ERASMUS+ PROGRAMME

Ez a projekt az Európai Bizottság támogatásával valósul meg az Erasmus+ Program keretében.

Stratégiai együttműködés az oktatás és szakképzés területén

Projektszám - 2016-1-PL01-KA202-026228

Szakképzési tananyagfejlesztés a vendéglátói szektorban tanuló hallássérültek részére

**Képzési szerkezet**

**Általános információk a képzésről:**

|  |  |
| --- | --- |
| **A kurzus címe: pincér – 80 órás** | |
| **A jelölt jellemzői:**  nyitottság  hajlandóság a vendégekkel történő kommunikációra  könnyen teremt kapcsolatokat  jó modor és humorérzék  jó hangulatteremtő képesség  türelem és elnéző magatartás  képes csapatban dolgozni  jó egészségi állapot  jó fizikai kondíció  nagymértékű személyes higiénia  stressztűrő képesség  diszkréció  empátia | |
| **Feladatai:**  a helyiség előkészítése a vendégek fogadására, majd távozásuk után takarítás  az asztal megterítése (evőeszközök, poharak, szalvéták, fűszerek, virágok elrendezése)  a vendégek üdvözlése, elköszönés és ösztönzésük arra, hogy máskor is látogassanak el az étterembe  segítségnyújtás az asztal kiválasztásában  az étlap átadása  a vendégek tájékoztatása a felszolgált ételekkel és italokkal kapcsolatban  segítségnyújtás a különálló fogások kiválasztásában  a rendelés elfogadása  a vendégek felügyelete  a teríték és az evőeszközök tisztasága  odafigyelés a felszolgált ételek minőségére  a fölösleges edények és evőeszközök eltávolítása az asztalról  edények és evőeszközök fényesítése  a piszkos edények eltávolítása az asztalról  a helyiség tisztaságának fenntartása munka közben | |
| **A képzés célja:**  (C1) - bevezetés a pincéri hivatás és a felszolgálás pszichológiájának alapvető kérdéseibe  (C2)-bevezetés az alapvető egészségügyi és biztonsági szabályok ismeretébe és az éttermi munka során elvárt minimális egészségügyi követelmények ismeretébe  (C3)-az éttermi munkanap elkezdésének és befejezésének bemutatása  (C4)-alapvető információk átadása a bor felszolgálásával kapcsolatban és a speciális ételekhez tartozó megfelelő borok kiválasztásával kapcsolatban  (C5)-pincérszolgálattal kapcsolatos alapvető információk megosztása  (C6)-alapvető információk átadása banketten való felszolgálásról  (C7)-bevezetés a konferenciákon és üzleti alkalmakon történő felszolgálásba  (C8)-információk átadása a konferenciák kávészüneteiben történő felszolgálásról  (C9)-információ átadása arról, hogyan szolgálnak fel reggelit egy szállodai étteremben  (C10)-az étterem felszerelésének bemutatása | |
| **A teljes program eredményei:** | **A tanuló:**  (W1) ismeri a pincér munkájának pszichológiáját  (W2) ismeri az alapvető egészségügyi és biztonsági követelményeket, és az éttermi munka során alkalmazott alapvető egészségügyi elvárásokat  (W3) ismeri az alkoholos és cukros üdítőitalok éttermi felszolgálásának szabályait  (W4) ismeri az étterem nyitása előtt és zárása után elvégzendő feladatokat  (W5) ismeri az étlapon szereplő fogások elkészítésének módját  (W6) ismeri az étteremben történő felszolgálás alapelveit  (W7) ismeri a banketten történő felszolgálás szabályait  (W8) ismeri a pezsgő és a bor felszolgálásának szabályait éppúgy, mint ahogy ki tudja választani a megfelelő bort egy adott ételhez (a klasszikus iskola szerint)  (W9) ismeri az üzleti konferenciákon ill. kávészünetekben, büféebédeken, reggeliken, stb. - történő felszolgálás alapjait  (W10) ismeri a szállodai étteremben történő reggeli felszolgálás alapjait  **Készségek**  a tanuló  (U1) kiválasztja és pontosan körülírja az étterem szervezésének és megfelelő működésének szabályait és a megfelelő színvonalon teljesíti a felszolgálást  (U2) egy pincér felügyelete alatt fel tud szolgálni ételeket a vendégeknek, és eltávolítja a piszkos edényeket az asztalokról  (U3) egy pincér felügyelete alatt elő tud készíteni egy bort az átadásra, és az alkalmazandó normáknak megfelelően későbbi felszolgálásra  (U4) előkészíti az éttermet a munkanapra (megteríti az asztalokat, előkészíti az étlapokat, felvilágosítást kér a séftől az aznapi "specialitásokról" vagy "séf ajánlatairól"; felméri a készletek lehetséges hiányait  (U5) előkészíti az eszközöket és felszerelést a napi munkához, elvégzi a felszerelés napi karbantartását és tisztítását: a kávéfőzéshez, gyümölcslevek előállításához (préseléshez), sörcsapoláshoz, mosogatáshoz, és minden más, a pincér rendelkezésére álló szükséges eszköz karbantartását  (U6) egy pincér felügyelete alatt ebéd-, vacsora-, reggeli-, kávébüféket készít.  **Kompetenciák**  A tanuló:  (K1) kreatív és nyitott a látogatók változó szükségleteire és a gasztronómiában használt új technológiákra  (K2) jól informált az éttermi kiszolgálás megfelelő színvonaláról, mely hatással van arra, hogy pozitív kép alakuljon ki az étteremről  (K3) helyesen látja és megoldja a felszolgálás közben felmerülő kérdéseket, közvetlen segítséget nyújt a vendégeknek az ételek és italok felszolgálása közben |
| A képzési program szerzője | **Dariusz Serwatka, a Hotel HP Park Plaza-Wrocław F&B Ügyvezetője** |

