

# SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:  
2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:  
2414-06/3 A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

## Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 215/2010. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN  
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



*András Jón*

Jóváhagyta:

Mátyus Mihály  
főosztályvezető



2010

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2010. 05. 07-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.**

**Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:**

<b>55 812 01 0010 55 02</b>	<b>Vendéglátó szakmenedzser</b>	<b>Vendéglátó és idegenforgalmi szakmenedzser</b>
-----------------------------	---------------------------------	---

*A tételsor a 21/2007. (V.21.) SZMM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.*

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**1. Egy pénzügyi befektető azzal keresi meg Önt, hogy szeretne komolyabb összeget a vendéglátásba fektetni, de hiányosak az ismeretei erről a szakmáról. Tájékoztassa őt röviden, lényegre törően az alábbi szempontok alapján!**

Információtartalom vázlata

- A vendéglátás fogalma, tevékenységének szakmai tartalma
- A vendéglátás ágazati besorolása
- Az áruforgalmi főfolyamatok és azok szakmai tartalma a vendéglátásban
- Az egyes főfolyamatok folyamatai, illetve részfolyamatai
- A kiegészítő- és mellékfolyamatok fogalma, jellemzői
- A vendéglátás fontosabb kiegészítő-, illetve mellékfolyamatai, valamint azok kapcsolódása a főfolyamatokhoz

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**1. Egy pénzügyi befektető azzal keresi meg Önt, hogy szeretne komolyabb összeget a vendéglátásba fektetni, de hiányosak az ismeretei erről a szakmáról. Tájékoztassa őt röviden, lényegre törően az alábbi szempontok alapján!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
3 (C)	Vendéglátás fogalma, szerepe a gazdaságban	A vendéglátás fogalma, tevékenységének szakmai tartalma	10	
		A vendéglátás ágazati besorolása	10	
5 (A)	A vendéglátás áruforgalmi főfolyamatai	Az áruforgalmi főfolyamatok és azok szakmai tartalma a vendéglátásban	10	
		Az egyes főfolyamatok folyamatai, illetve részfolyamatai	20	
4 (B)	A vendéglátás kiegészítő és mellékfolyamatai	A kiegészítő- és mellékfolyamatok fogalma, jellemzői	10	
		A vendéglátás fontosabb kiegészítő-, illetve mellékfolyamatai, valamint azok kapcsolódása a főfolyamatokhoz	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		4	
4	Tájékozódás		6	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	3	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	3	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**2. Külföldön élő, vendéglőt vezető barátja Magyarországra látogat, és szeretne tájékoztatást kapni a hazai vendéglátó üzletekről. Mutassa be neki a vendéglátás üzlethálózatát az alábbi szempontok szerint, a szaktanára által mellékelt statisztikák felhasználásával!**

Információtartalom vázlata

- Az üzlet, üzlethálózat fogalma
- Az üzletek főbb szakmai jellemzői:
  - Tevékenységi kör (profil, típus)
  - Értékesítési rendszer
  - Üzemeltetési színvonal
  - Kapacitás
- Az üzlethálózat alakulásának története 1945-től napjainkig, különös tekintettel a privatizációs folyamatokra
- A jelenlegi üzlethálózat főbb jellemzői (üzletszám, összetétel, árbevétel)
- Az üzlethálózat fejlődésének várható perspektívái a jövőben, új szakmai trendek

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**2. Külföldön élő, vendéglőt vezető barátja Magyarországra látogat, és szeretne tájékoztatást kapni a hazai vendéglátó üzletekről. Mutassa be neki a vendéglátás üzlethálózatát az alábbi szempontok szerint, a szaktanára által mellékelte statisztikák felhasználásával!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
5 (A)	Vendéglátás üzlethálózata	Az üzlet, üzlethálózat fogalma	10	
		Az üzletek főbb szakmai jellemzői: - Tevékenységi kör (profil, típus) - Értékesítési rendszer - Üzemeltetési színvonal - Kapacitás	20	
		Az üzlethálózat alakulásának története 1945-től napjainkig, különös tekintettel a privatizációs folyamatokra	20	
		A jelenlegi üzlethálózat főbb jellemzői (üzletszám, összetétel, árbevétel)	20	
		Az üzlethálózat fejlődésének várható perspektívái a jövőben, új szakmai trendek	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
4	Diagram, nomogram olvasása, értelmezése		3	
3	Komplex jelzésrendszerek		1	
3	Elemi számolási készség		1	
5	Mennyiségérzék		3	
4	Tájékozódás		2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	3	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	3	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**3. Helyettesét árképzési, árrés-gazdálkodási feladatokkal kívánja megbízni. A feladat fontosságára tekintettel készítse fel őt az alábbi szempontok alapján!**

