



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020



ALAPOZÓ KÉPZÉSI PROGRAM

Kisegítő felszolgáló

GINOP-5.3.5-18-2020-00210 pályázat

A képzés tervezett időtartama: **200 óra**

A kisegítő felszolgáló tevékenységét önállóan végzi, a felszolgáló munkáját segíti, és azt kiegészíti. A cél a munkaerőigény kielégítése oly módon, hogy a nagyobb szaktudást nem igénylő feladatok ellátását átvegye és elvégezze a képzett szakemberek helyett. A kisegítő felszolgáló alapvetően az előkészítő, háttér és befejező folyamatokban vesz részt. A vendégek kiszolgálásánál a gyorsan tanítható, és egyszerűen szabályozható tevékenységeket végzi, mint például a reggeliztetés és a rendezvény felszolgálás. Üzemelés alatt a vendégtérben a vendégekkel munkája során egyszerű, de szakszerű magyar és idegen nyelvű kommunikációra törekszik. Legjellemzőbb tevékenységei a vendéglátó egységek és rendezvény helyszínek üzemelésre történő előkészítése, egyszerű terítése (setup man), az üzemelés során a konyháról az ételeket a vendégtérbe, és a szennyes eszközöket a vendégtérből a mosogatóba juttatni (runner), valamint feladata a vendéglátó egységben és rendezvény helyszínen történő munkavégzés befejeztével történő lerámolás, elrámolás és rendrakás. Munkáját a felszolgálók és a felszolgálók felettes vezetői irányítják. A kapcsolódó kiszolgáló egység (stewarding) munkatársaival (takarítók, mosogatók és raktárosok) együttműködik. Munkája során a biztonságos munkavégzés a személyi higiénia és élelmiszer biztonság szabályait betartja.

Tananyagegység:

- Személyiségfejlesztés **20 óra**

A tantárgy célja a kisegítő felszolgáló a munkához való hozzáállásának fejlesztése, a szervezethez és a vendégekhez történő megfelelő alkalmazkodás és hozzáállás kialakítása, valamint a munkavállaló, mint egyén fejlesztése.

- attitűd

normakövető magatartás

szabályszerűségekre törekvés

udvarias és segítőkész hozzáállás

együttműködésre törekvő hajlam

a társadalmi érintkezés alapszabályainak követése

az elvárásoknak megfelelő kommunikáció

megbízhatóság

takarékosság

gondosság

- kompetencia

Tanulási kompetenciák fejlesztése:

egyéni tanulási útvonalak kialakítása

aktív tudás konstruálása önállóan, vagy másokkal

együttműködve

belső motivációval ösztönzött tevékenységek végzése

önszabályozó stratégiák alkalmazása

Személyes és társas kompetenciák fejlesztése:

pozitív énkép

alkalmazkodás

kiegyensúlyozott társas kapcsolatok

közösséghez fűződő felelősség

felelősség az elvégzett munka eredményéért és minőségéért

- fejleszthetőség

az élethosszig tanulás szükségességének megértése

a tréningek fontosságának elfogadása

az új ismeretek befogadása képességének fejlesztése

- szemléletformáló tevékenység

az ember és a környezet kapcsolata

- Digitális készségek fejlesztése, informatikai támogatás **20 óra**

A tantárgy célja a digitális környezet megismerése és az infokommunikációs és számítástechnikai eszközök kezelésének elsajátítása.

internet használat:

szakmai tartalmak keresése a neten

vendéglátó szoftver használatának megismerése:

készletvezetés és nyilvántartás modul megismerése:

bevételezés

készlet mozgás kimutatások

standolás

leltározás

számlázó modul kezelése:
asztal nyitás

blokkolás

számla készítés

sztorzó műveletek

bankkártya terminál használat

- Rugalmas foglalkoztatás - rugalmas munkavállalás oktatása/tréningje **20 óra**

A tantárgy célja az atipikus foglalkoztatás formák bemutatása különös tekintettel a munkaerő-kölcsönzés szabályainak megismerésére.

távmunka

részmunkaidős foglalkoztatás

határozott idejű munkaviszony

alkalmi munka

szezonális munka

önfoglalkoztatás

otthoni munka

munkaerő-kölcsönzés

- Gyakorlatorientált kompetenciafejlesztés **40 óra**

A tantárgy célja a gyakorlat során a szükséges kompetenciák kialakítása. A tanuló elsajátítja a vendégtérben és a háttérben szükséges eszközök használatát. A felszolgálat során szükséges finommotorika fejlesztése mellett az egyensúly érzék fejlesztésére irányuló gyakorlatokat végez.

