

# DEDRECENI SZC KERESKEDELMI ÉS VENDÉGLÁTÓIPARI TECHNIKUM ÉS SZAKKÉPZŐ ISKOLA

4027 Debrecen, Vénkert u. 2

OM azonosító: 203033

Telefon: (52) 413-113, 413-255

Fax: (52) 413-113

E-mail: [kereskedelmi.debrecen@gmail.com](mailto:kereskedelmi.debrecen@gmail.com)

Facebook: [DSzC Kereskedelmi és Vendéglátóipari Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája](#)

Instagram: [dszc\\_keri](#)

2021.08.31.

## *Szakmai Program*

### 10.3 melléklet: *Kifutó képzések ágazati érettségi vizsgakövetelményei*



### A KERI



„...minél népesebb egy ország, annál virágzóbb a kereskedelme  
... minél virágzóbb valahol a kereskedelem, annál népesebb lesz  
az ország, ez a két dolog kölcsönösen támogatja és erősíti  
egymást.” (Montesquieu)

4027 Debrecen, Vénkert u.2.  
Telefon: (52) 413-113, 413-255; E-mail: [csul430@keri-debc.sulinet.hu](mailto:csul430@keri-debc.sulinet.hu); Honlap: [www.keri-debc.sulinet.hu](http://www.keri-debc.sulinet.hu)

# KERESKEDELMI ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEI<sup>1</sup>

## **A vizsga formája**

Középszinten: írásbeli és szóbeli.

Emelt szinten: írásbeli és szóbeli.

## **A kereskedelmi ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsga célja**

A kereskedelmi ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy követelményei részét képezik az ágazati szakképzési kerettantervekről szóló miniszteri rendelet által előírt ismereteknek, készségeknek és képességeknek.

A kereskedelmi ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsga célja annak megállapítása, hogy a vizsgázó

- megfelelően tájékozott-e
  - a marketing tevékenység elméleti alapjait és a marketing kereskedelemben történő gyakorlati alkalmazását,
  - a beszerzés, a készletgazdálkodás és az értékesítés kereskedelmi összefüggésrendszerét,
  - az áru minőségét, minőségének, állagának megóvását,
  - a költségekhez, a bevételhez és az eredményhez kapcsolódó gazdasági mutatókat,
  - az üzleti levelek tartalmi és formai követelményeit, a kereskedelemben használatos levéltípusokat, dokumentumokat illetően,
  - rendelkezik-e elegendő információval e területekről ahhoz, hogy részt tudjon venni az áruforgalom szabályos és szakszerű lebonyolításában,
  - alkalmazni tudja-e munkája során a kereskedelmet érintő jogszabályokat,
- ismeri-e
  - az árubeszerzés folyamatának műveleteit,
  - a készletezési, raktározási feladatokat,
  - az eladóval szemben támasztott viselkedési formákat és magatartási szabályokat,
  - a kereskedelmi munkát segítő gépi berendezések szakszerű használatának szabályait,
  - a kereskedelmi egységben használatos bizonylatokat,
  - értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat.

A fent felsoroltak tudásmérése során szükséges meggyőződni arról, hogy a vizsgázó rendelkezik-e az alábbi szakmai képességekkel, kompetenciákkal:

---

<sup>1</sup> Megállapította: 18/2018. (II. 14.) Korm. rendelet 2. §, 2. melléklet 18. Hatályos: 2020. II. 15-től.

- szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség,
- rendszerben való gondolkodás,
- információk kezelése, keresése.

## Tartalmi követelmények

### KÖZÉPSZINT

Témakörök	Követelmények
1. A marketing alapjai	<p>A marketing jelentősége, gazdasági szerepe, történeti kialakulása, a kereskedelmi marketing lényege, eszközei.</p> <p>Marketing-mix termékek esetén.</p> <p>A marketingkommunikáció fogalma, jelentősége, a marketingen belül elfoglalt helye, a kommunikációs mix elemei.</p>
2. Kereskedelmi gazdaságtan	<p>Statisztikai alapismeretek.</p> <p>A beszerzés, a készletgazdálkodás és az értékesítés kereskedelmi összefüggésrendszere.</p> <p>Statisztikai mutatószámok alkalmazása a forgalom, a készletek, a beszerzés alakulása, összetétele.</p> <p>Feladatok megoldása az áruforgalom tervezése, elemzése körében.</p> <p>Jövedelmezőség tervezése, elemzése: költséggazdálkodás.</p>
3. Kereskedelmi ismeretek	<p>A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása.</p> <p>Az áruforgalmi folyamat egyes szakaszai, a beszerzés, a készletezés és az értékesítés lebonyolításának folyamata, az ezekben ellátandó kereskedői feladatok, a különböző értékesítési módok.</p> <p>Az eladó jellemzői, az eladás technikája, az eladó magatartása, viselkedése, teendői a gyakorlatban.</p> <p>A munka-, baleset- és tűzvédelem fogalomrendszere, szabályai.</p> <p>A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok és intézmények.</p> <p>A minőségtanúsítás.</p> <p>Az árurendszerek, a minőségbiztosítás és minőségtanúsítás teendői, a csomagolás szerepe.</p> <p>Pénztár kialakításának feltételei, a pénztárgépekkel kapcsolatos szabályok és a pénzkezelés szabályai, munkafolyamata.</p> <p>Az áruforgalomban keletkező bizonylatok jellemzői és kitöltésük szabályai.</p>
4. Kereskedelmi gyakorlat és levelezés	<p>Az áruforgalmi folyamat egyes szakaszaiban jelentkező gyakorlati feladatok megoldásához szükséges eljárások, szabályok ismerete, ezek alkalmazása, az optimális döntés, meghozatala az egyes szakaszokhoz kapcsolódó bizonylatok kitöltése, helyességük ellenőrzése.</p>

	<p>A munka-, baleset- és tűzvédelmi szabályok alkalmazása.</p> <p>A pénztárgép kezelési szabályok ismerete és alkalmazása, a bizonylatok ismerete és kitöltésük szabályai.</p> <p>Az áruforgalmi folyamat egyes elemeihez tartozó bizonylatok kiválasztása és kitöltésük szabályai.</p> <p>Az áruforgalomhoz kapcsolódó levelek elkészítésének tartalmi és formai szabályai, a jegyzőkönyv, a meghívó elkészítésének követelményei, tartalmi követelmények.</p> <p>A bizonylatok típusai, kiállításának szabályai, legalapvetőbb bizonylatok kitöltésének ismerete, a bizonylatok kezelésének szabályai.</p>
--	--

## EMELT SZINT

Témakörök	Követelmények
1. A marketing alapjai	<p>A marketing jelentősége, gazdasági szerepe, történeti kialakulása, a kereskedelmi marketing lényege, eszközei.</p> <p>A fogyasztók és szervezeti vásárlók jellemzői, célpiaci stratégia elemei és azok alkalmazása.</p> <p>A marketingkommunikáció fogalma, jelentősége, a marketingen belül elfoglalt helye, a kommunikáció közvetlen, közvetett eszközeivel kapcsolatos ismeretek.</p> <p>Az imázs fogalma, fajtái, szükségessége, a vállalati arculat lényege, kialakításának fontossága, tartalmi és formai elemei.</p>
2. Kereskedelmi gazdaságtan	<p>Statisztikai alapismeretek.</p> <p>A beszerzés, a készletgazdálkodás és az értékesítés kereskedelmi összefüggésrendszere.</p> <p>Statisztikai mutatószámok alkalmazása, a forgalom, a készletek, a beszerzés alakulása, összetétele.</p> <p>Feladatok megoldása az áruforgalom tervezése, elemzése körében, önálló elemzéssel.</p> <p>Jövedelmezőség tervezése, elemzése: költséggazdálkodás.</p>
3. Kereskedelmi ismeretek	<p>A kereskedelem tevékenység jellemzése, szerepe, tagozódása.</p> <p>Az áruforgalmi folyamat egyes szakaszai, a beszerzés, a készletezés és az értékesítés lebonyolításának folyamata, az ezekben ellátandó kereskedői feladatok, a különböző értékesítési módok elemzése, összehasonlításuk.</p> <p>Az eladó magatartása, viselkedése, teendői a gyakorlatban.</p> <p>A munka-, baleset- és tűzvédelem fogalomrendszere, szabályai.</p> <p>A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályok és intézmények.</p> <p>A minőségtanúsítás.</p> <p>Az árurendszerek, a minőségbiztosítás és minőségtanúsítás teendői, a csomagolás szerepe.</p> <p>Pénztár kialakításának feltételei, a pénztárgépekkel kapcsolatos szabályok és a</p>

	<p>pénzkezelés szabályai, munkafolyamata.</p> <p>Az áruforgalomban keletkező bizonylatok jellemzői és kitöltésük szabályai.</p> <p>Az egyes értékesítési módok alkalmazása, az eladó jellemzői, az eladás technikája.</p>
4. Kereskedelmi gyakorlat és levelezés	<p>Az áruforgalmi folyamat egyes szakaszaiban jelentkező gyakorlati feladatok megoldásához szükséges eljárások, szabályok ismerete, ezek alkalmazása, az optimális döntés, meghozatala, az egyes szakaszokhoz kapcsolódó bizonylatok kitöltése, helyességük ellenőrzése.</p> <p>A munka-, baleset- és tűzvédelmi szabályok alkalmazása.</p> <p>A pénztárgép kezelési szabályok ismerete és alkalmazása, a bizonylatok ismerete és kitöltésük szabályai.</p> <p>Az áruforgalmi folyamat egyes elemeihez tartozó bizonylatok kiválasztása és kitöltésük szabályai.</p> <p>Az áruforgalomhoz kapcsolódó levelek elkészítésének tartalmi és formai szabályai, a jegyzőkönyv, a meghívó elkészítésének követelményei, tartalmi követelmények.</p> <p>A bizonylatok típusai, kiállításának szabályai, legalapvetőbb bizonylatok kitöltésének ismerete, a bizonylatok kezelésének szabályai.</p>

----->>----->>--<<-----<<-----

## ***KERESKEDELMI ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA***

### **I. RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK**

A kereskedelmi ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy részletes érettségi vizsga követelményei a XXVI. Kereskedelem ágazat következő szakképesítéseinek közös szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 341 01 Kereskedő,
- 54 345 02 Kereskedelmi képviselő.

## A) KOMPETENCIÁK

### 1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédkészség

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. A szakmai fogalmak helyes használata	A szakmai fogalmak megfelelő helyen és módon történő alkalmazása. A fogalmak jelentésváltozatainak megkülönböztetése.	
1.2. Az ismeretek bemutatása és értelmezése megfelelő szakmai fogalmak használatával	A téma tartalmának logikus felépítése, a szakmai kifejezések helyes alkalmazásával.	
1.3. Kommunikáció szakmai nyelven	A téma pontos, szabatos, lényegre törő kifejtése.	

### 2. Rendszerben való gondolkodás

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Az áruforgalom tervezése, elemzése	Legyen képes a gazdasági elemzésekkel kapcsolatos feladatokhoz szükséges egyszerű számolási feladatok kijelölésére, végrehajtására.	Legyen képes a gazdasági elemzésekkel kapcsolatos feladatokhoz szükséges számolási, elemzési feladatok kijelölésére, végrehajtására.
2.2. Bizonylatkitöltés	Legyen képes a bizonylatoláshoz kötődő egyszerű számítások elvégzésére.	Legyen képes a bizonylatoláshoz kötődő számítások elvégzésére.

### 3. Információk kezelése, keresése

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Munka-, baleset- és tűzvédelem	Legyen képes a megfelelő jogszabályok megkeresésére, az előírások értelmezésére.	

## B) TÉMAKÖRÖK

### 1. A marketing alapjai

TÉMAK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. Marketing alapismeretek		
1.1.1. A marketing fogalomköre	Legyen képes bemutatni a marketing kialakulását, fejlődési szakaszait. Legyen képes ismertetni a vállalat mikro- és makrokörnyezetének elemeit. Legyen képes ismertetni a marketing-mix fogalmát, eszközeit termékek esetén.	Legyen képes bemutatni alkalmazási területeit, a marketingstratégiák típusait és megvalósításuk elemeit, a marketing sajátosságait a kereskedelemben és a szolgáltatásban.
1.1.2. Piaci fogalmak	Legyen képes ismertetni a piaci alapfogalmakat, piaci formákat.	Legyen képes ismertetni a piaci szereplők és piactípusok fajtáit jellemzőiket. Legyen képes ismertetni a marketing stratégiák típusait és megvalósításának elveit.
1.1.3. A fogyasztói magatartás tényezői	Legyen képes bemutatni a fogyasztói magatartás modelljét, a vásárlói magatartást befolyásoló tényezőket, megfigyelésének jelentőségét. Legyen képes bemutatni a vásárlói típusokat. Legyen képes ismertetni a vásárlás indítékait, a vásárlási döntés folyamatát.	Legyen képes bemutatni a vásárlói magatartásokat. Legyen képes bemutatni a szervezeti vásárlói magatartás sajátosságait.
1.1.4. Célpiaci marketing, piacszegmentálás	Tudja a célpiaci marketing lényegét, kialakulását, a piacszegmentálás lényegét, ismérveit, a célpiac választást és a pozicionálást.	Legyen képes ismertetni a differenciálatlan és a differenciált marketing jellemzőit. Tudja a szervezeti vásárlók piac szegmentációját, a célpiac választást és a pozicionálást.
1.1.5. A piackutatás		Legyen képes ismertetni a piackutatás funkcióit, fajtáit, módszereit, folyamatát, felhasználási területét. Ismerje az adatforrások típusait, a piackutatáshoz szükséges információk beszerzésének módjait, a kutatási tervet, kutatási jelentést. Legyen képes bemutatni a kérdéstípusokat, a kérdőív-szerkesztés szempontjait, a primer és szekunder piackutatási módszereket.
1.1.6. A termékpolitika és termékfejlesztés elemzése	Legyen képes ismertetni a termék, termékpolitika fogalmát, osztályozását, a termékfejlesztés folyamatát, a termék piaci életgörbéjét, a szakaszok rövid jellemzőit.	Legyen képes ismertetni a termékpiaci stratégiát, annak elemeit, jellemzőiket.
1.1.7. Az árpolitika és árstratégia elemzése	Legyen képes meghatározni az ár fogalmát, szerepét, az árképzési rendszereket, az árpolitika, árstratégia és ártaktika fogalmát, lényegét.	Legyen képes meghatározni a fedezeti pont fogalmát. Legyen képes bemutatni az árelfogadást és az árérzékenységet befolyásoló tényezőket. Legyen képes bemutatni az árdifferenciálást,

		árdiszkrimináció lényegét.
1.1.8. Értékesítéspolitikai, értékesítési csatornák kiválasztása	Legyen képes bemutatni a beszerzési és értékesítési csatorna szereplőit és ezek funkcióit, a kereskedelem helyét és szerepét a piaczgazdaságban, a marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggést.	Legyen képes részletesen bemutatni a szolgáltatásmarketinget (+3P), a franchise lényegét, jellemzőit.
1.2. Marketingkommunikáció		
1.2.1. A kommunikációs politika	Legyen képes ismertetni a kommunikációs politika fogalmát, jelentőségét, a kommunikáció fogalmát, fajtáit, a kommunikációs folyamatot.	
1.2.2. A marketingkommunikáció eszközei, lényegét, a kommunikációs mix elemeit: a reklám fogalmát, szerepét, fajtáit, a reklámeszközök fogalmát, fajtáit.	Legyen képes bemutatni a marketingkommunikáció eszközeit, lényegét, a kommunikációs mix elemeit: a reklám fogalmát, szerepét, fajtáit, a reklámeszközök fogalmát, fajtáit.	Legyen képes bemutatni az eladásösztönzés fogalmát, funkcióit, az SP módszereket, a személyes eladás fogalmát, jellemzőit, előnyeit, az PS területeit, a kereskedővel szemben támasztott követelményeket, eladási magatartást. Legyen képes bemutatni a POS eszközöket és alkalmazásukat, az akciókat, a direkt marketinget, a PR fogalmát, jellemzőit, területeit, a szponzorálást, az image lényegét, fajtáit, az arculat fogalmát, tartalmi elemeit, az arculattervezést, a vállalati honlapot.

## 2. Kereskedelmi gazdaságtan

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Statisztikai alapismeretek		
2.1.1. Statisztikai alapismeretek	Tudja ábrázolni a statisztikai adatokat. Tudja kiszámítani és értelmezni a különböző viszonyszámokat (megoszlási, dinamikus, bázis, lánc, tervfeladat, tervteljesítés és ezek összefüggései). Legyen képes értelmezni és kiszámítani a sokaságot jellemző középértékeket. Ismerje az indexek fajtáit.	Legyen képes a statisztikai adatok ábrázolására. Tudja a különböző viszonyszámok alkalmazásának feltételeit, a kapott eredmények értelmezését. Ismerje a térben összehasonlító és koordinációs viszonyszámokat, alkalmazásukat, értelmezésüket. Legyen képes a megfelelő középérték számítás kiválasztására, alkalmazására, a kapott eredmények értelmezésére. Ismerje az indexek fajtáit, alkalmazásukat, értelmezésüket.
2.2. Az áruforgalom tervezése, elemzése		
2.2.1. A beszerzés	Tudja bemutatni az áruforgalmi folyamat szakaszait, a beszerzés fogalmát, helyét az áruforgalom folyamatában. Tudja ismertetni a beszerzendő termékkör meghatározásának, a beszerzési források kiválasztásának szempontjait. Tudja jellemezni a kereskedelemben használt szerződéseket, a	Legyen képes összefüggések feltárására, javaslatok tételére, az adatok szöveges elemzésére.



