

## Tartalomjegyzék

<b>1/A.</b>	<b>Vendéglátó eladóként dolgozik egy étteremben. Főnöke arra kéri, hogy beszéljen neki a munkavédelem jogi szabályozásáról!</b>	<b>6.</b>
	– A jogi szabályozás rendszere	6.
	– A biztonságos munkavégzésre vonatkozó jogszabályok	6.
	– A munkáltató munkavédelmi kötelezettsége	6.
	– A munkavállalókra vonatkozó kötelezettségek	8.
	– Munkahelyi balesetek	8.
<b>1/B.</b>	<b>Ön egy vendéglátó üzlet étteremfőnöke. Újonnan felvett vendéglátó eladóinak beszéljen a velük szemben támasztott követelményekről!</b>	<b>9.</b>
	– Szakmai követelmények	9.
	– Jellembeli követelmények	9.
	– Magatartásbeli követelmények	10.
	– Adottságok	10.
	– Megjelenés	10.
	– Egészségügyi követelmények	11.
	– Egyéni felszerelés	11.
	– Egyéb követelmények	11.
<b>2/A.</b>	<b>Tűzvédelmi előadáson az előadó arra kéri, hogy beszéljen a tűzvédelemmel kapcsolatos szabályozókról!</b>	<b>12.</b>
	– A tűzvédelem célja, feladata	12.
	– Általános fogalmak	12.
	– Tűzvédelmi oktatás	12.
	– Tűzveszélyességi oktatás	13.
	– Tűz esetén tanúsítandó magatartás	13.
	– Alkalmazható oltóanyagok	13.
<b>2/B.</b>	<b>Újonnan érkező munkatársát vezesse végig a vendéglátó-ipari üzlet termeléshez kapcsolódó helyiségein!</b>	<b>15.</b>
	– Az árubeszerzés helyiségei	15.
	– Raktárak	15.
	– Előkészítők	16.
	– Termelőhelyiségek	17.
<b>3/A.</b>	<b>Munkatársaival balesetvédelmi előadáson vesz részt. Az előadó arra kéri, hogy beszéljen neki az elsősegélynyújtás szabályairól!</b>	<b>18.</b>
	– Általános szabályok	18.
	– Vértéscsillapítás, sebellátás	18.
	– Törés	19.
	– Zúzódás, rándulás, ficam	19.
	– Eszméletvesztés, rosszullét	19.
	– Égési sérülések	20.
	– Elektromos balesetek	20.
<b>3/B.</b>	<b>Újonnan érkező munkatársának mutassa be a vendéglátó-ipari üzlet gépeit, berendezéseit!</b>	<b>21.</b>
	– Termelés gépei, berendezései	21.
	– Értékesítés gépei, berendezései	22.
<b>4/A.</b>	<b>Munkahelyén úgy látja, hogy az egyik munkatársa egészségtelenül táplálkozik. Beszéljen neki az egészséges táplálkozásról, jelentőségéről!</b>	<b>24.</b>
	– A táplálkozás fogalma, jelentősége	24.
	– Az egészséges táplálkozás alapelvei	24.

	– WHO és a táplálkozási piramis	26.
<b>4/B.</b>	<b>Vendéglátó-ipari eladóként mondja el, hogy munkája során milyen felszereléseket használ!</b>	<b>28.</b>
	– A termelés felszerelési tárgyai	28.
	– Az értékesítés felszerelési tárgyai	28.
	– Egyéb anyagok	29.
<b>5/A.</b>	<b>Ön egy étterem pultjában dolgozik. Munkája során milyen, az élelmiszerekben előforduló káros anyagokkal találkozhat!</b>	<b>30.</b>
	– Mikroorganizmusok toxinjai	30.
	– Mezőgazdaság által alkalmazott vegyi anyagok	30.
	– Technológiai és környezeti eredetű szennyeződések	31.
	– A szennyeződések elleni védekezés módjai	31.
	– Bioélelmiszerek	32.
<b>5/B.</b>	<b>Újjonnan érkező munkatársát vezesse végig a vendéglátó-ipari üzletben értékesítéshez kapcsolódó és az egyéb helyiségein!</b>	<b>33.</b>
	– Értékesítés helyiségei	33.
	– Szociális helyiségek	33.
	– Kiegészítő helyiségek	33.
<b>6/A.</b>	<b>Munkatársa nem tartja be a személyi higiéniai szabályokat. Mondja el neki, hogy melyek ezek az alapvető szabályok és beszéljen a higiénia szerepéről!</b>	<b>34.</b>
	– A higiénia fogalma, szerepe	34.
	– A személyi higiénia fontossága a vendéglátásban	35.
	– Munkaruha, személyi tisztaság	36.
<b>6/B.</b>	<b>Vendéglátó eladóként Ön a tanulókért felelős beosztott. Beszéljen a tanulóinak a gyorsétkezési helyek kialakításának jellemzőiről, étel- és italválasztékáról!</b>	<b>37.</b>
	– Gyorsétkezési helyek	37.
	– Bisztró, büfék	37.
	– Ételbár jellegű üzletek	38.
<b>7/A.</b>	<b>Ön észreveszi, hogy munkatársa nem tartja be a munkahelyi higiéniai szabályokat. Mondja el neki, hogy melyek ezek az alapvető szabályok!</b>	<b>39.</b>
	– Helyiségek tisztán tartása	39.
	– Gépek, eszközök higiéniaja	40.
	– Ételkészítés, cukrászati termékek higiéniaja	40.
<b>7/B.</b>	<b>Munkahelyén Ön a tanulófelelős. Beszéljen a tanulóinak az eszpresszók, kávéházak, cukrászdák kialakításának jellemzőiről, étel- és italválasztékáról!</b>	<b>41.</b>
	– Cukrászda	41.
	– Fagylaltozó	41.
	– Süteménybolt	42.
	– Eszpresszó	42.
	– Teázó	42.
	– Kávézó	42.
	– Kávéház	42.
<b>8/A.</b>	<b>Ön egy étteremben dolgozik. Észreveszi, hogy a szakács hanyagul kezeli az ételeket. Mondja el neki az ételártalmak típusait, jellemzőit!</b>	<b>43.</b>
	– Ételbakteriális fertőzések	43.
	– Ételmérgeződések	43.
	– Élelmiszerromlás	44.
<b>8/B.</b>	<b>Ön egy most nyíló étterem leendő vezetője. Beszélje meg munkatársaival, hogy a különböző értékesítési formák közül melyiket válasszák!</b>	<b>45.</b>
	– Hagyományos értékesítés	45.