éttermi előkészítés, lebonyolítás

abrosz felterítés

tányér összefogás

szennyes tányérok lerámolása kézben és tálcán

dugóhúzás

sörnyitás

italok betöltése, palack szájának törlése

pezsgő bontás

rendezvények előkészítése és lebonyolítása

asztalok rámolása

székek rakásolása

- Szakmai kompetenciák fejlesztése **100 óra**

A tantárgy célja a kisegítő felszolgáló fejlesztése a szakmai területen. A szakmai oktatás az alapvető folyamatok megismerésére és megértésére összpontosít. A tanuló megismeri a munkaterület eszközeit, a vendégtéri és háttér munka alapvető folyamatait, és képessé válik egyszerű feladatok ellátására.

- rendezvény gasztronómiai és alapvető felszolgálási ismeretek

- egyszerű terítés, tányérfogás, lerámolás, tálcahasználat

egyszerű terítés eszközei

abrosz, tányér, pohár, evőeszköz fajták

asztali leltár

egyszerű terítés szabályai

asztalok elrendezése

tányérok, evőeszközök és poharak felhelyezése

asztali leltár, dekoráció helye

egyszerű terítés menete

abrosz, asztali leltár, tányér, evőeszköz és pohár terítése

tányérok szabályszerű összefogása

szennyes tányérok és evőeszközök lerámolása

tányérfogás, evőeszköz és ételmaradék helye

palackok és poharak felszolgálása tálcán

palackok, és poharak elhelyezése

tányérok felszolgálása tálcán

tányérok elhelyezése

tányérfedők (cloche) elhelyezése

- büféasztal felkészítése, textíliák használata (kasírozás), italpult összeállítása

büféasztal fajták

asztalokból épített büfé

tervezett büféasztalok beépített hűtéssel, fűtéssel és világítással

büféken használatos eszközök

chafingek, tálemelők, dekoráció és világítás

büféasztalok összeállítása

büféasztalon használatos textíliák felhelyezése, kasírozása

hagyományos kasírozás

asztalszoknya klippek használata

eszközök felhelyezése

esztétikus és praktikus elhelyezés

büfé dekorálás

italpultok összeállítása

asztalokból épített italpultok

tervezett italpultok beépített eszközökkel, hűtéssel és világítással

italpultok eszközei, felszerelései és gépei

italhűtők

kávégép, kávéőrlő

sörccsap

étjég gép, jégdaráló

- alapvető illemszabályok, munkatársakkal és vendéggel történő kommunikáció (idegen nyelven is), konfliktuskezelés

alapvető illemszabályok alkalmazására a vendégtérben

köszöntés, megszólítás sorrendje, általános udvarias nyelvi fordulatok

a szervezeti munka alapvető illem és kommunikációs szabályai

kommunikáció felettesekkel és munkatársakkal

idegen nyelven egyszerű kommunikáció

a kiszolgálás gyakori nyelvi fordulatai

vendégek panaszainak rendezése

alapelvek és lehetséges megoldások
munkatársak közötti konfliktusok kezelése
viták és nézeteltérések kezelése

- pénzkezelés, bizonylatolás és fizettetés, készletgazdálkodás és standolás
 - pénzkezelés általános szabályai
 - átvétel, megőrzés
 - a borralaló, a TIP és a felszolgálati díj közötti különbség és vonatkozó előírások
 - adózás, elosztás
 - kézi és gépi nyugta adás
 - fogyasztóvédelmi és adó előírások
 - számlázás
 - a számla alaki és tartalmi elemei
 - sztorizózás
 - sztorizózás és visszavétel
 - előleg kezelés
 - előleg jelentése, kezelésének szabályai
 - átvételi elismervény és jegyzőkönyv kitöltés
 - alaki és tartalmi elemek
 - készletek átvétele
 - számbavétel, megőrzési felelősség
 - raktározás
 - elvek és megoldások
 - készletek ellenőrzése (standolás)
 - napi stand és időszakos leltár
 - pénz és készletkezelési bizonylatok
 - alaki és tartalmi elemek
- kávékészítés, alapborok és fröccsök ismerete
 - kávé készítési technológiák

presszógép, kapszulás és egyéb gépek

kávédaráló és a kávégép használata

elvek és megoldások, tisztítás és karbantartás

kávé készítés menete

elvek és megoldások

kávé készítése során használatos eszközök

különböző kávéfajták speciális eszközei

szakszerű kávé őrlés, kávéfőzés és felszolgálat szabályai

elvek és megoldások

borfajták

általános bemutatás, borfajták

borok tárolása és felszolgálása

tárolás, fogyasztásra előkészítés, dugóhúzás, felszolgálat
palackban és pohárban

bor és szóda keverési fajták (fröccsök)