	<p>szereződéséhez kapcsolódó szabályokat, előírásokat. Legyen képes bemutatni az árrendelés módjait, az árrendelést befolyásoló tényezőket, az árrendelés eszközeit. Tudja meghatározni az áruforgalmi mérleg sor alkalmazásával a beszerzés mennyiségét és értékét.</p>	
2.2.2. A készletgazdálkodás	<p>Tudja meghatározni és ismertetni a készletgazdálkodás fogalmkörét, szerepét, hatását a gazdálkodás eredményére. Tudja ismertetni és alkalmazni a készletezési döntéseket megalapozó számítási módszereket (átlagkészlet, forgási sebesség és ezek változása), az áruforgalmi mérleg sor, a leltározás célját, leltár fogalmát, fajtáit, a leltáreredmény megállapításának menetét. Legyen képes statisztikai mutatószámokkal elemezni a készletgazdálkodást, azokat egy mondattal értelmezni, a mutatókból egyszerű következtetéseket levonni a vezetői döntések előkészítéséhez.</p>	<p>Tudja meghatározni a készletvonzat értékét és értelmezni a kapott eredményt. Legyen képes statisztikai mutatószámokkal elemezni a készletgazdálkodást, a mutatókat rendszerezni, összefüggésükben értelmezni, a mutatókból szöveges elemzést alkotni, következtetéseket levonni a vezetői döntések előkészítéséhez.</p>
2.2.3. Az értékesítés	<p>Tudja bemutatni az árkialakítás jogszabályi hátterét. Ismerje a fogyasztói árak kialakításának lépéseit, az árak felépítését, az áfa beépülését a beszerzési és a fogyasztói árba. Ismerje az áfa bevallásának és megfizetésének szabályait. Legyen képes egyszerűbb feladatokat megoldani az árképzés területén. Legyen képes egyszerűbb feladatokat megoldani a forgalom alakulása, a gazdálkodás értékelésének témakörében statisztikai elemzési módszerekkel, jövedelmezőségi kimutatás segítségével.</p>	<p>Tudja bemutatni az árak kialakításánál felmerülő árpolitikai és árstratégiai döntéseket, az árkialakítás szabályait, jogszabályi hátterét. Legyen képes feladatokat megoldani az árképzés területén. Ismerje az áfa elszámolásának lényegét. Legyen képes a forgalom-alakulása, a gazdálkodás értékelésének statisztikai elemzési feladatait elvégezni. Legyen képes összefüggő feladatokat megoldani. Tudjon következtetéseket levonni, javaslatot tenni, szöveges elemzést készíteni.</p>
2.3. Jövedelmezőség tervezése, elemzése		
2.3.1. Költséggazdálkodás	<p>Ismerje a költségek fogalmát, fajtáit, legyen képes ismertetni a költségek csoportosítását. Ismerje a költségekre ható tényezőket. Legyen képes a költségek vizsgálatára, elemzésére: abszolút és relatív mutatókkal (dinamikus, tervfeladat, tervteljesítés, megoszlási viszonyszám, színvonal mutató, költségszínvonal változása). Legyen tisztában az élőmunka fogalmával, a létszám gazdálkodás (átlagos állományi, dolgozói létszám, váltás, váltás intenzitása, létszám megoszlása) és létszám hatékonysági mutatók (termelékenység, leterheltség, minőségi mutató) tartalmával, alkalmazásukkal, értelmezésükkel. Ismerje a bérgazdálkodás lényegét, a kapcsolódó bérezési mutatók kiszámítását és értékelését (bérösszeg, bérhányad, átlagbér).</p>	<p>Legyen képes a költségek vizsgálatára, összefüggő elemzésére. Legyen képes a létszám és bérgazdálkodás összefüggő elemzésére.</p>

	Legyen képes a létszám és bérigazdálkodás egyszerűbb elemzésére.	
--	--	--

### 3. Kereskedelmi ismeretek

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Áruforgalom		
3.1.1. Az áruforgalom	Legyen képes a kereskedelmi tevékenység jellemzésére, szerepének, tagozódásának bemutatására. Tudja bemutatni a nagykereskedelem tevékenységét, formáit, a kiskereskedelem tevékenységét, formáit. Tudja ismertetni az áruforgalmi folyamat elemeit.	
3.1.2. Árubeszerezés	Legyen képes ismertetni a beszerzés helyét, szerepét az áruforgalomban. Legyen képes bemutatni a beszerzés fogalmát, folyamatát (a beszerzendő áruk mennyiségének és összetételének meghatározása, a szállító partnerek kiválasztása, az áruk megrendelése, az áruk átvétele, a beszerzett áruk ellenértékének kiegyenlítése). Legyen képes bemutatni az áruátvétel előkészítését, (a lebonyolítás személyi és tárgyi feltételei, a visszáru és a visszaszállítandó göngyölegek előkészítése), az áruátvétel lebonyolításának folyamatát; az áru fogadásának feladatait, az áruátvétel módjait (mennyiségi, minőségi), szervezését, igazolását, a kifogások érvényesítésének lehetőségeit.	Legyen képes bemutatni a leggyakoribb szerződéstípusok jellemzőit.
3.1.3. Készletezés	Ismerje a készlet és készletgazdálkodás fogalmát és jelentőségét, a készlet-szükségletet meghatározó tényezőket, a készletek nyilvántartásának, számbavételének jelentőségét és módjait. Tudja ismertetni az áruk raktári elhelyezésénél, tárolásánál figyelembe veendő szempontokat (az állagvédelem, az áttekinthetőség, a hozzáférhetőség, a kedvező helykihasználás, a vagyon-, tűz-, balesetvédelmi és a közegészségügyi szabályok betartásával), és a tárolási módokat (tömb és soros, állványos és állvány nélküli tárolás), és a tárolási rendszereket (statikus és dinamikus). Ismerje a legfontosabb árumozgató gépeket, eszközöket. Ismerje a leltár, leltározás fogalmát, a leltár céljait (elszámoltató leltár, vagyonmegállapító leltár, ellenőrző leltár, átadó-átvevő leltár, rendkívüli leltár). Legyen képes ismertetni a leltározás	

	<p>megszervezését, menetét (előkészítése, lebonyolítása, tényleges készletérték megállapítása), módjait, bizonylatait és a leltáreltérés lehetséges okait.</p>	
3.1.4. Értékesítés	<p>Ismerje az áruk értékesítésre történő előkészítésének feladatait (az áruk kicsomagolása, előre csomagolása), az árucímkék elhelyezésére és a fogyasztói ár feltüntetésére vonatkozó előírásokat, az áruk eladótéri elhelyezésének szempontjait.</p> <p>Ismerje az eladóval szemben támasztott követelményeket (külső megjelenés, személyiségjegyek).</p> <p>Tudja bemutatni az értékesítés folyamatát: a vevő fogadása (személyes és személytelen), az áru bemutatása (személyes és személytelen), az ellenérték elszámolása készpénzzel és készpénzkimélő fizetési eszközökkel.</p> <p>Ismerje az eladói feladatokat az értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokban. Tudja jellemezni az értékesítési módokat.</p> <p>Legyen képes az alapvető értékesítési módok - a hagyományos, az önkiszolgáló, az önkiválasztó, a minta utáni és egyéb bolt nélküli értékesítési formák - megkülönböztetésére a jellemzők, az előnyök, a hátrányok, az alkalmazásuk, a személyi és tárgyi feltételeik és az eladó feladatai szerint.</p> <p>Ismerje az e-kereskedelemre vonatkozó jogszabályokat, a web-lapok tartalmi és formai követelményeit: szerződési feltételek, regisztráció.</p> <p>Ismerje a fogyasztóvédelmi jogok biztosítását az e-kereskedelemben</p> <p>Ismerje és tudja bemutatni a kereskedelmi egységekben használatos gépek, berendezések (pénztárgépek, hűtőberendezések, mérlegek, szeletelő-, aprító- és csomagológépek) fajtáit, jellemzőiket.</p> <p>Tudja bemutatni az áru- és vagyonvédelmi eszközök fajtáit, főbb jellemzőiket, ezen belül az elektronikus áruvédelmi rendszerek jellemzőit, működésüket (jelzőcímkék fajtái, elhelyezésük a termékeken). Tudja ismertetni az üzlet biztonságát befolyásoló tényezőket, a lopás módjait, az ilyenkor kötelező eljárási alapelveket. Tudja bemutatni a rendkívüli események fajtáit, kezelésüket.</p>	
3.2. Munka-, baleset- és tűzvédelem		
3.2.1. Munkavédelem	<p>Ismerje a munkavédelem fogalomrendszerét, szabályozását, a biztonságos munkavégzés feltételeit: munkáltató kötelezettségei, felelőssége, a munkavállaló kötelezettségei.</p>	

	<p>Ismerje a munkahelyek kialakításának alapvető szabályait: közlekedő utakra, árutárolásra vonatkozó szabályok, előírások, jelölések.</p> <p>Legyen tisztában az üzlet tisztántartásával kapcsolatos higiéniai, kémiai biztonsági előírásokkal.</p>	
3.2.2. Balesetvédelem	<p>Ismerje a legfontosabb veszélyforrásokat, és kockázati tényezőket a munkahelyen: kézi- és gépi anyagmozgatásra vonatkozó szabályok, helyes és helytelen munkaruha-, lábbeli-, ékszer használat. Ismerje az anyagmozgató gépek fajtáit, használati szabályait.</p> <p>Legyen tisztában a zsámolyokra, fellépőkre, létrákra vonatkozó használati szabályokkal, a kések, szikék, ollók használati szabályaival, a gépek, berendezések használati szabályaival (szeletelő-, aprító gépek, csomagoló gépek).</p> <p>Ismerje a balesetek, munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések fogalmát, a munkabalesetek kivizsgálását, bejelentését, adminisztrációját.</p>	
3.2.3. Tűzvédelem	<p>Ismerje a legfontosabb tűzvédelmi szabályokat: a tűz és égésvédelmi alapfogalmakat, a tűzvédelmi szabályzat, tűzveszélyességi osztályba sorolás lényegét, csoportjait, a tűzoltó készülékekre vonatkozó szabályokat.</p> <p>Ismerje a tűzriadó terv célját, tartalmát, a tűz jelzését, oltását, a tűzoltó készülékek használatára vonatkozó előírásokat, a tűzoltási út, kiürítési útvonal lényegét.</p>	
3.3. Fogyasztóvédelem		
3.3.1. Fogyasztóvédelem alapjai	<p>Ismerje a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályokat, a fogyasztóvédelem intézményrendszerét.</p> <p>Legyen tisztában a fogyasztóvédelem alapfogalmaival: fogyasztó, vállalkozás, forgalmazó, tudatos fogyasztó, termék és szolgáltatás, eladási ár és egységár, online adásvételi és szolgáltatási szerződés.</p> <p>Ismerje a fogyasztókat megillető alapjogokat. Tudja meghatározni a minőség fogalmát. Ismerje a minőséget meghatározó tényezőket, objektív és szubjektív minőségi jellemzőket, a minőségtanúsítás formáit, eszközeit.</p>	
3.3.2. Szabványosítás, minőségbiztosítás	<p>Legyen tisztában a szabvány, a szabványosítás fogalmával, feladataival, a szabványok fajtáival.</p> <p>Ismerje a kereskedők és a vásárlók számára használatos minőségtanúsítást, megkülönböztető minőségi jeleket, jelzéseket.</p> <p>Ismerje termékcímke adattartalmát, a fogyasztói ár feltüntetésére</p>	<p>Legyen tisztában az Európai Unióban alkalmazott harmonizált szabványokkal.</p> <p>Tudja meghatározni a minőség fogalmát, értelmezni a minőséghez kapcsolódó kifejezéseket. Ismerje a minőségtanúsítás eszközeit, a minőségi osztályba sorolás szabályait, a minőség objektív és</p>

	<p>vonatkozó előírásokat, a csomagolásra vonatkozó előírásokat, a gyermek- és fiataikorúak védelmét szolgáló előírásokat.</p> <p>Tudja, melyek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok.</p> <p>Ismerje a szavatosság, szavatossági idők, kellékszavatosság, jótállás, kiterjesztett jótállás, fogalmát, alkalmazásukat, a jótállási jegy alkalmazásának és kitöltésének szabályait.</p> <p>Ismerje a fogyasztói panaszok kezelésének szabályait, az ügyfélszolgálat célját. Ismerje a vásárlók könyvével kapcsolatos szabályokat.</p> <p>Tudja, mire szolgál a Békéltető testület.</p> <p>Legyen tisztában a kereskedelmi egységek hatósági ellenőrzését végző hatóságok tevékenységével, módszereikkel, határozataikkal, jogkövetkezményeikkel.</p> <p>Tudja ismertetni a kereskedelmi törvény fogyasztóvédelmi rendelkezéseit: a méret, súly, használhatóság ellenőrzését, az üzlet nyitva tartásáról szóló tájékoztatást, a bolt nyitása, nyitva tartása, működési engedély szükségessége, megszerzésének menete, az üzlethelyiségen kívüli és távollevők közötti ügyletekhez (e-kereskedelemhez) kapcsolódó fogyasztóvédelmi előírásokat.</p>	<p>szubjektív jellemzőit, a kereskedők és a vásárlók számára használatos minőségstanúsítást, megkülönböztető minőségi jeleket, jelzéseket.</p>
3.4. Általános áruismeret alkalmazása		
3.4.1. Árurendszerek	<p>Tudja ismertetni az árurendszerezés feladatát, a hagyományos árurendszereket, a kódolás fogalmát, a kódok fajtáit, a kódtípusú árurendszerek lényegét, alkalmazásuk területeit, előnyeit.</p> <p>Ismerje és jellemezze az EPOS rendszer felépítését, előnyeit, hátrányait, a belső cikkszámozás jelentőségét, alkalmazását.</p> <p>Legyen képes ismertetni az élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítását a kereskedelmi egységekben, a HACCP lényegét.</p>	<p>Tudja ismertetni a vonalkód szerepét a kereskedelemben, a vonalkódok fajtáit: egydimenziós, kétdimenziós kódok, EAN (GTIN) kód bevezetését, felépítését EAN13, EAN8, EAN5, felépítését, előnyeit, hátrányait a belső cikkszámozás jelentőségét, alkalmazását.</p>
3.4.2. A csomagolás	<p>Ismerje a csomagolás fogalmát, funkcióit, a csomagolás anyagait, jellemzőit, az egyes anyagok és csomagolási módok előnyös és hátrányos tulajdonságait, a csomagolóeszközök fajtáit, alkalmazásukat, a csomagolóeszközökön feltüntetett áruvédelmi, és veszélyességi jelölések fajtái, értelmezésüket, a reverz logisztika (csomagolóeszközök összegyűjtése, környezetvédelem) jellemzőit.</p>	
3.5. Pénztár és pénzkezelés		
3.5.1. Pénztár és pénzkezelés	<p>Ismerje a pénztárgépek szerepét a kereskedelemben, a pénztárgépekkel kapcsolatos előírásokat, követelményeket.</p> <p>Legyen tisztában a pénztárnyitás feladataival, az ellenérték</p>	<p>Ismerje a pénztárgépek fajtáit és szerepét a kereskedelemben, a pénztárgépekkel kapcsolatos előírásokat és követelményeket.</p>

	<p>elszámolásának mozzanataival, szabályaival. Ismerje a készpénzt átvételére vonatkozó szabályokat, a készpénzkímélő eszközök fajtáit, elfogadásuk, kezelésük szabályait, a pénzvisszaadás szabályait. Legyen képes ismertetni a nyugtaadási, számlaadási kötelezettség lényegét, a gépi nyugta adattartalmát.</p> <p>Ismerje a gépi és kézi készpénzfizetési számla adattartalmát, a példányok kezelését.</p> <p>Tudja felsorolni és ismertetni a pénztárazás feladatait.</p> <p>Tudja ismertetni a pénztáros elszámoltatásának menetét.</p> <p>Ismerje a pénzfeladás és bizonylatait.</p>	
--	--	--