	– Korszerű értékesítés	45.
	– Üzleten kívüli értékesítés	46.
<b>9/A.</b>	<b>Egy étterem vezetőjeként az újonnan felvett alkalmazottaknak mutassa be a HACCP rendszer lényegét!</b>	<b>47.</b>
	– A rendszer alkalmazásának feltételei	47.
	– A HACCP hatékony működtetése	47.
	– A rendszer betartásának felelőssége	48.
<b>9/B.</b>	<b>Újonnan belépő munkatársának mutassa be a vendéglátóipari eladó termelő tevékenységét!</b>	<b>51.</b>
	– Előkészítés	51.
	– Elkészítés	51.
	– Befejező műveletek	53.
<b>10/A.</b>	<b>Ön az ÁNTSZ-nél dolgozik. Egy vendéglátó egység dolgozóinak mutassa be az ÁNTSZ tevékenységét!</b>	<b>54.</b>
	– Az ÁNTSZ fogalma, szerepe	54.
	– Tevékenységi körei	54.
	– A megbetegedések megelőzése	55.
<b>10/B.</b>	<b>Újonnan belépő munkatársának mutassa be a vendéglátóipari eladó értékesítő tevékenységét!</b>	<b>57.</b>
	– Előkészítő műveletek	57.
	– Az értékesítés lebonyolítása	57.
	– Zárás utáni teendők	58.
<b>11/A.</b>	<b>Ön az ÁNTSZ-nél dolgozik. Egy vendéglátó egység dolgozóinak mutassa be az élelmiszerek és az ételek minőségének megőrzéséről szóló törvényt és előírásait!</b>	<b>59.</b>
	– Az élelmiszerek előállításának általános feltételei	59.
	– A Magyar Élelmiszerkönyv	59.
	– Az élelmiszertörvény	61.
<b>11/B.</b>	<b>Ön vendéglátó eladóként dolgozik. Újonnan érkező kollegájának mutassa be az eladók által készíthető cukrászsüteményeket és készítési technológiájukat!</b>	<b>63.</b>
	– Torták, szeletek, tekercsek	63.
	– Minyonok desszertek, csemegék	63.
	– Teasütemények	64.
	– Tejszínes sütemények	64.
<b>12/A.</b>	<b>Munkatársát tájékoztassa az élelmiszerek minőségi feltételeiről!</b>	<b>65.</b>
	– Az élelmiszerek forgalomba hozatalának feltételei	65.
	– Az élelmiszerek csomagolása	66.
	– Az élelmiszerek csomagolásán található jelölések	67.
	– Környezetbarát csomagolóanyagok	67.
<b>12/B.</b>	<b>Ön vendéglátó eladóként dolgozik. Újonnan érkező kollegájának mutassa be az eladók által készíthető a fagylaltok, parfék, pudingok fajtáit, készítésének módjait, higiéniáját és értékesítésüket!</b>	<b>68.</b>
	– Fagylalt	68.
	– Parfé	68.
	– Jégkrém	69.
	– Puding	69.
	– Pohárkrém	69.
<b>13/A.</b>	<b>Vendéglátó üzletvezetőként beszéljen új helyettesének a minőségbiztosításról és a hatósági ellenőrzésekről!</b>	<b>70.</b>
	– Minőségbiztosítás a vendéglátásban	70.
	– Hatósági ellenőrzések, intézkedések	71.