különböző keverési mennyiségek és elnevezések

A kisegítő felszolgáló képzési kimeneti követelményei

S.sz.	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvart viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1.	Egyszerű terítést végez. Vendéglátó egység, valamint rendezvény helyszín vendégterét és háttérét előkészíti üzemeltetésre.	Megismerte a vendéglátó egység helyiségeit, ezek funkcióját. Ismeri a vendégterek és rendezvény helyszínek vendéglátó berendezéseit, felszereléseit. Megtanulta az egyszerű terítés szabályait. Rendelkezik a vendégterek és rendezvényhelyszínek üzemeltetésre történő előkészítésére vonatkozó ismeretekkel.	Törekszik munkája során a szabályszerűsége és betartja a biztonságos munkavégzésre vonatkozó előírásokat.	Az előkészítő műveleteket önállóan végzi.
2.	A vendéglátó egységek és rendezvény helyszínek üzemeltetése közben részt vesz a vendégek kiszolgálásában.	Ismeri a felszolgálás alapvető szabályait.	A vendégekkel udvarias és segítőkész, a kollégáival együttműködésre törekszik és betartja a társadalmi érintkezés alapvető normáit.	A vendégek kiszolgálásában a felszolgálók és a vezetők utasítását követi.
3.	Alapvető magyar és idegen nyelvi kommunikációra képes.	A magyar nyelvű szakkifejezéseket elsajátította, és megismerte az idegen nyelvű kommunikáció alap szókincsét és használatát.	Az elvárásoknak megfelelő kommunikációra törekszik a vendégekkel és a munkatársakkal egyaránt.	Felelősséget érez önmaga és a cég iránt és ennek megfelelően kommunikál.
4.	A vendégeket fizetteti.	Ismeri a pénzkezelés speciális előírásait.	Megbízható módon bánik a pénzeszközökkel.	Felelősen és önállóan kezeli a pénzt.

5.	Kávét őröl, kávét főz, fröccs fajtákat készít és ezeket felszolgálja.	Elsajátította a kávé és fröccs fajták készítésére és felszolgálására vonatkozó ismereteket.	Gondosan és takarékosan bánik az anyagokkal.	Felelősen gazdálkodik a rábízott értékekkel.
6.	A vendéglátó egységek üzemelését és a rendezvények végét követően elvégzi a zárási műveleteket. Lerámol, rendet rak, a külső helyszíneken lévő eszközöket szállításra előkészíti. A vendéglátó egységekben a vendég- és háttérket a következő üzemeltetésre előkészíti.	Ismeri a zárásra vonatkozó előírásokat.	Pontosságra törekszik.	A befejező műveleteket önállóan végzi.
7.	Standol, áru és pénzforgalmi összesítőt készít és elszámol a készletekkel és pénzeszközökkel.	Megtanulta a készletgazdálkodás és pénzkezelés speciális előírásait.	Megbízható módon bánik a rábízott értékekkel.	Felelősen és önállóan végzi munkáját.

A kisegítő felszolgáló képzés eszközigénye

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1. Asztali bor és pezsgő hűtő | 11. Italkeverés eszközei |
| 2. Asztali díszítő elemek | 12. Kávéfőző gép, kávéörlő |
| 3. Báreszközök | 13. Koktél asztalok |
| 4. Büfé asztalok | 14. Papír eszközök |
| 5. Chafingek | 15. Pénztárgép |
| 6. Éttermi asztalok és székek | 16. Porcelán eszközök |
| 7. Éttermi textíliák | 17. Számítógép és éttermi szoftver |
| 8. Evőeszköz szárító - Pohár fényesítő | 18. Szerviz asztal |
| 9. Fémeszközök | 19. Tányér melegen tartó |
| 10. Hitelkártya terminál | 20. Üveg eszközök |

A kisegítő felszolgáló vizsgáztatása

Gyakorlati vizsgatevékenység

A vizsgázó egy éttermi asztalt felterít egyszerű terítéssel.

Fogadja a vendégeket, leülteti, étlapot ad, rendelést vesz fel. A megrendelt ételeket a számlázó munkaállomás használatával rögzíti: asztalt nyit és blokkol.

Leves szolgál fel csészében, és étkezés után lerámolja.

Bort szolgál fel. A bort bemutatja, a palackot a dugó kihúzásával felbontja, kóstolót tölt, majd a poharat megfelelő mértékig feltölti.

Főételt szolgál fel tányéron és étkezés után lerámolja.

Desszertet szolgál fel és étkezés után lerámolja.

Kávét őröl, eszpresszó géppel kávé készít és felszolgálja.

A felszolgálás után kiállítja a vendég számára a számlát, melyet gépi vagy manuális számlázással készít el, a vizsgaszervező által megadott árak és számlázási adatok alapján. A felszolgálás befejeztével felméri a vendégek elégedettségét, elköszön a vendégtől.

A vizsgafeladat időtartama: 90 perc

A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai

Személyi higiénia	10 %
Terítés szabályainak betartása	20 %
Eszközök tisztasága	10 %
Az éttermi eszközök ismerete	10 %
Tányérfogás, tálcavitel gyakorlati alkalmazása	10 %
Kommunikáció	20 %
Számla kiállítás és pénzkezelés	20 %

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 50%-át elérte.