**Képzési szerkezet**

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Témakör: Egy szakképzett pincér jellemzői, 8 óra** | |
| Témák | |
| 1. Munkahelyi kultúra, a pincér személyisége, személyes tisztaság, ruházat, szakmai felszerelés  2. A vendégek kiszolgálásához társuló pszichológiai kérdések  3. A vendégek személyiségének specifikus jellemzői  4. A fogyasztói szükségletek elemzéséhez szükséges készségek kialakítása  5. Alapvető egészségügyi és biztonsági szabályok és egészségügyi minimum | |
| **A témakör tudásanyaga - ismeretek** | |
| Ismeretek | A tanuló ismeri:  (W1) a pincéri foglalkozás jellemzőit  (W2) a közvetlen éttermi vendéglátásban dolgozók kívánt vonásait  (W3) az éttermi felszolgáláshoz szükséges felszereléseket  (W3) a felszolgálásban dolgozókat érintő személyi higiéniára és ruházatra vonatkozó elvárásokat  (W4) a vendégek alapvető pszichológiai típusait  (W5) a vendégek pincér által felismert szükségleteit a felszolgálás során  (W6) az éttermi munka alatt betartandó egészségügyi és biztonsági szabályokat  (W7) az éttermi munka egészségügyi minimumra vonatkozó szabályait |
| Készségek | A tanuló készségei:  (U1) képes jellemezni a pincérről alkotott képet a meglévő színvonal alapján  (U2) le tudja írni a felszolgálásban dolgozó alkalmazottakra vonatkozó étkezési elvárásokat  (U3) le tudja írni a pincér vagy pincérsegéd alapvető felszereléseit  (U4) le tudja írni a vendégek alapvető pszichológiai típusait |
| Kompetenciák | (K1) teljes egészében tisztában van az éttermi munkához szükséges szakmai ismeretekkel  (K2) tisztában van azzal, hogy milyen problémák merülhetnek fel az étterem vendégeinek különböző pszichológiai tulajdonságaiból adódóan  (K3) tisztában van a fogyasztói igények sokféleségével. |
| **A képzés módszerei** | |
| 1. Hagyományos előadás  2. Feladatok  3. Műhelyek | |