<b>13/B. Újonnan érkező kollegájának mutassa be a vendéglátó eladók által készíthető, reggeli ételek és italok fajtáit, készítését, adagolását, tálalását és értékesítését!</b>	<b>73.</b>
– Szendvicsek	73.
– Saláták	74.
– Tojásételek	75.
– Italok	75.
<b>14/A. Vendéglátó üzletvezetőként beszéljen új helyettesének a környezetvédelmi és egészségvédelmi feladatokról!</b>	<b>76.</b>
– Környezeti elemek szennyezése, védelme	76.
– Szelektív hulladékgyűjtés	76.
– Veszélyes hulladékok a vendéglátásban	77.
<b>14/B. Új munkatársának mutassa be az eladók által készíthető húsételek (sertés, szárnyas), és köretek fajtáit, készítését, adagolását, tálalását és értékesítését!</b>	<b>78.</b>
– Sertéshúsból készíthető ételek	78.
– Szárnyas húsból készíthető ételek	78.
– Főzelékek, köretek	79.
<b>15/A. Ön egy cukrászdában dolgozik. Főnökének mondja el a cukrászatban alkalmazott alapanyagok táplálkozástani jelentőségét, a szervezetre gyakorolt hatásait!</b>	<b>81.</b>
– Lisztek	81.
– Édesítőszer	81.
– Zsiradékok	82.
– Tojás	82.
– Tej alapú termékek	82.
– Ízesítő és járulékos anyagok	83.
<b>15/B. Új munkatársának mutassa be az eladók által készíthető húsételek (hal, marha, vad), és a mártások fajtáit, készítését, adagolását, tálalását és értékesítését!</b>	<b>84.</b>
– Halakból készíthető ételek	84.
– Marhahúsból készíthető ételek	85.
– Vadhúsokból készíthető ételek	86.
– Mártások	86.
<b>16/A. Ön egy cukrászda tanulófelelőse! Beszéljen a tanulóknak a cukrászatban alkalmazott gabona alapú termékekről!</b>	<b>88.</b>
– Finomliszt, rétesliszt, darák, pelyhek	88.
– Konyhatechnológiai tulajdonságaik	89.
<b>16/B. Új munkatársának mutassa be az eladók által készíthető kávék, teák, üdítőitalok fajtáit, készítésének adagolásának munkafolyamatát és felszolgálatát!</b>	<b>91.</b>
– Kávéfajták	91.
– Tea	92.
– Szénsavas és szénsavmentes üdítőitalok	93.
<b>17/A. Ön egy étteremben dolgozik. Főnöke arra kéri, hogy mondja el és jellemezze a cukrászatban alkalmazott édesítőszerket és zsiradékokat!</b>	<b>95.</b>
– Kristálycukor, porcukor, barnacukor, méz	95.
– Étkezési zsiradékok /vaj, margarin stb./	96.
– Konyhatechnológiai tulajdonságaik	96.
<b>17/B. Ön egy borház vezetője. Egy borkóstolóra érkezett csoportnak ismertesse a borok csoportjait, fajtáit, a felszolgálat munkafolyamatát és a felszolgálati hőfokokat!</b>	<b>97.</b>
– Fehérbor	97.
– Rosébor	98.
– Vörösbor	98.
– Asztali bor	99.

–	Minőségi bor	99.
–	Különleges minőségi bor	99.
–	Likőrbor	99.
<b>18/A.</b>	<b>Mondja el cukrász kollégájának, hogy mit tud a tojásról!</b>	<b>100.</b>
–	Összetétele a minőség szempontjából	100.
–	Tulajdonságai	100.
–	Tartósított termékei	100.
–	Felhasználási lehetőségei	101.
<b>18/B.</b>	<b>Ön egy italház vezetője. Egy bemutatóra érkezett csoportnak ismertesse a szénsavas borok, a sörök, pálinkák csoportjait, fajtáit, a felszolgálat munkafolyamatát és a felszolgálati hűfokokat!</b>	<b>103.</b>
–	Habzóbor	103.
–	Gyöngyöző bor	103.
–	Pezsgő	103.
–	Világos sör	104.
–	Barna sör	105.
–	Félbarna sör	105.
–	Kereskedelmi pálinkák	105.
–	Különleges pálinkák	106.
–	Valódi pálinkák	106.
<b>19/A.</b>	<b>Ön egy cukrászdát vezet. Kezdő alkalmazottja arra kéri, hogy jellemezze a cukrászatban alkalmazott tejből készült termékeket!</b>	<b>107.</b>
–	Tej	107.
–	Tejszín, tejföl, joghurt	108.
–	Túró, sajt	109.
<b>19/B.</b>	<b>Ön egy koktélbár munkatársa. A pultnál egy vendég arra kéri, hogy mondja el a báritalok, likőrök csoportjait, fajtáit, készítését és a felszolgálat folyamatát!</b>	<b>110.</b>
–	Meleg báritalok	110.
–	Üdítő jellegű báritalok	110.
–	Turmix italok	111.
–	Hosszú báritalok	111.
–	Rövid báritalok	111.
–	Kereskedelmi likőrök	112.
–	Különleges likőrök	112.
<b>20/A.</b>	<b>Ön egy cukrászdát vezet. Kezdő alkalmazottja arra kéri, hogy jellemezze a cukrászatban alkalmazott ízesítőanyagokat!</b>	<b>114.</b>
–	Friss és szárított gyümölcsök	114.
–	Színezőanyagok	114.
–	Aromák	115.
<b>20/B.</b>	<b>Ön egy étterem munkatársa. Egy törzsvendég arra kéri, hogy beszéljen az italok ajánlásával kapcsolatos tudnivalókról és a felszolgálati módokról!</b>	<b>117.</b>
–	Aperitif italok	117.
–	Sörök	118.
–	Borok	118.
–	Digestif italok	119.
–	Svájci felszolgálati mód	119.
–	Orosz felszolgálati mód	119.
–	Francia felszolgálati mód	119.
–	Angol felszolgálati mód	120.

