbiztonság legjellemzőbb kérdéseit!

c.) Foglalja össze a vállalkozások válsághelyzeteinek jellemző okait és kezelésük módjait! Ismertesse, hogy mi a különbség és hasonlóság a felszámolási és a végelszámolási eljárás között!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

1. a.) Melyek az értékesítést végzők napi feladatai, az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó egyéni előkészületek?

Kulcsszavak, fogalmak:

- Előkészítő munkálatok (takarítás, berendezés, eszközök biztosítása, előkészítése használtra, üzembe helyezése)
- Munkaterület ellenőrzése
- Egyéni felkészülés: átöltözés, rendezettség, tájékozódás a napi feladatokról
- Személyes munkaeszközök használatba helyezése
- Áruvételezés-árukiadás, nyilvántartások vezetése
- Zárás utáni teendők (takarítás, elszámoltatás, lezárás)

b.) Csoportosítsa az élelmiszereket a táplálkozásban betöltött szerepük szerint!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Táplálkozás jelentősége
- Élelmiszerek összetevői: víz és szárazanyagok (alaptápanyagok, védőtápanyagok, járulékos anyagok, ballasztanyagok) jellemzése
- Emésztés, tápanyag felszívódás
- Táplálkozás feladata, a szervezet tápanyag és energiaszükséglete
- Élelmiszerek tápértékének megőrzése,
- Az élelmiszerek vizsgálatának gyakorlata

c.) Határozza meg az üzleti vállalkozás fogalmát! Milyen szervezeti formában alapítható a vendéglátó vállalkozás? Melyek az egyes vállalkozási formák előnyei, hátrányai? Kérem, javasoljon szervezeti formát gyorsétkeztetési vendéglátó tevékenység számára!

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

2. a.) Hasonlítsa össze az éttermi, valamint a cukrászdai, kávéházi értékesítés legfontosabb ismérveit!

Kulcsszavak, fogalmak:

Éttermek:

- Étel- és italválaszték jellemzői
- Értékesítési formák, módok
- Italfelszolgálat jellemzői
- Ételek felszolgálatának jellemzői

Cukrászdák, kávéházak:

- Cukrászdák legfontosabb termékkínálata
- Reggeli italok választéka
- Bemutató vitrinek feltöltése
- Süteménykínálat tálalása, díszítése, pótlása
- Gyors ételek ajánlata

b.) Ismertesse az élelmiszerek feldolgozóipari és vendéglátóipari forgalmazásával kapcsolatos fontos tudnivalókat, térjen ki a fogyaszthatósági, minőség-megőrzési idejének, és az áruk minőségének megőrzését szolgáló ellenőrzések módjaira!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az élelmiszerek előkészítése, feldolgozása, elkészítése és tárolása alatt bekövetkező változások jellemzése
- A raktározás fogalma, szabályai, lehetőségei, hatása az élelmiszerekre
- Az élelmiszerek minőségének vizsgálata
- Szavatosság, fogyaszthatóság, jóállási idő, minőség-megőrzési idő fogalma, fontossága a vendéglátóiparban
- A vendéglátóipari eladó minőségellenőrzési feladatai
- Tudatos fogyasztó magatartás jellemzői, szerepe, kezelése

c.) Mondja el a magyar jogrendszerben a jogszabályi hierarchia felépülését! Határozza meg a szerződés fogalmát, jellemzőit és az elkészítéséhez kapcsolódó tényezőket! Sorolja fel a szerződések típusait! Mutassa be a szerződés egyes pontjait, mondja el a két fél részéről vállalt feladatokat és felelősségi köröket!

A tételhez használt segédeszközök: szállítási szerződés, vállalkozói szerződés

Kulcsszavak, fogalmak:

- Jog, jogrendszer
- Kötelmi jog
- A szerződés fogalma, jellemzői
- A szerződés elkészítésének szakaszai: létrehozás, vállalt feladatok és határidők ismertetése, határidők, jogszabályok ismertetése, teljesítés, szerződésszegés
- Szerződések típusai: adásvételi, bérleti, megbízási, vállalkozási, lízing, franchise
- Felelősség fogalma