#### 4. Kereskedelmi gyakorlat és levelezés

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
4.1. Bizonylatkitöltés		
4.1.1. Bizonylatkitöltés	<p>Ismerje a bizonylat, bizonylati elv, bizonylati rend, bizonylati fegyelem fogalmát, lényegét. Legyen képes a bizonylatok csoportosítására, jellemzőik ismertetésére, a bizonylatok nyilvántartási szabályainak ismertetésére. Ismerje a bizonylatok kiállításával kapcsolatos szabályokat (alaki és tartalmi kellékek). valamint a bizonylatok javításának szabályait.</p> <p>Ismerje és tudja kitölteni a pénzforgalomhoz kapcsolódó (nyugta, készpénzfizetési számla, átutalási megbízás, árucseré utalvány), valamint az áruforgalomhoz kapcsolódó fontosabb bizonylatokat (árumegrendelés bizonylata, szállítólevél, számla, leltárfelvételi jegy, leltárfelvételi ív, jótállási jegy, visszáru jegyzék, jótállási jegy). Ismerje a bizonylatok kitöltésére és kezelésére vonatkozó előírásokat.</p> <p>Ismerje és tudja kitölteni a pénztáros elszámolásának bizonylatait (Pénztárjelentés, Pénztárelszámolás, Pénztárazás kézi/gépi, Kiadási-, bevételi pénztárbizonylat, Üvegviszaváltó jegy, Címletjegyzék, Készpénzfeladási utalvány).</p> <p>Ismerje és legyen képes kitölteni a leltározás bizonylatait (Leltárfelvételi ív, árváltozási leltárv, árcsökkenés-, áremelés jelentés).</p> <p>Ismerje a jegyzőkönyvek tartalmát, alkalmazásukat: (jegyzőkönyvek szállítói mennyiségi-, minőségi kifogásról, jegyzőkönyv vásárlói minőségi kifogás elintézéséről, jegyzőkönyv pénztár többlet vagy</p>	<p>Ismerje és tudja kitölteni a pénzforgalom bizonylatait, az átutalási megbízást.</p>

	hiány esetén, áruejtulajdonítási jegyzőkönyv, selejtezési jegyzőkönyv, készlet mintavételi jegyzőkönyv).	
4.2. Üzleti levelezés		
4.2.1. Üzleti levelezés	<p>Ismerje az arculati elemek szerepét a levelezésben.</p> <p>Ismerje a hivatalos levelek elkészítésének (hagyományos és elektronikus) szabályait, jellegzetes formáit.</p> <p>Legyen tisztában szerződések alapvető tartalmi és formai követelményeivel, a szerződésfajták jellemzőivel. Ismerje a bemutatkozó levél célját, tartalmát, az árajánlatok tartalmát, az ajánlatkérés és adás szabályait. Ismerje az ajánlat értékelésének szempontjait.</p> <p>Ismerje a megrendelés, megrendelés-visszaigazolás, szállítási értesítés tartalmát.</p> <p>Ismerje a reklamáció intézésének folyamatát, szempontjait, a panaszkezelési rendszer működését. Legyen képes a reklamáció intézésére, fizetési felszólítás készítésére.</p> <p>Ismerje a készpénzes, a készpénzkímélő, a készpénz nélküli pénzforgalom és a számlázás szabályait, bizonylatait, kitöltésük szabályait.</p> <p>Ismerje a jegyzőkönyv formai elemeit, a jegyzőkönyv szerkezeti elemeit, a jegyzőkönyv készítésének szabályait.</p>	

## II. A VIZSGA LEÍRÁSA

### A vizsga részei

Középszint		Emelt szint	
Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
180 perc	15 perc	180 perc	20 perc
100 pont	50 pont	100 pont	50 pont

### A vizsgán használható segédeszközök

	Középszint		Emelt szint	
	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
A vizsgázó biztosítja	Szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas	NINCS	Szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas	NINCS

	zsebszámológép, vonalzó		zsebszámológép, vonalzó	
A vizsgabizottságot működtető intézmény biztosítja	NINCS	NINCS	NINCS	NINCS

**Nyilvánosságra hozandó anyag nincs.**

## KÖZÉPSZINTŰ VIZSGA

Írásbeli vizsga		Szóbeli vizsga
180 perc		15 perc
Feladatlap		Egy „A” és „B” feladatot tartalmazó tétel kifejtése
Pénztár- és pénzkezeléssel, bizonylatkitöltéssel, üzleti levelezéssel kapcsolatos ismereteket és képességeket mérő feladatok	Az áruforgalom és üzleti tevékenység elemzésének, tervezésének ismeretét és képességét mérő feladatok	
25 pont	75 pont	
100 pont		

### Írásbeli vizsga

#### Általános szabályok

A vizsgázó a feladatlapon belül a rendelkezésére álló időt tetszése szerint oszthatja meg az egyes feladatok között, és megoldásuk sorrendjét is meghatározhatja.

Amennyiben az egyes feladatok megoldásához információkra, segédanyagokra, pl. adatokra, szemelvényekre, kitöltendő bizonylatokra van szükség, azt a feladatsornak mindig tartalmaznia kell.

A feladatlap feladatai az alábbi témakörök számonkérésére irányulnak:

- A pénztár és pénzkezelés szabályainak, a bizonylatok kitöltésének, kezelésének, az üzleti levelezésnek, az ismeretét, képességét vizsgáló feladatok:

A feladatok az alábbi témakörök számonkérésére irányulnak:

3.5. Pénztár és pénzkezelés,

4.1. Bizonylatkitöltés,

4.2. Üzleti levelezés.



- Az áruforgalom és üzleti tevékenység elemzésének, tervezésének ismeretét és képességét vizsgáló feladatok:

A feladatok az alábbi témakörök számonkérésére irányulnak:

2.1 Statisztikai alapismeretek,

2.2. Az áruforgalom tervezése és elemzése.

2.3. A jövedelmezőség tervezése és elemzése az áruforgalmi tevékenység és a jövedelmezőség elemzésére szolgáló statisztikai mutatószámok rendszerezése, értelmezése, értékelése.

### **Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői**

A pénztár - és pénzkezeléssel, bizonylatkitöltéssel, üzleti levelezéssel kapcsolatos ismereteket és képességeket mérő feladatok szöveges feladatok és üzleti adminisztrációs feladatok lehetnek.

A szöveges feladatok összeállítása az alábbi témakörökből történik: a pénztár- és pénzkezelés szabályainak ismerete, az üzleti levelezés technikája, tartalma, folyamata, bizonylatkitöltés. Az üzleti adminisztrációs feladatok összeállítása az alábbi témakörökből történik: a pénztár- és pénzkezelés szabályainak ismerete, az üzleti levelezés technikája, tartalma, folyamata, bizonylatkitöltés. A feladatok a bemutatott a pénztár- és pénzkezelés ismeretét, üzleti levelek tartalmi és formai értékelését, bizonylatok kitöltését, bemutatott bizonylatok tartalmi és formai értékelését kéri számon.

Az áruforgalom és üzleti tevékenység elemzésének, tervezésének ismeretét és képességét mérő feladatok szöveges feladatok, számítási példák, valamint táblázatkészítési feladatok lehetnek a megadott témakörökből. A szöveges feladatok 30 pontot érnek, a számítási feladatok és a táblázatszerkesztési feladatok 45 pontot érnek.

A szöveges feladatok jellemzően az alábbi típusok lehetnek:

- fogalommeghatározás,
- esettanulmány értelmezése a megadott szempontok szerint,
- szövegkiegészítés,
- párosítás,
- feleletválasztás,
- igaz-hamis állítások megjelölése.

Fogalommeghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.

Esettanulmány értelmezése a megadott szempontok szerint: a feladatlap által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell válaszolni a kérdésekre. A válaszadási lehetőségek lehetnek nyitottak vagy zártak, illetve alapvető számolásigényesek is.

Szövegkiegészítés: a megadott vagy ismert tartalmakkal való mondat kiegészítés. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.

Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása, gazdasági mutató és kiszámítása, mutató és tartalma.

Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.

Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamis és az igaz állítást is indokolni kell.

Az áruforgalom és üzleti tevékenység elemzésének, tervezésének ismeretét és képességét mérő feladatok számítási példái a korábban megjelölt témakörök statisztikai elemzéséhez és tervezéséhez alkalmazható alapvető mutatószámok ismeretét, alkalmazási képességét igénylik. A számítási példák irányulhatnak külön egy-egy témakörhöz tartozó adatok, információk statisztikai elemzésére, tervezésre, vagy több témakörhöz tartozó összefüggő adatok, információk egy számítási példán keresztül történő elemzésére, tervezésére. A feladatok megoldásához minden szükséges adatot - pl. adókulcsok, járulékok mértéke - a feladatban meg kell adni.

A táblázatkészítési feladatok a megadott adatok rendszerezésére irányulnak. A számonkérés történhet önálló feladatban, vagy a számítási feladatokhoz kapcsolódóan, azok részeként.

### **Az írásbeli feladatlap értékelése**

Az értékelés a központilag összeállított javítási-értékelési útmutató kötelező előírásai alapján történik.

Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható.

### **Szóbeli vizsga**

A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott mélységben a marketing ismeretek elméleti alapjainak valamint az áruforgalom folyamatának a bemutatását igényli a vizsgázóktól.

### **Általános szabályok**

A szóbeli vizsgarész a tételsorból húzott egy tétel „A” és „B” feladatának kifejtéséből áll.

A szóbeli tételek kifejtésébe, azok címének megfelelően a vizsgázónak be kell építenie gyakorlati tapasztalatait.

### **A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői**

A szóbeli tételsor minimum 20 maximum 25 tételből áll. A tételek minimum 10%-át évente cserélni kell.

A szóbeli vizsgán a vizsgázó a kihúzott tétel „A” és „B” feladataira válaszol.

- „A” feladat: a marketing elméleti és gyakorlati ismeretekre vonatkozik;

- „B” feladat: a kereskedelmi ismeretek ismereteire vonatkozik.

A két feladat között tartalmi átfedés nem lehet.

A számonkérés a tételek „A” és „B” feladatának keretében az alábbi témakörökből történik:

- „A” feladat témakörei:

A marketing alapjai

1.1. Marketing alapismeretek,

1.2. Marketingkommunikáció.

- „B” feladat témakörei:

Kereskedelmi ismeretek,

- 3.1. Áruforgalom,
- 3.2. Munka,- baleset,- és tűzvédelem,
- 3.3. Fogyasztóvédelem,
- 3.4. Általános áruismeret alkalmazása.

### A szóbeli vizsgarész értékelése

A szóbeli vizsgán a fogalmak szabatos definiálását, a megszerzett ismeretek felhasználásával az összefüggések magyarázatát, alkalmazását is értékelik.

Az értékelési útmutató rögzíti az egyes feladatok kifejtésének elvárt tartalmi összetevőit és az ezekre adható, feladatonként 25 pont felosztásával kialakított maximális részpontszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell. Az egyes részpontszámok legfeljebb 5-6 pontot érnek.

A szóbeli felelet értékelése az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám		
	„A” feladat	„B” feladat	Összesen
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód	3 pont	3 pont	6 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása, összefüggések értelmezése	20 pont	20 pont	40 pont
Szaknyelv alkalmazása	2 pont	2 pont	4 pont
<b>SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:</b>	25 pont	25 pont	50 pont

## EMELT SZINTŰ VIZSGA

Írásbeli vizsga		Szóbeli vizsga
180 perc		20 perc
Feladatlap		Egy tétel kifejtése, amely egy „A” és „B” feladatot tartalmaz
Pénztár és pénzkezeléssel, bizonylatkitöltéssel, üzleti levelezéssel, kapcsolatos ismereteket és képességeket mérő feladatok	Az áruforgalom és üzleti tevékenység elemzésének, tervezésének ismeretét és képességét mérő feladatok	
25 pont	75 pont	
100 pont		50 pont

## **Írásbeli vizsga**

### **Általános szabályok**

A vizsgázó a feladatlapon belül a rendelkezésére álló időt tetszése szerint oszthatja meg az egyes feladatok között, és megoldásuk sorrendjét is meghatározhatja.

Amennyiben az egyes feladatok megoldásához információkra, segédanyagokra, pl. adatokra, szemelvényekre, kitöltendő bizonylatokra van szükség, azt a feladatsornak mindig tartalmaznia kell.

A feladatlapon feladatai az alábbi témakörök számonkérésére irányulnak:

- A pénztár és pénzkezelés szabályainak, a bizonylatok kitöltésének, kezelésének, az üzleti levelezésnek, az ismeretét, képességét vizsgáló feladatok:

A feladatok az alábbi témakörök számonkérésére irányulnak:

3.5. Pénztár és pénzkezelés,

4.1. Bizonylatkitöltés,

4.2. Üzleti levelezés.

- Az áruforgalom és üzleti tevékenység elemzésének, tervezésének ismeretét és képességét vizsgáló feladatok:

A feladatok az alábbi témakörök számonkérésére irányulnak:

2.1 Statisztikai alapismeretek,

2.2. Az áruforgalom tervezése és elemzése.

2.3 A jövedelmezőség tervezése és elemzése az áruforgalmi tevékenység és a jövedelmezőség elemzésére szolgáló statisztikai mutatószámok rendszerezése, értelmezése, értékelése.

### **Az írásbeli feladatlapon tartalmi és formai jellemzői**

A pénztár és pénzkezeléssel, bizonylatkitöltéssel, üzleti levelezéssel, kapcsolatos ismereteket és képességeket mérő feladatok szöveges feladatok és üzleti adminisztrációs feladatok lehetnek.

A szöveges feladatok összeállítása az alábbi témakörökből történik: a pénztár- és pénzkezelés szabályainak ismerete, az üzleti levelezés technikája, tartalma, folyamata, bizonylatkitöltés. Az üzleti adminisztrációs feladatok összeállítása az alábbi témakörökből történik: a pénztár- és pénzkezelés szabályainak ismerete, az üzleti levelezés technikája, tartalma, folyamata, bizonylatkitöltés. A feladatok a bemutatott a pénztár- és pénzkezelés ismeretét, üzleti levelek tartalmi és formai értékelését, bizonylatok kitöltését, bemutatott bizonylatok tartalmi és formai értékelését kéri számon.

Az áruforgalom és üzleti tevékenység elemzésének, tervezésének ismeretét és képességét mérő feladatok szöveges feladatok, számítási példák, valamint táblázatkészítési feladatok lehetnek a megadott témakörökből. A szöveges feladatok 30 pontot érnek, a számítási feladatok és a táblázatszerkesztési feladatok 45 pontot érnek. A szöveges feladatok jellemzően az alábbi típusok lehetnek:

- ismertetés,
- fogalom meghatározás,
- folyamatleírás,

- esettanulmány értelmezése a megadott szempontok szerint,
- összehasonlítás,
- szöveg kiegészítés,
- párosítás,
- feleletválasztás,
- igaz-hamis állítások megjelölése.

Ismertetés: a feladatban megjelölt témával kapcsolatos ismereteit rendszerezve ismerteti 4-5 mondatban.

Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.

Folyamatleírás: az áruforgalmi, üzleti, adminisztrációs folyamathoz kapcsolódó egyszerűbb folyamatok megszervezésének és lebonyolításának feladatait kell szakszerűen összefoglalni, vagy a folyamat megadott elemeit megfelelő sorrendbe állítani.

Esettanulmány értelmezése a megadott szempontok szerint: a feladatlap által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell válaszolni a kérdésekre.

A válaszadási lehetőségek lehetnek nyitottak vagy zártak, illetve számolásigényesek is.

Összehasonlítás: két-három gazdasági fogalom vagy lehetőség azonosságait és különbségeit vagy előnyeit és hátrányait kell ismertetni.

Szöveg kiegészítés: a megadott vagy ismert tartalmakkal való mondat kiegészítés. A mondatok között nem feltétlenül van összefüggés.

Párosítás: szakmailag összetartozó fogalmakat kell párosítani, pl. fogalom és meghatározása, gazdasági mutató és kiszámítása, mutató és tartalma.

Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset.

Igaz-hamis állítások megjelölése: meg kell jelölni, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamis és az igaz állítást is indokolni kell.

Az áruforgalom és üzleti tevékenység elemzésének, tervezésének ismeretét és képességét mérő feladatok számítási példái a korábban megjelölt témakörök statisztikai elemzéséhez és tervezéséhez alkalmazható alapvető mutatószámok ismeretét, alkalmazási képességét igénylik. A számítási példák irányulhatnak külön egy-egy témakörhöz tartozó adatok, információk statisztikai elemzésére, tervezésre, vagy több témakörhöz tartozó összefüggő adatok, információk egy számítási példán keresztül történő elemzésére, tervezésére. Pl. a költségek, a bevétel elemzése és tervezése témakör, áruforgalmi tevékenység és a jövedelmezőség elemzésére szolgáló statisztikai mutatószámok rendszerezése, értelmezése, értékelése megjelenhet több, külön feladatban vagy egy feladatban.

A feladatok megoldásához minden szükséges adatot - pl. adókulcsok, járulékok mértéke - a feladatban meg kell adni.

A táblázat-készítési feladatok a megadott adatok rendszerezésére és a tanult ábrázolási mód, szemléltetés ismeretének számonkérésére irányulnak. A számonkérés történhet önálló feladatban, vagy a számítási feladatokhoz kapcsolódóan, azok részeként.

### **Az írásbeli feladatlap értékelése**

Az értékelés a központilag összeállított javítási-értékelési útmutató kötelező előírásai alapján történik.

Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható.

### **Szóbeli vizsga**

A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott mélységben a marketing ismereteknek, valamint a kereskedelmi ismeretek meghatározott témaköreinek a bemutatását igényli a vizsgázóktól.

### **Általános szabályok**

A szóbeli vizsgarész a tételsorból húzott egy tétel kifejtéséből áll.

A szóbeli tételek kifejtésébe, azok címének megfelelően a vizsgázónak be kell építenie gyakorlati példákat.

### **A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői**

A szóbeli tételsor 20-25 tételből áll.

A szóbeli tétel két feladatból áll:

- „A” feladat: a marketing ismeretekre,
- „B” feladat: kereskedelmi ismeretek ismereteire vonatkozik. A két feladat között tartalmi átfedés nem lehet.

A számonkérés a tételek „A” és „B” feladatának keretében az alábbi témakörökből történik:

#### *„A” feladat*

A marketing alapjai

- 1.1. Marketing alapismeretek,
- 1.2. Marketingkommunikáció.

#### *„B” feladat*

Kereskedelmi ismeretek

- 3.1. Áruforgalom,
- 3.2. Munka,- baleset,- és tűzvédelem,
- 3.3. Fogyasztóvédelem,
- 3.4. Általános áruismeret alkalmazása.

### **A szóbeli vizsgarész értékelése**

A szóbeli vizsgán a fogalmak szabatos definiálását, a megszerzett ismeretek felhasználásával az összefüggések magyarázatát, alkalmazását is értékelik.