|  |  |
| --- | --- |
| **2. Témakör: az étterem kinyitását megelőző tevékenységek és a zárórát követő takarítási feladatok, 12óra** | |
| Témák | |
| 1. Az asztalterítés szabályai, vászonszalvéták hajtogatása  2. A segédpincér előkészületei (pohár, evőeszköz, asztalterítő)  3. A fogások (az étlap) egyeztetése az aktuális helyzettel (esetleges hiányok, és/vagy séf ajánlatai, napi eladási stratégiák felállítása)  4. Edények és evőeszközök, típusok, választék (evőeszközök, porcelán, üveg) | |
| **A témakör tudásanyaga** | |
| **Tudás** | A tanuló ismeri:  (W1) az asztalterítés szabályait  (W2) hogyan kell szalvétát hajtogatni és hol helyezze el az asztalon  (W3) a pincér felszerelésének követelményeit, működését és a munka előtti előkészítésének alapelveit  (W4) a felszolgáló személyzet és a séfek közötti kommunikáció szabályait  (W4) az éttermi ételeladás stratégiáját  (W5) milyen típusú edények és evőeszközök találhatók az étteremben (jellemzők, felhasználás)  (W6) milyen evőeszközöket használnak az étteremben (jellemzők és felhasználás)  (W7) milyen poharakat használnak az étteremben (jellemzők, felhasználás) |
| **Készségek** | A tanuló  (U1) szabályosan meg tudja teríteni az asztalt (terítő, vászonszalvéták, evőeszközök, vizespohár, borospohár, fűszerek, virágok vagy más díszítés)  (U2) helyesen elő tudja készíteni a pincér eszközeit a munkához  (U3) meg tud beszélni egy eladási tervet a séfekkel az étterem nyitása előtt  (U4) tudja azonosítani és helyesen tudja jellemezni az étteremben használt különböző fajtájú terítékeket, evőeszközöket és poharakat |
| **Kompetenciák** | (K1) tisztában van az étterem nyitását megelőző előkészítő tevékenységek fontosságával, úgy is mint az asztalok megterítése, az eszközök előkészítése, stb.  (K2) tudatában van annak, hogy egyeztetnie kell a séfekkel a munkanap kezdete előtt  (K3) tudatában van annak, hogy minden megelőző tevékenység alapjaiban befolyásolja az egész napi éttermi eladásokat, a vendégek elvárásait, az étterem hangulatát és a részlegek közötti kapcsolatokat |
| **A képzés módszerei** | |
| 1. Hagyományos előadás  2. Feladatok  3. Műhelyek | |

|  |  |
| --- | --- |
| **3. Témakör: A felszolgálás alapelvei, 8óra** | |
| Témák | |
| 1. A vendég bal- és jobb oldalán végrehajtandó tevékenységek  2. A rendelésfelvétel szabályai  3. Az ételek adminisztrálásának rendje  4. A felszolgálás rendje az etikettnek megfelelően  5. A piszkos edények eltávolításának szabályai | |
| **A témakör tudásanyaga** | |
| Tudásanyag | A tanuló tudja:  (W1) mely tevékenységek végezhetők a vendég bal és jobb oldalán  (W2) hogyan vegyen fel egy rendelést  (W3) az étel adminisztrálásának rendjét  (W4) az éttermi felszolgálásra vonatkozó etikett szabályait  (W5) hogyan kell eltávolítani a piszkos edényeket az asztalról egy étkezés után |
| Készségek | A tanuló:  (U1. az étlapon szereplő minden fajta ételt helyesen fel tud szolgálni  (U2) fel tudja venni a vendég rendelését az étteremben  (W3) be tudja tartani az etikett szabályait az éttermi munka során  (W4) helyesen le tudja takarítani az asztalt az ételek elfogyasztása után |
| Kompetenciák | (K1) tájékozott a különböző vendégek kiszolgálásának etikett szerinti szabályait illetően  (K2) tudatában van annak, hogy minden tevékenységet nyugodtan és magabiztosan kell végezni  (K3) tájékozott a felszolgálásra vonatkozó illemszabályokról |
| **A képzés módszerei** | |
| 1. Hagyományos előadás  2. Feladatok  3. Műhelyek | |

|  |  |
| --- | --- |
| **4. Témakör: Felszolgálás banketteken (12óra)** | |
| Témák | |
| 1. Bankettípusok (ülő, angol, amerikai)  2. Alap információk a bankett menüjéről  3. A bankettet megelőző előkészületek  4. Technikák a bankettek irányítására  5. Az italok felszolgálásához kötődő tevékenységek a banketteken  6. Az ételek felszolgálásához kötődő tevékenységek a banketteken  7. Büfészolgálat a banketteken  8. Különböző vendégek kiszolgálása a banketteken | |
| **A témakör eredményei - Tudásanyaga** | |
| Tudásanyag | A tanuló ismeri:  (W1) a banketti fogadás alaptípusait  (W2) Tudja, hogyan készítsünk banketti étlapot  (W3) Tudja, hogyan készítsük elő az asztalokat és a büfét a bankettekre  (W4) tudja, hogyan távolítsuk el az asztalról a piszkos tányérokat a banketten |
| Készségek | (U1) Elő tudja készíteni a banketten használt alapfelszerelést a felszolgáláshoz  (U2) Tud ajánlani egy alapmenüt a bankettre  (U3) A vonatkozó illemszabályok betartásával szolgál fel egy banketten  (U4) Megfelelően rendezi az asztalt, miután a vendégek fogyasztottak  (U5) Feltölti és elrendezi a büfét a banketten |
| Kompetenciák | (K1) Tájékozott az éttermi bankettet megelőző előkészületek fontosságáról, úgy is mint az asztalok és felszerelés előkészítése, stb.  (K2) Tájékozott a konyhai személyzettel történő megbeszélés fontosságáról a bankett előtt  (K3) Tudatában van annak, hogy minden fogadás fontos esemény a vendégnek (függetlenül a meghívottak számától) |
| **A képzés módszerei** | |
| 1. Hagyományos előadás 2. Feladatok 3. Műhelymunka | |