3. a.) Mutassa be az alkoholos italok közül a borok, a pezsgő és a sörök értékesítésének folyamatát!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A borok forgalomba hozatala, tárolásának körülményei
- A bor minőségét meghatározó tulajdonságok
- A borok kezelésével kapcsolatos teendők
- A borok felszolgálásának szabályai
- A pezsgő tárolása, felszolgálása
- A sör helye a gasztronómiában
- Csapolt, illetve üveges sörök felszolgálása

b.) Beszéljen az élelmiszerekben található zsiradékokról, lipidekről, hasonlítsa össze a növényi és állati eredetű zsiradékok táplálkozás élettani szerepét!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Állati eredetű zsiradékok (vaj, sertészsír, baromfiszír, háj, tepertő, állati eredetű olajok) jellemzése felhasználása
- Növényi eredetű zsiradékok (kakaóvaj, étkezési olajok, margarinok, keményített zsiradékok) jellemzése, felhasználása. Zsiradékok érzékszervi vizsgálata

c.) Fejtse ki az induló vállalkozás külső-belső reklámtevékenységének tervezését, kialakítását! Fejtse ki, hogy milyen online eszközöket használna az üzlet elindítására! Térjen ki a közösségi média lehetőségeire is!

A tételhez használt segédeszközök: laptop Internet hozzáféréssel, nyomtatott honlapok és közösségi oldalakról nyomtatott segédanyagok

Kulcsszavak, fogalmak:

- Tájékoztató eszközök
- Reklám fogalma, célja, csoportosítása
- Külső téren használt reklámeszközök
- Belső térben használt reklámeszközök
- Online marketing eszközök
- Internet használata
- Közösség média
- Weboldal, banner, hírlevél

4. a.) Mutassa be a kávéházak, cukrászdák kávéválasztékát, a kávék készítését, díszítésének lehetőségeit, a teák készítését, felszolgálatát, a teázáshoz kapcsoló eljárásokat!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A kávéválaszték szélességét befolyásoló tényezők
- A kávé készítésének módozatai
- Alkoholmentes kávékülönlegességek
- Alkoholmentes kávékülönlegességek
- Díszítési eljárások (öntés, díszítősablon, emblémázás, szórás, szabadkezes ábra) Tea fogyasztási, készítési szokások a világban
- Tea felszolgálat folyamata, formái

b.) A vitaminokról és ásványianyagokról tanultak alapján mutassa be a zöldségeket és a gyümölcsöket!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Zöldségek általános jellemzése, összetétele, táplálkozási jelentőségük
- Burgonyafélék, kabakosok, káposztafélék, hüvelyes zöldségek, hagymafélék, gyökérzöldségek, levélzöldségek, gombák egyéb zöldségek fajtái jellemzése felhasználása
- Gombák: termesztett gombák és vadon termő gombák fajtái és felhasználása
- Gyümölcsök összetétele, táplálkozási jelentőségük
- Hazai gyümölcsök almatermésűek, csonthéjasok, bogyótermésűek, kabakosok, száraztermésűek fajtái jellemzése felhasználása
- Déli gyümölcsök, friss és szárított déligyümölcsök fajtái jellemzése felhasználása
- Friss, lédús, és száraz termésű gyümölcsök kémiai összetétele
- Gyümölcsök táplálkozás élettani jelentősége

c.) Ismertesse a vendéglátó tevékenység fő tevékenységei közül a beszerzés, áruátvétel, készletezés során megvalósuló feladatokat! Térjen ki a raktárak kialakításának szabályaira!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Árubeszerzés fogalma, folyamata
- Az árubeszerzéshez kapcsolódó tárgyi és személyi feltételek
- Készlet fogalma
- Készletezés tényezői
- Raktárak típusai: szárazáru, földesáru, hús, hal, tojás
- Szakosított tárolás
- FIFO elv
- Raktárak kialakításának szabályai
- Helyiségek kapcsolatai
- Útvonalak

5. a.) Melyek az értékesítéshez kapcsolódó leggyakoribb etikett és protokoll szabályok?

Kulcsszavak, fogalmak:

- A vendég fogadásával kapcsolatos feladatok
- Vendégtípusok, a leggyakoribb típusokhoz való alkalmazkodás lehetőségei
- Köszönés, üdvözlés, megszólítás, udvariasság, társalgás, jó modor, megjelenés, viselkedés
- Fogadás megérkezéskor,
- Elhelyezés, helyrekísérés, ültetés
- Árközlő eszközök, tájékoztatók
- Információk átadása, figyelemfelhívás
- Értékesítést növelő kiegészítő termékek, szolgáltatások ajánlása
- Rendelésfelvétel, lebonyolítás kommunikációja
- Folyamatos figyelemmel kísérés

b) Mutassa be mikroorganizmusok csoportjait, hasznos és káros tulajdonságait! Beszéljen az élelmiszerek tartósításáról! Melyek a leggyakoribb élelmiszereredetű megbetegedések?