Információtartalom vázlata

- Az ár, árrés fogalma, funkciója
- Ártípusok és árformák
- A haszonkulcs és az árrésszint fogalma, funkciója, összefüggésük
- Árképzési módszerek és azok alkalmazása a vendéglátásban
- Az árréstömeg és az árrésszint elemzése
- Az árréstömeg növelésének lehetőségei a vendéglátásban

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**3. Helyettesét árképzési, árrés-gazdálkodási feladatokkal kívánja megbízni. A feladat fontosságára tekintettel készítse fel őt az alábbi szempontok alapján!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
5 (A)	Árképzés	Az ár, árrés fogalma, funkciója	5	
		Ártípusok és árformák	5	
4 (B)	Árképzés a vendéglátásban	A haszonkulcs és az árrésszint fogalma, funkciója, összefüggésük	10	
		Árképzési módszerek és azok alkalmazása a vendéglátásban	20	
	A gazdálkodás elemzésének módszerei	Az árréstömeg és az árrésszint elemzése	20	
		Az árréstömeg növelésének lehetőségei a vendéglátásban	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		3	
3	Elemi számolási készség		3	
4	Tájékozódás		4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

#### **4. A tulajdonosok jelezték Önnek, hogy szeretnék a vállalkozást fejleszteni. Tájékoztassa őket a fejlesztéssel kapcsolatos fontosabb ismeretekről az alábbi szempontok alapján!**

Információtartalom vázlata

- A fejlesztés tágabb és szűkebb értelmezése
- A fejlesztés módszerei
- Az intenzív fejlesztés lehetséges módszerei a vendéglátó üzletekben
- A beruházás fogalma, folyamata
- A beruházások finanszírozása
- A beruházások megtérülési mutatóinak számítása és értelmezése
- Az üzleti terv funkciója, tartalma
- A hitelpályázat legfontosabb elemei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**4. A tulajdonosok jelezték Önnek, hogy szeretnék a vállalkozást fejleszteni. Tájékoztassa őket a fejlesztéssel kapcsolatos fontosabb ismeretekről az alábbi szempontok alapján!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok		
			Max.	Elért	
5 (A)	Üzleti szintű fejlesztés	A fejlesztés tágabb és szűkebb értelmezése	5		
		A fejlesztés módszerei	5		
		Az intenzív fejlesztés lehetséges módszerei a vendéglátó üzletekben	10		
	Beruházás és megtérülés elemzése	A beruházás fogalma, folyamata	10		
		A beruházások finanszírozása	10		
		A beruházások megtérülési mutatóinak számítása és értelmezése	20		
	Hitelpályázat, üzleti terv	Az üzleti terv funkciója, tartalma	10		
		A hitelpályázat legfontosabb elemei	10		
	<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
	Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
3	Komplex jelzésrendszerek	3			
3	Elemi számolási készség	3			
4	Tájékozódás	4			
<b>Összesen</b>			<b>10</b>		
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért	
	Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	2		
	Társas	Visszacsatolási készség	2		
	Módszer	Rendszerező képesség	2		
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2		
	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2			
<b>Összesen</b>			<b>10</b>		
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>		

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**5. Az üzletben önálló elszámoltatású raktárt szeretnének kialakítani. Tájékoztassa a raktárosnak kijelölt személyt az elszámoltatással, illetve az anyagi felelősséggel kapcsolatos legfontosabb kérdésekről az alábbi szempontok alapján!**