## **1/A. Vendéglátó eladóként dolgozik egy étteremben. Főnöke arra kéri, hogy beszéljen neki a munkavédelem jogi szabályozásáról!**

### Információtartalom vázlata

- A jogi szabályozás rendszere
- A biztonságos munkavégzésre vonatkozó jogszabályok
- A munkáltató munkavédelmi kötelezettsége
- A munkavállalókra vonatkozó kötelezettségek
- Munkahelyi balesetek

### **A jogi szabályozás rendszere**

A munkavédelem célja: Szervezett munkavégzés keretében a balesetek, foglalkozási ártalmak és megbetegedések ne következzenek be, függetlenül a munkavégzés szervezeti vagy tulajdoni formájától. A munkavédelem a szervezett munkavégzésre vonatkozó biztonsági és egészségügyi követelmények és az ezeket megvalósító szervezetek, intézmények, eszközök, előírások összessége.

### **A biztonságos munkavégzésre vonatkozó jogszabályok**

A munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. tv. 60. §-a szerint a munkavállaló csak a biztonságos munkavégzésre alkalmas állapotban, az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munka végzésére vonatkozó szabályok megtartásával végezhet munkát. A munkáltató kötelessége az egészséges és biztonságos munkavégzés feltételeinek megteremtése, a munkavállalók munkavégzésének szakmai irányítása, a munkafolyamatokkal összefüggő tájékoztatás megadása, továbbá rendszeresen meggyőződni arról, hogy a munkavállalók betartják-e a rájuk vonatkozó rendelkezéseket.

A munkavállaló a biztonságos munkavégzésre alkalmas állapotban történő munkavégzési kötelezettségéből eredően a munkaidőben nem lehet alkoholtól befolyásolt állapotban. A munkáltató megfelelő vizsgálattal jogosult, illetve köteles rendszeresen ellenőrizni azt, hogy a munkavállalók megtartják-e az alkoholos befolyástól mentességre, illetve az alkoholtilalomra vonatkozó rendelkezéseket.

### **A munkáltató munkavédelmi kötelezettsége**

A munkavédelem alapvető szabályait törvény, részletes szabályait a törvény felhatalmazása alapján más jogszabályok, az egyes veszélyes tevékenységekre (technológiákra) vonatkozóan az illetékes miniszter rendeletével hatályba léptetett szabályzatok, illetve a szabványok tartalmazzák. A törvény hatálya kiterjed minden szervezett munkavégzésre, függetlenül attól, hogy az milyen szervezeti, vagy tulajdoni formában történik. A törvény meghatározott rendelkezéseit alkalmazni kell a munkavégzés hatókörében tartózkodóra is (járókelő, látogató, szolgáltatást igénybe vevő, stb.).

Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményeinek megvalósítása - a munkavállalók ez irányú felelősségével összhangban - a munkáltató kötelessége. Ennek keretében:

- Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei megvalósításának módját - a jogszabályok és a szabványok keretein belül - a munkáltató határozza meg.
- Ha valamely tevékenységet jogszabály munkabiztonsági szaktevékenységnek minősít, azt a munkáltató csak külön jogszabályban meghatározott munkavédelmi szakképesítéssel rendelkező személlyel végeztetheti.
- Az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés érdekében a munkáltató köteles
  - a munkabiztonsági szaktevékenység ellátására megfelelő képzéssel rendelkező személyt biztosítani;
  - rendszeresen meggyőződni arról, hogy a munkakörülmények megfelelnek-e a követelményeknek, a munkavállalók ismerik, illetve megtartják-e a rájuk vonatkozó rendelkezéseket;
  - a munkavégzés körülményeihez igazodó, illetve az azzal összefüggő veszélyek figyelembevételével megfelelő munkaeszközöket biztosítani a munkavállalók részére;
  - a tudomására jutott rendellenességet, illetve a munka egészséget nem veszélyeztető és biztonságos végzésével kapcsolatos bejelentést haladéktalanul kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni, az érintetteket értesíteni, és közvetlen veszély esetén a munkavégzést leállítani
- Az üzemeltető munkáltató a veszélyes létesítmény, munkahely, munkaeszköz, technológia üzemeltetését írásban elrendeli. Az üzembe helyezés feltétele a munkavédelmi szempontú előzetes vizsgálat, munkaeszköz esetében a munkavédelmi megfelelőséget igazoló tanúsítás, hatósági felügyelet alá tartozó létesítmény, munkahely, munkaeszköz esetében a hatósági engedély megléte. Az előírt vizsgálat elvégzése munkabiztonsági szaktevékenységnek minősül.
- Ha munkahely, egyéni védőeszköz, munkaeszköz, technológia a rendeltetésszerű alkalmazás során közvetlenül veszélyeztette a munkavállaló egészségét és biztonságát, vagy ezzel összefüggésben munkabaleset következett be, megfelelőségét az üzemeltető munkáltatónak soron kívül vizsgálnia kell. A vizsgálat elvégzéséig annak működését, illetve használatát meg kell tiltani. A vizsgálat elvégzése munkabiztonsági szaktevékenységnek minősül.
- A veszélyes munkafolyamatoknál, technológiáknál a veszélyek megelőzése, illetve károsító hatásuk csökkentése érdekében

- a veszélyforrásokat és az ellenük való védekezés módját, az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés feltételeit az érintett munkavállalókkal - mind a munkahely egésze, mind az egyes munkafolyamatok tekintetében - meg kell ismertetni;
- a veszélyforrások ellen védelmet nyújtó egyéni védőeszközöket meg kell határozni, azokkal a munkavállalókat el kell látni, és használatukat meg kell követelni.

