

## 47. A Felszolgálat alapjai megnevezésű, 10047-12 azonosító számú szakmai követelménymodul tartalma:

### Feladatprofil:

Elvégzi az egyéni előkészületeit  
Tájékozódik a napi feladatokról, rendezvényekről  
Munkaterületet, vendégteret, eszközöket nyitásra előkészíti  
Ellenőrzi a műszaki berendezések működőképességét és üzembe helyezi azokat  
Figyelemmel kíséri az árukészlet alakulását, gondoskodik a pótlásáról, vételez  
Elvégzi a terítési műveleteket  
Kezeli az értékesítés gépeit  
Kávét, reggeli italokat készít  
Fogadja a vendéget és felméri az igényeit  
Ajánlja a vendégek részére a reggeli típusait  
Ismerteti a választékot, napi ajánlatot, akciókat, specialitásokat  
Ételt, italt ajánl a vendégnek  
A vendég kérése szerint ismerteti az üzlet Ételt - Ital választékát  
Különböző felszolgálati módokban dolgozik  
Figyelemmel kíséri a vendég kívánságait  
Kezeli a vendégpanaszokat  
Fizetteti a vendéget  
Folyamatosan biztosítja az anyag és eszközutánpótlást  
Szükség szerint standol  
Üzemen kívül helyezi a szükséges gépeket és elvégzi az előírt tisztításukat, ápolásukat  
Munkaterületét előírás szerint rendezi zárás után  
Ügyel a munkakörnyezet tisztaságára  
Ügyel a vagyonbiztonságra  
Betartja a higiéniai, környezetvédelmi előírásokat, HACCP szabályokat  
Betartja a munkavédelmi és tűzrendészeti szabályokat

### Tulajdonságprofil:

#### Szakmai kompetenciák:

##### *szakmai ismeretek:*

Eszköz meghatározás  
Vendéglátás értékesítési formái  
Terítés fajtái  
Ételt, ital felszolgálat módjai  
Hazai és nemzetközi szokások  
Gépek, berendezések, eszközök műszaki leírásai  
Vendégkör  
Menü összeállítás alapszabályai  
Italok ajánlásának általános szabályai  
Italkészítés és tárolás  
Kávék, reggeli italok, alkoholos és alkoholmentes italok  
Ételkészítés  
Vendég kommunikáció, etikett és protokoll szabályok  
Munkavédelem  
Munkáltatók és munkavállalók munkavédelmi feladatai, jogai és kötelezettségei

##### *szakmai készségek:*

Kézírás  
Olvasott szakmai szöveg megértése  
Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése  
Szakmai nyelvű beszédképesség  
Elemi számolási készség

#### Személyes kompetenciák:

Külső megjelenés  
Rátermettség  
Megbízhatóság

#### Társas kompetenciák:

Rugalmasság  
Udvariasság  
Hatékony kérdezés készsége

Módszerkompetenciák:

Rendszerező képesség  
A környezet tisztántartása  
Harmóniára és esztétikára való törekvés