A központi értékelési útmutató rögzíti az egyes feladatok kifejtésének elvárt tartalmi összetevőit és az ezekre adható, feladatonként 25 pont felosztásával kialakított maximális részpontszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell. Az egyes részpontszámok legfeljebb 5-6 pontot érnek.

A szóbeli felelet értékelése az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám		
	„A” feladat	„B” feladat	Összesen
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód	3 pont	3 pont	6 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása, összefüggések értelmezése	20 pont	20 pont	40 pont
Szaknyelv alkalmazása	2 pont	2 pont	4 pont
<b>SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:</b>	25 pont	25 pont	50 pont

## VENDÉGLÁTÓIPARI ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEI<sup>2</sup>

### A vizsga formája

Középszinten: írásbeli és szóbeli.

Emelt szinten: írásbeli és szóbeli.

### A vendéglátóipari ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsga célja

A vendéglátóipari ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy követelményei részét képezik az ágazati szakképzési kerettantervekről szóló miniszteri rendelet által előírt ismereteknek, készségeknek és képességeknek.

A vendéglátóipari ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsga célja annak megállapítása, hogy a vizsgázó

- ismeri-e a gazdálkodás elemeit, a vendéglátás alapjait, rendelkezik-e ismeretekkel a vendéglátás fogalmáról, feladatairól, tudja-e jellemezni a fő- és melléktevékenységeket,
- képes-e jellemezni a vendéglátó üzletköröket és üzlettípusokat, azok tárgyi és személyi feltételeit,
- ismeri-e a gazdálkodás alapegységeit, alapfogalmait, valamint a vállalkozási formákat,
- ismeri-e az alapvető adózási ismereteket, rendelkezik-e az adózással kapcsolatos alapfogalmakkal,
- rendelkezik-e a szakmai számításokhoz szükséges ismeretekkel, meg tudja-e oldani az alap-, tömeg- és veszteségszámításokat,

<sup>2</sup> Megállapította: 18/2018. (II. 14.) Korm. rendelet 2. §, 2. melléklet 19. Hatályos: 2020. II. 15-től.

- tisztában van-e a viszonyszámokkal,
  - képes-e az árképzéssel, az általános forgalmi adó számításokkal, a bevételek elemzésével, a jövedelmezőséggel és az értékesítés elszámoltatásával kapcsolatos ismeretek alkalmazására, feladatok megoldására,
  - rendelkezik-e táplálkozás-élettani alapismeretekkel,
  - ismeri-e az élelmiszerek csoportjait; tudja-e jellemezni az állati és a növényi eredetű élelmiszereket, az édesítőszereket és édesipari termékeket, a koffeintartalmú élvezeti árukat, a fűszereket és ízesítőket, az alkoholmentes és alkoholtartalmú italokat, valamint az adalék- és kényelmi anyagokat,
  - tájékozott-e az élelmiszerek allergén összetevőiről, azok tájékoztatási kötelezettségeiről,
  - ismeri-e az élelmiszerlánc-biztonság elemeit, felépítését, a hasznos és a káros mikroorganizmusok tevékenységét,
  - ismeri-e az élelmiszer eredetű megbetegedéseket, alkalmazni tudja-e az ezek gyanújakor követendő eljárásokat,
  - ismeri-e a tartósítási eljárásokat, az élelmiszerek előállítására, forgalmazására vonatkozó jogszabályokat,
  - tájékozott-e a vendéglátás higiénijáról,
  - ismeri-e a HACCP minőségbiztosítási rendszer alapelveit, a vendéglátó tevékenység környezetvédelmi előírásait,
  - ismeri-e az egészségügyi alkalmasság, a munka és tűzvédelem legfontosabb előírásait,
  - tájékozott-e az értékesítésben dolgozókkal, köztük a pincérekkel szemben támasztott személyi és szakmai követelményekről,
  - ismeri-e a vendéglátásban használatos etikett, protokoll és kommunikációs szabályokat,
  - ismeri-e a vendéglátás és értékesítés gépeit, berendezéseit, eszközeit,
  - rendelkezik-e az értékesítés munkaköreivel, rendszereivel, a felszolgálati módokkal és a felszolgálati folyamatával kapcsolatos ismeretekkel,
  - ismeri-e az étkezési időket, hazai és nemzetközi fogyasztási szokásokat, tradíciókat, az alkalmak, ünnepek étel- és ital kínálatát,
  - rendelkezik-e megfelelő, értékesítési munkakörben elvárt étel- és italismerettel, az étrend összeállítás, étlapszerkesztés alapvető ismereteivel,
  - ismeri-e a reklám, a PR és az eladásösztönzés lehetőségeit a vendéglátásban,
  - tájékozott-e az internetes marketing, a közösségi média szerepéről,
  - képes-e alkalmazni a vendéglátásban elvárt viselkedéskultúrát, kommunikációt,
  - megfelelően tájékozott-e a termelés üzemi ismereteiről, a magyar konyha jellemzőiről,
  - ismeri-e a konyhatechnológiai műveleteket, a főzelékek, köretek, saláták, levesek, mártások, húsételek, meleg és hideg előételek, reggeli, uzsonna- és gyorsételek fajtáit, jellemzőit, általános készítési technológiáikat,
  - ismeri-e az üzlet elindításának jogi hátterét,
  - ismeri és alkalmazni tudja-e a fogyasztóvédelmi előírásokat, a panaszkezelés szabályait,
  - ismeri-e a vendéglátás munka- és tűzvédelmi, környezetvédelmi és fogyasztóvédelmi szabályait.
- Emelt szinten a felsoroltakon túl az érettségi vizsga további célja annak mérése, hogy a vizsgázó
- rendelkezik-e a felsőfokú tanulmányokhoz szükséges alappal,
  - képes-e hipotéziseket megfogalmazni, és sejtéseit bizonyított állításaitól megkülönböztetni.



A fentiekben felsoroltak tudásmérése során szükséges meggyőződni arról, hogy a vizsgázó rendelkezik-e az alábbi szakmai készségekkel, kompetenciákkal:

- szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség,
- rendszerező képesség,
- logikus gondolkodás,
- gyakorlatias feladatelemzés képessége,
- számolási készség.

### Tartalmi követelmények

## KÖZÉPSZINT

Témakörök	Követelmények
1. Vendéglátó gazdálkodás elmélete	A gazdálkodás elemei, a vendéglátás alapjai. A vendéglátás fogalma, feladatai, fő- és melléktevékenységei. A vendéglátó üzletkörök és üzlettípusok, azok tárgyi és személyi feltételei. A gazdálkodás alapegységei, alapfogalmai, a vállalkozási formák. Az adózással kapcsolatos alapvető ismeretek.
2. Vendéglátó gazdálkodás gyakorlata	Az alapvető szakmai számítások elvégzése. Tömeg- és veszteségszámítások, anyaghányadok, kalkulációk készítése. Statisztikai alapismeretek, viszonyszámokkal kapcsolatos feladatok megoldása. Az árképzéssel, az általános forgalmi adó számításokkal, a bevételek elemzésével, a jövedelmezőséggel és az értékesítés elszámoltatásával kapcsolatos ismeretek alkalmazása, feladatok megoldása.
3. Általános élelmiszerismeret és élelmiszerek a gyakorlatban	A tápanyagok rendszere. Az élelmiszerek csoportjai. Az állati és növényi eredetű élelmiszerek, azok felhasználási lehetőségei. Az édesítőszeres és édesipari termékek, a koffeintartalmú élvezeti áruk. A fűszerek, ízesítők, zamatosítók és állományjavítók. Az italokkal kapcsolatos ismeretek, azok csoportosítása, előállítási technológiáik.
4. Élelmiszerbiztonsági alapismeretek és vendéglátás higiéniája	Élelmiszerlánc, élelmiszerbiztonság, élelmiszerminőség. Az élelmiszer higiénia. A mikroorganizmusok jellemzése, hasznos és káros tevékenységeik. Élelmiszer eredetű megbetegedések. Eljárás élelmiszer eredetű megbetegedés gyanúja esetében. Tartósítási eljárások. Szennyező anyagok, méreganyagok az élelmiszerekben. Az allergén anyagok az ételekben, italokban.

	<p>Az allergén anyagok és a színezékek tájékoztatási kötelezettségei.</p> <p>Az élelmiszerek előállítására, forgalmazására vonatkozó jogszabályok.</p> <p>A HACCP minőségbiztosítási rendszer alapelvei, a vendéglátó tevékenység környezetvédelmi előírásai.</p> <p>Egészségügyi alkalmasság, személyi és tárgyi higiénia.</p> <p>A beszerzés, az áruátvétel, a raktározás, az előkészítés, a vendéglátó termék előállításának, értékesítésének GHP szabályai, helyiségkapcsolatok.</p> <p>Az egyenes út elve.</p>
5. Felszolgálási alapok és felszolgáló szakmai ismeretek	<p>Munka- és balesetvédelmi ismeretek.</p> <p>A pincérrel szemben támasztott követelmények.</p> <p>A pincér és a vendégek kapcsolata, kommunikáció.</p> <p>A vendéglátó üzem és üzlet helyiségei, az értékesítő tér helyiségei, berendezési tárgyai.</p> <p>Az eszközök csoportosítása anyaguk és rendeltetésük szerint.</p> <p>A felszolgáló munkája a nyitás előtti előkészületektől a zárás utáni teendőig.</p> <p>A felszolgálás általános szabályai.</p> <p>Általános étel- és italismeret.</p> <p>Ételek, italok ajánlása.</p>
6. Értékesítés elmélete és gyakorlata	<p>Értékesítési rendszerek, értékesítési módszerek.</p> <p>Az értékesítés munkakörei.</p> <p>Hazai és nemzetközi étkezési idők és szokások, üzleti és alkalmi étkezések.</p> <p>Tradíciók, új nemzetközi és hazai trendek.</p> <p>Reform-, vegetáriánus és diétás étkezés étel- és italkínálata.</p> <p>A választékközlés eszközei.</p> <p>Étrend, menü összeállítás.</p> <p>Rendezvénykönyv, rendezvények típusai.</p> <p>A szobaszerviz szabályai.</p> <p>Az értékesítés elszámoltatása, vendéglátás informatika.</p> <p>Etikett, protokoll és kommunikációs szabályok a vendéglátásban.</p>
7. Marketing és kommunikáció a gyakorlatban	<p>A marketing fogalma, a marketingtevékenység részfolyamatai.</p> <p>A piac elemzésének módszerei, azok alkalmazása a vendéglátás gyakorlatában.</p> <p>A marketing-mix lényege, marketingkommunikáció a vendéglátásban.</p> <p>A vendéglátásban szükséges viselkedéskultúra elméletben és gyakorlatban.</p> <p>Internetes marketing, a közösségi média szerepe.</p>
8. Termelés elmélete és gyakorlata	<p>A termelés helyiségei, helyiségkapcsolatai, berendezései, gépei, eszközei.</p> <p>Az előkészítő helyiségekben használt gépek, eszközök.</p> <p>A termelés technológiai folyamatai a beszerzéstől az értékesítésig.</p> <p>A konyhatechnológiai előkészítő-elkészítő és befejező műveletek formái, jellemzői.</p> <p>A főzelékek, köretok, saláták, öntetek, levesek, levesbetétek, mártások, meleg és</p>

	<p>hideg előételek fajtái, jellemzői.  Házi szárnyasokból, halakból, egyéb hidegvérűekből, vágóállatokból és vadhúsokból készíthető ételek fajtái, jellemzői.  Befejező fogások fajtái, jellemzői.  Reggeli és uzsonnaételek, italok fajtái, jellemzői.  A magyar konyha jellemzői.</p>
9. Jogszabályok a vendéglátásban, szervezés és irányítás a vendéglátásban	<p>Az üzlet elindításának jogi háttere.  A fogyasztóvédelmi szabályok ismerete és alkalmazása, a panaszkezelés jogi kérdései.  Tűzvédelmi és környezetvédelmi, vagyonvédelmi előírások a vendéglátásban.</p>

## EMELT SZINT

Témakörök	Követelmények
1. Vendéglátó gazdálkodás elmélete	<p>A gazdálkodás elemei, a vendéglátás alapjai.  A vendéglátás fogalma, feladatai, fő- és melléktevékenységei.  A vendéglátó üzletkörök és üzlettípusok, azok tárgyi és személyi feltételei.  A gazdálkodás alapegységei, alapfogalmai, a vállalkozási formák.  Az adózással kapcsolatos alapvető ismeretek.</p>
2. Vendéglátó gazdálkodás gyakorlata	<p>Az alapvető szakmai számítások elvégzése.  Tömeg- és veszteségszámítások, anyaghányadok, kalkulációk készítése.  Statisztikai alapismeretek, viszonyszámokkal kapcsolatos feladatok megoldása.  Az árképzéssel, az általános forgalmi adó számításokkal, a bevételek elemzésével, a jövedelmezőséggel, az elszámoltatással, a létszám- és bérgazdálkodással, valamint a készletgazdálkodással kapcsolatos ismeretek alkalmazása, feladatok megoldása.</p>
3. Általános élelmiszerismeret és élelmiszerek a gyakorlatban	<p>A tápanyagok rendszere.  Az élelmiszerek csoportjai.  Az állati és növényi eredetű élelmiszerek, azok felhasználási lehetőségei.  Az édesítőszer és édesipari termékek, a koffeintartalmú élvezeti áruk.  A fűszerek, ízesítők, zamatosítók és állományjavítók.  Az italokkal kapcsolatos ismeretek, azok csoportosítása, előállítási technológiáik.  Alapenergia, munkaenergia szükséglet, táplálkozási piramis.</p>
4. Élelmiszerbiztonsági alapismeretek és vendéglátás higiéniája	<p>Élelmiszerlánc, élelmiszerbiztonság élelmiszerminőség.  Az élelmiszer higiénia.  A mikroorganizmusok jellemzése, hasznos és káros tevékenységeik.  Élelmiszer eredetű megbetegedések.  Eljárás élelmiszer eredetű megbetegedés gyanúja esetében.  Tartósítási eljárások.  Szennyezőanyagok, mérgezőanyagok az élelmiszerekben.</p>

	<p>Az allergén anyagok az ételekben, italokban.  Az allergén anyagok és a színezékek tájékoztatási kötelezettségei.  Az élelmiszerek előállítására, forgalmazására vonatkozó jogszabályok.  HACCP minőségbiztosítási rendszer alapelvei, a vendéglátó tevékenység környezetvédelmi előírásai.  Egészségügyi alkalmasság, személyi és tárgyi higiénia.  A beszerzés, az áruátvétel, a raktározás, az előkészítés, a vendéglátó termék előállításának, értékesítésének GHP szabályai, helyiségkapcsolatok.  Az egyenes út elve.</p>
5. Felszolgálási alapok és felszolgáló szakmai ismeretek	<p>Munka- és balesetvédelmi ismeretek.  A pincérrel szemben támasztott követelmények.  A pincér és a vendégek kapcsolata, kommunikáció.  A vendéglátó üzem és üzlet helyiségei, az értékesítő tér helyiségei, berendezési tárgyai.  Az eszközök csoportosítása anyaguk és rendeltetésük szerint.  A felszolgáló munkája a nyitás előtti előkészületektől a zárás utáni teendőig.  A felszolgálás általános szabályai.  Általános étel- és italismeret.  Ételek, italok ajánlása.  Ételek italok ajánlása általánosan, és intoleranciák, allergiák esetében.</p>
6. Értékesítés elmélete és gyakorlata	<p>Értékesítési rendszerek, értékesítési módszerek.  Az értékesítés munkakörei.  Hazai és nemzetközi étkezési idők és szokások, üzleti és alkalmi étkezések.  Tradíciók és új trendek a nemzetközi és a hazai gasztronómiában.  Reform-, vegetáriánus és diétás étkezés étel- és italkínálata.  A választékközlés eszközei.  Étrend, menü összeállítás.  Rendezvénykönyv, rendezvények típusai.  A szobaszerviz szabályai.  Az értékesítés elszámoltatása, vendéglátás informatika.  Etikett, protokoll és kommunikációs szabályok a vendéglátásban.</p>
7. Marketing és kommunikáció a gyakorlatban	<p>A marketing fogalma, a marketingtevékenység részfolyamatai.  A piac elemzésének módszerei, azok alkalmazása a vendéglátás gyakorlatában.  A marketing-mix lényege, marketingkommunikáció a vendéglátásban.  SWOT analízis.  A vendéglátásban szükséges viselkedéskultúra elméletben és gyakorlatban.  Internetes marketing, a közösségi média szerepe, a PR-ban megmutatkozó előnyei és hátrányai.</p>
8. Termelés elmélete és gyakorlata	<p>A termelés helyiségei, helyiségkapcsolatai, berendezései, gépei, eszközei.  Az előkészítő helyiségekben használt gépek, eszközök.</p>

	<p>A termelés technológiai folyamatai a beszerzéstől az értékesítésig.  A konyhatechnológiai előkészítő és befejező műveletek formái, jellemzői.  A főzelékek, köretek, saláták, öntetek, levesek, levesbetétek, mártások, meleg és hideg előételek fajtái, jellemzői.  Házi szárnyasokból, halakból, egyéb hidegvérűekből, vágóállatokból és vadhúsokból készíthető ételek fajtái, jellemzői.  Befejező fogások fajtái, jellemzői.  Reggeli és uzsonnaételek, italok fajtái, jellemzői.  A magyar konyha jellemzői, hungarikumok szerepe a gasztronómiában.</p>
9. Jogszabályok a vendéglátásban, szervezés és irányítás a vendéglátásban	<p>Az üzlet elindításának jogi háttere.  A fogyasztóvédelmi szabályok ismerete és alkalmazása, a panaszkezelés jogi kérdései.  Kártérítési felelősség.  A vendéglátó üzletvezető szervezési és vezetési feladatai.  A vendéglátás belső és külső ellenőrzése.  Ellenőrzést végző hatóságok  Tűzvédelmi és környezetvédelmi, vagyonvédelmi előírások a vendéglátásban.</p>

----->>----->>--<<-----<<-----

## ***VENDÉGLÁTÓIPARI ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA***

### **I. RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK**

A vendéglátóipari ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsga részletes érettségi vizsgakövetelményei a XXVII. Vendéglátóipar ágazat következő szakképesítésének szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 811 01 Vendéglátásszervező.