### **A munkavállalókra vonatkozó kötelezettségek**

A munkavállaló kizárólag a biztonságos munkavégzésre alkalmas állapotban, az egészséges és biztonságos munka végzésre vonatkozó szabályok megtartásával végezhet munkát. Így különösen köteles:

- a rendelkezésre bocsátott munkaeszköz biztonságos állapotáról a tőle elvárható módon meggyőződni, azt rendeltetésének megfelelően és a munkáltató utasítása szerint használni, illetőleg a számára meghatározott karbantartási feladatokat elvégezni,
- az egyéni védőeszközöket a rendeltetésüknek megfelelően használni és a tőle elvárható tisztításáról gondoskodni,
- a munkavégzéshez az egészséget és a testi épséget nem veszélyeztető ruházatot viselni,
- a munkaterületén a fegyelmet betartani, a rendről és a tisztaságról gondoskodni,
- a munkája biztonságos elvégzéséhez szükséges ismereteket elsajátítani (az előírt oktatáson részt venni és azokat a munkavégzés során alkalmazni,
- az előírt orvosi (esetleg pályaalkalmassági) vizsgálaton részt venni,
- veszélyt jelentő rendellenességet, üzemzavart a tőle elvárhatóan megszüntetni, vagy erre intézkedést kérni a felettesétől,
- a balesetet, sérülést, rosszulletet azonnal jelenteni.

### **Munkahelyi balesetek**

Az emberi szervezetet ért olyan egyszeri külső hatás, amely a munkavállalót a szervezett munkavégzés során, vagy azzal összefüggésben éri a sérült akaratától függetlenül, hirtelen vagy aránylag rövid idő alatt következik be, sérülést, mérgezést vagy más egészségkárosodást illetőleg halált okoz, függetlenül a munkavállaló közrehatásának mértékétől, a baleset helyétől és idejétől.

Foglalkozási betegség: Valamely munkakörben előforduló ártalmas tényezők hatására létrejött megbetegedés.

Munkapszichológia és tárgya: A dolgozó emberek munkakörnyezetben lejátszódó tevékenységének pszichológiai vonatkozásait vizsgálja a dolgozók és a termelés segítése érdekében. Célja: Hatékonyabb munkavégzés elégedettebb dolgozókkal.

A vizsgálatok kiterjednek: a munkatevékenység hatására; a munka környezeti és szervezési feltételeinek hatására, csoport-lélektani tényezők hatására.

## **1/B. Ön egy vendéglátó üzlet étteremfőnöke. Újjonnan felvett vendéglátó eladóinak beszéljen a velük szemben támasztott követelményekről!**

Információtartalom vázlata

- Szakmai követelmények
- Jellembeli követelmények
- Magatartásbeli követelmények
- Adottságok
- Megjelenés
- Egészségügyi követelmények
- Egyéni felszerelés
- Egyéb követelmények

### **Szakmai követelmények**

A szakmai követelményeket a képzéssel és a tevékenységbeli jártassággal megszerezhető ismeretek jelentik. A vendéglátás-idegenforgalom területén a következő tevékenységek szakképesítéshez kötöttek:

- ❑ Melegkonyhai és hidegkonyhai ételek készítésével foglalkozó egységek üzemeltetéséhez legalább szakács szakmunkás végzettség szükséges.
- ❑ Amennyiben az üzlet cukrászati termékek készítésével foglalkozik, akkor legalább cukrász szakmunkás-bizonyítvánnyal kell rendelkeznie a tulajdonosnak.
- ❑ Vendéglátóipari értékesítő tevékenység végzéséhez legalább pincér szakképesítés szükséges.
- ❑ A konyhamészárosi feladatokat hús-hentesáru eladónak kell ellátnia.
- ❑ Szállodában portai és szobafőnöki tevékenységhez szállodai portás képesítés kell.
- ❑ Idegenforgalmi feladatokat csak idegenvezető hostess képesítésű dolgozó láthat el.

A cukrász, szakács és idegenvezető hostess képzettséget nem lehet magasabb szintű végzettséggel helyettesíteni.

### **Jellembeli követelmények**

Egy éttermi dolgozó kiválasztásánál olyan valakit kell keresni, aki az alábbi jellembeli követelményeknek felel meg:

- ❑ Jó emlékezőtehetség, megfigyelőképesség
- ❑ Kereskedelmi érzék
- ❑ Becsületesség
- ❑ Pontosság
- ❑ Rendszeretet, tisztaság

- Türelem, önuralom
- Tapintat

Az első benyomás nagyon fontos, hiszen a vásárló is pár másodperc alatt eldönti, hogy szimpatikus-e számára a személy, vagy sem, valószínűleg a véleményén az alatt a rövid idő alatt, amíg kiszolgálják nem változtat.

Hiába ügyes valaki technikailag, ha rendszeresen veszekszik kollégáival, feszültséget teremthet és megnehezítheti mások munkáját.

### **Magatartásbeli követelmények**

Udvariasság, segítőkészség: Udvarias ember magatartása a társadalmi elvárásoknak megfelelő, képes pillanatnyi érdekét háttérbe szorítani mások érdekében.. Az udvariasság az előzékeny, segítőkész magatartásban is megnyilvánulhat.