Kulcsszavak, fogalmak:

- Mikroorganizmusok jellemzése, életfeltételei, szaporodásuknak környezeti feltételei
- Mikroorganizmusok csoportosítása
- Mikroorganizmusok hasznos és káros tevékenysége. (élesztők, penészek, fehérjebontók)
- Szennyeződés
- Az élelmiszerek romlása, a romlást okozó mikrobák
- Leggyakoribb élelmiszerekkel is terjedő kórokozók
- Az élelmiszer előállításban közreműködő mikroorganizmusok
- Élelmiszer eredetű megbetegedések
- Ételmérgezés, ételfertőzés
- Eljárás élelmiszer eredetű megbetegedés gyanúja esetében

c) Határozza meg vendéglátó vállalkozás termelő tevékenységének részeit, feladatait, tárgyi és személyi feltételeit!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A termelés fogalma, szakaszai, kiegészítő tevékenységei
- A termeléshez kapcsolódó tárgyi és személyi feltételek (helyiségek, gépek,
- berendezések, eszközök, munkakörök)

6. a.) Hogyan történik a vendég kívánságainak figyelemmel kísérése, a vendégpanaszok kezelése?

Kulcsszavak, fogalmak:

- A vendég kívánságának érvényesítése
- Üzleti standardok kialakítása, betartásuk szükségessége
- Fogyasztóvédelmi jogszabályok érvényesítése
- Szóbeli panaszok kezelése
- Írásbeli panaszok kezelése
- Az üzlet felettes szervei
- A Vásárlók Könyvének használatával kapcsolatos szabályok, eljárások

b.) Milyen ízesítőanyagok és fűszerek a használata a leggyakoribb a vendéglátásban? Tulajdonságaik és felhasználásuk alapján jellemezze őket!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Só jellemzése, felhasználása
- Ecetek jellemzése felhasználása (ecet esszencia, fűszerezett ecetek, gyümölcs ecetek, balsamecetek)
- Fűszerek:
- Fűszerek jellemzése, fűszercsoportok: termések, magvak, virágok, virágrészek, levelek, héjrészek, gyökerek, gyökérrészek, fűszerkeverékek jellemzése, fajtái, felhasználása

c.) Fejtse ki a célpiaci marketing fogalmát és folyamatát! Mutassa be egy vendéglátó egység által használható reklámeszközöket! Fejtse ki a piackutatás lényegét, egy tervezett piackutatás lépéseit!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

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 szekunder piackutatás módszerei (belső, külső információk felhasználása)
- Az egyes módszerek előnyei, hátrányai

7. a.) Milyen szabályok vonatkoznak az értékesítés és kapcsolódó helyiségeire higiéniai, tűzrendészeti, munkavédelmi és vagyonvédelmi szempontból?

Kulcsszavak, fogalmak:

- Takarítás
- Folyamatos, műszakvégi, napi, nagytakarítás
- Takarítási terv, tisztítószer
- Legfontosabb takarítási szabályok
- Munkavédelmi előírások
- Munkaadó-munkavállaló kötelezettségei
- Foglalkozás egészségügy
- Balesetvédelem a vendéglátásban
- Munkabaleset, eljárás munkabaleset esetén, munkabaleseti jegyzőkönyv
- Tűzvédelmi szabályok, szabályzat
- Osztályba sorolási kötelezettség
- Megelőzéssel és oltással kapcsolatos feladatok
- Bejelentés, oktatás, adminisztráció
- Vagyonvédelem
- Az üzlet lezárásának folyamata
- A megmaradó készletek elhelyezésének, biztonságba helyezésének feladatai
- Árukezelési szabályok
- Raktározási, tárolási feladatok
- Elszámoltatás, pénzkezelés szabályai, eljárás nem egyezőség esetén

b.) A tejek, a tejtermékek, tejkészítmények ismertetése során emelje ki a munkaterületén jellemzően felhasznált termékeket!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A tejtermékek megnevezésének védelmében hozott élelmiszer rendelet értelmezése.
- A tej, tejkészítmények (savanyított, dúsított, ízesített, tartósított), tejtermékek (túrófélék, sajtok) jellemzése, tárolása felhasználása.
- Tej és termékeinek érzékszervi vizsgálata

