

**PINCÉR**  
**MESTERVIZSGÁRA FELKÉSZÍTŐ**  
**OKTATÁSI JEGYZET**

**Budapest, 2021**

SZERZŐ:  
**VOLESZÁK ZOLTÁN**  
**3. FEJEZET: MÉSZÁROS TIBOR – VOLESZÁK ZOLTÁN**

LEKORÁLTA:  
**BÁGYI PÉTER**

Kiadja:  
**Magyar Kereskedelmi és Iparkamara**

**A jegyzet az Innovációs és Technológiai Minisztérium, illetve a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal támogatásával a Nemzeti Foglalkoztatási Alap képzési alaprésze terhére nyújtott forrás felhasználásával jött létre.**

# TARTALOMJEGYZÉK

Tartalomjegyzék.....	1
1. A pincér mester vezetési, szervezési, gazdálkodási feladatai.....	1
1.1. Vezetési feladatok.....	1
1.1.1. A vezetés fogalma és feltételei.....	1
1.1.2. A vezetési munka folyamata.....	1
1.1.3. A vezetési szintek.....	3
1.1.4. vezetési stílusok, módszerek, vezetőtípusok.....	3
1.2. Szervezési feladatok.....	4
1.2.1. A szervezés fogalma.....	4
1.2.2. A szervezési munka elemei.....	4
1.2.3. A szervezési munka folyamata.....	5
1.2.4. A vendéglátó tevékenység szervezésének elvei.....	6
1.3. A munkaerővel kapcsolatos szervezési feladatok.....	7
1.3.1. A dolgozók kiválasztása.....	7
1.3.2. A munkaidővel kapcsolatos szervezési feladatok.....	9
1.3.3. A munkatársak ösztönzése.....	11
1.3.4. A dolgozók elszámoltatása.....	12
1.3.5. A dolgozók anyagi felelőssége.....	13
1.4. Az ügyvitel és a számvitel szervezése.....	15
1.4.1. Az ügyvitel.....	15
1.4.2. A számvitel.....	16
1.4.3. A bizonylatokkal kapcsolatos feladatok.....	18
1.5. Ellenőrzési feladatok szervezése.....	20
1.5.1. Belső ellenőrzés.....	21
1.5.2. Külső ellenőrzés.....	22
1.5.3. Az ellenőrzésekhez kapcsolódó dokumentáció.....	25
1.6. Munkafolyamatok szervezés.....	26
1.6.1. Kereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó előírások.....	27
1.6.2. A beszerzéshez kapcsolódó előírások.....	28
1.6.3. Az áruátvételhez kapcsolódó előírások.....	28
1.6.4. A tároláshoz kapcsolódó előírások.....	29
1.6.5. Az előkészítéshez kapcsolódó előírások.....	30
1.6.6. A termékek készítéséhez, tálalásához kapcsolódó előírások.....	30
1.6.7. A terítéshez kapcsolódó előírások.....	31
1.7. A kommunikáció szervezése.....	31
1.7.1. A vendégekkel történő kommunikáció.....	31
1.7.2. A munkatársak közötti kommunikáció.....	32
1.7.3. Üzleti partnerekkel történő kommunikáció.....	34
1.8. Gazdálkodási feladatok.....	38
1.8.1. A gazdálkodás fogalma.....	38
1.8.2. A gazdálkodás alapelvei.....	38
1.8.3. A gazdálkodáshoz szükséges ismeretek.....	40
1.8.4. Árképzés.....	41
1.8.5. Eszközgazdálkodás.....	43
1.8.6. Létszám- és bérgazdálkodás.....	47
1.8.7. Költséggazdálkodás.....	52
1.8.8. Eredménygazdálkodás.....	54
2. A pincér mester szakmai feladatai.....	56
2.1. A vendéglátás trendjei.....	56
2.1.1. A vendéglátás trendjei a kereslet területén.....	56
2.1.1. A vendéglátás trendjei a kínálat területén.....	59

2.1.3. A vendéglátó üzletek hazai és nemzetközi minősítési rendszerei.....	63
2.1.4. Értékesítési, felszolgálási és terítési trendek.....	65
2.2. A táplálkozás trendjei.....	68
2.2.1. Az egészséges táplálkozás.....	68
2.2.2. Reformétkezés, reformtáplálkozás (natúr táplálkozás).....	70
2.2.3. Diéták.....	70
2.2.4. Táplálkozással összefüggő betegségek.....	72
2.2.5. Ételallergiák.....	72
2.2.6. Ételintolerancia.....	73
2.3. A pincér mester napi feladatai.....	73
2.3.1. A munkaköri leírás tartalma.....	73
2.3.2. A pincér mester ajánlási tevékenysége.....	75
2.3.3. Az egyes vendégtípusok igényei és elvárásai.....	77
2.3.4. A vendéglátásban alkalmazott szoftverek.....	78
2.4. Az értékesítéshez kapcsolódó speciális feladatok.....	80
2.4.1. A vendég előtt végzett műveletek.....	80
2.4.2. A sommelier és speciális feladatai.....	84
2.4.3. A bartender és speciális feladatai.....	85
2.4.3. A barista és speciális feladatai.....	85
2.4.3. Az italpultban végzett speciális feladatok.....	86
2.5. Az üzleti kínálat összeállítása.....	86
2.5.1. Az üzleti kínálat összeállításának szempontjai.....	87
2.5.2. Menü, étrend összeállítása.....	88
2.5.3. Hagyományörző termékek.....	88
2.5.4. Választékközlés eszközei.....	89
2.5.5. Ártájékoztatási eszközök készítése.....	90
2.5.6. menükártya készítése.....	91
2.6. A pincér mester marketing feladatai.....	93
2.6.2. Marketing-mix a vendéglátásban.....	93
2.6.3. Termékpolitika a vendéglátásban.....	94
2.6.4. Piackutatás a vendéglátásban.....	95
2.6.5. A vendégek megkérdezése.....	97
2.6.5. A marketingkommunikáció.....	98
2.6.6. Az üzleti arculat (Corporate Identity).....	99
2.6.7. Reklámeszközök, reklámhordozók.....	101
2.6.8. A személyes eladás (Personal Selling).....	102
2.6.9. A vendéglátásban használható értékesítés-ösztönzési eszközök.....	103
2.6.10. A Public Relations (PR).....	104
2.6.11. A vendéglátó marketing új eszközei.....	105
2.7. Szakmagondozással, képzéssel kapcsolatos feladatok.....	106
2.7.1. Szakmagondozás.....	106
2.7.2. A szakképzés rendszere.....	106
2.7.3. A szakképzés intézményrendszere.....	108
2.7.4. Szakmai továbbképzések.....	109
2.7.5. Önképzés.....	109
2.8. A vendéglátás szakmai és érdekképviseleti szervezetei.....	110
2.8.1. Hazai és nemzetközi szakmai szervezetek.....	110
2.8.2. Érdekképviseleti szervek.....	110
2.9. Szakmai versenyek, kiállítások.....	111
2.9.1. A vendéglátás szakmai versenyei.....	111
2.9.2. Szakmai kiállítások.....	114
2.10. Portfólió készítése.....	114
3. A pincér mester rendezvényszervezési feladatai.....	116

