

**10133008 számú Gyorséttermi eladó megnevezésű
szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó
programkövetelmény**

1. A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés

- 1.1 Megnevezése: Gyorséttermi eladó
- 1.2 Ágazat megnevezése: Turizmus és vendéglátás ágazat
- 1.3 Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: 1013

**2. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szak-
képesítés**

- 2.1 Megnevezése: Gyorséttermi eladó
- 2.2 Szintjének besorolása
 - 2.2.1 Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint: 3
 - 2.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: 3
 - 2.2.3 A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 3

**3. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szak-
képesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata,
összefüggése²:**

- 3.1 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal szakmajegyzékben szereplő szakma körébe vonható munkaterület, tevékenység vagy munkakör magasabb szinten gyakorolható, vagy a szakmai képzés szakmajegyzékben szereplő szakma képzési és kimeneti követelményeiben meg nem határozott speciális szakmai ismeretek és szakmai készségek megszerzésére irányul.
- 3.2 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály:

4. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása:

- 4.1 A képzés célja
A képzés célja olyan szakemberek képzése, akik a gyorséttermi egységekben, felügyelet mellett, képesek a szakmai követelményekben megfogalmazott feladatok ellátására. Munkájukkal folyamatosan segítik az étteremben dolgozó munkavállalókat az étterem céljainak elérésében.
A képzéssel olyan szakembereket szeretnénk képezni, akik a gyorséttermi vendéglátás minden

területén maximális tudással tudják elősegíteni a legmagasabb szintűkiszolgálás, minőség és tisztaság megvalósulását, valamint a maximális vendéglégedettség elérését. A képzés segíti az egységesen magas színvonal biztosítását a gyorséttermi vendéglátás területén.

4.2 A képzés célcsoportja (társadalmi-gazdasági területek):

A képzés célcsoportja elsősorban a vendéglátás, azon belül is a gyorséttermi vendéglátás munkavállalói, illetve leendő munkavállalói.

5. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szak-képesítéshez szükséges képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatti állása:

5.1 Szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll:

5.1.1 Az oltalom típusának megjelölése: - (nincs)

5.1.2 Nyilvántartó hatóság:

5.1.3 Azonosító vagy nyilvántartásba vételi száma:

6. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés megkezdéséhez szükséges bemeneti feltételek:

6.1 Iskolai előképzettség³:

- Alapfokú iskolai végzettség

6.2 Szakmai előképzettség: nem szükséges

6.3 Egészségügyi alkalmassági követelmény: foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat szükséges

6.4 Szakmai gyakorlat területe és időtartama: nem szükséges

7. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés elvégzéséhez szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszám (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a modulonként meghatározott minimális, a maximális óraszám a modulonként meghatározott maximális óraszámok összege):

7.1 Minimális óraszám: 24 óra

7.2 Maximális óraszám: 48 óra

8. A szakmai követelmények leírása:

8.1 Nem modulszerű felépítés esetén:

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
-----------------------	-----------	-----------------------------------	---------------------------------