c.) Ismertesse a vállalkozások finanszírozásának lehetséges formáit! Mutassa be egy induló vendéglátó vállalkozás üzleti tervének felépítését! Fejtse ki röviden az alfejezetek tartalmát!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A finanszírozás formái (belső, külső, vagyoni átrendezésből eredő, működésből származó)
- A befektetők, finanszírozó által támasztott követelmények (megtérülés, kamat, osztalék, THM, stb.)
- Az üzleti terv fogalma, lényege, szerepe
- Az üzleti terv felépítése: bevezetés, vezetői összefoglaló, bemutatás (SWOT, tevékenységi kör, piacelemzés, piaci részesedés, telephely), termékek és szolgáltatások, marketingterv, működési terv, szervezeti terv, kockázatelemzés, pénzügyi terv, stb.

8. a.) Mutassa be az alkoholos italok közül az égetett szeszesitalok, párlatok, likőrök értékesítésének folyamatát!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Pálinka fogalma, fajtái, szerepe, fogyasztási szokásai, ajánlása, fel- és kiszolgálása
- Likőrök fajtái, különleges likőrök fajtái, szerepük az étrendben
- Likőrök felszolgáláshoz szükséges eszközök, kellékek
- Aperitif italok szerepe, felszolgálása, fajtái, felszolgálásának körülményei
- Digestív italok szerepe, felszolgálása, fajtái, felszolgálásának körülményei

b.) Mutassa be a tojás összetételét, táplálkozás élettani jelentőségét és felhasználásának területeit a vendéglátásban!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Tojás felépítése, összetétele, tojássárgája és fehérje technológiai hatása.
- Tojás minősítése, tárolása, tartósított termékei
- Tojás érzékszervi vizsgálata
- A tojás felhasználása az ételek meghatározó alapanyagaként, járulékos anyagaként, a vendéglátó eladó által értékesített ételfajták, ételtípusok

c.) Határozza meg a kommunikáció fogalmát, típusait! Mutassa be a vendéglátó vállalkozás PR területeit, céljait, eszközeit és ezek eredményességét! Határozza meg a vállalati arculat jelentőségét, formai és tartalmi összetevőit, elemeit a segédanyag alapján! Beszéljen az arculat és az imázs kapcsolatáról!

A tételhez használható segédeszközök: Vendéglátó üzletek arculatát bemutató anyagok kinyomtatva vagy digitális formában

Kulcsszavak, fogalmak:

- A kommunikáció fogalma (verbális, nonverbális, egyirányú, kétirányú)
- A verbális kommunikáció jellemzése
- A nonverbális kommunikáció (mimika, testtartás, hanglejtés, gesztusok, stb.)
- A PR lényege, jelentősége, területei
- A külső és belső PR eszközei
- Az arculat és imázs lényege, jelentősége, kapcsolata
- Az arculat formai elemei
- Az arculat tartalmi elemei

9. a.) Ismertesse az alkoholmentes italok értékesítésének jellemzőit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az alkoholmentes italok élettani funkciói
- Az alkoholmentes italok tárolásának szabályai
- Az alkoholmentes italok helye az étrendben
- Felszolgálásuk szabályai
- A felszolgáláshoz mellékelt kiegészítő, díszítő anyagok
- A cukrászdai italfelszolgálás és kiszolgálás jellegzetességei

b.) Jellemezze a gabona-, malom-, sütő- és tésztaipari termékeket, felhasználásukat!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Malomipari termékek:
- Malomipari termékek alapanyagai, lisztek fajtái, lisztek minőségét meghatározó tényezők
- Lisztek érzékszervi vizsgálata szín, szag íz, és sükérvizsgálata
- Darák, hántolt, pelyhesített, puffasztott, és egyéb termékek jellemzése
- Sütőipari termékek: kenyerek, péksütemények, morzsák jellemzése
- Szárasztészták: csoportosítása, jelentősége a táplálkozásban

c) Határozza meg a marketingmix fogalmát, elemeit és fejtse ki az egyes elemek tartalmát! Mutassa be az Ön által ismert értékesítő eszközöket és azok gyakorlati alkalmazását! Fejtse ki, hogy milyen online marketing csatornákat és eszközöket ismer!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Kulcsszavak, fogalmak:

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

10. a.) Melyek a vendéglátó eladó által forgalmazott kevert italok fajtái, jégkása, turmix, készítésének tudnivalói, felszolgálása?