3.1. A vendéglátó rendezvény.....	116
3.1.1. A vendéglátó rendezvény fogalma.....	116
3.1.2. A vendéglátó rendezvények jellemzői.....	116
3.2. A vendéglátó rendezvények fajtái.....	116
3.2.1. A vendéglátó rendezvények célja szerint.....	116
3.2.2. A rendezvények kezdeményezője szerint.....	118
3.2.3. A megrendezés helye szerint.....	119
3.2.4. A vendégek elhelyezése szerint.....	119
3.2.5. Az ellátás módja szerint.....	119
3.2.6. A vendégek létszáma szerint.....	120
3.2.7. A lebonyolítás színvonala szerint.....	121
3.3. A rendezvények lebonyolításához szükséges feltételek.....	121
3.3.1. A rendezvények tárgyi feltételei.....	121
3.3.2. A rendezvények személyi feltételei.....	124
3.3.3. Élelmiszer-biztonság, minőségbiztosítás.....	124
3.4. A vendéglátó rendezvények szervezésének munkafolyamata.....	124
3.4.1. Az értékesítés előkészítése.....	124
3.4.2. A rendezvények felvétele.....	125
3.4.3. A rendezvények előkészítése.....	126
3.4.4. A rendezvények lebonyolítása.....	126
3.4.5. A rendezvények utómunkálatai.....	127
3.5. A vendéglátó rendezvények ügyvitele.....	128
3.5.1. A rendezvények adatainak rögzítése.....	128
3.5.2. A rendezvények adatainak nyilvántartása.....	129
3.5.3. A rendezvényekhez kapcsolódó gazdasági számítások.....	130
3.6. A büfék szervezése.....	130
3.6.1. A büfék csoportosítása az igénybevevők köre szerint.....	131
3.6.2. A büféasztalok elhelyezése szerint.....	131
3.6.3. A büfék csoportosítása kínálatuk szerint.....	131
3.6.4. A büfék csoportosítása az ételválaszték szerint.....	132
3.7. Az állófogadás szervezése.....	132
3.7.1. Az állófogadás formái.....	132
3.7.2. Az állófogadás speciális feltételei.....	133
3.7.3. Az állófogadás speciális szervezési feladatai.....	133
3.7.4. Az állófogadás választéka.....	134
3.8. A bál szervezése.....	134
3.8.1. A bál speciális feltételei.....	135
3.8.2. A bál speciális szervezési feladatai.....	135
3.8.3. A bál választéka.....	136
3.9. A díszítkezés szervezése.....	137
3.9.1. A díszítkezés speciális feltételei.....	137
3.9.2. A díszítkezés speciális szervezési feladatai.....	137
3.9.3. A díszítkezés választéka.....	138
3.10. Az esküvő szervezése.....	139
3.10.1. Az esküvő speciális feltételei.....	139
3.10.2. Az esküvő speciális szervezési feladatai.....	139
3.10.3. Az esküvő választéka.....	140
3.11. A kávészünet szervezése.....	140
3.11.1. A kávészünet speciális feltételei.....	141
3.11.2. A kávészünet speciális szervezési feladatai.....	141
3.11.3. A kávészünet választéka.....	141
3.12. Koktélparti szervezése.....	142
3.12.1. A koktélparti speciális feltételei.....	142

3.12.2. A koktélparti speciális szervezési feladatai.....	142
3.12.3. A koktélparti választéka.....	143
3.13. Ültetett büféasztalos fogadás szervezése.....	143
3.13.1. Az ültetett büféasztalos fogadás speciális feltételei.....	144
3.13.2. Az ültetett büféasztalos fogadás speciális szervezési feladatai.....	144
3.13.3. Az ültetett büféasztalos fogadás választéka.....	145
3.14. Üzleten kívüli rendezvények szervezése.....	145
3.14.1. Az üzleten kívüli rendezvény speciális feltételei.....	145
3.14.2. Az üzleten kívüli rendezvény speciális szervezési feladatai.....	146
3.14.3. Az üzleten kívüli rendezvény választéka.....	147
4. A pincér mester idegen nyelvi kommunikációja.....	148
4.1. Szóbeli kommunikáció idegen nyelven.....	148
4.1.1. Ételek ajánlása.....	148
4.1.2. Italok ajánlása.....	148
4.1.3. Vendégpanaszok kezelése.....	148
4.1.4. Üzleti tárgyalás, rendelésvétel idegen nyelven.....	148
4.2. Írásbeli kommunikáció idegen nyelven.....	148
4.2.1. Üzleti ajánlat készítése idegen nyelven.....	148
4.2.2. Megrendelés készítése idegen nyelven.....	148
Irodalomjegyzék.....	149

# 1. A PINCÉR MESTER VEZETÉSI, SZERVEZÉSI, GAZDÁLKODÁSI FELADATAI

## 1.1. VEZETÉSI FELADATOK

### 1.1.1. A VEZETÉS FOGALMA ÉS FELTÉTELEI

#### ■ A vezetés fogalma

A vezetés egy emberekből, vagy emberekből és tárgyi objektumokból álló egységen, szervezeten belül a célok, a magatartás és a cselekvés meghatározása.<sup>1</sup>

A vezetés a cél elérésére irányuló cselekvés, a munka végrehajtását elősegítő tervszerű tevékenység.

A vezetés **szűkebb értelemben** szakmai jellegű vezetés, míg **tágabb értelemben** minden olyan megnyilatkozás, amely befolyásolja a vezetettek teljesítményét és viselkedését.

#### ■ A vezetés feltételei

A vezetésnek vannak olyan feltételei, amely nélkül nem lehet hatékony vezetésről beszélni.

##### *Koncepció*

A vezető rendelkezzen céllal, határozott elképzelésekkel.

##### *Elegendő információ*

A vezetési döntésekhez megfelelő mennyiségű és minőségű információra van szükség.

##### *Információ visszacsatolása*

Fontos, hogy az információáramlás kétirányú legyen a vezető és a szervezet között. Az információ visszacsatolása ellenőrzés formájában történhet.

### 1.1.2. A VEZETÉSI MUNKA FOLYAMATA

A vezetés, mint minden tevékenység folyamatnak is tekinthető. A vezetői tevékenység összetett, bonyolult feladat-együttes, amely különböző részekre, funkciókra tagolható. A funkciók megmutatják, hogy melyek azok a speciális szakterületek, amelyek a vezetésnek az összetevői. A vezetési funkciók a vezetés különböző szintjein eltérő jelleggel léteznek.

Természetesen a vezetésnek ezeket a feladatait nem egymástól elkülönítve, hanem összehangoltan kell végezni.

#### ■ Előkészítés

##### *A cél meghatározása*

Cél, koncepció, elképzelés nélkül nem lehet szó vezetésről.

##### *Tájékozódás, információgyűjtés*

A vezetési információk szerzése, szűrése, rendszerezése a vezetés alapvető feladata. Az információgyűjtés sok esetben megelőzi a cél meghatározását.

##### *Tervezés, döntés-előkészítés*

A tervezésnél a szervezet céljainak és feladatainak rendszerezése, alternatívák képzése történik. A tervezés középpontjában a jövő áll, mit akarunk elérni és hogyan.

A tervezési folyamat eredményeként születnek meg a szervezet céljai, és az azok

---

<sup>1</sup>

eléréséhez vezető akciók. A tervben meg kell határozni a célkitűzést, a célokhoz vezető utakat, az igénybe vehető erőforrásokat, a végrehajtás módját és az ellenőrzést.

### ***Előzetes szervezés***

Az előkészítés keretében át kell gondolni az alternatívák megvalósítási lehetőségeit.

## **■ Végrehajtás**

### ***Döntés***

A döntés az alternatívák közül az optimális kiválasztása. A döntés lehet egyszemélyi (egyéni vállalkozásoknál) és testületi döntés (társas vállalkozásoknál).

### ***Tényleges szervezés***

A tényleges szervezés elemei:

- a kitűzött célokhoz és feladatokhoz szükséges feltételek meghatározása (eszközei, a végrehajtás módja, rendje),
- a feltételek biztosítása,
- a munkafolyamat meghatározása (a tevékenységek szétosztása, a szervezeten belüli munkafolyamatok szabályozása, kapcsolatuk biztosítása),
- a szervezet kialakítása.

Az egyes vezetői szinteken elhelyezkedő vezetők általában eltérő szervezési feladatokat végeznek.

### ***Utasítás***

Az utasítás a vezetésnek a szervezetre gyakorolt összes ráhatási formája (az érdeklődés felkeltésétől a tájékoztatáson és meggyőzésen át a parancsig).

Az utasítás írásbeli és szóbeli lehet. Az utasításnak tartalmaznia kell:

- a végrehajtandó feladatokat,
- a végrehajtásért felelős személyeket,
- a végrehajtás határidejét,
- a teljesítés módját,
- a felhasználható eszközök körét.

### ***Koordináció***

A koordináció, mint vezetői feladat az egyes szervezeti egységek céljainak és tevékenységének összehangolását jelenti a szervezet céljainak megvalósítása érdekében (pl. a kiadott utasítások összehangolása).

## **■ Ellenőrzés**

### ***Operatív irányítás***

Az operatív irányítás keretében közvetlen, személyes kapcsolat révén a vezető részt vesz a végrehajtásban, és probléma esetén beavatkozik.