Szakszerűen vesz fel rendeléseket a kasszagépen.	Ismeri a rendelésvétel szabályait és tudja kezelni a kasszagépet	Magabiztosan üti be minden rendelést a kasszagépbe, könnyen eligazodik a kasszagép minden funkciójának kezelésében.	Felelősségteljesen, biztonságosan alkalmazza a kasszagép kezelését.
Szakszerűen állítja össze a rendeléseket.	Ismeri a gyorsétterem által kínált termékeket. (italok, ételek, egyéb termékek)	Körültekintően jár el a rendelések pontos összeállítása érdekében.	Önállóan és pontosan állítja össze a rendeléseket.
Az összeállított rendeléseket fizetési nyugtát ad, számlát készít.	Ismeri a pénzügyi szabályait, az elfogadott fizetési eszközöket. Ismeri az számlaadásra és áfás számla készítésére vonatkozó szabályokat.	Magabiztosan kezeli az különböző fizetési eszközöket, a bankkártyás terminálokat.	Felelősséget vállal a fizetés pontosságáért és a fizetési eszközök megfelelő alkalmazásáért.
Megfelelően kommunikál a vendégekkel és tájékoztatást ad.	Ismeri a vendégekkel történő kommunikáció és udvariasság szabályait.	Hatékonyan kommunikál a vendégekkel. Beszéde érthető, udvarias.	Önállóan, felelősségteljesen kommunikál mind a vendégekkel, mind a munkatársaival.
Megfelelően kommunikál a munkatársaival.	Ismeri az alapvető kommunikációs elvárásokat, normákat.	Hatékonyan kommunikál munkatársaival. Beszéde érthető, udvarias.	Szükség esetén segítséget kér.
Előírás szerint végzi a házhozszállítással kapcsolatos procedúrákat.	Ismeri a házhozszállítás adminisztrációs, termékösszegyűjtési, csomagolási és átadási gyakorlatait.	Pontosan, gyorsan gyűjti össze a rendeléseket, megfelelően becsomagolja azokat és átadja a szolgáltató futárjának.	Önállóan, odafigyeléssel végzi el a procedúrákat
Az autós kiszolgálással kapcsolatos procedúrákat előírás szerint végzi el.	Ismeri az autós kiszolgálás egyes állomásaihoz tartozó gyakorlatokat.	A rendelés felvételét, fizetését, összegyűjtését és kiadását pontosan végzi. Vendégcentrikus, gyors és pontos.	
Környezetét és az általa használt gépeket tisztántartja.	Ismeri a takarításra vonatkozó szabályokat. Ismeri a tisztítószerek és takarítóeszközök használatát és fel tudja mérni, hogy az ütemezett feladatokon kívül, mikor van szükség takarítással kapcsolatos tevékenységre,	A tisztítószerekre és takarítóeszközök kezelésére és a takarítási procedúrákra vonatkozó szabályokat betartja.	

	illette azt el is végzi.		
A személyi higiéniaára és a munkaruhára, megjelenésérvonatkozó előírásokat és a kézmosásra vonatkozó szabályokat betartja.	Ismeri a megjelenésre, személyi higiéniaára, kézmosásra vonatkozó előírásokat.	Megjelenésére és higiéniaájára igényes, akézmosási procedúrárt és annak időzítését pontosan betartja.	Önállóan tudja alkalmaz-ni az előirt szabályokat.
Munkája során betartja azélelmiszerbiztonsági szabályokat.	Ismeri az étterem élelmiszerbiztonsági előírásait.	Az élelmiszerbiztonsági előírásokat minden esetben betartja.	
Betartja a tűzvédelmi, munkavédelmi és környezetvédelmi előírásokat.	Ismeri a tűzvédelmi, munkavédelmi és környezetvédelmi előírásokat.	Betartja a tűzvédelmi, munkavédelmi és környezetvédelmi előírásokat.	
Kezeli az étteremben alkalmazott kedvezményeket. (pl.: kuponajánlatok, hűségprogram)	Ismeri az étteremben érvényben lévő kedvezménnyel kapcsolatos aktivitásokat.	Pontosan alkalmazza a kedvezményekkel kapcsolatos tevékenységeket.	Önállóan és felelősségteljesen tudjaalkalmazni a kedvezményeket.
Kezeli a kasszagépet.	Ismeri a kasszagép kezeléelőírásait, szabályait. Ismeri a pénzkezelés előírásait, szabályait.	Magabiztosan kezeli a kasszagépet, pontosan, precízen rögzíti a rendeléseket. Magabiztosan alkalmazza a pénzkezelés szabályait,beleértve a hamis pénz kezelésének szabályait.	Önállóan tudja kezelni a kasszagépet és alkalmazza a pénzkezelés, beleértve a hamis pénzkezelés szabályait.
Kezeli a vendégek visszajelzéseit.	Ismeri a panaszkezelés lépéseit, tudja, hogy mikor kell felettesétől segítséget kérnie.	Magas színvonalon kommunikál a vendégekkel, jó problémamegoldási készséggel rendelkezik. Amikor szükséges azonnalsegítséget kér felettesétől.	Felelősségteljesen kezeli a vendégek visszajelzéseit.