Információtartalom vázlata

- A raktár(ak) készletmozgási és elszámoltatási bizonylatai
- A raktár(ak) elszámoltatásának folyamata
- A végleges elszámoltatási eredmény megállapítása
- Az anyagi felelősség fogalma, érvényesítésének feltételei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**5. Az üzletben önálló elszámoltatású raktárt szeretnének kialakítani. Tájékoztassa a raktárosnak kijelölt személyt az elszámoltatással, illetve az anyagi felelősséggel kapcsolatos legfontosabb kérdésekről az alábbi szempontok alapján!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
4 (B)	Ügyviteli alapfogalmak - bizonylatolási rendszerek	A raktár(ak) készletmozgási és elszámoltatási bizonylatai	20	
	Raktár és termelőtér elszámoltatása	A raktár(ak) elszámoltatásának folyamata	20	
		A végleges elszámoltatási eredmény megállapítása	20	
	Az anyagi felelősség jogi értelmezése	Az anyagi felelősség fogalma, érvényesítésének feltételei	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		3	
3	Elemi számolási készség		3	
4	Tájékozódás		4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**6. Az üzletben új konyhafőnök jelentkezik felvételre. Tájékoztassa őt az elszámoltatással, illetve az anyagi felelősséggel kapcsolatos legfontosabb kérdésekről az alábbi szempontok alapján!**

Információtartalom vázlat

- A termelőtér készletmozgási és elszámoltatási bizonylatai
- A termelőtér elszámoltatása nettó nyersanyagértéken, a végleges elszámoltatási eredmény megállapítása
- A termelőtér elszámoltatása bruttó eladási értéken, a végleges elszámoltatási eredmény megállapítása
- Az anyagi felelősség fogalma, érvényesítésének feltételei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**6. Az üzletben új konyhafőnök jelentkezik felvételre. Tájékoztassa őt az elszámoltatással, illetve az anyagi felelősséggel kapcsolatos legfontosabb kérdésekről az alábbi szempontok alapján!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
4 (B)	Ügyviteli alapfogalmak - bizonylatolási rendszerek	A termelőtér készletmozgási és elszámoltatási bizonylatai	20	
	Raktár és termelőtér elszámoltatása	A termelőtér elszámoltatása nettó nyersanyagértéken, a végleges elszámoltatási eredmény megállapítása	20	
		A termelőtér elszámoltatása bruttó eladási értéken, a végleges elszámoltatási eredmény megállapítása	20	
	Az anyagi felelősség jogi értelmezése	Az anyagi felelősség fogalma, érvényesítésének feltételei	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		3	
3	Elemi számolási készség		3	
4	Tájékozódás		4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszaesetolási készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**7. Az üzletben új teremfőnök jelentkezik felvételre. Tájékoztassa őt az elszámoltatással, illetve az anyagi felelősséggel kapcsolatos legfontosabb kérdésekről az alábbi szempontok alapján!**

Információtartalom vázlata

- Az értékesítési tevékenység készletmozgási és elszámoltatási bizonylatai
- Az értékesítés elszámoltatásának folyamata
- Az elszámoltatási eredmény megállapítása
- Az anyagi felelősség fogalma, érvényesítésének feltételei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**7. Az üzletben új teremfőnök jelentkezik felvételre. Tájékoztassa őt az elszámoltatással, illetve az anyagi felelősséggel kapcsolatos legfontosabb kérdésekről az alábbi szempontok alapján!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
4 (B)	Ügyviteli alapfogalmak - bizonylatolási rendszerek	Az értékesítési tevékenység készletmozgási és elszámoltatási bizonylatai	20	
	Értékesítés elszámoltatása	Az értékesítés elszámoltatásának folyamata	20	
		Az elszámoltatási eredmény megállapítása	20	
	Az anyagi felelősség jogi értelmezése	Az anyagi felelősség fogalma, érvényesítésének feltételei	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		3	
3	Elemi számolási készség		3	
4	Tájékozódás		4	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**8. A vállalkozás tulajdonosai az üzlet jövedelmezőségének növelése érdekében tájokoztatást kérnek Öntől. Azt szeretnék megtudni, hogy a jövedelmezőség alakulásának melyek a legfontosabb tényezői, és azok miként befolyásolhatóak. Tájékoztatóját az alábbi szempontok alapján állítsa össze!**