### ***Áttekintés***

Az áttekintés keretében a célok elérésére, a szervezet eredményeire vonatkozó tények, adatok, események tárolása és feldolgozása történik.

### ***Ellenőrzés***



A vezetői tevékenységet lezáró utolsó feladatok egyike a visszacsatolás. A vezetői tevékenység egy önmagát javító folyamat, amiből következik, hogy időről időre visszacsatolást kell végeznie, mind az általa irányított folyamat eredményességét, mind vezetői munkáját illetően.

Az ellenőrzés keretében vizsgálni kell, hogy a célt elérte-e a szervezet. Eltérés esetén nemcsak a hiba tényét, hanem okát is fel kell tárni.

### ***Értékelés***

A beosztottak, alárendelt szervezeti egységek és vezetők munkájának minősítése.

### ***1.1.3. A VEZETÉSI SZINTEK***

A vezetési hierarchiát a vezetők sora alkotja. Az irányított szervezet nagyságától függően jönnek létre az egymással alá- és fölérendeltségi viszonyban álló vezetési szintek.

#### **■ Alsó szintű**

Az alsó szintű vezetők közvetlenül a tevékenységek végzőivel állnak kapcsolatban. Feladatuk túlnyomó részt a kapott utasítások végrehajtása, illetve a felsőbb szintű vezetés munkájának segítése.

#### **■ Középszintű**

A vezetők legnagyobb csoportja. A középszintű vezető már nem közvetlenül a tevékenységek végzőivel, hanem az alsószintű vezetőkkel állnak munkakapcsolatban. Feladatuk az alsószintű vezetők munkájának összehangolása.

#### **■ Felső szintű**

Felső szintű vezetés, a csúcspanasz vezetők tűzik ki a szervezet általános céljait, és határozzák meg a stratégiáját, politikáját, módszereit és irányelveit. Általában ők képviselik a szervezetet a külső partnerek felé.

### ***1.1.4. VEZETÉSI STÍLUSOK, MÓDSZEREK, VEZETŐTÍPUSOK***

A vezetési munka jellegét, hatékonyságát befolyásolja a vezetési stílus, az alkalmazott vezetési módszerek és a vezető típusa.

Ezeket befolyásolja:

- a vezető egyéni, személyes tulajdonságai (adottságai, jelleme),
- az irányított szervezet jellege,
- a szervezet által elvégzendő feladat.

#### **■ Vezetési stílusok**

A vezetési stílusok abban nyilvánulnak meg, hogy a vezető az adott helyzethez milyen módon igazodik, milyen eszközöket használ a tevékenység végzése során.

#### **■ Vezetési módszerek**

A vezetési módszer azoknak az eszközöknek az összessége, amelyek segítségével a vezető eléri, hogy a vezetettek az ő akaratának megfelelő magatartást tanúsítsanak.

#### **■ Vezetőtípusok**

A vezetői munka stílusát, a vezetés módszereit és a vezető egyéniségét tekintve az alábbi vezetőtípusokat lehet megkülönböztetni:

#### ***Autokratikus***

Erőre, erőszakra, tekintélyre támaszkodó vezető.

### ***Liberális, „laissez-faire”***

A beosztottakat cselekedni hagyó, számukra elegendő mozgásteret biztosító vezető.

### ***Demokratikus***

Az érdekezésszerű, meggyőzésre építő vezetőtípus.

## **1.2. SZERVEZÉSI FELADATOK**

### ***1.2.1. A SZERVEZÉS FOGALMA***

A szervezés a cél elérése érdekében a tevékenység feltételeinek biztosítása, összehangolása, a munkafolyamat és a szervezet kialakítása.

A szervezés alapvetően vezetői feladat, de minden dolgozó a saját munkáját is szervezi.

### ***1.2.2. A SZERVEZÉSI MUNKA ELEMELI***

A szervezés fogalmából levezethetők a szervezés elemei.

#### **■ A tevékenység feltételei**

##### ***Tárgyi feltételek***

A vendéglátásban a legfontosabb tárgyi feltételek a vendéglátó üzlet és annak helyiségei, a gépek, berendezések, felszerelések, a készletek és az információk.

##### ***Személyi feltételek***

A különböző munkafolyamatokhoz megfelelő mennyiségben és minőségben kell dolgozókat biztosítani.

#### **■ Munkafolyamat**

A munkafolyamat a tevékenység előre meghatározott sorrendje.

A munkafolyamatok további részekre bonthatók:

Munkafolyamat (pl. értékesítés) → Munkaszakaszok (pl. az értékesítés előkészítése) → Munkaműveletek (pl. terítés) → Munkaelemek (pl. abrosz felterítése) → Munkamozdulatok (pl. az abrosz megfogása).

A munkafolyamatok szervezésénél gyakori a munkamegosztás és a munkaösszevonás.

A **munkamegosztás** a munkafolyamatok kisebb részekre bontása az egyes dolgozók között, a **munkaösszevonás** pedig több munkafolyamat összekapcsolása.

#### **■ A munkafolyamatok szervezésének formái**

A munkafolyamatok szervezésénél meghatározhatók a szervezési alapformák.

##### ***Folyamatos szervezés***

Az eljárási szabály előre pontosan meghatározott (pl. a rendelés felvétele).

##### ***Egyedi szervezés (diszponálás)***

Ritkábban előforduló szervezési feladat, de van kidolgozott eljárási szabály (pl. a vendég panaszának intézése).

##### ***Váratlan szervezés (improvizáció)***

Ritkán előforduló szervezési feladat, egyedi, ideiglenes szabályozást igényel (pl. turistacsoport lemondja a megrendelését, majd mégis megérkezik).

#### **■ Szervezet**

A szervezet meghatározott cél megvalósítására létrehozott, elkülönült egység.

A munkafolyamatok elvégzése a különböző szervezeti egységekben (munkahelyeken) történik. Az egyes szervezeti egységeket a munkafolyamatoknak megfelelően kell kialakítani.

A szervezet kialakítását befolyásolja:

- az elérendő célok,
- az elvégzendő feladatok,
- a rendelkezésre álló tárgyi feltételek,
- a rendelkezésre álló személyi feltételek,
- a szervezet természeti környezete,
- a szervezet társadalmi, gazdasági környezete stb.

A szervezet kialakítása során meg kell meghatározni:

- a feladatköröket (kinek mi a dolga),
- a hatásköröket (kinek mire, kire terjed ki a hatása),
- a felelősségi köröket (ki és miért felel),
- a hálózatot (ki kivel dolgozik együtt),
- az utasítási láncot (ki kit utasít),
- a döntési mechanizmust (ki dönt és milyen információk alapján).

#### ■ A szervezeti egységek közötti kapcsolatok

##### *Függelmi kapcsolat*

Alá- és fölérendeltségi kapcsolat, amely meghatározott jogokon (pl. utasítási, beszámoltatási, ellenőrzési, munkáltatói jog) keresztül érvényesül. A függelmi kapcsolat lehet irányítási, felügyeleti és ellenőrzési kapcsolat.

##### *Együtműködési kapcsolat*

Mellérendeltségi viszonyban álló szervezeti egységek közötti egyenrangú kapcsolat.

##### *Funkcionális kapcsolat*

Valamilyen feladat végrehajtásához kötődő kapcsolat. A funkcionális kapcsolat lehet például véleményezési, adatszolgáltatási (statisztikai) kapcsolat.

### **1.2.3. A SZERVEZÉSI MUNKA FOLYAMATA**

A szervezés maga is egy munkafolyamatnak tekinthető, így munkaszakaszokra bontható.

#### ■ A cél kijelölése

A szervezet előtt álló célok meghatározása. (Ilyen cél lehet például egy étteremben az árbevétel növelése.)

#### ■ Tájékozódás és információgyűjtés

Ennek során kell információt szerezni arról, hogy milyen módon érhető el a cél. (Az előbbi cél elérésével kapcsolatban például úgy ítéljük meg, hogy a szolgáltatások bővítésével érhető el a cél.)

#### ■ Döntés-előkészítés

A döntés-előkészítés során különböző alternatívák, feladattervek felállítása a cél. (Példánk szempontjából alternatíva lehet vacsoraestek és borkóstolók szervezése.)