Kulcsszavak, fogalmak:

- Kevert italok fogalma, fajtái, csoportjai (standarditás, alkoholtartalom, készítési mód, mennyiség, funkció szerint)
- Legismertebb összetevők jellemzői
- Az italkeverés kellékei (poharak, stb.)
- Díszítésük, értékesítésük, felszolgálásuk
- Jégkása fogalma, alapanyaga, készítése
- Turmixitalok jellemzői, készítése, felszolgálása

b.) Jellemezze a húsokat, húskészítményeket táplálkozás-élettani szempontból, térjen ki az alapanyagokkal és a késztermékekkel kapcsolatos élelmiszerbiztonsági szabályokra!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Húst szolgáltató állatok, húsok összetétele, táplálkozás élettani jelentősége, érése, a hús minőségét meghatározó tényezők, különböző állatok húsának és belsősegeinek jellemzése
- Húsipari termékek nyersanyagai, húsfeldolgozás műveletei, töltelékes áruk (gyorsan romló termékek, tartós termékek) darabos készítmények, jellemzése, felhasználása.
- Baromfiipari termékek, vágott baromfik, libamáj jellemzése, tárolása

c.) Mutassa be a leltár típusait, a leltározás folyamatát! Beszéljen a dolgozók anyagi felelősségéről!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A leltár fogalma, típusai
- A leltározás folyamata (előkészítés, leltár felvétele, pénzügyi kidolgozása, egyeztetése)
- A dolgozók anyagi felelőssége
- Szándékos, vétek károkozás, a kártérítés mértéke
- Leltárfelelősség és jogszabályi feltételei

11. a.) Ismertesse az árközlő eszközök fajtáit, készítésük és elhelyezésük lehetőségeit a vitrinben, a pultban és a vendégtérben!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A választékot meghatározó tényezők
- A választék szélessége, mélysége
- Az üzlet színvonalának megfelelő kommunikációs eszközök használata
- Az itallap tartalmi és formai elemei
- Borlap kialakítása
- Étlap tartalmi és formai kellékei
- Árlap fajtái, összeállításának szempontjai
- Ártábla használata, gyakorlata
- Árcímke anyaga, elhelyezésének lehetőségei, higiénijája
- Menükártya felépítése, elemei
- Fényképes termékismertető

b.) Mutassa be a vadak, valamint az édesvízi és tengeri halak és egyéb hidegvérű állatok csoportjait, jellemzőit, táplálkozás élettani szerepét a gasztronómiánkban!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Vadak, vadhús jellemzése
- Nagyvadak és apróvadak csoportjai, vadhús összetétele, tulajdonsága, kezelése, tárolása felhasználása
- Halak és hidegvérű állatok jellemzése
- Halak összetétele, táplálkozás élettani jelentősége, csoportosításuk, felhasználásuk, tárolásuk
- Egyéb hidegvérűállatok fajtái, felhasználása.

c.) 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. a.) Melyek a terítés legfontosabb szabályai?

Kulcsszavak, fogalmak:

- A terítés módját befolyásoló tényezők
- A terítés fajtái, folyamata
- Asztalok, székek állapotának ellenőrzése
- Asztalok stabilizálása, beállítása
- Abrosz felterítés legfontosabb szabályai
- Asztali leltár
- Teríték helyének meghatározás
- Tányérok, evőeszközök felrakása
- Zsemletányér, vajkés szerepe, felrakása
- Poharak felrakásának szabályai
- Szalvéta elhelyezése
- Székek beállítása
- A teríték ellenőrzése
- Lerámolási szabályok
- Utánterítés, átterítés
- Terítés cukrászdában, kávéházban

b.) Jellemezze a természetes és mesterséges édesítőszeret! Melyek a vendéglátásban felhasznált édesipari termékek?

Kulcsszavak, fogalmak:

- Természetes édesítőszeret (répacukor, gyümölcscukor, malátacukor, tejcukor, dextróz, invertcukor, keményítőszörp, izoszörp, méz és cukoralkoholok) édesítőereje, jellemzése, felhasználása.
- A cukrok technológiai hatása. Cukor szirupok sűrűségének mérése
- Kakaópor előállítása, fajtái, zsiradék tartalma, felhasználása
- Csokoládétermékek, (kakaóvaj, kakaómassza, ét-, tej-, fehér csokoládé) előállítása, összetétele, felhasználása
- Bevonó masszák fajtái, megkülönböztetése összetétel alapján a csokoládétól, felhasználása
- Csokoládé és bevonó massza összehasonlító érzékszervi vizsgálata
- Fondán, marcipán, nugát összetétele jellemzése felhasználása

c.) Határozza meg az ár fogalmát! Fejtse ki az árképzés módszereit és az árak feltüntetésére vonatkozó előírásokat!