Információtartalom vázlata

- A jövedelmezőség fogalma
- Az üzleti szintű jövedelmezőség alakulását befolyásoló tényezők:
  - Árbevétel
  - Elábé
  - Árrés
  - Költségek
- A jövedelmezőség tényezőinek üzleti szintű befolyásolási lehetőségei
- A jövedelmezőség, a jövedelmezőségi tényezők alakulásának elemzési módszerei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**8. A vállalkozás tulajdonosai az üzlet jövedelmezőségének növelése érdekében tájokoztatást kérnek Öntől. Azt szeretnék megtudni, hogy a jövedelmezőség alakulásának melyek a legfontosabb tényezői, és azok miként befolyásolhatóak. Tájékoztatóját az alábbi szempontok alapján állítsa össze!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
5 (A)	Üzleti szintű jövedelmezőség tényezői	A jövedelmezőség fogalma	10	
		Az üzleti szintű jövedelmezőség alakulását befolyásoló tényezők: - Árbevétel - Elábé - Árrés - Költségek	40	
		A jövedelmezőség tényezőinek üzleti szintű befolyásolási lehetőségei	15	
	Költséggazdálkodás és jövedelmezőség elemzése	A jövedelmezőség, a jövedelmezőségi tényezők alakulásának elemzési módszerei	15	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
3	Komplex jelzésrendszerek	3		
3	Elemi számolási készség	2		
5	Mennyiségérzék	3		
4	Tájékozódás	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**9. Helyettesít a készletgazdálkodással és az elszámoltatással kapcsolatos feladatokkal kívánja megbízni. Tájékoztassa őt e témakörben az alábbi szempontok alapján!**

Információtartalom vázlata

- A készletek fogalma, csoportosítása
- A készletek nagyságát meghatározó tényezők
- A készletmobilitás, készlethatékonyság és készletigényesség vizsgálata
- A leltározás fogalma, fajtái
- A leltározás folyamata
- A leltározás bizonylatai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**9. Helyettesít a készletgazdálkodással és az elszámoltatással kapcsolatos feladatokkal kívánja megbízni. Tájékoztassa őt e témakörben az alábbi szempontok alapján!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
4 (B)	Készletgazdálkodás elemzése	A készletek fogalma, csoportosítása	10	
		A készletek nagyságát meghatározó tényezők	10	
		A készletmobilitás, készlethatékonyság és készletigényesség vizsgálata	20	
	Üzleti szintű elszámoltatás	A leltározás fogalma, fajtái	10	
		A leltározás folyamata	20	
	Ügyviteli alapfogalmak - bizonylatolási rendszerek	A leltározás bizonylata	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
3	Komplex jelzésrendszerek	2		
3	Elemi számolási készség	2		
5	Mennyiségérzék	3		
4	Tájékozódás	3		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer	Rendszerező képesség	2		
	Kontroll (ellenőrző képesség)	2		
	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**10. A költséggazdálkodás hatékonyságának javítása érdekében vezetője azzal bízta meg, hogy jelöljön ki költségfelelősöket, és tartson számukra felkészítést az alábbi szempontok alapján.**

Információtartalom vázlata

- A költségek fogalma, csoportosítása
- A költségek nagyságát meghatározó tényezők
- A költséggazdálkodás fontosabb mutatószámai, és azok változásának elemzése
- A fedezeti pont értelmezése a költségek alakulásának függvényében
- Az értékcsökkenés fogalma, elszámolási módjai
- Az értékcsökkenés szerepe a cash-flow alakulásában

