

50. A Vendéglátó értékesítés megnevezésű, 10050-12 azonosító számú szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Elvégzi az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó egyéni előkészületeit, tájékozódik a napi feladatokról, rendezvényekről
Munkaterületet, vendégeteret, eszközöket, árukészletet nyitásra előkészít
Figyelemmel kíséri az árukészlet alakulását, gondoskodik a pótlásáról, vételez, folyamatosan biztosítja az anyag- és eszközutánpótlást
Az értékesítés során az előírásoknak megfelelően tárolja az árukat, ellenőrzi minőség-megőrzési és fogyaszthatósági időket és az áruk minőségét
Fogadja a vendéget, betartja az értékesítéshez kapcsolódó etikett és protokoll szabályokat
Felméri a vendég igényeit, ételeket, italokat és egyéb készítményeket, szolgáltatásokat ajánl a vendégnek
Ismerteti a választékot, napi ajánlatot, akciókat, specialitásokat, a vendég kérése szerint ismerteti az ételek, italok és egyéb áruk készítését, tulajdonságait
Figyelemmel kíséri a vendég kívánságait, kezeli a vendégpanaszokat
Cukrászdai és kávéházi pult-, gyorséttermi- és büfé kiszolgálást végez
Feltölti a hűtővitrineket, pultokat, adagolja, tálalja és díszíti a készítményeket helyben fogyasztásra
Elvitelhez becsomagolja a vendégnek a termékeket, kiszállításra, házhozszállításra előkészíti az árukat
Kávét, teát, reggeli italokat, kevert italokat készít
Alkoholmentes és alkoholos italokat kimér, csapol, kiszolgál
Árcímkéket, árlapokat elkészíti és elhelyezi a vitrinben, a pultban és a vendégtérben
Éttermi, cukrászdai és kávéházi felszolgálást végez, felszolgálja az ételeket és italokat különböző felszolgálási módban
Elvégzi a terítési műveleteket
Menüt, ételsort állít össze
Pénztárgépet, pénztárszámítógépet kezel, nyugtát, készpénzfizetési/átutalási számlát állít ki, fizeteti a vendéget
Szükség szerint standol, elszámol a napi bevétellel
Munkaterületét előírás szerint rendezi zárás után
Rendet és tisztaságot tart a munkakörnyezetében, ügyel a vagyonbiztonságra
Betartja az értékesítéshez kapcsolódó jogszabályi előírásokat (higiénia, HACCP, munkavédelmi, tűzrendészeti, környezetvédelmi, fogyasztóvédelmi)

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

szakmai ismeretek:

Az értékesítés eszközei fajtái, jellemzői
Gépek, berendezések, felszerelések használatának szabályai
Az értékesítés előkészítő, végrehajtó és befejező műveletek formái, jellemzői
Az üzleti étel-, sütemény- és fagyalalt-választék bemutatásának, tálalásának szabályai az eltarthatósága, minőségmegóvása szempontjából
A vendéglátó eladó gyakorlati feladatai, a munkavégzés sorrendje
Az értékesítés etikett és protokoll szabályai
A termékek ajánlásának szabályai, gyakorlati feladatai
A választék összeállításának szabályai
A menü elemei, összeállításának alapszabályai
A vendégtípusok fajtái, az alkalmazkodás gyakorlati feladatai
Hazai és nemzetközi étkezési szokások, vallási előírások, az alkalmazás lehetőségei
Koffeintartalmú élelmiszerek fajtái, jellemzői
Alkoholos italok fajtái, jellemzői, készítésének és értékesítésének folyamata
Alkoholmentes italok fajtái, jellemzői, készítésének és értékesítésének folyamata
Reggeli- és uzsonnaitalok fajtái, jellemzői, készítésének folyamata
Az áruk minőségi jellemzőinek meghatározási lehetőségei
A termékek minőségének megőrzésével kapcsolatos gyakorlati teendők
Sütemények, hidegkonyhai és egyéb készítmények csomagolásának eszközei és szabályai
Árcímkék, ártáblák, árlapok tartalmának elemei, készítésének gyakorlati feladatai
A hűtővitrinek, pultok rendezésének, feltöltésének szabályai

A kávéfőzés, a reggeli italok készítésének, kiszolgálásának és felszolgálásának folyamata
Az italtárolás szabályai, az italkészítés folyamata
Az egyes termékek felszolgálásának szabályai
A terítés fajtái, jellemzői, gyakorlati feladatai, folyamata
Étel-, italfelszolgálás módjai, szabályai
A pénztárgépek, pénztárszámítógépek kezelésének, használatának szabályai
Pénzkezelési és számlaadási kötelezettségre vonatkozó szabályok, a számlázás gyakorlati teendői
Az értékesítés és kapcsolódó helyiségeinek higiéniai, tűzrendészeti, minőségbiztosítási, munkavédelmi, környezetvédelmi és vagyonvédelmi szabályai

szakmai készségek:

Számítógép használat
Olvasott szakmai szöveg megértése
Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
Szakmai nyelvű beszédképesség
Információforrások kezelése

Személyes kompetenciák:

Külső megjelenés
Rátermettség
Megbízhatóság

Társas kompetenciák:

Udvariasság
Hatékony kérdésés készsége
Rugalmasság

Módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség
A környezet tisztántartása
Harmóniára és esztétikára való törekvés