Tapintatosság: Tapintatosak vagyunk akkor, ha megtaláljuk azt a módot, hogy véleményünket, mondanivalónkat őszintén, de mások számára semmiképpen sem sértő formában közöljük. Tilos lekicsinylő megjegyzéseket tenni az olcsóbb vagy kis mennyiségű terméket vásárló vendégre.

Az emberekkel való közvetlen foglalkozás természetesen súrlódásokhoz is vezethet. Mindenképp kerülni kell a viták kiéleződését.

### **Adottságok**

A vendéglátásban dolgozó munkások jó, ha rendelkeznek különböző adottságokkal. Ilyen például a kedves hang. A pincérek hangja nagyban befolyásolhatja a vendéget. Mindemellert az előzékenység is szükséges az adottság mellé. Egy előzékeny, kedves, kellemes hangú pincér pozitívan befolyásolhatja a vendéget.

### **Megjelenés**

Az étterembe való belépéskor a vendégre az étterem dolgozója az első hatást ruházatával, ápoltságával, testtartásával, arckifejezésével gyakorolja. Mindezekből a vendég önkéntelenül következtetést von le az étterem színvonalára vonatkozóan.

A ruházatnak ízlésesnek, célszerűnek, kényelmesnek kell lennie, természetesen ezen felül tisztának és rendezettnek. A munkaruha lehet egyéni vagy egységes. Az egységes formaruha viselésének több előnye is van. Hozzájárulhat az üzletről, vagy az egész hálózatról kialakított egységes kép megnyilvánulásához. Ez utóbbi célból viselnek például az egész világon egységes formaruhát a McDonald's hálózat dolgozói.

A formaruha megtervezésekor illetve kiválasztásakor figyelembe kell venni az alábbi szempontokat:

- A ruházatnak alkalmazkodnia kell az étterem jellegéhez és a vendégkörhöz.
- A ruházatnak alkalmazkodnia kell az ételek jellegéhez.
- A ruházatnak alkalmazkodnia kell a dolgozó személyéhez.

## **Egészségügyi követelmények**

Az éttermi dolgozóknak, és az élelmiszeriparban dolgozóknak egyaránt bizonyos egészségügyi feltételeknek kell megfelelniük. Aki élelmiszerekkel dolgozik, nem lehet fertőző beteg, mert ezáltal a kórokozók ezreit juttatja a felszolgáló élelmiszere, továbbfertőzve ezzel a vendéget, munkatársakat. Amennyiben egy vendéglátós fertőző beteg a betegség alatt nem dolgozhat. Kisebb betegségek, egészségügyi problémák esetén a megfelelő higiéniai követelmények betartásával dolgozhatunk. Alapvető követelmény az éttermi munkában a tisztaság, ápoltság. A kéz-, és a köröm folyamatos tisztán tartása elengedhetetlen. A szakácsoknak szakácssapka ajánlott a haj ételbe hullását megelőzendő. A felszolgálás alkalmával nem vet jó fényt a felszolgálóra, ha ápolatlan a külseje, piszkos, mosdatlan, ezért erre fokozottan oda kell figyelnie minden éttermi dolgozónak.

Egészségügyi alkalmasság. A vizsgálat részei:

- Tüdőszűrés
- Bőrgyógyászati vizsgálat
- Alkalmassági vizsgálat
- Székletvizsgálat

Az egészségügyi alkalmasság akkor mondható ki, ha sem a dolgozó nem veszélyezteti az élelmiszer biztonságát, sem a végzett munka nem veszélyezteti a dolgozó egészségét

## **Egyéni felszerelés**

Az egyéni felszerelés egy éttermi dolgozó esetében:

- szakácskabátok,
- felszolgálómellények,
- szakácskötétyek,
- köpenyek, nadrágok, szoknyák,
- sapkák: szakács sapka, kukta sapka, csákó, napellenzős sapka...
- egyéb kiegészítők: felszolgáló kesztyű, nyakkendő, csokornyakkendő
- konyhai lábbelik,
- bőr kiegészítők: öv, pincértárca, tárcatartó

## **Egyéb követelmények**

Nyelvismeret: legalább egy világnyelven de lehetőleg kettőn társalgási szinten beszélni.

Speciális ismeretek: pl. somelier

## **2/A. Tűzvédelmi előadáson az előadó arra kéri, hogy beszéljen a tűzvédelemmel kapcsolatos szabályozókról!**

Információtartalom vázlata

- A tűzvédelem célja, feladata
- Általános fogalmak
- Tűzvédelmi oktatás
- Tűzveszélyességi oktatás
- Tűz esetén tanúsítandó magatartás
- Alkalmazható oltóanyagok

### **A tűzvédelem célja, feladata**

A tűzvédelem magába foglalja a megelőzést, a tűzoltást, a katasztrófa elhárítást, veszélyes anyagok szabályozását, baleseti helyszínelést, jogszabályozást.

Először is tisztázni kell, hogy mit értünk a tűz fogalma alatt: nem más, mint időben és térben lejátszódó összetett, fizikai és kémiai folyamat.

A cél tehát az, hogy a kémiai természetüknél fogva éghető anyagokat, a tűz megelőzése érdekében:

- helyettesítsük más, hasonlóan alkalmas, de nem éghető anyagokkal;
- eleve szigeteljük el az égést lehetővé tevő anyagoktól (pl. megfelelő, nem éghető bevonatokkal);
- csökkentsük lángra lobbanásuk valószínűségét gyulladási hőmérsékletük kémiai hatások útján történő növelésével (ún. égéskésleltetés, régebbi kifejezéssel lángmentesítés).