#### ■ Döntés

Az alternatívák közül az optimális kiválasztása. (Dönthetünk például úgy, hogy vacsoraestek szervezésével kívánjuk célunkat elérni.)

### ■ Tényleges szervezés

A döntéssel kapcsolatos feltételek biztosítása, összehangolása, a szükséges munkafolyamatok és a szervezet kialakítása. (A vacsoraestek lebonyolításához szükséges tárgyi és személyi feltételeket előírásoknak megfelelően kell biztosítani, ezeket össze kell hangolni, meg kell határozni, hogy milyen munkakörökre van szükség, és ezek hogyan kapcsolódnak az üzlet többi egységéhez.)

### ■ Végrehajtás

A szervezés megvalósítása. (A vacsoraestek meghirdetése és lebonyolítása.)

### ■ Ellenőrzés

Az ellenőrzés annak a vizsgálata, hogy a szervezéssel a kitűzött cél megvalósult-e, a szervezet elérte-e a célját. (A vacsoraestek lebonyolításával megvalósult-e a cél, az étterem bevételének növelése.)

## ***1.2.4. A VENDÉGLÁTÓ TEVÉKENYSÉG SZERVEZÉSÉNEK ELVEI***

A vendéglátásban kiemelt gazdasági szerepe van az üzleti tevékenységek hatékony megszervezésének. A szervezés során számtalan gazdasági elvnek kell megfelelni.

### ■ Rendszerszemlélet elve

A rendszerszemlélet alkalmazása arra a felismerésre épül, hogy az egymástól elkülönülő részek kevésbé hatékonyan működnek, mint amikor azokat összekapcsolják.

### ■ Minőségbiztosítás elve

A szervezési munka során cél, hogy a szervezet tevékenysége a partnerek felé azt sugallja, hogy a minőségi követelményeknek megfelel.

A szervezésben a minőségbiztosítás megjelenése:

- a teljes folyamat minőségi irányítása és ellenőrzése,
- a vendégek érdekeinek érvényesítése, igényeinek kielégítése,
- objektív értékelés biztosítása, mely lehet külső szervezet által végzett vizsgálat is.

### ■ A tevékenységhez rendelés elve

A szervezés fontos alapelve, hogy a végzendő tevékenységhez kell a tárgyi és személyi feltételeket hozzárendelni, és nem fordítva.

### ■ A tevékenység gazdaságos végrehajtásának elve

A szervezés során el kell érni, hogy a tevékenységek végzése gazdaságos legyen.

### ■ A munka ütemességének elve

Az egyenletes, szakaszos munkavégzés biztosítása lényeges szempont a szervezésnél.

### ■ Egyenes út elve

Alapvető követelmény, hogy a nyersanyag a feldolgozás során minél gyorsabban és egyenes úton jusson el a fogyasztóhoz, a vendéghez.

### ■ Tiszta út elve

A nyersanyag és a hulladék útja ne keresztezze a késztermék útját.

### ■ Rendezettség elve

Rend legyen az egyes munkafolyamatokban és azok munkahelyein.

### ■ Egyszerűség elve

A bonyolult folyamatokat váltsák fel könnyebben elvégezhetőkre.

### ■ Legkevesebb mozdulat és a legrövidebb út elve

A szervezés során a munkavégzésből ki kell küszöbölni a felesleges munkaelemeket, mozdulatokat és időtartamokat.

### ■ Párhuzamosságok megszüntetésének elve

A párhuzamosságok megszüntetésével a szervezet tevékenysége gazdaságosabbá tehető.

### ■ Egyidejűség elve

Az azonos vagy hasonló munkákat egy munkamenetbe kell összevonni.

### ■ Előkészítettség elve

A szervezés keretében kutatni kell az előkészítés hiányosságaiból adódó veszteségeket.

### ■ Ellenőrzés elve

Folyamatosan vizsgálni kell, hogy a cél szempontjából megfelelően zajlanak-e a munkafolyamatok.

### ■ Tényezők figyelembevételének elve

A vendéglátó tevékenység szervezésénél sokféle, gyakran számokban is kifejezhető tényezőnek lehet több-kevesebb hatása, amit figyelembe kell venni.

Ilyen tényezők:

- nyitvatartási idő,
- műszakok száma,
- a vendégek átlagos tartózkodási ideje,
- az egy vendégre jutó fogyasztás,
- egy vendég által használt eszközök száma,
- a vendégek forgása,
- az étel- és italválaszték nagysága,
- a nyersanyag-utánpótlás gyakorisága,
- a beszerzett nyersanyagok előkészítettségi foka stb.

## 1.3. A MUNKAERŐVEL KAPCSOLATOS SZERVEZÉSI FELADATOK

A szervezési feladatok közül kiemelt szerepe van a munkaerővel kapcsolatos szervezési munkáknak.

### 1.3.1. A DOLGOZÓK KIVÁLASZTÁSA

A vállalkozások optimális működésének alapfeltétele, hogy minden munkakörre meg kell találni az ideális jelöltet. A foglalkoztatás sokba kerül, ezért nem megfelelő munkavállaló alkalmazása esetén megsokszorozódhatnak a kiadások (pl. betanítási költségek).

#### ■ A munkaerő forrása

##### *A munkaerő biztosítása belső forrásból*

A munkaerő biztosításának legegyszerűbb formája. Alkalmazására csak akkor van lehetőség, ha a dolgozó áthelyezése nem okoz a korábbi munkahelyén munkaerő-gazdálkodási problémákat.

##### *A munkaerő biztosítása toborzással*

A munkaerő-toborzás olyan módszereket foglal magában, amelyek a szervezet igényeinek megfelelő számú és összetételű munkaerő biztosítására irányulnak.

A munkaerő-toborzás módszerei lehetnek: álláshirdetések, munkaközvetítők ajánlatai, spontán jelentkezők fogadása, saját adatbank alapján behívások, belső

munkatársak ajánlásai, állásbörze, pályázatok kiírása, ösztöndíjas rendszer alkalmazása, szakmai szövetségek ajánlásai stb.

A toborzás leggyakrabban alkalmazott módszere az **álláshirdetés**.

#### ■ A megfelelő személy kiválasztása

Ahhoz, hogy a jelentkezők között megtaláljuk a leginkább igényeinknek megfelelő, számos módszer áll rendelkezésünkre.

##### *Elbeszélgetés, interjú*

A gyors, informális elbeszélgetésektől kezdve, a hosszabb ideig tartó állásinterjúig sokféle formája képzelhető el.

##### *Tesztek*

A szükséges és elvárható kompetenciák mérését biztosító tesztek kitöltésével is kiválasztható a megfelelő dolgozó.

##### *Próbamunka*

A tevékenység gyakorlati bemutatásával a szakmai képességeket és személyiségjegyeket vizsgálhatjuk. Szervezésénél arra ügyelni kell, hogy a próbamunka csak munkaviszony keretében követelhető meg.

#### ■ A dolgozó betanítása, beilleszkedésének segítése

A munkahelyi betanítás, beilleszkedés segítése fontos mozzanata a munkába állítás folyamatának. A betanítás, a beilleszkedés segítése általában egyénre szabott feladat, de előfordulhat csoportos betanítás is. Mindenképpen szükség lehet segítő(k) kijelölésére.

##### *Betanítás*

A betanítás során konkrétan azt az adott munkafolyamatot, munkakört kell betanítani, amelyet a dolgozó munkája során el fog végezni.

##### *Beilleszkedés segítése*

Fontos az új dolgozóval megismertetni a munkakörnyezetet, emellett a munkatársi kapcsolatok megfelelő kialakítása is nagy a jelentősége.

A betanítás, beilleszkedés segítése már a dolgozók munkába lépése előtt megtörténhet, hiszen a szakmai környezetet, a munkatársakat is fel kell készíteni az új dolgozók fogadására. A belépő dolgozót el kell látni kellő információval a szervezettel, a munkakörével, az ellátandó feladatokkal és a kommunikációs csatornákkal kapcsolatosan.