## A) KOMPETENCIÁK

### 1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség

TÉMAK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. A szakmai fogalmak helyes használata	Legyen képes a szakmai fogalmak megfelelő helyen és módon történő alkalmazására.	Tudja a szakmai fogalmakat megfelelő helyen és módon történő alkalmazni. Legyen képes a fogalmak jelentés-változatainak megkülönböztetésére.
1.2. Kommunikáció szakmai nyelven	Legyen képes a témakör pontos, lényegre törő kifejtésére.	Legyen képes a témakör pontos, lényegre törő kifejtésére. Tudjon rá példákat mondani.
1.3. Az ismeretanyag bemutatása szakmai fogalmak, kifejezések alkalmazásával	Önálló előadásmódban tudja alkalmazni a szakmai fogalmakat, kifejezéseket.	Önálló előadásmódban tudja alkalmazni a szakmai fogalmakat, kifejezéseket. Tudjon példákat felsorolni.

### 2. Rendszerező képesség

TÉMAK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Elvonatkoztatás képessége	Legyen képes a tények és törvényszerűségek közötti összefüggések felismerésére.	Legyen képes a tények és törvényszerűségek közötti összefüggések felismerésére, azok alkalmazására.
2.2. Lényegkiemelés	Tudja megkülönböztetni a lényeges és kevésbé lényeges szempontokat.	Tudja megkülönböztetni és rangsorolni a lényeges és kevésbé lényeges szempontokat.

### 3. Logikus gondolkodás

TÉMAK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Konvertáló képesség	Legyen képes a meglévő tudás alapján az új ismeretek megértésére.	Legyen képes a meglévő tudás alapján az új ismeretek megértésére, azok bemutatására.
3.2. Logikai képesség	Legyen képes a meglévő információk közötti összefüggések felismerésére.	Legyen képes a meglévő információk közötti összefüggések felismerésére, azokból következtetések levonására.
3.3. Kombinatív képesség	Legyen képes a meglévő információk alapján a lehetőségek számbavételére.	Legyen képes a meglévő információk alapján a lehetőségek számbavételére, a lehetőségek mérlegelésére.

#### 4. Gyakorlatias feladatértelmezés képessége

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
4.1. Az ismeretek alkalmazása a gyakorlatban	Legyen képes az elméleti ismeretek gyakorlatba történő átültetésére.	
4.2. Gyakorlatias problémamegoldás	Tudja az esetlegesen felmerült szakmai gyakorlati problémákat megoldani, az elméleti ismeretek alkalmazásával.	

#### 5. Számolási készség

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
5.1. Becslés	Rendelkezzen a becslés képességével.	Rendelkezzen a becslés képességével, a gyors számolási és a gazdálkodási feladatok pontos elvégzése érdekében.
5.2. Számolási feladatok elvégzése	Legyen képes a gazdálkodáshoz kapcsolódó számolási feladatok végrehajtására.	Legyen képes a gazdálkodáshoz kapcsolódó számítási feladatok végrehajtására, a hiányzó adatok kiszámításával is.

### B) TÉMAKÖRÖK

#### 1. Vendéglátó gazdálkodás elmélete

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. A gazdálkodás elemei	<p>Ismerje a gazdálkodás alapfogalmait, összefüggéseit (a gazdálkodás fogalma, körfolyamata).</p> <p>Legyen képes meghatározni a szükségletek fogalmát, tudja rendszerezni (csoportosítani) és jellemezni azokat. Tudja jellemezni a gazdálkodás piaci környezetét, definiálja a piac fogalmát. Ismerje a piactípusokat (termékek és szolgáltatások, erőforrások), tudja bemutatni azokat.</p> <p>Ismerje, és tudja jellemezni a piac alapkategóriáit (kereslet, kínálat, ár), és a piaci egyensúly kialakulásának feltételeit (kereslet-kínálati görbe).</p> <p>Ismerje a gazdálkodás alapegységeit (háztartások, állam, vállalkozások).</p>	<p>Tudjon rövid áttekintést adni a piac történeti fejlődéséről (tisztá piacgazdaság, tervgazdaság, vegyes piacgazdaság).</p> <p>Legyen tájékozott a piaci verseny területeiről, feltételeiről, korunk piaci helyzetéről.</p> <p>Ismerje a nemzetgazdaság fogalmát, tagozódását (ág, ágazat, alágazat, szakágazat, szektorok), valamint a gazdálkodás alapegységeit (háztartások, állam, vállalkozások).</p>
1.2. A vendéglátás	Legyen képes meghatározni a vendéglátás feladatát,	Tudja definiálni a vendéglátás fogalmát, meghatározni

fogalma, fő tevékenységei	<p>jelentőségét (gazdasági, kulturális, társadalmi, politikai). Tudja csoportosítani és jellemezni a vendéglátás fő- és melléktevékenységeit, így a</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- beszerzést (pl. beszállítók kiválasztása, szerződéskötés, árrendelés),</li> <li>- raktározást (pl. áruátvétel kritériumai, áruátvétel bizonylatai, raktárak típusai, kialakításuk szabályai, helyiségek kapcsolatai, útvonalak),</li> <li>- termelést (pl. áruvételezés szabályai, bizonylatai, szakosított előkészítés, a termelés helyiségei),</li> <li>- értékesítést (az értékesítés előkészítése, lebonyolítása, a vendég távozásával összefüggő teendők, a zárás műveletei).</li> </ul> <p>Tudja meghatározni a vendéglátó-ipari szolgáltatás fogalmát, mutasson be a vendéglátásban jellemző szolgáltatásokat.</p> <p>Ismerje a fő folyamatokat kiegészítő, támogató tevékenységeket (pl. takarítás, mosogatás, hulladékkezelés; veszélyes hulladékok).</p>	<p>helyét a nemzetgazdaság ágazati osztályozási rendszerében.</p> <p>Legyen képes meghatározni a vendéglátás feladatát, jelentőségét (gazdasági, kulturális, társadalmi, politikai).</p>
1.3. A vendéglátás tárgyi feltételei	<p>Legyen képes meghatározni a vendéglátó üzletkörök, üzlettípusok fogalmát, ismerje a vendéglátás szervezeti egységeit (üzem, üzlet, üzlethálózat, üzletkör).</p> <p>Tudja csoportosítani és jellemezni a nyílt és zárt értékesítésű vendéglátóhelyek üzletköreit és üzlettípusait.</p> <p>Legyen képes bemutatni a különböző üzlettípusokat pl. elhelyezkedés, kialakítás, berendezés, választék, befogadóképesség, vendégkör, árak, szolgáltatások oldaláról.</p>	
1.4. A vendéglátás személyi feltételei	<p>Tudja meghatározni a vendéglátás személyi feltételeit, jellemezni munkaköreit (a termelés, értékesítés és szolgáltatás dolgozói).</p> <p>Ismerje a munkaköri alkalmasság feltételeit, a munkavállaló és munkáltató jogait és kötelességeit).</p>	

## 2. Vendéglátó gazdálkodás gyakorlata

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Adózás és ügyvitel a vendéglátásban	<p>Ismerje az adó fogalmát, az adózás alapelveit, az adóztatás funkcióit, az adók csoportosítását, a főbb adófajták jellemzőit (személyi jövedelemadó, társasági adó, általános forgalmi adó, jövedéki adó, osztlékadó, nyereségadó, helyi adók).</p> <p>Tudja meghatározni az ügyvitel, a gazdasági esemény és a bizonylat fogalmát. Legyen képes különböző számviteli nyomtatványok</p>	<p>Legyen képes az elszámoltatással és készletgazdálkodással összefüggő fogalmak értelmezésére (áruforgalmi mérleg és összetevői, készletgazdálkodási mutatószámok), valamint azok bizonylatainak kitöltésére (pl. szállítólevél, számla, bevételezési-kiadási bizonylat, vételezési jegy, selejtezési jegyzőkönyv).</p>



	(nyugta, számla) kitöltésére. Legyen képes az elszámoltatással és készletgazdálkodással összefüggő bizonylatok kitöltésére (pl. szállítólevél, számla, bevételezési-kiadási bizonylat, vételezési jegy, selejtezési jegyzőkönyv).	
2.2. Alap-, tömeg- és veszteségszámítás	Tudja alkalmazni az alapvető matematikai készségeket, különös tekintettel a <ul style="list-style-type: none"> <li>- mértékegység-átváltásokra,</li> <li>- százalékszámításra,</li> <li>- a kerekítés szabályaira,</li> <li>- áruátvétellel összefüggő számításokra,</li> <li>- tömegváltozással összefüggő számításokra (tömeg-veszteség és tömeg-gyarapodás).</li> </ul>	
2.3. Viszonyszámok	Rendelkezzen az alapvető statisztikai ismeretekkel, ismerje a statisztikai alapfogalmakat és a statisztikai időszakokat <ul style="list-style-type: none"> <li>- statisztikai alapok,</li> <li>- megoszlási viszonyszám (Vm),</li> <li>- dinamikus viszonyszámok (Vd, Vdb, Vdl),</li> <li>- tervfeladat és tervteljesítési viszonyszám (Vtf, Vtt).</li> </ul>	
2.4. Árképzés és jövedelmezőség	Ismerje a termékek árkialakításának sajátosságait, a vendéglátás árainak felépítését, tudja kiszámolni az árképzéssel kapcsolatos mutatókat és felismerni a köztük lévő összefüggéseket (haszonkulcs, anyagfelhasználási-szint, árrés-szint). Árképzés <ul style="list-style-type: none"> <li>- az árkialakítás szempontjai,</li> <li>- áruk és szolgáltatások árának kialakítása, sajátosságai, felépítése, (bruttó és nettó ár, általános forgalmi adó, beszerzési ár, árrés, haszonkulcs),</li> <li>- általános forgalmi adó- számítás,</li> <li>- az árképzés, árkialakítás módszerei,</li> <li>- árengedmény- és felárszámítás.</li> </ul> Ismerje a költség fogalmát, fajtáit és azok csoportosítását.	Tudja elvégezni a költséggazdálkodással és a költségelemzéssel (dologi- és bérköltség-szint) összefüggő szakmai számításokat. Ismerje az eredmény fogalmát, az eredmény-kimutatás menetét, a jövedelmezőségi táblát, legyen képes az adózott és az adózás előtti eredmény kiszámítására. Jövedelmezőség <ul style="list-style-type: none"> <li>- ár- és bevételelemzés (árrés-szint, anyagfelhasználási-szint, haszonkulcs),</li> <li>- költséggazdálkodás, költségelemzés (költségszint),</li> <li>- az eredmény fogalma (nyereség, veszteség, null-szalldó, fedezeti pont)</li> <li>- az eredmény-kimutatás menete,</li> <li>- jövedelmezőségi tábla készítése,</li> <li>- az adózás előtti és az adózott eredmény kiszámítása,</li> <li>- az eredmény elemzése (eredmény szint).</li> </ul>
2.5. Készletgazdálkodás és elszámoltatás	Tudja meghatározni a készletgazdálkodás fogalmát, legyen képes meghatározni jellemzőit. Ismerje az átlagkészlet fogalmát, fajtáit, kiszámításának módszereit (számtani átlag, súlyozott átlag, kronologikus átlag). Tudja értelmezni és alkalmazni a készletgazdálkodási mutatószámokat (forgási sebesség napokban és fordulatokban), valamint legyen képes változásuk vizsgálatára.	Tudja alkalmazni az elszámoltatás során használt összefüggést (áruforgalmi mérlegsor). Ezek ismeretében legyen képes a raktár, a termelés, és az értékesítés üzleti szintű elszámoltatására, a leltárhiány, vagy többlet megállapítására.

	<p>Ismerje a leltározás fogalmát, a leltározás bizonylatait, a leltározás folyamatát (előkészítés, leltározás, ellenőrzés, értékelés), valamint a dolgozók leltárfelelősségét.</p> <p>Ismerje a standolás fogalmát, menetét, tudjon standívet elkészíteni, legyen képes a pult elszámoltatására.</p>	
2.6. A vendéglátásban jellemző vállalkozási formák	<p>Ismerje a vállalkozás fogalmát, jellemzőit, környezetét, gazdálkodásának célját, szereplőit, működésének feltételeit.</p>	<p>Tudja ismertetni és jellemezni a vállalkozási formákat, azok működési feltételei alapján (pl. alapítási dokumentumaik, tagjaik felelőssége, jogai, a vállalkozások vagyona, megszüntetésük módjai).</p>

### 3. Általános élelmiszerismeret és élelmiszerek a gyakorlatban

TÉMAK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Táplálkozástan ismeretek	<p>Legyen képes meghatározni a táplálkozás jelentőségét, ismerje az élelmiszerek összetevőit.</p> <p>Ismerje a táplálkozás szerepét, tudja meghatározni a szervezet tápanyag- és energiaszükségletét.</p> <p>Tudja ismertetni az emésztés, valamint a tápanyag felszívódásának folyamatát.</p> <p>Ismerje az élelmiszerek feldolgozásának tápanyagokra gyakorolt hatását, különös tekintettel az élelmiszerek tápértékének megőrzésére.</p>	<p>Ismerje az élelmiszerek tartósításának eljárásait.</p>
3.2. Környezetvédelmi ismeretek	<p>Ismerje a vizek és a környezeti elemek védelmére, a zajvédelemre, valamint a veszélyes- és fertőző hulladékok kezelésére vonatkozó előírásokat, különös tekintettel a vendéglátás tevékenységére.</p>	<p>Rendelkezzen környezettudatos gondolkodásmóddal.</p> <p>Ismerje a vizek és a környezeti elemek védelmére, a zajvédelemre, valamint a veszélyes- és fertőző hulladékok kezelésére vonatkozó előírásokat, különös tekintettel a vendéglátás tevékenységére.</p>
3.3. Élelmiszerek csoportjai I.	<p>Ismerje az alap-ízeket és az azokat befolyásoló anyagokat (édes, sós, keserű és savanyú ízt adó anyagok valamint az „ötödik íz”).</p> <p>Tudja jellemezni a természetes édesítőszerket (édesítőerejük, felhasználásuk, technológiai hatásuk alapján).</p> <p>Legyen képes jellemezni a sót, ismertetni felhasználását, meghatározni élettani hatását.</p> <p>Ismerje az ecetek fajtáit, gyakorlati felhasználásukat. Tudja jellemezni a fűszereket, ismerje azok felhasználási lehetőségeit.</p> <p>Tudja értelmezni a tej fogalmát, ismerje a megnevezésének védelmében hozott előírásokat.</p> <p>Legyen képes a tej, a tejkészítmények (savanyított, dúsított, ízesített, tartósított), a tejtermékek (túrófélék,</p>	