### **Általános fogalmak**

Tűz: égési folyamat, amely veszélyt jelent az életre, testi épségre, anyagi javakra

Tűzvédelem: tüzesetek megelőzése, tűzoltási feladatok ellátása, tűzvizsgálat, valamint ezek feltételeinek biztosítása

Tűzveszélyes tevékenység: az tevékenység, amely a környezetében lévő éghető anyag gyulladási hőmérsékletét, lobbanáspontját meghaladó hőmérséklettel és/vagy nyílt lánggal, parázslással, szikrával jár.

### **Tűzvédelmi oktatás**

A tűzvédelmi szabályok megismertetése és annak dokumentálása, ami kiterjed a munkavállalókra és a gazdálkodó tevékenységet végzővel kapcsolatba kerülőkre (pl. tanulókra, szállóvendégekre, bérlőkre) is.

Tűzvédelmi oktatás típusai:

- Előzetes oktatás

- Rendkívüli oktatás
- Idegen dolgozók oktatása

Előzetes oktatás során a dolgozónak meg kell ismernie a következőket:

- A tűzvédelemmel kapcsolatban a jogszabályok által biztosított jogokat és kötelezettségeket
- Belső előírások, utasítások rá vonatkozó rendelkezéseit
- A biztonságos munkavégzés tűzvédelmi vonatkozásait
- A munkájával, munkahelyével összefüggő ártalmak, veszélyek elhárításának módját
- Alkalmazott anyagok, eszközök tűzvédelmi jellemzőit
- Tűzvédelmi, elsősegély-nyújtási ismereteket

Rendkívüli oktatás:

- Munkahely, vagy munkakör megváltozásakor
- Új munkaeszköz üzembe helyezésekor
- Munkaeszköz átalakításakor
- Új technológia bevezetésekor

### **Tűzveszélyességi oktatás**

Tűzveszélyességi osztályok:

- „Fokozottan tűz- és robbanásveszélyes” – jelzése: „A”
- „Tűz- és robbanásveszélyes” – jelzése: „B”
- „Tűzveszélyes” – jelzése: „C”
- „Mérsékelt tűzveszélyes” – jelzése: „D”
- „Nem tűzveszélyes” – jelzése: „E”

Tűzveszélyes helyek jelzése, jelzőtáblák: A helység bejáratánál jól látható helyen a tűz- és robbanásveszélyre, valamint a vonatkozó előírásokra figyelmeztető és tiltó rendelkezéseket tartalmazó piktogramot, táblát, feliratot kell elhelyezni. A létesítményben, helyiségben csoportosan elhelyezett elektromos kapcsolók funkcióját és a feszültség értékét, valamint a ki- és bekapcsolás helyzetét eltávolíthatatlan felirattal kell jelölni. Az áramtalanító főkapcsolóra szintén ezek az előírások vonatkoznak.

### **Tűz esetén tanúsítandó magatartás**

Ahhoz, hogy tűz esetén megfelelően reagáljunk, előre fel kell készülni. Azaz: gondoljuk végig, hogy mit tennénk és mit nem tennénk tűz esetén, és ezt rögzítsük a tűzvédelmi szabályzatban. A tűzriadó terv gyakorlatilag egy részletes felkészülés a tűz esetén jelentkező feladatokra.

### **Alkalmazható oltóanyagok**

A beépített tűzoltó berendezés olyan tűzvédelmi eszköz, mely a tűz helyszínén, az épület szerkezetébe beépítve végzi el a feladatát.

Előnye, hogy a teljes védett terület folyamatos felügyelet alatt áll, a rendelkezésre álló paraméterek alapján, objektíven értékeli az adatokat. A beépített berendezések teszik lehetővé a legkorábbi jelzés és beavatkozás lehetőségét, mely a legcélszerűbb és leghatékonyabb lehet, az emberi életek veszélyeztetése nélkül.

Hátránya a viszonylagos drágaság, folyamatosan ellenőrizni és karbantartani kell, felszerelése általában építészeti átalakítást igényel. 100%-os biztonságot nem nyújt, mivel a berendezések műszaki meghibásodása nem zárható ki.

A tűzoltó készülékekkel a készülékben lévő oltóanyagot a benne levő nyomás hatására irányíthatóan lehet a tűz fészkeire kilövellni. Típusai: Vízzel, habbal, porral, szén-dioxiddal és halonnal oltó készülékek.

A tűzoltó készülékeken fel kell tüntetni azt, hogy még mekkora tűz oltására használható. A tűzoltó készülékeken fel kell tüntetni a készülék megnevezését (töltet minősége és mennyisége), rajzos és szöveges kezelési utasítást, az oltható tűzosztályok jelképét, a veszélyekre történő figyelmeztetést.

Tűzoltó készülékek elhelyezéséről az Országos Tűzvédelmi Szabályzat (a 35/1996. (XII. 29.) BM rendelet) rendelkezik.

A készülékekről nyilvántartást kell vezetni, amelyben fel kell tüntetni a készülék típusát, készenléti helyét, a legutolsó ellenőrzés időpontját és a nyomáspróba időpontját, illetve a megfelelőségére vonatkozó megállapításokat.