A tételhez használható segédeszközök: étlap, itallap, árlap, menükártya

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az árak nagyságát befolyásoló tényezők
- Árképzési módszerek (hagyományos, konkurenciaorientált, keresletorientált)
- Árrésszint gazdálkodás, árrésszinttel kombinált árréstömeg gazdálkodás
- Az árdifferenciálás lényege, alkalmazási lehetősége a vendéglátásban

13. a.) Hogyan történik a fogyasztás elszámolása, a vendég fizettetése?

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az értékesítés bizonylatolása
- Szigorú számadású nyomtatványok kezelése, kitöltése
- A számla tartalmi és formai követelményei
- A számla javítása
- Leggyakrabban alkalmazott fizetési módok
- Számítógép alapú pénztárgép funkciója, kezelése
- Éttermi számítógépes programok

b.) Ismertesse a kávé és tea hatóanyagairól, előállításáról, felhasználásáról tanultakat!

Kulcsszavak, fogalmak:

Koffein tartalmú élelmiszerek:

- Kávéfajták, kávé feldolgozása, pörkölési módok, pörkölt kávé kémiai összetétele, felhasználása
- Kávéital extrakt tartalmának meghatározása refraktométerrel
- Tea fajták, tea feldolgozása, összetétele, felhasználása

c.) Határozza meg a szervezés fogalmát, feladatait! Csoportosítsa a szervezési tevékenységeket és mutassa be szakaszait!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

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

14. a.) Mutassa be azokat a legjellemzőbb hazai és nemzetközi étkezési szokásokat, vallási előírásokat, amelyeket munkája során figyelembe kell vennie!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A magyar gasztronómia jellemzői
- Az európai szokások illetve a nemzetközi konyha megjelenése a magyar vendéglátásban
- A globalizáció hatása a gasztronómiára
- Vallási szokások, étkezési előírások (katolikus, zsidó, iszlám vallások szabályai)

b) Milyen alkoholtartalmú italokat értékesítünk leggyakrabban a vendéglátásban? Mutassa be ezek csoportjait, jellemzőit, készítésének, és tárolásának optimális körülményeit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Borok, pezsgő, sörök, szeszesital ipari készítmények jellemzése, készítése, csoportjai minősége, felhasználása
- Pálinka alkoholtartalmának meghatározása szeszfokolóval
- Párlatok
- Likőrök

c) Határozza meg az ellenőrzés fogalmát, célját és fajtáit! Sorolja fel a hatósági jogkörrel felruházott szerveket és ellenőrzési jogkörüket! Mutassa be a leltár típusait, a leltározás folyamatát!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az ellenőrzés fogalma, célja
- Az ellenőrzés típusai (belső, külső)
- Hatósági ellenőrzést végző szervezetek és ellenőrzési jogkörük (Kormányhivatal, NAV, Gazdasági Versenyhivatal, szakhatóságok)

15. a.) Hogyan történik az elszámoltatás a vendéglátóipari üzletekben?

Kulcsszavak, fogalmak:

- Nyilvántartások ellenőrzése, egyeztetés, standív rovatai
- Vételezés folyamata, készletek átvétele, bizonylatolás
- Árukészlet felmérése,
- Fogyás kiszámítása
- Eredmény megállapítás
- Anyagi felelősség, pénzfelelősség, károkozás

b) Mutassa be az alkoholmentes italokat!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Gyümölcs és zöldség levek, szörpök, üdítők, ásványvizek jellemzése, készítése, csoportjai, minősége, felhasználása
- Adalékanyagok jellemzése, adagolásának szabályozása, E-szám értelmezése

c) Foglalja össze a munkaviszony létesítésére, módosítására, megszűnésére, megszüntetésére vonatkozó szabályokat! Mutassa be a munkáltató és a munkavállaló munkaviszonnyal kapcsolatos kötelezettségeit!