	<p>sajtok) csoportosítására, jellemzésére, a tárolási szabályaik ismertetésére, felhasználási lehetőségeik bemutatására. Ismerje a tojás felépítését, összetételét, a tojássárgája és a fehérje technológiai alkalmazását, a tojás minősítését. Rendelkezzen a tojás tárolásával, eltarthatóságával, előkészítésével összefüggő ismeretekkel, tudja részletezni a tojás vendéglátóipari felhasználásának lehetőségeit, élelmiszerbiztonsági kockázatait. Tudja jellemezni a malomipari termékek alapanyagait (gabonafélék), a lisztek fajtáit, a minőségüket meghatározó tényezőket, felhasználási lehetőségeiket. Tudja bemutatni a malomipari műveleteket és azok termékeit (keményítők, darák, hántolt, pelyhesített, puffasztott, és egyéb termékek). Ismertesse és jellemezze a sütőipari termékeket (kenyerek, péksütemények, morzsák). Jellemezze és csoportosítsa a száraztésztaikat, ismertesse jelentőségüket a táplálkozásban. Tudja jellemezni az állati eredetű zsiradékokat (vaj, sertézsír, baromfiszír, háj, tepertő, állati eredetű olajak), ismerje azok felhasználását. Legyen képes jellemezni a növényi eredetű zsiradékokat (kakaóvaj, étkezési olajak, margarinok, keményített zsiradékok), ismerje azok felhasználási lehetőségeit.</p>	
<p>3.4. Élelmiszerek csoportjai II.</p>	<p>Tudja csoportosítani az emberi fogyasztásra alkalmas, húst szolgáltató állatokat. Ismertesse a húsok kémiai összetételét, táplálkozás-élettani jelentőségüket. Határozza meg a húsok minőségét meghatározó tényezőket, ismertesse az érés (érlelés) folyamatát, tudja jellemezni a különböző vágóállatokból származó húsokat és belsőségeket. Tudja csoportosítani és jellemezni a háziszárnyasokat. Ismerje a baromfiipari termékeket (vágott baromfi-félék, libamáj). Ismerje a vadak csoportosítását, tudja jellemezni a vadféléket. Legyen képes ismertetni a vadhúsok kezelését, tárolását, feldolgozását. Tudja csoportosítani és jellemezni a halakat és az egyéb hidegvérűeket. Ismertesse a halak és egyéb hidegvérű állatok kezelését, tárolását, feldolgozását, táplálkozás-élettani jelentőségét. Tudja csoportosítani és jellemezni a zöldségféléket. (Burgonyafélék, kabakosok, káposztafélék, hüvelyes zöldségek, hagymafélék, gyökérzöldségek, levélzöldségek).</p>	<p>Ismerje a húsfeldolgozó-ipar nyersanyagait (alap-, segéd- és járulékos anyagok). Tudja jellemezni a húsfeldolgozó-ipar termékeit, legyen képes azokat csoportosítani, minőségi követelményeit bemutatni. Tudja csoportosítani és jellemezni a háziszárnyasokat. Ismerje a baromfiipari termékeket (vágott baromfi-félék, libamáj), azok feldolgozását, táplálkozás-élettani jelentőségét. Ismerje a vadak csoportosítását, tudja jellemezni a vadféléket. Legyen képes ismertetni a vadhúsok kezelését, tárolását, feldolgozását, táplálkozás-élettani jelentőségét. Legyen képes meghatározni táplálkozás-élettani jelentőségüket. (Burgonyafélék, kabakosok, káposztafélék, hüvelyes zöldségek, hagymafélék, gyökérzöldségek, levélzöldségek). Ismertesse a gyümölcsök táplálkozás-élettani jelentőségét.</p>

	gyökérzöldecségek, levélzöldecségek). Ismerje a termesztett és vadon termő (ehető) gombák ételkészítési gyakorlatban legelterjedtebb fajtáit és felhasználási lehetőségeit. Csoportosítsa és jellemezze a gyümölcsök fajtáit. (Hazai gyümölcsök: almatermésűek, csonthéjasok, bogyótermésűek, kabakosok, száraztermésűek. Déli gyümölcsök: friss és szárított déligyümölcsök.)	
3.5. Élelmiszerek csoportjai III.	Tudja jellemezni a kakaópor, csokoládétermékek (kakaóvaj, kakaómassza, ét-, tej-, fehér csokoládé), fajtáit, összetételüket. Ismerje a kávéfajtákat, a kávé feldolgozását, pörkölési módjait, a pörkölt kávé kémiai összetételét, és a kávé felhasználását, a tea feldolgozását, összetételét, felhasználását. Tudja csoportosítani és jellemezni az alkoholmentes italokat, a természetes és ásványvizeket, ismerje a gyógyvizek fogalmát, szerepüket a táplálkozásban. Legyen képes bemutatni a gyümölcs- és zöldecségek, szörpök, szénsavas üdítőitalok fajtáit, előállításukat, minőségi követelményeiket, jellemző felhasználásukat. Tudja csoportosítani és jellemezni az alkoholtartalmú italokat. Ismertesse az alkoholtartalmú italok (borok, sörök, szeszesital-ipari készítmények: párlatok, pálinkák, likőrök) készítését, minőségi követelményeiket, felhasználásukat. Ismerje az alkohol élettani hatását. Legyen képes jellemezni a mesterséges édesítőszer fajtáit, és felhasználásuk lehetőségeit a diétás étkezésben.	Tudja jellemezni a kakaópor, csokoládétermékek (kakaóvaj, kakaómassza, ét-, tej-, fehér csokoládé), fajtáit, összetételüket, felhasználásukat, tegyen különbséget a bevonó masszák és a csokoládé között. Tudja jellemezni az adalékanyagokat, értelmezni az E- számokat. Ismerje a legelterjedtebb ételkészítési és cukrászati kényelmi anyagokat, felhasználásuk lehetőségeit.

#### 4. Élelmiszerbiztonság alapjai és vendéglátás higiéniája

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
4.1. Élelmiszerbiztonságról általában	Ismerje az élelmiszerlánc, élelmiszerbiztonság, élelmiszer minőség fogalmát, az élelmiszer higiénia (hús, tej, tojás, zöldecségek) fogalmát, az élelmiszer nyomon követhetőség fogalmát.	Tudja bemutatni az állam, az élelmiszer-vállalkozó és a fogyasztó felelősségét az élelmiszerbiztonság megteremtésében. Ismerje az élelmiszerlánc biztonsági stratégia legfontosabb elemeit.
4.2. Az élelmiszer mikrobiológia	Ismerje a mikroorganizmusok hasznos és káros tevékenységét (élesztők, penészek, fehérjebontók), az élelmiszer előállításban közreműködő mikroorganizmusokat. Be tudja mutatni az élelmiszer eredetű megbetegedéseket: az ételmérgezést, és az ételfertőzést. Ismerje az élelmiszer eredetű megbetegedések gyanúja esetében követendő eljárásokat, az	Legyen képes jellemezni a mikroorganizmusokat, azok életfeltételeit, csoportosításukat, szaporodásuk környezeti feltételeit. Ismerje a leggyakoribb élelmiszerrel is terjedő kórokozókat, az élelmiszerek romlásának okait, a romlást okozó mikrobákat.

	<p>ételminta eltevésének szabályait.</p> <p>Ismerje a leggyakoribb ételmisszerrel is terjedő kórokozókat, az ételmisszer romlásának okait. Ismerje a tartósítás fogalmát, az ételmisszer-tartósítás fizikai, fizika-kémiai, kémiai és biológiai módszereit.</p>	
4.3. Kémiai-toxikológiai ételmisszerbiztonság	<p>Ismerje az ételmisszerekben előforduló kémiai és biológiai szennyező anyagokat.</p> <p>Ismerje a zsírban, olajban sütés szabályait. Ismerje az ételmisszerek csomagolására alkalmas anyagokat és azok nemzetközi jelölését (piktogramok). Ismerje a vadon termő gombák felhasználásának előírásait a vendéglátásban.</p>	<p>Ismerje az ételmisszerekben előforduló kémiai és biológiai szennyező anyagokat az ételmisszerekben (állatgyógyászati szermaradékok, peszticid- maradékok, toxikus nehézfémek, dioxinok), a technológiai eredetű szennyezőanyagokat (nitrites pác sók, transz-zsírsavak). Ismerje a leggyakoribb biológiai eredetű szennyezőket (mikotoxinok, biotoxinok), az ételmisszerekben természetes módon előforduló mérgezőanyagokat (mérgező állatok, mérgező növények, mérgező gombák), a hisztamin káros hatásait.</p>
4.4. Ételmisszerekre vonatkozó jogszabályok	<p>Tudja bemutatni az ételmisszer-előállításra és forgalmazásra vonatkozó legfontosabb jogszabályokat, a GHP helyét és szerepét a szabályozásban.</p> <p>Ismerje az ételmisszerekben található allergén anyagok csoportjait, és azt, hogy azokról milyen tájékoztatási kötelezettségek vannak a vendéglátásban.</p>	<p>Ismerje a Magyar Ételmisszerkönyv tartalmát, az ételmisszerekben található allergén anyagok csoportjait, és azt, hogy azokról milyen tájékoztatási kötelezettségek vannak a vendéglátásban.</p>
4.5. Higiénia a vendéglátásban	<p>Ismerje</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a vendéglátó egységek telepítésének alapfeltételeit, a helyiségek egyirányú kapcsolódását, a tiszta és szennyezett övezetek kereszteződésének tilalmát,</li> <li>- az üzemi helyiségek, a vendégtér, és a szociális helyiségek kialakításának alapvető követelményeit,</li> <li>- a vendéglátó tevékenység, és az ételmisszer-előállítás személyi feltételeit,</li> <li>- a dolgozókkal szemben támasztott képzési-, egészségügyi-, szakmai- és erkölcsi feltételeket.</li> </ul>	
4.6. Személyi higiénia	<p>Legyen képes bemutatni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a személyi higiénia jelentőségét az ételmisszerbiztonságban,</li> <li>- a munka- és védőruha használatára vonatkozó előírásokat,</li> <li>- az egészségügyi alkalmasság kritériumait (egészségügyi könyv, érvényes orvosi alkalmassági vizsgálat, egészségügyi nyilatkozat, a munkába állást kizáró betegségeket, sérüléseket,</li> <li>- a dolgozók helyes magatartásának szabályait az ételmisszerkészítés, és tálalás során.</li> <li>- a látogatók, karbantartók belépésének szabályait az üzemi</li> </ul>	

	területekre.	
4.7. HACCP, GHP	<p>Legyen képes kifejtteni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a HACCP minőségbiztosítási rendszer alappilléreit és alapelveit,</li> <li>- a nyersanyagok beszerzési, átvételi, tárolási, előkészítési követelményeit,</li> <li>- az üzemi, üzleti terméktárolás szabályait,</li> <li>- a legfontosabb CCP-eket.</li> </ul>	<p>Legyen képes kifejtteni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a GCP, GHP és a GMP lényegét.</li> </ul>

### ***5. Felszolgálási alapok és felszolgáló szakmai ismeretek***

TÉMAK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
5.1. Higiénia, HACCP, munkavédelem	<p>Tudja bemutatni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a HACCP rendszerben előírtak alkalmazását az értékesítésben,</li> <li>- az alapvető higiéniai előírások betartásának gyakorlati megvalósítását a vendéglátásban (vendégedény mosogatás, pohármosogatás, polírozás, sörcsapolás, kávéfőzés, takarítás),</li> <li>- az italok, göngyölegek, textíliák, fogyóeszközök szállításának, raktározásának helyes módját,</li> <li>- az élelmiszerek hűtve- és melegen tartásának szabályait.</li> </ul>	
5.2. Vendéglátás, értékesítés gépei, berendezései, eszközei	<p>Tudja felsorolni és bemutatni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- az értékesítés helyiségeit (hall, értékesítő tér, office/pincérforgó, söntés, bár, különterem, terasz, kert), és</li> <li>- berendezési tárgyait (bútorok, asztalok, székek, kiegészítő asztalok, tálaló kocsik, szeletelő- és flambirkocsik, ital-kocsik, hűtőkocsik, tálmelegítők, tányér-melegítők).</li> </ul>	
5.3. Eszközismeret	<p>Tudja csoportosítani és jellemezni az értékesítés eszközeit anyaguk és rendeltetésük szerint (egyszerű és különleges evőeszközök, tányérok, tálak, tálalóedények, kannák, kancsók, csészék, aljak, poharak, tálalóeszközök, textíliák).</p>	
5.4. Felszolgálási szakmai ismeretek az értékesítésben	<p>Ismerje az étkezési időket és szokásokat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a reggeli fajtákat, a brunch, az ebéd, az uzsonna és a vacsora jellemzőit,</li> <li>- az üzleti életben előforduló étkezéseket (üzleti reggeli, az üzleti ebéd, színházi vacsora, büfé-étkezések, a koktélpertik),</li> <li>- azok sajátos étel- és ital kínálatát, valamint az azokhoz kapcsolódó értékesítési munkákat.</li> </ul> <p>Ismerje és tudja jellemezni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a felszolgálás általános szakmai szabályait (a vendégek életkorával,</li> </ul>	

	<p>nemével, nemzetiségével, vallásával kapcsolatban),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- az eszközök és ételek asztalra történő felhelyezésének szabályait,</li> <li>- az asztalról való „lerámolás”, valamint</li> <li>- az italok felszolgálásával kapcsolatos szabályokat.</li> </ul> <p>Tudja ismertetni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- az üzletnyitás előtti előkészületeket (átöltözés, vételezés, takarítás, gépek indítása, feltöltések) terítés előkészítését, a terítés szabályait,</li> <li>- a felszolgálási módokat (svájci, angol, francia, orosz).</li> </ul> <p>Ismerje</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- az asztalfoglalás folyamatát, lehetőségeit, adminisztrálását (szükséges információk: a vendégek száma, vannak-e idősek vagy gyerekek, egyedi kívánságok, van-e különleges alkalom, ételérzékenységek, allergiák, fizetés módja, ételsor esetleges előzetes kiválasztása),</li> <li>- a vendégek fogadásának előírásait, az ajánlási technikákat, a vendég segítésére, tanácsadására vonatkozó szakmai elvárásokat,</li> <li>- a vendég távozásával összefüggő tevékenységeket (számla kiegyenlítése, fizetési módok - nyugta, illetve számlaadás, fizetés hitelkártyával, átutalással),</li> <li>- a vendégek elégedettségének felmérésével, a panaszok kezelésével összefüggő eljárásokat,</li> <li>- a zárás utáni teendőket (az értékesítő tér rendbetétele, előkészítése a másnapi nyitásra, a napi forgalom elszámolása, tűz-, baleset- és vagyonvédelmi szabályok alkalmazása),</li> <li>- a standolás és elszámolás folyamatát.</li> </ul>	
<p>5.5. Étlapszerkesztés, étrend összeállítás</p>	<p>Ismerje és tudja jellemezni a(z)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- választékközlés eszközeit (étlap, itallap, árlap, borlap, koktéllap, napi-heti betétlap, ártábla, tábla),</li> <li>- étlap fajtáit (állandó, napi, alkalmi vagy szűkített),</li> <li>- alkalmi étrend összeállításának szempontjait, a menükártya szerkesztésének szabályait.</li> </ul> <p>Legyen képes alkalmi étrendek összeállítására, az ételsorral harmonizáló italok ajánlására.</p>	<p>Ismerje és tudja jellemezni a(z)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- étlap szerkesztésének szabályait (sorrend, szélesség, mélység),</li> <li>- itallap/borlap szerkesztésének szabályai (sorrend, szélesség, mélység).</li> </ul>

## 6. Értékesítés elmélete és gyakorlata

TÉMAK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
6.1. Az értékesítés alapjai	<p>Tudja felsorolni, jellemezni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- az értékesítés munkaköreit (üzletvezető, teremfőnök, pincér, sommelier, pultos, bartender, vendéglátó eladó, kávéfőző/barista),</li> <li>- az értékesítésben dolgozóktól elvárt szakmai és megjelenési követelményeket.</li> </ul> <p>Ismerje az</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- értékesítési rendszereket,</li> <li>- értékesítési formákat és módszereket,</li> <li>- az értékesítésben használt gépeket, berendezéseket, eszközöket és felszereléseket, valamint azok használatának szabályait,</li> <li>- az értékesítést előkészítő, végrehajtó és befejező műveletek formáit, jellemzőit.</li> </ul> <p>Rendelkezzen megfelelő ismeretekkel az értékesítés etikett és protokoll szabályairól. Legyen képes meghatározni és jellemezni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a különböző vendégtípusokat, a vendégekkel kapcsolatban tanúsított magatartásformákat,</li> <li>- a külföldi vendégek tájékoztatásával, valamint a bánásmódjukkal összefüggő szakmai elvárásokat,</li> <li>- a hazai és nemzetközi étkezési szokásokat, vallási előírásokat.</li> </ul>	
6.2. Értékesítési ismeret	<p>Ismerje és tudja jellemezni az étkezési szokásokat, tradíciókat, a különböző fogyasztási alkalmakat, ünnepeket (nevezetes alkalmak, társasági események és ünnepek jellemző ételei és italai, gasztronómiai hagyományai: pl. Újév, Farsang, Húsvét, Márton nap, Karácsony, egyházi, családi, állami).</p> <p>Ismerje a magyar tájegységek fogyasztási szokásai, ételkínálatát. Legyen képes különleges alkalmi terítések és felszolgálási módok bemutatására, a vendég asztalánál végzett tevékenységek ismertetésére (pl. alapanyagok kiválasztása, előkészítése, szeletelés, trancsírozás, filézés, flambírozás, salátakeverés).</p> <p>Tudja ismertetni a vendég asztalánál végzett műveletek során betartandó személyi és tárgyi higiéniaira vonatkozó előírásokat, valamint a baleset- és tűzveszélyt jelentő kockázatokat, azok megelőzésének, módját.</p>	<p>Magyar tájegységek fogyasztási szokásai, ételkínálata.</p> <p>Tudja ismertetni a vendég asztalánál végzett műveletek során betartandó személyi és tárgyi higiéniaira vonatkozó előírásokat, valamint a baleset- és tűzveszélyt jelentő kockázatokat, azok megelőzésének, módját. Mutasson tájékozottságot napjaink gasztronómiai és felszolgálási trendjeiről, ételkészítési technológiáiról, azok alkalmazásának lehetőségeiről.</p> <p>Legyen képes reform-, vegetáriánus- és diétás étkezések étel- és italkínálatának összeállítására.</p>
6.3. Ételek, italok értékesítése	<p>Legyen képes ismertetni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- az alkoholmentes és az alkoholtartalmú italok fajtáit, jellemzőit, készítésük és értékesítésük folyamatát,</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- a reggeli- és uzsonnaitalok fajtáit, jellemzőit, készítésük szabályait,</li> <li>- a kávéfőzés, valamint a reggeli italok készítésének, kiszolgálásának, felszolgálásának szabályait,</li> <li>- az italok tárolásának szabályait és készítésük folyamatát.</li> </ul>	
6.4. Rendezvényszervezés, szállodai értékesítés	Tudja ismertetni és jellemezni a rendezvények típusait, a rendezvényeken alkalmazott értékesítési módokat. Legyen képes beszámolni be a szobaszerviz általános szabályaira vonatkozó ismereteiről.	
6.5. Értékesítés elszámoltatása, bizonylatai, értékesítési informatikai rendszerek	Tudja ismertetni a belső árumozgások (készletváltozások) nyomon követéséhez, valamint az értékesítés elszámoltatásához, illetve a standoláshoz használt bizonylatokat. Adjon tájékoztatást (az általa ismert, használt) értékesítési informatikai rendszer használatáról (éttermi számítógépes program, szállodai szoftver). Ismertesse, hogyan történik a rendelésvétel, a nyugtaadás, illetve számlázás, valamint a fizetetés az éttermi program használatával (fizetési módok, elektronikus fizetési módok).	Ismertesse a programok működésének alapjait
6.6. Kommunikáció, viselkedéskultúra	<p>Ismerje az etikett és protokoll fogalmát, alapvető szabályait, így</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a köszönés, a megszólítás, a kézfogás formáit,</li> <li>- az udvariassági szabályokat (nemek, kor és rang/beosztás szerint),</li> <li>- a pincér és a vendég kapcsolatára vonatkozó elvárásokat (vendégfogadás, ültetés, ajánlás, felszolgálás, fizetetés, elköszönés).</li> </ul> <p>Ismertesse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a vendégekkel történő kommunikációt (általános kommunikációs szabályok, kommunikáció az „à la carte” értékesítés során, kommunikáció a társas étkezéseken, kommunikáció a büfé/koktélparti étkezéseken, kommunikáció a családi eseményeken és egyéb ünnepélyes eseményeken),</li> <li>- a problémakezelés, reklamációk intézésének kommunikációját a napi tevékenység során,</li> <li>- a munkatársi kapcsolatok kommunikációját (alkalmazott - vezető, azonos beosztású dolgozó).</li> </ul>	