## **2/B. Újjonnan érkező munkatársát vezesse végig a vendéglátó-ipari üzlet termeléshez kapcsolódó helyiségein!**

Információtartalom vázlata

- Az árubeszerzés helyiségei
- Raktárak
- Előkészítők
- Termelőhelyiségek

### **Az árubeszerzés helyiségei**

A vendéglátó-ipari üzletek napi nyersanyag-felhasználása jelentős anyagmozgatással jár, ezért az árumozgatásnak külső és belső feltételeit egyaránt biztosítani kell.

A külső fogadás feltételét biztosítani kell, hogy megfelelő rámpa, rámpakiegyenlítő, a gépkocsik mozgásához szükséges mozgási feltételek stb. rendelkezésre álljanak.

A belső feltételeknél gondoskodni kell a vízszintes (horizontális) és függőleges (vertikális) szállítás eszközeinek meglétéről. Biztosítani kell, hogy a belső szállítási utak – folyosók – min. 1,2 m, max. 2,0 m szélesek legyenek. A folyosók és a technológiai helyiségek között nem szabad küszöböt építeni. Amennyiben vizes helyiségről van szó és szükséges a küszöb, akkor az ajtó teljes küszöbméretében padlóba süllyesztett taposórácscsal ellátott összefolyót kell tervezni, így a kézikocsik szabadon mozoghatnak. Célszerű az áru útvonalában a falra kocsiterelő távtartókat, valamint élvédőket felszerelni.

### **Raktárak**

A raktározás célja a nyersanyag biztonságos tárolása a felhasználásáig, fizikai tulajdonságainak megőrzése, önálló raktár esetében az expedíálási feladatok ellátása. A raktárak kialakításánál az élelmezési raktárakra vonatkozó építési és higiénés előírásokat be kell tartani. A raktárakban az áru elhelyezésénél törekedni kell

- az alapterület és a térfogat maximális kihasználásra,
- a biztonságos szállítási útvonalak kialakítására,
- az áru épségére,
- a csomagolási egységek sértetlenségére,
- a zavartalan raktározási tevékenység biztonságos végrehajtására,
- a beérkezés és kiszállítás időrendi folyamatosságának szakszerű megoldására.

Az élelmiszerek raktári elhelyezése lehet halmazos vagy tömbös, polcrendszerű vagy soros és ömlesztett. A tárolás módját befolyásolja a kiszerezés módja, az áru fizikai, kémiai tulajdonsága.

Halmazokban a zsákos, ládás, kosaras göngyölegekben szállított nyersanyagokat tárolják. Célszerű két v. több halmazba osztani a beérkező és kiszállítandó mennyiséget, így elkerülhető az elfekvő készlet felhalmozása. Polcos tárolást a kisebb egységekbe csomagolt, de nagy választékot kínáló termékek esetében alkalmaznak. Ezeknél a termékeknél a forgási gyakoriságot is figyelembe veszik. A polcok elrendezésénél alapvető szempont, hogy azok jól áttekinthetők legyenek, az áruk kezelése minél egyszerűbben történjék. Ömlesztve tárolják a szemcsés, por alakú vagy kis méretű csomagolt árukat. Tárolóedényeket, ládákat, konténereket alkalmaznak erre a célra. A raktározás a nyersanyag jellegének megfelelően szakosított. A földesáru-, a zöldség- és gyümölcsraktár szoros kapcsolatban áll az áruátvevővel és a zöldség-előkészítővel. A földesáru raktározására az ömlesztve tárolás a jellemző. A nyersanyag áramlási útvonala egyirányú: áruátvevő – zöldségraktár – zöldség-előkészítő. A megfelelő hőmérséklet és páratartalom biztosítása a zöldségek állagmegóvása érdekében elengedhetetlen. A konzervraktár a befőttek, konzervek, savanyúságok, polcos tárolására alkalmas raktárhelyiség. Közvetlen kapcsolata van az áruátvevővel, a melegkonyhával, a hidegkonyhával, a cukrászattal.

### **Előkészítők**

A raktározott vagy beszállított árut fogyasztásra vagy további feldolgozásra alkalmas állapotban kell beszerezni. Ezeket a munkafolyamatokat összefoglalóan élelmiszer-előkészítés néven tárgyaljuk. A munkafolyamatok egy része végezhető kézzel jelentős részüket azonban ma már – még a kis háztartásokban is – géppel elvégzik.

Az élelmiszer-előkészítő munkákat csoportosíthatjuk az élelmiszerek fajtái szerint, a munkafolyamat jellege szerint és az alkalmazott gép típusa szerint.

Az élelmiszer-előkészítő munkafolyamatok sokfélék lehetnek. Az alkalmazott gépek lehetnek egycélú és többcélú, ún. univerzális gépek, melyek szintén csoportosíthatók állványos, ún. asztali vagy kézi konyhagépek csoportjára.

A nagykonyhákban az ismert berendezésektől elveiben lényegében nem, de teljesítményükben mindenképpen eltérő berendezéseket alkalmaznak. Ezek a berendezések azért is különböznek a háztartási konyhagépektől, mert a technológiai folyamatok másként tagolódnak, és egy előkészítési folyamathoz általában több egycélú gépet alkalmaznak. A gépek elhelyezése is – a technológiai folyamatnak megfelelően – esetleg más helyiségben, más egységben történik.