Az új dolgozó belépése után a következő feladatok vannak a betanítással, beilleszkedés segítségével kapcsolatban:

- a munkavállaló jogainak, a munkahelyi hierarchia, az alá- és fölérendeltségi viszonyoknak a megismertetése,
- a munkaköri leírás megismertetése (feladatkörök, hatáskörök, felelősségi körök),
- a munkavégzés folyamatának megismertetése,
- a munkakörnyezet megismertetése (pl. közlekedés a munkahelyre, tájékozódás a munkahelyen alkalmazott jelzések alapján, munkaterület és környezet tisztán tartása),
- a munkavégzéshez szükséges anyagok, eszközök megismertetése, munkaruha, védőruha helyes használata, eszközök és gépek biztonságos használata,

- a beilleszkedés támogatása (pl. együttműködés a munkatársakkal, munkakapcsolatok rendszere) stb.

### **1.3.2. A MUNKAIDŐVEL KAPCSOLATOS SZERVEZÉSI FELADATOK**

A munkaidőre, a munkaidő felhasználására és a munkaidő-beosztás elkészítésére vonatkozóan részletes jogszabályi előírások vannak.<sup>2</sup>

#### **■ Munkaidő**

A munkaidő munkavégzésre előírt idő kezdetétől annak befejezéséig tartó idő, valamint a munkavégzéshez kapcsolódó előkészítő és befejező tevékenység tartama. Előkészítő vagy befejező tevékenység: minden olyan feladat ellátása, amelyet a munkavállaló munkaköréhez kapcsolódóan, szokás szerint és rendszeresen, külön utasítás nélkül köteles elvégezni.

Nem munkaidő a munkavállaló lakó- vagy tartózkodási helyéről a tényleges munkavégzés helyére, valamint a munkavégzés helyéről a lakó- vagy tartózkodási helyére történő utazás tartama.

Éjszakai munka: a huszonkét és hat óra közötti időszakban teljesített munkavégzés.

A munkaidő szabályozásának fő elvei:

- a munkáltató a munkavállalók munkaidejét minél célszerűbben tudja felhasználni,
- a munkaidő rendje a munkavállalók számára is belátható, érdekeinek megfelelő legyen.

#### **■ Munkaidőrendszerek**

##### *Általános munkarend*

A munkaidőt heti öt napra, hétfőtől péntekig kell beosztani.

Az általános munkarend alkalmazása esetén annak belső rendjét a jogszabály nem köti meg, így a munkaidő nemcsak egyenlő munkaidejű napokra, de – a feltételek megléte esetén – egyenlőtlenül és a munkanapon belül osztottan is beosztható.

A munkaidő munkaidőkeret vagy elszámolási időszak alkalmazása esetén egyenlőtlenül osztható be.

Általános munkarend kialakítható **napi munkaidő** meghatározásával.

A teljes napi munkaidő lehet:

- napi nyolc óra (általános teljes napi munkaidő),
- legfeljebb napi tizenkét óra (hosszabb teljes napi munkaidő) a felek megállapodása alapján, ha a munkavállaló készenléti jellegű munkakört lát el, a munkáltató vagy a tulajdonos hozzátartozója,
- napi nyolc óránál kevesebb (részmunkaidő).

A munkáltató a munkavállaló által teljesítendő munkaidőt **munkaidőkeretben** is meghatározhatja.

A munkaidőkeretben teljesítendő munkaidőt a munkaidőkeret tartama, a napi munkaidő és az általános munkarend alapulvételével kell megállapítani.

A munkaidőkeret kezdő és befejező időpontját írásban meg kell határozni és közzé kell tenni

A munkaidőkeret lehetséges tartama:

- legfeljebb négy hónap vagy tizenhat hét,

---

<sup>2</sup>

2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről

- legfeljebb hat hónap vagy huszonhat hét (a megszakítás nélküli, a többműszakos, az idényjellegű és a készenléti jellegű tevékenységnél),
- legfeljebb tizenkét hónap vagy ötvenkét hét (ha ezt technikai vagy munkaszervezési okok indokolják és a kollektív szerződés ezt előírja).

### ***Kötetlen munkarend***

A munkáltató – meghatározott feltételek szerint – kötetlen munkarend alkalmazásáról is dönthet. Kötetlen a munkarend, ha a munkáltató heti átlagban legalább a napi munkaidő fele beosztásának jogát – a munkakör sajátos jellegére, a munkavégzés önálló megszervezésére tekintettel – a munkavállaló számára írásban átengedni.

### **■ A munkaidő-beosztás készítése**

A munkaerővel való gazdálkodás egyik fontos területe a dolgozók munkaidő-beosztásának megfelelő elkészítése. Az elkészítés alapelve, hogy akkor dolgozzanak a legtöbben, amikor a vendéglátó üzletben a legnagyobb a forgalom, és természetesen akkor kevesebben, amikor kisebb a vendégszám.

A munkáltató a munkaidő beosztásának jogát – a munkavégzés önálló megszervezésére tekintettel – a munkavállaló számára írásban átengedheti (kötetlen munkarend).

A munkáltató a munkaidőt az egészséges és biztonságos munkavégzés követelményére, valamint a munka jellegére figyelemmel osztja be.

A munkaidő-beosztás szabályait (munkarend) a munkáltató állapítja meg.

Az üzletekben heti – vagy ritkábban havi – munkaidő-beosztást kell készíteni.

A munkáltató a munkaidő-beosztást legalább egy hétre, a beosztás szerinti napi munkaidő kezdetét megelőzően legalább százhatvanöt órával korábban írásban közli. Közlés hiányában az utolsó munkaidő-beosztás az irányadó.

A munkáltató a közölt munkaidő-beosztást, ha gazdálkodásában vagy működésében előre nem látható körülmény merül fel, a beosztás szerinti napi munkaidő kezdetét megelőzően legalább kilencvenhat órával korábban módosíthatja. A munkáltató a közölt munkaidő-beosztást a munkavállaló írásbeli kérésére is módosíthatja.

A munkavállaló beosztás szerinti napi munkaideje – a részmunkaidőt kivéve – négy óránál rövidebb nem lehet.

A munkavállaló beosztás szerinti napi munkaideje legfeljebb tizenkét óra, heti munkaideje legfeljebb negyvennyolc óra lehet.

A munkáltató – a felek megállapodása alapján – a napi munkaidőt legfeljebb két részletben is beoszthatja (osztott napi munkaidő). Az osztott napi munkaidő-beosztás szerinti napi munkaidők között legalább két óra pihenőidőt kell biztosítani.

Munkaszüneti napok: január 1., március 15., nagypéntek, húsvéthétfő, május 1., pünkösdhétfő, augusztus 20., október 23., november 1. és december 25–26.

A napi munka befejezése és a következő munkanapi munkakezdés között legalább tizenegy óra egybefüggő pihenőidőt kell biztosítani. A napi pihenőidő időtartama legalább nyolc óra az osztott munkaidőben, a megszakítás nélküli, a több műszakos vagy az idényjellegű tevékenység keretében foglalkoztatott munkavállaló esetében.

Hetenként két pihenőnapot (heti pihenőnap) kell beosztani. A heti pihenőnapok egyenlőtlenül is beoszthatók.



A munkaidő-beosztás elkészítésénél a rendelkezésre álló személyi feltételek mennyisége és összetétele is fontos (például a női terhessége megállapításától a gyermekének egyéves koráig, továbbá a fiatalok éjszakai munkára igénybe venni nem lehet).

#### ■ A munkaidő-beosztás dokumentálása

A jogszabályok előírják, hogy nemcsak a tényleges munkaidőt rögzítő munkaidő-nyilvántartást kell elkészíteni és megőrizni, hanem a munkaidő-beosztást is.

A munkaidő-beosztást az általános munkajogi elévülési időn belül (3 év) meg kell őrizni, hiszen csak így ellenőrizhető, hogy volt-e rendkívüli munkavégzés.

A munkaidő-beosztás formájára vonatkozóan nincs előírás, csak a tartalmára. A munkaidő-beosztás kötelező tartalma:

- munkakörönként és dolgozónként csoportosítva a létszám,
- feltüntetve, hogy kinek mikor, hánytól-hányig kell dolgoznia.

Csak az ilyen módon elkészített munkaidő-beosztás felel meg a jogszabályi előírásnak, hiszen ki kell belőle derülnie, hogy a dolgozónak melyik napon, mennyi időt kell dolgoznia, és mi a munkaidejének kezdő és a befejező időpontja.