Törekszik a vendégélmény megteremtésére.	Ismeri a vendégélményreés a jó vendéglátásra vonatkozó iránymutatásokat.	Magas színvonalon törekszik a vendégek általmegfogalmazott igények teljesítésére.	Felelősséget érez a vendégélmény megteremtéséért.
--	--	---	---

8.2 Modulszerű felépítés esetén: -

8.3 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/nem⁴

9. A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés társadalmi-gazdasági hasznosíthatóságának bemutatása (munkaerő-piaci relevanciája):

A gyorsétterem vendéglátó ágazaton belül üzemeltetett létesítmények magas szolgáltatási színvonalának biztosítása bizonyítottan növelhető megfelelően képzett szakemberekkel.

10. A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása:

10.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele: Elvégezte a megadott óraszámában a képzést és teljesítette a szakmai képzés követelményeit

10.2 Írásbeli vizsga: - (nem szükséges)

10.3 Projektfeladat

10.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Gyorséttermi eladó gyakorlat

10.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: Komplet gyorséttermi eladói feladat bemutatása a rendelésvételről a rendelés átadásáig.)

A rendelés felvételének bemutatása, kommunikáció a vendéggel

- A gyorsételek, saláták, italok, és desszertek összekészítése
- Fizettetés bemutatása
- A rendelés ellenőrzése, megfelelő átadása.

1 db speciális szituáció véletlenszerű választása:

- Hamis pénz kezelése
- Termékösszetételre vonatkozó ismeretek
- Konkrét vendégpanasz
- Ételallergiás vendég tájékoztatása

10.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc

10.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 100 % gyakorlat

60 %: Komplet gyorséttermi eladói feladat bemutatása a rendelésvételről a rendelés átadásáig.)

40%:1 db speciális szituáció véletlenszerű választása

10.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A vizsgarészhez tartozó feladatok	Értékelési szempontok	Elérhető százalék
Komplett gyorséttermi eladói feladat		
A rendelés felvételének bemutatása, kommunikáció a vendéggel	Barátságos köszöntés, kasszagép megfelelő használata, ajánlási formák megfelelő alkalmazása, rendelés összegzése, fizetendő összeg közlése	60 %
A gyorsételek, saláták, italok, és desszertek összekészítése	Termékek megfelelő beazonosítása, megfelelő tálcára helyezés a szükséges kiegészítőkkel és ételmiszerbiztonsági előírások figyelembevételével	
Fizettetés bemutatása	Megfelelő eszközhasználat (készpénz vagy bankkártyás fizetés), nyugta átadás	
A rendelés ellenőrzése, megfelelő átadása	Pontosság ellenőrzése, hiánytalan átadás, barátságos elköszönés	
Speciális szituáció		
Hamis pénz kezelése	Hamis pénz felismerése, megfelelő intézkedés	40 %
Termékösszetételre vonatkozó ismeretek	Az adott termékek pontos összetételének ismertetése	
Konkrét vendégpanasz	A vendégpanasz kezelés lépéseinek megfelelő gyakorlati megvalósítás	
Ételallergiás vendég tájékoztatása	Az allergéninformációkra vonatkozó tájékoztatás szabályainak betartása	

10.3.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó 11.3.2 és a 11.3.3 szerinti vizsgatevékenység pontjait egyenként legalább 80%-ban teljesíti.

10.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: -A vizsgabizottság tagjainak legalább 1 éves tréneri gyakorlattal, a vizsgabizottság elnökének ezen felül felsőfokú végzettséggel is kell rendelkeznie.

10.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Tálcák, kiegészítők
- Ételek, italok, desszertek felszolgáláshoz szükséges eszközök
- Gépek, berendezések (pl.: italkészítő gép, kávégép, fagyigép, melegentartó berendezések)
- Mosogatók, kézmosó és hozzájuk tartozó kiegészítők
- Hűtőszekrények, mélyhűtők
- Jég-készítő gép
- Mérleg
- Pénztárgép és hozzá csatlakozó printer és printerszalag

- Bankkártya terminál
- Hűtővitrin (süteményekhez, salátákhoz)

10.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

10.7 A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -

10.8 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -

11. A szakmai képzés megszervezéséhez kapcsolódó különös, egyedi, speciális feltételek