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**10. A költséggazdálkodás hatékonyságának javítása érdekében vezetője azzal bízta meg, hogy jelöljön ki költségfelelősöket, és tartson számukra felkészítést az alábbi szempontok alapján.**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
5 (A)	Költséggazdálkodás és jövedelmezőség elemzése	A költségek fogalma, csoportosítása	10	
		A költségek nagyságát meghatározó tényezők	10	
		A költséggazdálkodás fontosabb mutatószámai, és azok változásának elemzése	20	
		A fedezeti pont értelmezése a költségek alakulásának függvényében	20	
		Az értékcsökkenés fogalma, elszámolási módjai	10	
	Pénzügyi kimutatások készítése	Az értékcsökkenés szerepe a cash-flow alakulásában	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		2	
3	Elemi számolási készség		2	
5	Mennyiségérzék		3	
4	Tájékozódás		3	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**11. A bevétel növelése érdekében a tulajdonosok új szolgáltatások bevezetését tartják indokoltnak. Készítsen előterjesztést számukra az alábbi szempontok alapján!**

Információtartalom vázlata

- A szolgáltatások fogalma, jellemzői
- A szolgáltatások csoportosítása
- A szolgáltatások szervezésének személyi és tárgyi feltételei
- A szolgáltatások sajátos árképzése
- A szolgáltatás mint különleges áru
- A szolgáltatásmarketing alapmodellje
- A szolgáltatások marketingspecifikumai és marketingkövetkezményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**11. A bevétel növelése érdekében a tulajdonosok új szolgáltatások bevezetését tartják indokoltnak. Készítsen előterjesztést számukra az alábbi szempontok alapján!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
5 (A)	A szolgáltatások szervezése	A szolgáltatások fogalma, jellemzői	10	
		A szolgáltatások csoportosítása	10	
		A szolgáltatások szervezésének személyi és tárgyi feltételei	15	
4 (B)	Árképzés a vendéglátásban	A szolgáltatások sajátos árképzése	10	
	A szolgáltatás-marketing sajátosságai	A szolgáltatás mint különleges áru	10	
		A szolgáltatásmarketing alapmodellje	5	
		A szolgáltatások marketingspecifikumai és marketingkövetkezményei	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		4	
4	Tájékozódás		6	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság	2	
		Megbízhatóság	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
		Kreativitás, ötletgazdagság	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**12. Vezetője megbízza Önt, hogy készítsen jelentést a munkaerő optimalizálásával kapcsolatban. Jelentésében az alábbi szempontokra térjen ki!**

Információtartalom vázlata

- A létszám csoportosítása
- Létszám nagyságát és minőségét meghatározó tényezők a vendéglátásban
- Létszámhatékonysági és -igényességi mutatószámok
- Munkaidő, munkabeosztás
- A szükséges munkaerő meghatározása a vendéglátás munkaköreiben
- A munkaerő-kihasználtság, munkaerő-hullámvás elemzése
- A munkaszerződés és a munkaköri leírás legfontosabb követelményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**12. Vezetője megbízza Önt, hogy készítse jelentést a munkaerő optimalizálásával kapcsolatban. Jelentésében az alábbi szempontokra térjen ki!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
4 (B)	Létszám és bér-gazdálkodás	A létszám csoportosítása	10	
		A létszám nagyságát és minőségét meghatározó tényezők a vendéglátásban	10	
		Létszámhatékonysági és -igényességi mutatószámok	10	
	Munkakörelemzés, tervezés és értékelés	Munkaidő, munkabeosztás	20	
A szükséges munkaerő meghatározása a vendéglátás munkaköreiben		10		
5 (A)	Munkaerő és bér-gazdálkodás elemzése	A munkaerő-kihasználtság, munkaerő-hullámzás elemzése	10	
2 (D)	A munkaerő-gazdálkodás és emberi erőforrás menedzsment alapfogalmai	A munkaszerződés és a munkaköri leírás legfontosabb követelményei	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		2	
3	Elemi számolási készség		2	
5	Mennyiségérzék		3	
4	Tájékozódás		3	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alíráss