|  |  |
| --- | --- |
| **5. Témakör: Habzó- és normál borok felszolgálása, (12 óra)** | |
| Témák: | |
| 1. A bor bemutatása  2. A bor kinyitása  3. Borkóstolás  4. A bor hibái  5. A bor leszűrése, ha szükséges, és ha ajánlott  6. Alap borok  7. Habzóbor (pezsgő) bemutatása, kinyitása és felszolgálása | |
| A témakör eredményei | |
| Tudásanyag | A tanuló tudja:  (W1) Hogyan nyisson ki szakszerűen egy bort  (W2) Hogyan ismerje fel egy bor lehetséges hibáit  (W3) Mely elemek fontosak a borkóstolásnál (külső megjelenés, illat, íz, utóíz)  (W4) Hogyan szűrjön át egy bort  (W5) Hogyan nyissa ki szakszerűen a pezsgőt  (W6) Hogyan töltse ki a bort és a pezsgőt  (W7) mely hőmérsékleten szolgálja fel a különböző bort (vörös, fehér, pezsgő)  (W8) Alaptudással rendelkezik a borokról |
| Készségei | A tanuló:  (U1) Szakszerűen tudja tárolni a szénsavmentes- és a habzóbort  (U2) Helyesen be tud mutatni egy üveg megrendelt bort a vendégnek  (U3) El tudja magyarázni a különbséget habzóbor és pezsgő között  (U4) Meg tudja állapítani, hogy a bor hőmérséklete ideális-e a felszolgáláshoz  (U5) Értékelni tudja a bor ízét, illatát, színét a kóstolás után |
| Kompetenciák | A tanuló:  (K1) Tájékozott a bor előállításának folyamatáról  (K2) Tájékozott a bor érlelésével kapcsolatban  (K3) Jól informált a különböző borok fajtái közti különbségekről  (K4) Alapvető tudással rendelkezik a borok íze közti különbségről, melyeket a termelésbeli különbség okoz |
| **A képzés módszerei** | |
| 1. Hagyományos előadás 2. Feladatok 3. Műhelymunka | |

|  |  |
| --- | --- |
| **6. Témakör: Felszolgálás üzleti találkozókon (8 óra)** | |
| Témák | |
| 1. Kávészünetek konferenciákon, a kávészünetek fajtái és az ajánlott menü  2. Felszolgálás és a kávébüfé feltöltése  3. Üzleti ebédek fajtái, ajánlott menü  4. Az üzleti ebédek felszolgálása (büfék, stb.)  5. Egészségügyi és biztonsági szabályok a felszolgálás alatt | |
| **A témakör eredményei - tudásanyaga** | |
| Tudásanyag | A tanuló tudja:  (W1) Mit tegyen a kávészünet alatt  (W2) Milyen típusú kávészünetek vannak  (W3) Hogyan készítsen elő egy büfét a kávészünethez  (W4) Milyen típusú üzleti ebédek vannak  (W5) Hogyan készítsen el szakszerűen egy büfét az üzleti ebédhez  (W6) Hogyan terítse meg az asztalokat az üzleti ebédhez  (W7) Mit tegyen az ebéd felszolgálása közben  (W8) Melyek a veszélyek, amikkel a büfében szolgáló személyzetnek számolnia kell |
| Készségek | A tanuló:  (U1) Szakszerűen elő tud készíteni egy büfét egy kávészünethez  (U2) Szakszerűen el tud készíteni egy büfét egy üzleti ebédhez  (U3) Tudja jellemezni a felszolgált és a svédasztalos ebéd menüjének különbségeit  (U4) Szakszerűen és a szabályoknak megfelelően el tudja távolítani a piszkos evőeszközt az asztalokról  (W6) ISMERI a svédasztal feltöltésének szabályait  (U7) Meg tud nevezni alapvető elemeket az étlapon |
| Kompetenciák | (K1) Tudja, hogyan készítse elő az éttermet az üzleti vendégek kiszolgálására  (K2) Tudja, hogyan készítse elő a konferenciatermeket és az előcsarnokot az üzleti találkozókra és kávészünetekre  (K3) Jól informált a különböző kávészünetekről  (K4) Tudatában van annak, milyen fontos a cég számára az üzleti ebédből befolyó ÖSSZEG |
| **Módszertan** | |
| 1. Hagyományos órák  2. Feladatok  3. Workshopok | |