## 7. Marketing és kommunikáció a gyakorlatban

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
7.1. A piac elemzésének módszerei és az eredmények gyakorlati alkalmazásának lehetőségei a vendéglátásban	<p>Legyen képes ismertetni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a marketing fogalmát, kialakulását, fejlődési szakaszait,</li> <li>- a marketingorientáció lényegét, valamint a marketingtevékenység részfolyamatait, így</li> <li>- a piacszegmentálást és a piaci csoportok jellemzőit (piacszegmentálás üzlettípusokra),</li> <li>- a piackutatás módjait és azok jellemzőit (primer és szekunder adatgyűjtés, feldolgozás),</li> <li>- a marketing-mix elemeit és jellemzőit.</li> </ul> <p>Tudja ismertetni a SWOT és STEEP analízisek lényegét.</p>	
7.2. A marketing mix meghatározása	<p>Tudja értelmezni a termék- és szolgáltatásfejlesztés alapfogalmait.</p> <p>Legyen képes meghatározni a marketingkommunikáció eszközeit, azon belül általánosan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a reklámot (feladata, célja formái, fogalma; a reklámüzenet; a reklámeszköz fogalma, csoportjai; a reklámhordozó fogalma, csoportjai),</li> <li>- a közönségkapcsolatokat (fogalma, feladatai, fajtái),</li> <li>- az eladásösztönzést (fogalma, eszközei),</li> <li>- valamint a személyes eladás fogalmát, jellemzőit.</li> </ul>	<p>Tudja értelmezni a termék- és szolgáltatásfejlesztés alapfogalmait.</p> <p>Legyen képes meghatározni a marketing-mix fogalmát, ismertetni és jellemezni a 4 P elemeit: a termékpolitikát, az árpolitikát, az elosztási csatornákat, a marketingkommunikáció eszközeit, azon belül általánosan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a reklámot (feladata, célja formái, fogalma; a reklámüzenet; a reklámeszköz fogalma, csoportjai; a reklámhordozó fogalmát, csoportjait,</li> <li>- a közönségkapcsolatokat (fogalma, feladatai, fajtái),</li> <li>- az eladásösztönzést (fogalma, eszközei). Ismertesse a szolgáltatásmarketing lényegét (+1 P), valamint a személyes eladás fogalmát, jellemzőit.</li> </ul>
7.3. Marketingkommunikáció a vendéglátásban	<p>Tudja meghatározni és jellemezni a vendéglátásban alkalmazott marketingkommunikációs eszközöket, különös tekintettel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- az üzleten belüli és üzleten kívüli reklámeszközök és reklámhordozókra,</li> <li>- a PR tevékenységre (külső, belső és az arculati elemek).</li> </ul>	<p>Ismertesse az eladásösztönzés és a személyes eladás lehetőségeit a vendéglátásban.</p>
7.4. Viselkedéskultúra és a kommunikáció alapjai	<p>Legyen képes ismertetni a kommunikáció alapjait, különös tekintettel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a kommunikáció fogalmára,</li> <li>- formáira és csatornáira,</li> <li>- a kommunikáció kódjaira (verbális és nem verbális</li> </ul>	

	<p>jelek).</p> <p>Tudja alkalmazni a szóbeli kommunikációt a társas kapcsolatai során</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kapcsolatfelvétel (köszönés, bemutatkozás illetve bemutatás, megszólítás), kapcsolattartás (beszélgetés, ismertetés),</li> <li>- a kapcsolat lezárása (elköszönés).</li> </ul> <p>Tudja jellemezni a különböző személyiség- és vendégtípusokat.</p> <p>Ismerje a kommunikációt segítő eszközök, így az üzenetrögzítő, a számítógép, a telefon és mobiltelefon használatának szabályait.</p>	
7.5. Az internetes marketing, a közösségi média szerepe	Tudjon tájékozódni, információkat gyűjteni internetes közösségi oldalakon, ismerje és tudja véleményezni az internetes marketing eszközöket.	

## 8. Termelés elmélete és gyakorlata

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
8.1. Üzemi ismeretek	<p>A HACCP szempontjainak figyelembe vételével be tudja mutatni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a termelés helyiségeit, kialakításuk követelményeit (bejáratok, raktárak, előkészítők, konyhák, mosogatók),</li> <li>- a termelés technológiai folyamatait (a beszerzéstől az értékesítésig),</li> <li>- a termelőhelyiségek berendezési tárgyait, gépeit, eszközeit,</li> <li>- az előkészítő helyiségekben használt gépeket, eszközöket,</li> <li>- a raktárakban, tárolásra szolgáló bútorokat, polcokat, a méréshez, áruátvételhez, anyagmozgatáshoz szükséges eszközöket,</li> <li>- az élelmiszerek tárolására használt hűtőberendezéseket, hűtőkamrákat.</li> </ul>	
8.2. Alapkészítmények I.	<p>Tudja ismertetni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a konyhatechnológiai előkészítő- elkészítő és befejező műveletek formáit, a főzelékek, köretek csoportjait,</li> <li>- a saláták és öntetek fajtáit,</li> <li>- a levesek csoportjait, fajtáit, a levesbetétek fajtáit, jellemzőit,</li> <li>- a mártások fajtáit,</li> <li>- a házi szárnyasokból készíthető ételek fajtáit,</li> <li>- a halakból, egyéb hidegvérű állatokból készíthető ételek fajtáit.</li> </ul>	<p>Tudja ismertetni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a konyhatechnológiai előkészítő- elkészítő és befejező műveletek formáit, jellemzőit, a főzelékek, köretek csoportjait, jellemzőit,</li> <li>- a saláták és öntetek fajtáit, jellemzőit,</li> <li>- a mártások fajtáit, jellemzőit,</li> <li>- a házi szárnyasokból készíthető ételek fajtáit,</li> <li>- a halakból, egyéb hidegvérű állatokból készíthető ételek fajtáit, jellemzőit.</li> </ul>
8.3. Alapkészítmények II.	<p>Ismerje és legyen képes bemutatni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a vágóállatok húsrészeinek, belsősegeinek felhasználhatóságát, a</li> </ul>	<p>Ismerje és legyen képes bemutatni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a vágóállatok húsrészeinek, belsősegeinek felhasználhatóságát, a</li> </ul>

	belőlük készíthető ételek fajtáit, - a vadhúsokból készíthető ételek fajtáit, - a meleg előételek fajtái, - a hideg előételek fajtáit, - a befejező fogások fajtáit, - a reggeli és uzsonna ételek és italok fajtáit, - a gyorséttermi ételek fajtáit.	belőlük készíthető ételek fajtáit, jellemzőit, - a vadhúsokból készíthető ételek fajtáit, jellemzőit, - a meleg előételek fajtái, jellemzőit, - a hideg előételek fajtáit, jellemzőit, - a befejező fogások fajtáit, jellemzőit, - a reggeli és uzsonna ételek és italok fajtáit, jellemzőit - a gyorséttermi ételek fajtáit, jellemzőit.
--	--	---

## 9. Jogszabályok a vendéglátásban, szervezés és irányítás a vendéglátásban

TÉMAK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
9.1. A vendéglátó üzlet elindítása	Ismeri a - vendéglátó üzlet elindításának jogi hátterét, - humán erőforrással kapcsolatos jogi szabályozásokat, - panaszkezelés jogi kérdéseit, - környezetvédelemmel, tűzvédelemmel, munka- és balesetvédelemmel összefüggő előírásokat, (munka- és tűzvédelmi oktatás jegyzőkönyve, tűzoltó készülékekre és tűzcsapra vonatkozó előírások, tűzvédelmi osztályok, tűzoltás módjai, tűzjelzés, tűz bejelentése, tűzvédelmi szabályzat, oktatások, nyilvántartások).	Tudja rendszerezni a jogszabályok hierarchiáját, legyen képes megfogalmazni azok céljait. Legyen képes ismertetni a - vendéglátó üzlet elindításának jogi hátterét, - humán erőforrással kapcsolatos jogi szabályozásokat, - panaszkezelés jogi kérdéseit, - környezetvédelemmel, tűzvédelemmel, munka- és balesetvédelemmel összefüggő előírásokat, (munka- és tűzvédelmi oktatás jegyzőkönyve, tűzoltó készülékekre és tűzcsapra vonatkozó előírások, tűzvédelmi osztályok, tűzoltás módjai, tűzjelzés, tűz bejelentése, tűzvédelmi szabályzat, oktatások, nyilvántartások,) - a tevékenységekkel összefüggő kötelezettségeket.
9.2. Vendéglátó üzlet működése	Ismeri a külső ellenőrzést végző hatóságok (Munkaügyi hatóság, NAV, NÉBIH, közegészségügyért felelős hatóság) jogköreit, tevékenységüket.	Tisztában van az adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó, valamint az információs rendszerekkel és a médiával kapcsolatos jogi kérdésekkel.
9.3. Fogyasztóvédelem, biztonság a vendéglátásban	Ismeri a fogyasztóvédelemért felelős hatóság tevékenységét és jogkörét. Legyen tájékozott a fogyasztói érdekvédelemmel, élelmiszerbiztonsággal, a vendéglátó üzlet biztonsági-, vagyónvédelmi- és környezetvédelmi előírásaival kapcsolatban.	
9.4. Fogyasztóvédelem	Megfelelő ismeretekkel rendelkezik a fogyasztók egészségének és biztonságának, valamint a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelmét biztosító jogokkal kapcsolatban (tájékoztatás és oktatás, jogorvoslat és kárigény, annak érvényesítése, fogyasztói érdekek képviselése). Ismeri a Vásárlók Könyve használatának és az abba történt bejegyzések elintézésének szabályait, az azzal összefüggő fogyasztói jogokat, a Békéltető Testületek tevékenységét.	Ismeri a fogyasztói jogok érvényesítésében eljáró szervezeteket (állami, önkormányzati, társadalmi).

## II. A VIZSGA LEÍRÁSA

### A vizsga részei

Középszint		Emelt szint	
Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
120 perc	15 perc	180 perc	20 perc
100 pont	50 pont	100 pont	50 pont

### A vizsgán használható segédeszközök

	Középszint		Emelt szint	
	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
A vizsgázó biztosítja	Szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép	NINCS	Szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép	NINCS
A vizsgabizottságot működtető intézmény biztosítja	NINCS	NINCS	NINCS	NINCS

**Nyilvánosságra hozandó anyag nincs.**

## KÖZÉPSZINTŰ VIZSGA

Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
120 perc	15 perc
Feladatlap	Egy „A” és „B” feladatot tartalmazó tétel kifejtése
100 pont	50 pont

### Írásbeli vizsga

#### Általános szabályok

A központilag összeállított írásbeli vizsga ellenőrizhető képet ad a vizsgázó tudásáról az ismeretek, a képességek és az alkalmazás tekintetében egyaránt.

### **Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemző**

Az írásbeli feladatok, tesztfeladatokból, rövid választ igénylő feladatokból és számítási feladatokból állnak.

A feladatlap rövid választ igénylő feladatai jellemzően az alábbi típusok lehetnek:

- ismertetés,
- felsorolás,
- fogalom meghatározás,
- összehasonlítás (mennyiségi, logikai).

Ismertetés: az ismeretek rendszerezésével a feladatban megjelölt téma 1-2 mondatban történő ismertetése. Felsorolás: adott fogalomhoz, vagy folyamathoz tartozó elemek, részfolyamatok felsorolása.

Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.

Összehasonlítás: két-három fogalom azonosságainak, különbségeinek, előnyeinek, vagy hátrányainak ismertetése. A feladatlap teszt feladatai jellemzően az alábbi típusok lehetnek:

- szöveg kiegészítése,
- fogalom felismerés,
- jellemzők alapján történő felismerés,
- párosítás,
- feleletválasztás,
- igaz-hamis állítások megjelölése,
- igaz-hamis állítások indoklással,
- példák felsorolása,
- többszörös választás,
- kizárásos feladat (kakukktójás).

Szöveg kiegészítése: a mondatok kiegészítése a megadott, vagy a tanulmányok során megismert fogalmakkal. A mondatok között nincs feltétlenül összefüggés.

Fogalom felismerés: a meghatározás alapján adott fogalom felismerése.

Jellemzők alapján történő felismerés: valamely fogalmat valamilyen jellemző vonása alapján történő felismerése.

Párosítás: a szakmailag összetartozó fogalmak párosítása, pl. fogalom és meghatározása, gazdasági mutató és kiszámítása, mutató és tartalma.

Feleletválasztás: legalább három megadott lehetőség közül a helyes megjelölése.

Igaz-hamis állítások megjelölése: annak megjelölése, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis.

Igaz-hamis állítások indoklással: annak megjelölése, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamis állítás esetében indoklást kell adnia.

Példák felsorolása: egy adott fogalommal kapcsolatban gyakorlati példák felsorolása. A kért példák száma változó lehet. Többszörös választás: egy kérdéshez vagy befejezetlen állításhoz egy vagy több megfelelő válasz tartozik.

Kizárásos feladat: a kapcsolatelemzés egyik formája. A felsorolt fogalmak, meghatározások, megállapítások között egy nem odatartozó is szerepel. A kiválasztás mellett indoklás is elvárható.

A szakmai számítások témakörhöz számítási példák tartoznak, amelyek a mutatószámok ismeretét, alkalmazási képességét igénylik. A számítási példák alap-, tömeg- és veszteségszámításokat, az árképzéssel, az általános forgalmi adó- számításokkal, a bevételek elemzésével, a jövedelmezőséggel és az értékesítés elszámoltatásával (standolással) kapcsolatos feladatokat és bizonylatkitöltéseket tartalmaznak

A számítási feladatokhoz elméleti kérdések is tartozhatnak. Az adózási számítási feladatok megoldásához a feladatban meg kell adni az alkalmazandó adókulcsokat.

Az írásbeli vizsga feladatait az általános és részletes követelmények témaköreiből állítják össze az alábbiakban meghatározott arányok szerint:

- Vendéglátó gazdálkodás elmélete és gyakorlata 35%.

A feladatlap ezen része fele-fele arányban tesztfeladatokat és rövid választ igénylő feladatokat valamint a vendéglátó gazdálkodás gyakorlata témaköreiből számítási és bizonylat kitöltési feladatokat tartalmaz.

- Felszolgálati alapok és felszolgáló szakmai ismeretek 35%.

A felszolgálati alapok és a felszolgáló szakmai ismeretek témaköreiből egyenlő arányban tartalmaznak feladatokat (felszolgálati általános szabályai, étrendek összeállítása, elemzése, hibák feltárása, étel-ital ismeret).

- Általános élelmiszerismeret és élelmiszerek gyakorlatban 20%.

Az általános élelmiszerismeret és élelmiszerek gyakorlatban tantárgyak témaköreiből tartalmaz feladatokat (élelmiszerek fajtái, csoportosításuk, táplálkozás élettani jellemzésük, az élelmiszerekben található allergének, különböző élelmiszer érzékenységek, diétához alkalmazható élelmiszerek).

- Élelmiszerbiztonság alapjai, vendéglátás higiéniája 10%.

Az élelmiszerbiztonság alapjai és a vendéglátás higiéniája témakörökből tartalmaz feladatokat.

### **Az írásbeli feladatlap értékelése**

Az értékelés a központilag összeállított javítási-értékelési útmutató kötelező előírásai alapján történik. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható.

### **Szöveges vizsga**

#### **Általános szabályok**

A szóveges vizsgarész a tételsorból húzott egy tétel „A” és „B” feladatának kifejtéséből áll. A szóveges tételek kifejtésébe azok címének megfelelően a vizsgázónak be kell építenie gyakorlati példákat is.

A szóveges vizsgán a fogalmak szabatos definiálását, a megszerzett ismeretek felhasználásával az összefüggések magyarázatát, alkalmazását értékelik.

### A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői

A szóbeli tételsor 20-25 tételből áll, évente cserélni kell a tételek 20-25%-át.

#### Témakörök

- „A” feladat 70%-ban az Értékesítés elmélete és gyakorlata, 30%-ban a Termelés elmélete és gyakorlata témakörök ismereteit tartalmazza.