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**13. A tulajdonosok új üzletet kívánnak létesíteni, amelynek Ön lesz a vezetője. Gyűjtse össze a létesítendő üzlet helyiségeinek kialakításával, a fő- és mellékfolyamatok ellátásával, illetve a személyi tisztasággal, egészségügyi állapottal kapcsolatos legfontosabb higiénés követelményeket!**

Információtartalom vázlata

- Vendéglátó üzlet helyiségeinek (raktárak, előkészítők, konyhák, egyéb helyiségek) kialakítása
- A beszerzés, szállítás, áruátvétel, raktározás, előkészítés, elkészítés, ételtárolás, értékesítés munkafolyamatainak kialakítása, szervezése és ellenőrzése
- A takarítás, mosogatás, hulladék- és mosléktárolás szervezése, rovarok és rágcsálók elleni védekezés
- Személyi tisztaság, egészségi állapot

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**13. A tulajdonosok új üzletet kívánnak létesíteni, amelynek Ön lesz a vezetője. Gyűjtse össze a létesítendő üzlet helyiségeinek kialakításával, a fő- és mellékfolyamatok ellátásával, illetve a személyi tisztasággal, egészségügyi állapottal kapcsolatos legfontosabb higiénés követelményeket!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
5 (A)	Higiénés követelmények a vendéglátásban	Vendéglátó üzlet helyiségeinek (raktárak, előkészítők, konyhák, egyéb helyiségek) kialakítása	20	
		A beszerzés, szállítás, áruátvétel, raktározás, előkészítés, elkészítés, ételtárolás, értékesítés munkafolyamatainak kialakítása, szervezése és ellenőrzése	30	
		A takarítás, mosogatás, hulladék- és mosléktárolás szervezése, rovarok és rágcsálók elleni védekezés	20	
		Személyi tisztaság, egészségi állapot	10	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		4	
4	Tájékozódás		6	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Motiváló készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**14. Vezetője megbízza Önt, hogy elemezze az üzleti bérgazdálkodást. Az elemzést az alábbi szempontok alapján végezze!**

Információtartalom vázlata

- Bérgazdálkodási alapfogalmak: bérköltség, bruttó bér, nettó bér, szuperbruttósított bér, minimálbér, a vállalkozás bérterhei
- Bérstruktúrák a vendéglátásban
- Az átlagbérek alakulásának vizsgálata, nominál- és reálbérindex
- A bérhatékonyság és bérigényesség vizsgálata
- A bérrugalmasság elemzése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**14. Vezetője megbízza Önt, hogy elemezze az üzleti bérgazdálkodást. Az elemzést az alábbi szempontok alapján végezze!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
2 (D)	A munkerőgazdálkodás és emberi erőforrás menedzsment alapfogalmai	Bérgazdálkodási alapfogalmak: bérköltség, bruttó bér, nettó bér, szuperbruttósított bér, minimálbér, a vállalkozás bérterhei	20	
		Bérstruktúrák a vendéglátásban	20	
5 (A)	Munkaerő és bérgazdálkodás elemzése	Az átlagbérek alakulásának vizsgálata, nominál- és reálbérindex	10	
		A bérhatékonyság és bérigényesség vizsgálata	15	
		A bérrugalmasság elemzése	15	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		2	
3	Elemi számolási készség		2	
5	Mennyiségérzék		3	
4	Tájékozódás		3	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**15. A tulajdonosok a nagyobb nyereség érdekében szeretnék átalakítani a vendéglátó üzletet. Vannak elképzeléseik, de még nem tudják biztosan, milyen tevékenységű üzletre lenne igény. Önt bízzák meg, hogy állítson össze egy kutatási tervet. A feladatot az alábbi szempontok figyelembevételével végezze!**