### 1.3.3. A MUNKATÁRSOK ÖSZTÖNZÉSE

#### ■ Munkahelyi motiváció

A munkahelyi motiváció fontos gazdálkodási tényező, hiszen szoros összefüggés van a motiváció és a dolgozók teljesítménye között. Megfelelő motiválás nélkül nem várható el, hogy a dolgozók a szervezet érdekében megfelelő teljesítményt nyújtsanak.

#### ■ Az ösztönzési rendszer elemei

A dolgozók ösztönzésére számtalan eszköz áll a vezetők rendelkezésére. Az eszközöket érdemes megfelelő kombinációban alkalmazni.<sup>3</sup>

##### *Bérek*

A bérek legyenek versenyképesek a munkaerőpiacon, legyenek összhangban az elvégzett munkával, és legyenek arányosak a szervezeten belüli más munkakörökhöz képest.

Az **alpbér** az ösztönzés fontos eleme, amelynek formái: az időbér, a teljesítménybér, illetve ezek kombinációja. A **változó bér** (pl. jutalék, nyereségrészesedés) teljesítményalapú ösztönző bérezési forma.

##### *Anyagi jellegű juttatások*

A javadalmazás azon elemei, amelyeket a munkáltató a béren kívül nyújt a dolgozóknak.

Ezek lehetnek:

- nyugdíjbiztosítás (önkéntes- vagy magánnyugdíjpénztár),
- személyi biztonság növelése (életbiztosítás, balesetbiztosítás, utazási biztosítás, egyéni egészségügyi biztosítása stb.),
- pénzügyi támogatás (kedvezményes hitelek, kedvezményes áruvásárlás, utazási hozzájárulás, albérleti hozzájárulás stb.),

---

3

[https://penzugysziget.hu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2888:15&catid=310&Itemid=420](https://penzugysziget.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=2888:15&catid=310&Itemid=420)

- személyes szükségletek kielégítése (pótszabadság, szabadnapok, tanulmányi szabadság, vállalati bölcsőde, óvoda, pénzügyi tanácsadás, sport és szabadidős tevékenységek stb.),
- vállalati gépkocsi (status gépkocsi, munkavégzéshez szükséges gépkocsi, gépkocsi-költségtérítés saját gépjármű használatakor stb.),
- egyéb juttatások (étkezési hozzájárulás, ruhapénz, telefonszámla térítés, hitelkártya, tandíjak átvállalása stb.).

### ***Nem anyagi jellegű juttatások***

Pénzben nem mérhető juttatások, de gyakran a legnagyobb ösztönző erővel rendelkeznek.

Ilyenek lehetnek: erkölcsi elismerés, önállóság biztosítása, értelmes munka, lehetőség a fejlődésre, belátható karrierút és előmeneteli rendszer, megfelelő munkahelyi légkör és munkakörnyezet, a magánélet tiszteletben tartása stb.

### **1.3.4. A DOLGOZÓK ELSZÁMOLTATÁSA**

A vendéglátásban dolgozók értékeket kezelnek munkájuk során. Jogszabályok rögzítik, hogy a munkavállaló a munkaviszonyból eredő kötelezettségének vétkes megszegésével (cselekvéssel vagy mulasztással) okozott kárért felelősséggel tartozik. A dolgozótól elvárható, hogy teendőit az elvárható szakértelemmel és gondossággal, a munkájára vonatkozó szabályok, előírások és utasítások szerint végezze el úgy, hogy közben anyagi károsodást ne idézzon elő.

#### **■ Az elszámoltatás lényege**

Az értékre vonatkozó elszámoltatás lényege, hogy az értéknek egy feltételezett állapotát hasonlítjuk össze egy tényleges, valóságos állapottal.

Az elszámoltatáshoz az alábbi mérlegsort használhatjuk fel:

$$\text{Nyitóérték} + \text{Értéknövekedés} = \text{Értékcsökkenés} + \text{Záróérték}$$

A vendéglátás területén meghatározhatók az elszámoltatás legfontosabb alapelvei:

- általában értékben történik,
- meghatározott időszakra vagy konkrét ügyletre vonatkozik,
- a nyitóértékből kell kiindulni,
- figyelembe kell venni az időszak vagy az ügylet alatt bekövetkezett értékváltozásokat,
- meg kell állapítani a tényleges záróértéket.

#### **■ Az elszámoltatás formái**

Az elszámoltatáshoz szükséges feltételezett állapotot a számvitel segítségével, különböző nyilvántartásokból határozzuk meg (könyv szerinti állapot). A számítások elvégzéséhez az áruforgalmi mérlegsor által biztosított összefüggést használjuk fel.

Az üzleti gyakorlatban az elszámoltatáshoz a dolgozók és egyes részlegek elszámoltatásához az áruforgalmi mérlegsort alkalmazzuk:

$$\text{Nyitókészlet} + \text{Készletnövekedés} = \text{Készletcsökkenés} + \text{Zárókészlet}$$

Az elszámoltatáshoz a mérlegsornak azt a tulajdonságát használjuk fel, mely szerint bármelyik három adat ismeretében a negyedik adat egyenletrendezéssel kiszámítható.

$$\text{Készletcsökkenés} = \text{Nyitókészlet} + \text{Készletnövekedés} - \text{Zárókészlet}$$

$$\text{Zárókészlet} = \text{Nyitókészlet} + \text{Készletnövekedés} - \text{Készletcsökkenés}$$

Ennek megfelelően az elszámoltatásnak két alapvető formája van:

### ***A zárókészlet egybevetése***

Az elszámoltatás e módszerénél a nyilvántartás adatai alapján meghatározott (feltételezett) zárókészletet vetjük egybe a tényleges zárókészlettel. Az elszámoltatásnak ezt a módszerét alkalmazzuk például a raktározásnál, de a dolgozók részére kiadott egyéb eszközöknél (pl. védőruha) is.

### ***A készletcsökkenés egybevetése***

Az elszámoltatás e módszerénél a nyilvántartás adatai alapján meghatározott (feltételezett) készletcsökkenést vetjük egybe a tényleges készletcsökkenéssel. Az elszámoltatásnak ezt a módszerét alkalmazzuk azoknál a tevékenységeknél, ahol a tevékenység során valamilyen készletet használunk fel (például a termelésnél, értékesítésnél).

## ***1.3.5. A DOLGOZÓK ANYAGI FELELŐSSÉGE<sup>4</sup>***

Anyagi felelősségnél a dolgozó köteles viselni a döntéseinek, tetteinek anyagi következményeit. Az anyagi felelősség minden esetben érvényesül, ha a dolgozó a munkáltatónak kárt okoz.

A munkavállaló a munkaviszonyból származó kötelezettségének megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni, ha nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A dolgozó felelősségét, a kárt, valamint az okozati összefüggést a munkáltatónak kell bizonyítania.

A kártérítés mértéke nem haladhatja meg a munkavállaló négyhavi távolléti díjának összegét. Szándékos vagy súlyosan gondatlan károkozás esetén a teljes kárt kell megtéríteni.

Nem kell megtéríteni a munkavállalónak azt a kárt, amelynek bekövetkezése a károkozás idején nem volt előrelátható, vagy amelyet a munkáltató vétkes magatartása okozott, vagy amely abból származott, hogy a munkáltató kárenyhítési kötelezettségének nem tett eleget.

A kárt a munkavállalók vétkességük arányában, ha ez nem állapítható meg, közrehatásuk arányában viselik. A kárt a munkavállalók egyenlő arányban viselik, ha a vétkesség, vagy a közrehatás arányát nem lehet megállapítani. Egyetemes kötelezésnek van helye, ha a kárt többen szándékosan okozták.

### **■ A vétkesség fokozatai**

#### ***Vétlen károkozás***

Nincs kártérítés.

#### ***Gondatlan károkozás***

A kártérítés mértéke a munkavállaló 4 havi távolléti díjának összegét nem haladhatja meg. Kollektív szerződés rendelkezése alapján, gondatlan károkozás esetén a kártérítés mértéke legfeljebb a munkavállaló 8 havi távolléti díjának összege.

#### ***Súlyosan gondatlan károkozás***

A munkavállaló a teljes kárt köteles megtéríteni.

#### ***Szándékos károkozás***

A munkavállaló a teljes kárt köteles megtéríteni.