- „B” feladat: Marketing és kommunikáció a gyakorlatban és a Jogszabályok a vendéglátásban, szervezés és irányítás a vendéglátásban tantárgyak témaköreit tartalmazza 50-50%-ban.

A két feladat között tartalmi átfedés nem lehet.

### A szóbeli vizsgarész értékelése

Az értékelési útmutató rögzíti az egyes feladatok kifejtésének elvárt tartalmi összetevőit és az ezekre adható, feladatonként 25 pont felosztásával kialakított maximális részpontoszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell. Az egyes részpontoszámok legfeljebb 5-6 pontot érnek.

A szóbeli felelet értékelése az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám		
	„A” feladat	„B” feladat	Összesen
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód	2 pont	2 pont	4 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása, összefüggések értelmezése.	20 pont	20 pont	40 pont
Szaknyelv alkalmazása.	3 pont	3 pont	6 pont
<b>SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:</b>	25 pont	25 pont	50 pont

## EMELT SZINTŰ VIZSGA

Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
180 perc	20 perc
Feladatlap	Egy „A” és „B” feladatot tartalmazó tétel kifejtése
100 pont	50 pont

### Írásbeli vizsga

#### Általános szabályok

A központilag összeállított írásbeli vizsga ellenőrizhető képet ad a vizsgázó tudásáról az ismeretek, a képességek és az alkalmazás tekintetében egyaránt.



### **Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői**

Az írásbeli feladatok szöveges feladatokból, tesztfeladatokból és számítási feladatokból állnak.

A feladatlap szöveges feladatai jellemzően az alábbi típusok lehetnek:

- ismertetés,
- felsorolás,
- fogalom meghatározás,
- folyamatleírás,
- rövid esettanulmány értelmezése a megadott szempontok szerint,
- összehasonlítás (mennyiségi, logikai).

Ismertetés: A feladatban megjelölt témával kapcsolatos ismereteit rendszerezve ismerteti 3-4 mondatban.

Felsorolás: adott fogalomhoz, vagy folyamatokhoz tartozó elemek, részfolyamatok felsorolása. Fogalom meghatározás: az alapfogalmak pontos definiálása.

Folyamatleírás: A folyamatok megszervezésére és lebonyolítására irányuló feladatok szakszerű összefoglalása, vagy a folyamat megadott elemeinek megfelelő sorrendbe állítása.

Esettanulmány értelmezése a megadott szempontok szerint: A feladatlap által meghatározott gyakorlatorientált esetismertetéshez kapcsolódóan kell válaszolni a kérdésekre. A válaszadási lehetőségek lehetnek nyitottak vagy zártak, illetve számolásigényesek is.

Összehasonlítás: Két-három fogalom azonosságainak, különbségeinek, előnyeinek, vagy hátrányainak ismertetése.

A feladatlap tesztfeladatai jellemzően az alábbi típusok lehetnek:

- szöveg kiegészítés,
- fogalom felismerés,
- jellemzők alapján történő felismerés,
- párosítás,
- feleletválasztás,
- igaz-hamis állítások megjelölése,
- igaz-hamis állítások indoklással,
- példák felsorolása,
- többszörös választás,
- relációanalízis,
- kizárásos feladat (kakuktkojás).

Szöveg kiegészítése: A mondatok kiegészítése a megadott, vagy a tanulmányok során megismert fogalmakkal. A mondatok között nincs feltétlenül összefüggés.

Fogalom felismerés: A meghatározás alapján kell felismerni az adott fogalmat. Jellemzők alapján történő felismerés: Valamely fogalmat valamilyen jellemző vonása alapján kell felismerni.

Párosítás: a szakmailag összetartozó fogalmak párosítása, pl. fogalom és meghatározása, gazdasági mutató és kiszámítása, mutató és

tartalma.

Feleletválasztás: Legalább három megadott lehetőség közül kell megjelölni a helyeset. Igaz-hamis állítások megjelölése: Annak megállapítása, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis.

Igaz-hamis állítások indoklással: annak megállapítása, hogy az adott állítás igaz, vagy hamis. A hamis állítás esetében indoklást kell adnia.

Példák felsorolása: egy adott fogalommal kapcsolatban gyakorlati példák felsorolása. A kért példák száma változó lehet.

Többszörös választás: Egy kérdéshez vagy befejezetlen állításhoz egy vagy több megfelelő válasz tartozik.

Relációanalízis: Fogalmak, állítások közötti kapcsolat feltárását mérő feladattípus. Kijelentésekről kell eldönteni helyességüket. A kijelentések olyan összetett mondatokból állnak, amelyeknek első része az állítás, második része pedig egy indoklás. Az állítások és az indoklások lehetnek igazak vagy hamisak.

Kizárásos feladat: A kapcsolatelemzés egyik formája. A felsorolt fogalmak, meghatározások, megállapítások között egy nem odatartozó is szerepel. A kiválasztás mellett indoklás is elvárható.

A feladatlapban a szakmai számítások témakörhöz számítási példák tartoznak, amelyek a mutatószámok ismeretét, alkalmazási képességét igénylik. A számítási példák irányulhatnak külön egy-egy témakörhöz tartozó adatok, információk statisztikai elemzésére, tervezésre, vagy több témakörhöz tartozó adatok, információk egy komplex számítási példán keresztül történő elemzésére, tervezésére. A számítási feladatokhoz elméleti kérdések is tartozhatnak. Az adózási számítási feladatok megoldásához a feladatban meg kell adni az alkalmazandó adókulcsokat.

Az írásbeli vizsga feladatait az általános és részletes követelmények témaköreiből állítják össze az alábbiakban meghatározott arányok szerint:

- Vendéglátó gazdálkodás elmélete és gyakorlata 35%

A feladatlap ezen része fele-fele arányban tesztfeladatokat és rövid választ igénylő feladatokat valamint a vendéglátó gazdálkodás gyakorlata témaköreiből számítási és bizonylat kitöltési feladatokat tartalmaz.

- Felszolgálati alapok és felszolgáló szakmai ismeretek 35%

A felszolgálati alapok és a felszolgáló szakmai ismeretek témaköreiből egyenlő arányban tartalmaznak feladatokat (felszolgálat általános szabályai, étrendek összeállítása, elemzése, hibák feltárása, étel-ital ismeret).

- Általános élelmiszerismeret és élelmiszerek gyakorlatban 20%

Az általános élelmiszerismeret és élelmiszerek gyakorlatban tantárgyak témaköreiből tartalmaz feladatokat (élelmiszerek fajtái, csoportosításuk, táplálkozás élettani jellemzésük, az élelmiszerekben található allergének, különböző élelmiszer érzékenységek, diétához alkalmazható élelmiszerek).

- Élelmiszerbiztonság alapjai, vendéglátás higiéniája 10%

Az élelmiszerbiztonság alapjai és a vendéglátás higiéniája témakörökből tartalmaz feladatokat

### **Az írásbeli feladatlap értékelése**

Az értékelés a központilag összeállított javítási-értékelési útmutató kötelező előírásai alapján történik. Az egyes kérdésekre és

feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható.

### **Szóbeli vizsga**

A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott mélységben az értékesítés elmélete, gyakorlata, a vendéglátás marketingje, a vendéglátó ételkészítés, és az üzletvezetés elmélete témakörök ismereteinek bemutatását igényli a vizsgázóktól.

### **Általános szabályok**

A szóbeli vizsgarész a tételsorból húzott egy tétel „A” és „B” feladatának kifejtéséből áll.

A szóbeli tételek kifejtésébe azok tartalmának megfelelően a vizsgázónak be kell építenie gyakorlati példákat.

### **A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői**

A szóbeli tételsor 20-25 tételből áll. A tételek 20-25%-át évente cserélni kell. A szóbeli tétel két feladatból áll:

- „A” feladat 70%-ban az Értékesítés elmélete és gyakorlata, 30%-ban a Termelés elmélete és gyakorlata témakörök ismereteit tartalmazza.

- „B” feladat: Marketing és kommunikáció a gyakorlatban és a Jogszabályok a vendéglátásban, szervezés és irányítás a vendéglátásban tantárgyak témaköreit tartalmazza 50-50%-ban.

A két feladat között tartalmi átfedés nem lehet.

### **A szóbeli vizsgarész értékelése**

A szóbeli vizsgán a fogalmak szabatos definiálását, a megszerzett ismeretek felhasználásával az összefüggések magyarázatát, alkalmazását is értékeli. A központi értékelési útmutató rögzíti az egyes feladatok kifejtésének elvárt tartalmi összetevőit és az ezekre adható, feladatonként 25 pont felosztásával kialakított maximális részpontszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell. Az egyes részpontszámok legfeljebb 5-6 pontot érnek.

A szóbeli felelet értékelése az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám		
	„A” feladat	„B” feladat	Összesen
Feladat megértése, a lényeg kiemelése, megfelelően felépített, világos, szabatos előadásmód	2 pont	2 pont	4 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és alkalmazása, tények, jelenségek, folyamatok ismerete és alkalmazása, magyarázása, összefüggések értelmezése.	20 pont	20 pont	40 pont
Szaknyelv alkalmazása.	3 pont	3 pont	6 pont
<b>SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:</b>	25 pont	25 pont	50 pont

# ***A középszintű érettségi vizsga tantárgyak témakörei (kifutó rendszerű)***

20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet 7. §

## **MAGYAR NYELV ÉS IRODALOM**

A következő témakörök közül 20 nyelvtan és 20 irodalom szóbeli tételt jelölnek a szaktanárok a középszintű vizsgára.

Az emelt szintű vizsga témakörei december hónapig jelennek meg az Oktatási Hivatal honlapján az aktuális vizsgaidőszak dokumentumai között.

### **I. Kommunikáció (2-4 tétel)**

A kommunikációs folyamat , tényezői, funkciói, céljai

A nem nyelvi jelek és kifejezőeszközök

### **II. A magyar nyelv története (2-4 tétel)**

Változás és állandóság a nyelvben

A magyar nyelv történetének főbb korszakai (nyelvemlékek)

A nyelvújítás lényege, jelentősége példákkal

A szókészlet rétegei (ősi örökség, belső keletkezésű elemek, jövevényszók, nemzetközi műveltségyszók, idegen szavak)

### **III. Ember és nyelvhasználat (2-4 tétel)**

A nyelv mint jelrendszer

A nyelvváltozatok rendszere, a nyelv vízszintes és függőleges tagolódása

Csoportnyelvek, szaknyelvek, azok jellemző használati köre, szókincse

Az információs társadalom hatása a nyelvhasználatra, nyelvi érintkezésre (szövegszerkesztés számítógéppel, kommunikáció az interneten, elektronikus levelezés)

### **IV. A nyelvi szintek (2-4 tétel)**

Hangkapcsolódási szabályosságok típusai és a helyesírás összefüggése

Az alapszófajok

A mondatrészek fogalma, fajtái, felismerésük a mondatban, helyes használatuk ( állítmány, alany, tárgy, határozók, jelzők)

A mondat fogalma, a mondat szerkesztettség és mondatfajta szerinti típusai

Az egyszerű és az összetett mondatok felismerése, az egyszerű mondatok elemzése

V. A szöveg (2-4 tétel)

A szóbeli és az írott szövegek szerepe, eltérő jegyei

A továbbtanuláshoz, illetve a munka világában szükséges szövegtípusok ( önéletrajz, motivációs levél, különböző hivatalos levelek, kérvény, beadvány stb.)

VI. Retorika (2-4 tétel)

A beszéd felépítése, a beszéd megszerkesztésének menete az anyaggyűjtéstől a megszólalásig

A kulturált véleménynyilvánítás és a vita gyakorlata

Az érv felépítése, az érvelés logikája, technikája, az érvek elrendezése

Az állásinterjú

VII. Stílus és jelentés (2-4 tétel)

Az egynyelvű szótárak használata

Az egyszerűbb szóképek köznyelvi és szépirodalmi szövegekben (szerepük)

Az egyszerűbb alakzatok (szerepük)

A leggyakoribb stílusrétegek jellemzőinek felismerése, szövegtani jellemzőik

A társalgási stílus ismerve, minősége

**Javasolt irodalom érettségi témakörök**

I. Művek a magyar irodalomból I. Kötelező szerzők (6 tétel)

1. Petőfi Sándor

4. József Attila

2. Arany János

5. Kosztolányi Dezső

3. Babits Mihály

6. Ady Endre

II. Művek a magyar irodalomból II. Választható szerzők (6 tételt kell kijelölni közülük)

Balassi Bálint

Móricz Zsigmond

Berzsenyi Dániel

Nagy László

Csokonai Vitéz Mihály

Nemes Nagy Ágnes

Illyés Gyula

Németh László

Jókai Mór

Ottlik Géza

Karinthy Frigyes

Örkény István

Kassák Lajos

Pilinszky János

Kertész Imre

Radnóti Miklós

Kölcsey Ferenc

Szabó Lőrinc

Krúdy Gyula

Szilágyi Domokos

Márai Sándor

Vörösmarty Mihály

Mikszáth Kálmán

Weöres Sándor

III. Művek a magyar irodalomból III. Kortárs szerzők (1 tételt kell kijelölni közülük)

GreCsó Krisztián

Lackfi János

Spiró György

Szabó Magda

Szabó T. Anna

Varró Dániel

IV. Művek a világirodalomból (3 tételt kell kijelölni közülük)

Antikvitás

Biblia

A romantika

A realizmus

A szimbolizmus

Az avantgárd

V. Színház és dráma (2 tételt kell kijelölni közülük)

Szophoklész egy drámája

Shakespeare egy drámája

Molière egy drámája

Katona József: Bánk bán

Madách Imre Az ember tragédiája

Ibsen egy drámája

Csehov egy drámája

Örkény István egy drámája

Egy 20. századi dráma

VI. Az irodalom határterületei (1 tételt kell kijelölni közülük)

Népköltészet

Megfilmesített irodalom

Dalszövegek

Gyermek-és ifjúsági irodalom

Szórakoztató irodalom

Mítosz, mese és kultusz

Film-és könyvsikerek

VII. Regionális irodalom: (1 tételt kell kijelölni közülük)

A region múltbeli és jelenkori kulturális, irodalmi hagyományainak bemutatása

A városhoz kapcsolódó szerzők műveinek bemutatása

Az alföldi táj, a város irodalmi műben való megjelenése

Szerzők, művek a határon túli magyar irodalomból

## **MATEMATIKA**

1. Gondolkodási módszerek, halmazok, logika, kombinatorika, gráf
2. Számelmélet, algebra
3. Függvények, az analízis elemei
4. Geometria, koordinátageometria, trigonometria
5. Valószínűségszámítás, statisztika

## **TÖRTÉNELEM**

A következő témakörök közül 20 szóbeli tételt jelölnek ki a szaktanárok a középszintű vizsgára. Az emelt szintű vizsga témakörei december hónapig jelennek meg az Oktatási Hivatal honlapján az aktuális vizsgaidőszak dokumentumai között.

I. Gazdaság, gazdaságpolitika, anyagi kultúra, pénzügyi és gazdasági ismeretek

1. A feudális társadalmi és gazdasági rend jellemzői
2. Magyarország gazdasága a dualizmus korában
3. Tudományos, technikai felfedezések, újítások és következményeik

II. Népeség, település, életmód

4. Árpád-kor
5. Társadalmi és gazdasági változások Károly Róbert, Nagy Lajos, Luxemburgi Zsigmond idején
6. Magyarország a XVIII. századi Habsburg Birodalomban
7. A Kádár-rendszer jellege, jellemzői

### III. Egyén, közösség, társadalom, munkaügyi ismeretek

8. Egyházi és világi kultúra a középkorban
9. Géza fejedelem és István király műve
10. A Hunyadiak. Mátyás király uralkodói portréja intézkedései alapján
11. A reformmozgalom kibontakozása, a polgárosodás fő kérdései

### IV. Politikai berendezkedések a modern korban

12. A sztálini diktatúra
13. Magyarország a Horthy-korszakban

### V. Politikai intézmények, eszmék, ideológiák

14. Az iszlám vallás, és az arab világ
15. A nemzetiszocializmus hatalomra jutása és működési mechanizmusa

### VI. Nemzetközi konfliktusok és együttműködés

16. A mohácsi vész és az ország három részre szakadása
17. Az első világháború jellege, jellemzői; a Párizs környéki békék

### VI. Nemzetközi konfliktusok és együttműködés

18. A magyar külpolitika mozgástere, alternatívái

### VII. Szabad (problémaközpontú) témakör

19. A német megszállás és a holocaust Magyarországon
20. A kommunista diktatúra kiépítése és működése

## **IDEGEN NYELV**

Személyes vonatkozások, család

Ember és társadalom

Környezetünk

Az iskola

A munka világa

Életmód

Szabadidő, művelődés, szórakozás

Utazás, turizmus

Tudomány és technika



## **KERESKEDELEMI ISMERETEK**

### **Témakörök:**

Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség  
Elemi számolási készség  
Megbízhatóság  
A marketing alapjai  
Marketing a gyakorlatban  
Az üzleti tevékenység tervezése, elemzése  
Vezetési ismeretek  
Üzleti tevékenység a gyakorlatban  
Áruforgalom  
Áruforgalom gyakorlata

## **VENDÉGLÁTÓIPARI ISMERETEK**

### **Témakörök:**

Vendéglátó gazdálkodás  
Szakmai számítások  
Marketing és kommunikáció a gyakorlatban  
Élelmiszerismeret  
Termelés elmélete  
Értékesítés elmélete