Információtartalom vázlata

- A marketingkutatás lényege, kapcsolata a piackutatással
- A kutatás folyamata
- A kutatás módszerei, a szakmai szempontok kiemelésével
- A kutatás területei
- Megkérdezéses vizsgálatok a vendéglátásban
- A kérdőívszerkesztés, kérdőívkészítés szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**15. A tulajdonosok a nagyobb nyereség érdekében szeretnék átalakítani a vendéglátó üzletet. Vannak elképzeléseik, de még nem tudják biztosan, milyen tevékenységű üzletre lenne igény. Önt bízzák meg, hogy állítson össze egy kutatási tervet. A feladatot az alábbi szempontok figyelembe- vételével végezze!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
4 (B)	Marketingkutatás - kérdőív-szerkesztés	A marketingkutatás lényege, kapcsolata a piackutatással	10	
		A kutatás folyamata	10	
		A kutatás módszerei, a szakmai szempontok kiemelésével	20	
		A kutatás területei	10	
		Megkérdezéses vizsgálatok a vendéglátásban	10	
		A kérdőív-szerkesztés, kérdőív-készítés szabályai	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
3	Komplex jelzésrendszerek	5		
4	Tájékozódás	5		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2		
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**16. Az üzletben végzett legutolsó vendéglégedettségi felmérés eredménye azt mutatja, hogy általánosan romlott a színvonal. Készítsen javaslatot a minőségkutatás, illetve az elégedettségi vizsgálatok javítására vonatkozóan az alábbi szempontok alapján!**

Információtartalom vázlat

- A minőség fogalma, sajátosságai, a minőségdimenziók
- Minőség-értékelétkutatás (SERVQUAL, REA, imázsprofil-felvétel)
- Az álcázott vásárló szerepe a vendéglátásban
- A minőség elérésének részfeladatai
- Az elégedettséget befolyásoló tényezők
- A panaszszituáció keletkezése és kezelése

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**16. Az üzletben végzett legutolsó vendéglégedettségi felmérés eredménye azt mutatja, hogy általánosan romlott a színvonal. Készítsen javaslatot a minőségkutatás, illetve az elégedettségi vizsgálatok javítására vonatkozóan az alábbi szempontok alapján!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
5 (A)	Vendéglégedettség mérés - minőségmenedzsment	A minőség fogalma, sajátosságai, a minőségdimenziók	10	
		Minőség-értékkutatás (SERVQUAL, REA, imázsprofil-felvétel)	20	
		Az álcázott vásárló szerepe a vendéglátásban	10	
		A minőség elérésének részfeladatai	10	
		Az elégedettséget befolyásoló tényezők	10	
4 (B)	Panasz-szituáció kezelés	A panaszszituáció keletkezése és kezelése	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		5	
4	Tájékozódás		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**17. A tulajdonosok véleménye szerint erősíteni kellene az üzlet piaci pozícióját. Készítsen előterjesztést a piac- és konkurenciaelemzéssel kapcsolatosan az alábbi szempontok szerint!**

Információtartalom vázlata

- A vendéglátás és szállodaipar kínálatának és keresletének sajátosságai
- A versenytársak típusai, reakcióik
- A konkurenciavizsgálat területei
- A konkurenciavizsgálat sajátos módszerei a vendéglátásban
- A SWOT analízis szerepe a vendéglátásban

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**17. A tulajdonosok véleménye szerint erősíteni kellene az üzlet piaci pozícióját. Készítsen előterjesztést a piac- és konkurenciaelemzéssel kapcsolatosan az alábbi szempontok szerint!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
5 (A)	Piac és konkurenciaelemzés (SWOT analízis)	A vendéglátás és szállodaipar kínálatának és keresletének sajátosságai	10	
		A versenytársak típusai, reakcióik	20	
		A konkurenciavizsgálat területei	20	
		A konkurenciavizsgálat sajátos módszerei a vendéglátásban	10	
		A SWOT analízis szerepe a vendéglátásban	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		5	
4	Tájékozódás		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**18. Helyettesét szeretné bevinni a marketingtevékenységgel kapcsolatos feladatok ellátásába. Tartson részére egy rövid felkészítést a marketingmix elemeivel, illetve azok változásaival kapcsolatosan az alábbi szempontok szerint!**