---

4

2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről

## ■ Megőrzési felelősség

A munkavállaló köteles megtéríteni a kárt a megőrzésre átadott, visszaszolgáltatási vagy elszámolási kötelezettséggel átvett olyan dologban bekövetkezett hiány esetén, amelyeket állandóan őrizetben tart, kizárólagosan használ vagy kezel.

Mentesül a munkavállaló a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiányt részéről elháríthatatlan ok idézte elő.

A munkavállaló a kárt akkor köteles megtéríteni, ha a dolgot jegyzék vagy elismervény alapján, aláírásával igazoltan vette át. A dolog több munkavállaló részére, megőrzés céljából történő átadásánál a jegyzéket vagy elismervényt valamennyi átvevő munkavállalónak alá kell írnia. A munkavállaló meghatalmazhatja az átvevőt, hogy a dolgot helyette és nevében átvegye.

Ha a megőrzésre átadott dologban megrongálódása folytán keletkezett kár, a munkavállaló mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

A több munkavállalónak megőrzésre átadott dologban bekövetkezett hiányért a munkavállalók munkabérük arányában felelnek.

## ■ Pénzfelelősség

A pénztárost, a pénzkezelőt vagy értékkezelőt a jegyzék vagy elismervény nélkül is terheli a teljes anyagi felelősség az általa kezelt pénz, értékpapír és egyéb értéktárgy tekintetében.

## ■ Leltárfelelősség

A leltárhiány a raktárakban és egyéb vendéglátóipari munkahelyeken dolgozók az értékesítésre, forgalmazásra vagy kezelésre szabályszerűen átadott és átvett anyagban, áruban (leltári készlet) ismeretlen okból keletkezett, a természetes mennyiségi csökkenés és a kezeléssel járó veszteség mértékét meghaladó hiány. Ha ismert az ok, akkor már nem beszélhetünk leltárhiányról.

A leltárhiányért a munkavállaló vétkességére tekintet nélkül felel.

A leltárhiányért való felelősség feltételei:

- leltáridőszakra vonatkozó leltárfelelősségi megállapodás megkötése,
- a leltári készlet szabályszerű átadása és átvétele,
- a leltárhiánynak a leltározási rend szerint lebonnyolított, a teljes leltári készletet érintő leltárfelvétel alapján történő megállapítása, továbbá
- legalább a leltáridőszak felében az adott munkahelyen történő munkavégzés.

Ha a leltári készletet a leltárhiányért nem felelős munkavállaló is kezeli, a felelősség további feltétele, hogy a leltárhiányért felelős munkavállaló az adott munkakörben vagy munkahelyen történő foglalkoztatáshoz írásban hozzájáruljon.

### *A leltárfelelősség szabályai*

- A leltáridőszak a két egymást követő leltározás közötti tartam.
- A leltárfelelősségi megállapodást írásba kell foglalni. A megállapodásban meg kell határozni a leltári készletnek azt a körét, amelyért a munkavállaló felelősséggel tartozik.
- A leltárfelelősséggel kapcsolatban a munkáltató állapítja meg:

- azoknak az anyagoknak, áruknak a körét, amelyek után az anyag jellegére, méretére, a raktározás vagy a tárolás feltételeire való tekintettel forgalmazási veszteség számolható el,
  - a forgalmazási veszteség elszámolható mértékét,
  - a leltári készlet átadásának és átvételének módját és szabályait,
  - a leltárhiány vagy a leltárfelelősség megállapítására irányuló eljárás rendjét,
  - a leltári készlet biztonságos megőrzését szolgáló munkáltatói kötelezettségeket.
- A munkavállalót ezekről a feltételekről a leltárfelelősségi megállapodás megkötését, vagy a leltáridőszak kezdetét megelőzően írásban tájékoztatni kell.
  - Leltározásnál a munkavállaló, vagy akadályoztatása esetén képviselője, csoportos leltárfelelősségnél az eljárási szabályokban meghatározott munkavállalók jelenlétét lehetővé kell tenni. A munkáltató, ha a munkavállaló képviseletéről nem gondoskodik, az adott szakmában jártas, érdektelen képviselőt jelöl ki.
  - A munkavállalóval a leltárelszámolást és annak eredményét ismertetni kell. A munkavállaló az eljárás során észrevételt tehet, a munkavállalót – kivéve, ha szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg – meg kell hallgatni.
  - A munkáltató a leltárhiánnyal kapcsolatos kártérítési igényét a leltárfelvétel befejezését követő hatvannapos jogvesztő határidő alatt érvényesítheti. Büntetőeljárás esetén e határidő harminc nap és a nyomozó hatóság vagy a bíróság jogerős határozatának közlését követő napon kezdődik.

#### ***A leltárfelelősség mértéke***

- A leltári készletet állandóan egyedül kezelő munkavállaló – a leltárfelelősségi megállapodás eltérő rendelkezése hiányában – a leltárhiány teljes összegéért felel.
- A munkavállaló legfeljebb 6 havi távolléti díja mértékéig felel, ha a leltári készletet a leltárhiányért nem felelős munkavállaló is kezeli.
- Csoportos leltárfelelősségi megállapodás esetén a kártérítés mértéke nem haladhatja meg a megállapodást kötött munkavállalók távolléti díjának 6 havi együttes összegét. A csoportos leltárfelelősségi megállapodás meghatározhatja a felelősség munkavállalók közötti megosztását is, de egyetemleges felelősség megállapításának nincs helye. A munkavállalók távolléti díjuk arányában felelnek, ha a csoportos leltárfelelősségi megállapodás a felelősség megosztását nem rendezi.

## **1.4. AZ ÜGYVITEL ÉS A SZÁMVITEL SZERVEZÉSE**

### ***1.4.1. AZ ÜGYVITEL***

#### **■ Az ügyvitel fogalma**

Minden folyamat szervezése és vezetése ügyvitelt igényel. Szabályosan ismétlődő feladatoknál mindig meghatározható a tevékenységeknek az a sora, amelyekkel adott ügy elintézhető.

Az ügyvitel **tágabb értelemben** az ügyek folyamatos, szabályozott intézése, amelynek keretében meghatározzuk az ügyek elintézéséhez szükséges tennivalók sorrendjét.

A napi gyakorlatban az ügyvitelnek inkább a **szűkebb** értelmezését használjuk: az ügyvitel minden nyilvántartással, számolással, azaz írásbeliséggel járó munka.

## ■ **Ügyviteli feladatok**

Az ügyviteli feladatok az egész vállalkozást érintik, a végrehajtási területtől a legfelső irányításig. A gazdasági tevékenységeknél a munkamegosztás az ügyviteli feladatok megosztását is jelenti.

A vendéglátással foglalkozó vállalkozások esetében a legfontosabb **ügyviteli jellegű feladatok**: bizonylatolás, leltározás, ellenőrzés, elszámolás, elszámoltatás, üzleti levelezés, forgatókönyv készítése, kimutatások készítése, pénzügyi műveletek végzése stb.

Bármilyen feladatról is legyen szó, az ügyvitellel kapcsolatos cél a bürokráciamentes, gazdaságosan működő, gyors, gépesített, a vezetés információs rendszerét és döntéseit elősegítő ügyvitel kialakítása.

### **1.4.2. A SZÁMVITEL**

#### ■ **A számvitel fogalma**

A **számvitel** olyan információs rendszer, amely a gazdálkodó szervezetek működését mutatja be. A számvitel a könyvviteli tevékenység keretében gyűjti, rögzíti, rendszerezi és bemutatja a gazdasági egység vagyona és eredményességére vonatkozó adatokat.

Az adatgyűjtés célja az érdekelt döntéshozók (vezetők, tulajdonosok, hitelezők, befektetők) és ellenőrző szervek (pl. adóhivatal) számára megfelelő információ biztosítása.

A számvitel a tájékoztatás eszköze: információt ad a vállalkozás vagyonáról, annak változásáról, valamint arról, hogy a vagyon hasznosítása mennyire eredményes, azaz milyen eredményt ért el a vállalkozás.

A számviteli tevékenységet jogszabály írja elő a gazdaság szereplői számára.<sup>5</sup>

A jogszabály tartalmazza:

- a számvitel alapelveit,
- a legfontosabb számviteli kategóriák meghatározását,
- az adatrögzítési, beszámolási és adatmegőrzési kötelezettség szabályait.