|  |  |
| --- | --- |
| **7. Témakör: A szállodai reggeli felszolgálása (8 óra)** | |
| Topics | |
| 1. A szállodai reggeli fajtái a hely színvonalától függően  2. A különféle reggelibüfék előkészítése (hidegbüfé, melegbüfé, édesbüfé, kávébüfé, stb.)  3. A vendégek kiszolgálásának alapelvei a hotelben zajló reggeli során  4. A svédasztalok rendben tartásának és feltöltésének alapelvei  5. Egészségügyi és biztonsági szabályok a reggeli büfékben történő felszolgálás alatt | |
| **Learning outcomes of the thematic block** | |
| Tudásanyag | A tanuló ismeri:  (W1) A reggeli étlap részeit  (W2) A reggeli fajtáit a hotel színvonalától függően  (W3) Hogyan állítson össze egy svédasztalos reggelit  (W4) Melyek a reggelibüfé fajtái  (W5) Hogyan készítsen el szakszerűen egy reggeli büfét  (W6) Hogyan terítse meg az asztalokat a reggelihez  (W7) Hogyan szolgáljon fel egy reggeli büfében  (W8) Ismeri a büfében dolgozó személyzetet érintő lehetséges veszélyeket |
| Készségek | A tanuló:  (U1) Megfelelően el tud készíteni egy reggeli büfét  (U2) Szakszerűen elő tudja készíteni az éttermet a reggelihez  (U3) Jellemezni tudja a menüben lévő különbségeket a hotel színvonallától függően  (U4) Szakszerűen és a szabályoknak megfelelően el tudja távolítani a piszkos edényeket az asztalról  (U5) Tudja a büféújratöltés szabályait  (U6) Meg tudja nevezni a reggeli menü alapvető elemeit |
| Kompetenciák | ( Kompetenciák  (K1) Tudja, hogyan kell előkészíteni az éttermet a vendégek reggeli kiszolgálásához  (K3) Tájékozott a különböző fajtájú reggelikről  (K4) Tudja, milyen fontos a hotelről kialakított képhez a magas színvonalú reggeli |
| **A képzés módszerei** | |
| 1. Hagyományos előadás 2. Feladatok 3. Műhelymunka | |

|  |  |
| --- | --- |
| **8. Témakör: Tudnivalók az alkoholos italok osztályozásáról, általános információk (12 óra)** | |
| Témák | |
| 1. A magas alkoholtartalmú italok rendszere  2. Tiszta és márkás vodkák  3. Whisky,whiskey, bourbon  4. Cognac, brandy, armagnac  5. Likőrök és krémlikőrök  6. Gin, rum, tequila, mezcal  7. Sörfajták | |
| **A témakör eredményei - tudásanyaga** | |
| Tudásanyag | A tanuló tudja:  (W1) Hogyan osztályozunk alkoholos italokat  (W2) Hogyan különböztetjük meg a likőrt a krémlikőrtől  (W3) A különbséget skót Whiskey és ír Whiskey között  (w4) Hogyan készül a bourbon és a Cognac  (W5) Hogyan készül a gin és a tequila  (W6) hogyan különböztetünk meg és jellemzünk alap söröket  (W7) a különbséget cognac és brandy között  (W8) hogyan osztályozunk tiszta vodkákat |
| Készségek | A tanuló:  (U1) Tudja osztályozni az alkoholos italokat  (U2) Fel tudja ismerni a különbséget ír és skót Whiskey között  (U3) El tudja magyarázni a különbséget cognac és brandy között  (U4) El tudja magyarázni a különbséget bourbon és amerikai whiskey között  (U5) El tudja mondani, hogyan készül tequila és honnan származik a mescal  (U6) El tudja magyarázni, hogyan készül a gin  (U7) El tudja magyarázni a sörgyártás alapjait |
| Kompetenciák | (K1) Tudja, hogyan állítson elő erős alkoholos italokat  (K2) Meg tudja nevezni a különbséget az egy csoportba tartozó alkoholok (whisky/whiskey, brandy/cognac) között  (K3) Tudatában van az alkohol felszolgálásával járó felelősségnek és a nagy mennyiségben történő alkoholfogyasztás veszélyeinek |
| **Képzési módszerek** | |
| 1. Hagyományos előadás 2. Feladatok 3. Műhelymunka | |