A tételhez használható segédeszközök: Munkaügyi jogszabályok nyomtatott és online változatai

Kulcsszavak, fogalmak:

- A munka törvénykönyve, kollektív szerződés
- A munkaviszony alanyai, a munkaszerződés tartalma, formái
- A munkaviszony módosítása, megszűnése, megszüntetése
- A munkavállaló és a munkáltató kötelezettségei

16. a.) Mutassa be az értékesítés módozatait, valamint a reggeli (uzsonna) italok készítésének, kiszolgálásának és felszolgálásának folyamatát!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Fel illetve kiszolgálásuk lehetséges formái, követelményei
- Kiszolgálás-felszolgálás eltérései
- Gyorséttermi és büfékiszolgálás
- Pult kiszolgálás
- Utcán át történő értékesítés
- Házhoz szállítás
- Reggeli, illetve uzsonnaitalok választéka
- Az elkészítésükkel kapcsolatos eladói feladatok

b.) Melyek a HACCP élelmiszerbiztonsági rendszer alapelvei? Határozza meg a vendéglátó eladó által forgalmazott termékek készítésének, tárolásának, szállításának, kiszolgálásának kritikus pontjait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Élelmiszer-előállításra és forgalmazásra vonatkozó jogszabályok
- A GHP helye és szerepe a szabályozásban
- Termék specifikus szabályok: Magyar Élelmiszerkönyv
- A HACCP minőségbiztosítási rendszer alapelvei
- Nyersanyagok beszerzési, átvételi, tárolási, előkészítési követelményei
- Üzemi, üzleti terméktárolás szabályai

c.) Határozza meg a munkaerő-gazdálkodás lényegét, feladatait! Milyen szempontokat vesz figyelembe a munkaerő kiválasztásánál? Határozza meg a munkaköri leírás fontosságát, tartalmát!

A tételhez használható segédeszközök: Munkaköri leírás vázlata

Kulcsszavak, fogalmak:

- A munkaerő-szükséglet megállapítása, biztosítása, ésszerű létszám foglalkoztatása
- A munkaerő kiválasztásának folyamata (álláshirdetés, toborzás, interjú) szempontjai
- A munkaköri leírás

- 17. a.) Mutassa be a vendéglátó eladó munkáját is érintő korszerű táplálkozási változtatásokat! A speciális igényű étkezések iránti kereslet ismertetésében térjen ki a diétás, reform-, és vegetáriánus étkezésre!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A korszerű táplálkozástudomány eredményei
- Az élelmiszerkutatások néhány új, kiemelkedő eredménye
- A diétás étkezés fogalma
- Leggyakoribb diétafajták, és az ezeknek megfelelő ajánlatok
- Reformétkezés fogalma, legjellemzőbb reformtáplálkozási formák
- Vegetáriánus étkezés fogalma, fajtái
- Vegetáriánus ételajánlat

- b.) Tegyen javaslatot egy vendéglátó egység kialakításához! Milyen követelményeknek kell megfelelni egy üzlet nyitásához?**

Kulcsszavak, fogalmak:

- Vendéglátó egységek telepítésének alapfeltételei
- Környezetszennyezés nélküli építési terület, ivóvíz, szennyvízelvezetés követelményei
- A helyiségek egyirányú kapcsolódása, tiszta és szennyezett övezetek kereszteződésének tilalma
- Bejáratok kialakításának követelményei
- Raktárak kialakításának követelményei
- Előkészítő helyiségek kialakításának követelményei
- Konyhák, műhelyek kialakításának követelményei
- Mosogatók kialakításának követelményei
- Vendégtér, szociális helyiségek kialakításának követelményei

- c.) Határozza meg a költség és a költséggazdálkodás fogalmát! Csoportosítsa a főbb költségtényezőket! Határozza meg az eredmény fogalmát és fejtse ki az eredmény-kimutatás lépéseit, módszereit!**

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A költség fogalma, a költséggazdálkodás fontossága
- A költségek csoportosítása (költségnem, költséghely, elszámolhatóság)
- Az eredmény fogalma, fajtái (közgazdasági eredmény, számviteli eredmény)
- Az eredmény-kimutatás típusai (összköltségeljárás, forgalmiköltség-eljárás), lépései
- A vagyommérleg értelmezése

18. a.) Melyek a sütemények, hidegkonyhai és egyéb készítmények csomagolásának leggyakrabban alkalmazott eszközei, szabályai és módozatai?