Információtartalom vázlata

- A marketingmix elemei (4 P)
  - Termék
  - Ár
  - Értékesítési csatorna
  - Piacbefolyásolás
- Szemléletváltás: 4 C
  - Igények
  - Költségek
  - Kényelem
  - Kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**18. Helyettesét szeretné bevonni a marketingtevékenységgel kapcsolatos feladatok ellátásába. Tartson részére egy rövid felkészítést a marketingmix elemeivel, illetve azok változásaival kapcsolatosan az alábbi szempontok szerint!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
4 (B)	A marketing-mix elemei (4P-4C)	A marketingmix elemei (4 P) - Termék - Ár - Értékesítési csatorna - Piacbefolyásolás	40	
		Szemléletváltozás: 4 C - Igények - Költségek - Kényelem - Kommunikáció	40	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		5	
4	Tájékozódás		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**19. Az értékesítési munka színvonalának, illetve a vendéglégedettség javításának érdekében tréninget kell tartania a felszolgálók számára az interakcióval kapcsolatosan. Előadását az alábbi szempontok figyelembevételével állítsa össze!**

Információtartalom vázlata

- Az interakció fogalma, értelmezése
- Az interakciós kapcsolat
- Az interakció folyamata, megnyilvánulási formái:
  - Személyészlelés
  - Benyomás-alakítás
  - Attribúció
  - Benyomáskeltés
  - Szóbeli és írásbeli kommunikáció

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**19. Az értékesítési munka színvonalának, illetve a vendéglégedettség javításának érdekében tréninget kell tartania a felszolgálók számára az interakcióval kapcsolatosan. Előadását az alábbi szempontok figyelembevételével állítsa össze!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
4 (B)	Emberi interakciók megnyilvánulási formái, értelmezésük, alapfogalmai	Az interakció fogalma, értelmezése	20	
		Az interakciós kapcsolatok	10	
		Az interakció folyamata, megnyilvánulási formái: - Személyeszlés - Benyomás-alakítás - Attribúció - Benyomáskeltés - Szóbeli és írásbeli kommunikáció	50	
		<b>Összesen</b>	<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
3	Komplex jelzésrendszerek	5		
4	Tájékozódás	5		
<b>Összesen</b>		<b>10</b>		
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
	Módszer	Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
	Lényegfelismerés (lényeglátás)	2		
<b>Összesen</b>		<b>10</b>		
<b>Mindösszesen</b>		<b>100</b>		

.....  
dátum

.....  
aláírás

C



Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

**20. Vezetőjétől azt a feladatot kapta, hogy tartson előadást a felszolgálók részére, a nem verbális kommunikációról. Előadásában az alábbi szempontokra térjen ki!**

Információtartalom vázlata

- A nem verbális kommunikáció fogalma, sajátosságai
- A nem verbális kommunikáció területei, funkciói a vendéglátásban
- A testbeszéd típusai
- A nem verbális csatornák
- Üzleti illemkódex

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2414-06 Vendéglátó vállalkozás menedzsment feladatai

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

3. vizsgafeladat

A vendéglátó vállalkozás összefüggő gazdálkodási, szervezési, menedzselési problémáinak elemző bemutatása

A vizsgázó neve: .....

## Értékelő lap

**20. Vezetőjétől azt a feladatot kapta, hogy tartson előadást a felszolgálók részére a nem verbális kommunikációról. Előadásában az alábbi szempontokra térjen ki!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
4 (B)	Non-verbális kommunikáció eszköztársa, jelentősége – üzleti illemtkódex	A nem verbális kommunikáció fogalma, sajátosságai	10	
		A nem verbális kommunikáció területei, funkciói a vendéglátásban	20	
		A testbeszéd típusai	15	
		A nem verbális csatornák	15	
		Üzleti illemtkódex	20	
<b>Összesen</b>			<b>80</b>	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
3	Komplex jelzésrendszerek		5	
4	Tájékozódás		5	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Megbízhatóság	2	
	Társas	Kommunikációs rugalmasság	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Kontroll (ellenőrző képesség)	2	
		Lényegfelismerés (lényeglátás)	2	
<b>Összesen</b>			<b>10</b>	
<b>Mindösszesen</b>			<b>100</b>	

.....  
dátum

.....  
alírás