Kulcsszavak, fogalmak:

- A csomagolás fő közegészségügyi szabályai
- Élelmiszerrel érintkező felületek higiénája
- Csomagolóeszközök tárolása
- A csomagolás funkciói
- Csomagoló anyagok jellemzői, papír, fém, műanyag, fa alapú csomagoló eszközök és alkalmazásuk

b.) Ismertesse a személyi higiénia tartalmát, jellemzőit, kiemelt szerepét, fontosságát a vendéglátásban!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Jelentősége az élelmiszerbiztonságban
- Személyi és tárgyi feltételek
- A kéz ápolása, tisztán tartása, a dolgozó helyes magatartása
- Védőruha, munkaruha használata, tisztítása
- Betegségek, sérülések
- Egészségügyi alkalmasság
- Látogatók, karbantartók
- Helyes magatartás az élelmiszerkészítés, és tálalás során

c) Határozza meg az adórendszerhez kapcsolódó leggyakoribb fogalmakat! 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
- A magánszemélyeket és a vállalkozásokat leggyakrabban érintő adók: (szja, áfa, társasági adó stb. jellemzői, kiszámítása)
- Szerzői jogdíjak
- Bérhez kapcsolódó költségvetési befizetési kötelezettségek

19. a.) Vendéglátó eladóként tegyen javaslatot, hogyan állítaná össze egy cukrászda illetve egy kávéház választékát?

Kulcsszavak, fogalmak:

- A választék, kínálat fogalma
- A választék összeállításának szabályai
- A menü elemei, összeállításának alapszabályai.
- A cukrászdák, kávéházak választékát befolyásoló tényezők
- A cukrászdák, kávéházak választékának leggyakoribb elemei, az egyes választékelemek csoportjainak ismertetése (sütemények, gyorséttermi ételek, italkínálat, stb.)
- Egy konkrét reggeli ajánlat készítése

b.) Beszéljen az élelmiszerbiztonsággal kapcsolatos legfontosabb ismeretekről, az élelmiszerbiztonság területeiről!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Élelmiszerlánc, élelmiszerbiztonság
- Élelmiszer minőség
- Élelmiszer higiénia (hús, tej, tojás, zöldség)
- Élelmiszer nyomon követhetőség
- Az állam, az élelmiszer-vállalkozó és a fogyasztó felelőssége az élelmiszerbiztonság megteremtésében
- Vállalkozói felelősség
- Hatósági felügyelet
- Fogyasztói magatartás
- Élelmiszerlánc biztonsági stratégia

c.) Határozza meg az ügyvitel fogalmát és általános feladatait! Mutassa be az üzleti levelezés szabályait, formai és tartalmi követelményeit! Fejtse ki a vendéglátásban használt forgatókönyvek fajtáit, tartalmát!

A tételhez használható segédeszközök: rendezvények forgatókönyvei

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az ügyvitel fogalma, feladatai
- Az üzleti levelezés szabályai
- Forgatókönyvek fajtái, tartalma

20. a.) Mutassa be a munkaterületén használt gépek, berendezések felszerelések használatának, kezelésének szabályait!

Kulcsszavak, fogalmak:

- működőképesség ellenőrzése
- tisztántartás, pótlás
- gépek a pultban
- berendezések a pultban
- felszerelések fajtái, előkészítése használatra
- az értékesítést segítő, kiegészítő eszközök fajtái, használatuk
- pincérgép, pénztárgép üzembehelyezése
- szervizasztal, office szerepe, előkészítése

b.) Ismertesse a kémiai-toxikológiai élelmiszerbiztonság legjellemzőbb kérdéseit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Kémiai szennyezőkre vonatkozó szabályozás
- Kémiai szennyezők az élelmiszerekben
- Állatgyógyászati szermaradékok
- Peszticid maradékok
- Környezeti szennyezők – toxikus nehézfémek- poliklórozott szerves vegyületek-(dioxinok, poliklórozottbifenilek)
- Technológiai eredetű szennyezők (PAH-ok, Nitrózaminok, Transz-zsírsavak)
- Zsírban, olajban sütés szabályai
- Biológiai eredetű szennyezők – Mikotoxinok
- Tengeri és édesvízi biotoxinok
- Hisztamin
- Adalékanyagok felhasználásának jelentősége és szabályozása, adalékanyag csoportok
- Élelmiszerekben természetes módon előforduló méreganyagok
- Mérgező gombák, vadon termő gomba felhasználása a vendéglátásban
- Mérgező állatok,
- Mérgező növények

c.) Foglalja össze a vállalkozások válsághelyzeteinek jellemző okait és kezelésük módjait! Ismertesse, hogy mi a különbség és hasonlóság a felszámolási és a végelszámolási eljárás között!

A tételhez használható segédeszközök: Nem használható!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Válsághelyzet
- A válság megoldása, kezelése
- Válságmenedzsment
- Csőd, csődeljárás
- Jogutóddal történő megszűnés
- A felszámolási eljárás lényege
- A végelszámolási eljárás lényege