#### ■ **A számvitel feladatai**

##### ***Könyvvezetés (könyvvitel)***

Ennek keretében történik a gazdasági események feljegyzése. A **gazdasági esemény** a vállalkozásoknál minden olyan történés, amelynek során a vállalkozás vagyona összetételében vagy értékében megváltozik.

##### ***Beszámoló összeállítása***

A vállalkozásoknak a beszámoló keretében mérleget, eredménykimutatást és kiegészítő mellékletet kell készíteniük.

A **mérleg** olyan kimutatás, amely egy adott időpontra vonatkozóan bemutatja a vállalkozás vagyonának összetételét (eszközök), valamint ezeknek a vagyonelemeknek a finanszírozási forrását (források).

Az **eredménykimutatás** bemutatja egy adott időszak (jellemzően üzleti év) bevételeit és ráfordításait, továbbá ezek különbözeteként a vállalkozás nyereségét, illetve veszteségét.

---

<sup>5</sup>

2000. évi C. törvény a számvitelről.

A **kiegészítő melléklet** tartalmazza mindazokat a kiegészítő információkat, amelyek szükségesek a mérleg és eredménykimutatás megértéséhez.

### ***Bizonylati rend készítése***

A vállalkozásnál használt bizonylatokat, azok kiállítását, kezelését rögzíti.

### ***Költségelszámolás, önköltségszámítás***

A **költségelszámolás** a vállalkozás költségeinek bizonylatokon, nyilvántartásokban és kimutatásokban (beszámolóokban) történő megjelenítése.

Az **önköltségszámítás** egy kalkulációs tevékenység, amelynek keretében egy adott termékre jutó költség meghatározása történik.

## **■ A számvitel alapelvei**

A számviteli törvény tételesen felsorolja a számviteli tevékenység során betartandó elveket.

### ***A vállalkozás folytatásának elve***

A beszámoló elkészítésekor és a könyvvizetés során abból kell kiindulni, hogy a gazdálkodó a belátható jövőben is fenn tudja tartani működését, folytatni tudja tevékenységét, nem várható a működés beszüntetése vagy bármilyen okból történő jelentős csökkenése.

### ***A teljesség elve***

A gazdálkodónak könyvelnie kell mindazon gazdasági eseményeket, amelyeknek az eszközökre és a forrásokra, illetve a tárgyévi eredményre gyakorolt hatását a beszámolóban ki kell mutatni.

### ***A valódiság elve***

A könyvvitelben rögzített és a beszámolóban szereplő tételeknek a valóságban is megtalálhatóknak, bizonyíthatóknak, kívülállóknak által is megállapíthatóknak kell lenniük.

### ***A világosság elve***

A könyvvizetést és a beszámolót áttekinthető, érthető, rendezett formában kell elkészíteni.

### ***A következetesség elve***

A beszámoló tartalma és formája, valamint az azt alátámasztó könyvvizetés tekintetében az állandóságot és az összehasonlíthatóságot biztosítani kell.

### ***A folytonosság elve***

Az üzleti év nyitóadatainak meg kell egyezniük az előző üzleti év megfelelő záróadataival.

### ***Az összemérés elve***

A bevételek és a költségek rögzítésének ahhoz az időszakhoz kell kapcsolódniuk, amikor azok gazdaságilag felmerültek.

### ***Az óvatosság elve***

Nem lehet eredményt kimutatni akkor, ha az árbevétel, a bevétel pénzügyi realizálása bizonytalan.

### ***A bruttó elszámolás elve***

A bevételek és a költségek (ráfordítások), illetve a követelések és a kötelezettségek egymással szemben általában nem számolhatók el.

### ***Az egyedi értékelés elve***

Az eszközöket és a kötelezettségeket a könyvvezetés és a beszámoló elkészítése során egyedileg kell rögzíteni és értékelni.

### ***Az időbeli elhatárolás elve***

Az olyan gazdasági események kihatásait, amelyek két vagy több üzleti évet is érintenek, az adott időszak bevételei és költségei között olyan arányban kell elszámolni, ahogyan az az alapul szolgáló időszak és az elszámolási időszak között megoszlik.

### ***A tartalom elsődlegessége a formával szemben elve***

A beszámolóban és az azt alátámasztó könyvvezetés során a gazdasági eseményeket, ügyleteket a tényleges gazdasági tartalmuknak megfelelően kell bemutatni, illetve annak megfelelően kell elszámolni.

### ***A lényegesség elve***

Lényegesnek minősül a beszámoló szempontjából minden olyan információ, amelynek elhagyása vagy téves bemutatása – az észszerűség határain belül – befolyásolja a beszámoló adatait felhasználók döntéseit.

### ***A költség-haszon összevetésének elve***

A beszámolóban nyilvánosságra hozott információk hasznosíthatósága (hasznossága) álljon arányban az információk előállításának költségeivel.

## **1.4.3. A BIZONYLATOKKAL KAPCSOLATOS FELADATOK**

A vendéglátásban az ügyviteli, számviteli feladatok nagy része a bizonylatokhoz kapcsolódik.

### **■ Bizonylati rend készítése**

A bizonylatokkal kapcsolatban a vállalkozásoknak bizonylati rendet kell készíteniük, amelyben rögzíteni kell a vállalkozásnál használt bizonylatokat, azok kiállítását, kezelését.

A bizonylati rend készítésére a számviteli törvény keretjelleget tartalmazó szabályozást tartalmaz, a gazdálkodók bizonylati rendjének kialakításához csak a követelményeket rögzítő bizonylatot kell kiállítani a gazdasági esemény megtörténtekor, a tartalmi és alaki elvárások figyelembevételével.

### ***Bizonylat***

A vendéglátás lebonyolításával foglalkozó vállalkozások fontos ügyviteli feladata a bizonylatok elkészítése, a bizonylatolás, amely a bizonylatok szabályos kiállítását jelenti.

Bizonylat minden olyan okmány, feljegyzés, kimutatás (gépi berendezés által rögzített adatok is), amelyek a gazdasági események megtörténte, illetve a mennyiségi és minőségi adatokat hitelt érdemlően igazolja.

Minden gazdasági műveletről, eseményről, amely az eszközök, illetve az eszközök forrásainak állományát vagy összetételét megváltoztatja, bizonylatot kell kiállítani (készíteni).

### ***Számviteli bizonylat***



Számviteli bizonylat minden olyan a gazdálkodó által kiállított, készített, illetve a gazdálkodóval üzleti vagy egyéb kapcsolatban álló természetes személy vagy más gazdálkodó által kiállított, készített okmány (számla, szerződés, megállapodás, kimutatás, hitelintézeti bizonylat, bankkivonat, jogszabályi rendelkezés, egyéb ilyenek minősíthető irat) – függetlenül annak nyomdai vagy egyéb előállítási módjától –, amely a gazdasági esemény számviteli elszámolását (nyilvántartását) támasztja alá.

A számviteli bizonylat adatainak alakilag és tartalmilag hitelesnek, megbízhatónak és helytállónak kell lennie. A bizonylat szerkesztésekor a világosság elvét szem előtt kell tartani.

A számviteli bizonylatot a gazdasági művelet, esemény megtörténtének, illetve a gazdasági intézkedés megtételének vagy végrehajtásának időpontjában, illetve időszakában, magyar nyelven kell kiállítani. A magyar nyelven kiállított bizonylaton az adatok más nyelv(ek)en is feltüntethetők.

### ■ A bizonylatok kiállítása

A gazdasági eseményeket először a bizonylatok rögzítik, s az események utólag csak a bizonylatokon keresztül ismerhetők meg és ellenőrizhetők, rendkívül fontos okmányok. A bizonylatok kiállításával kapcsolatban éppen ezért nagyon szigorú előírások léteznek.

A **bizonylati elv** alapján minden gazdasági eseményről, amely az eszközök, illetve az eszközök forrásainak állományát vagy összetételét megváltoztatja, bizonylatot kell kiállítani.

A **bizonylati fegyelem** alapján számviteli (könyvviteli) nyilvántartásokba csak szabályszerűen kiállított bizonylat alapján szabad adatokat bejegyezni.

A törvény azt is előírja, hogy a számviteli bizonylat adatainak alakilag és tartalmilag hitelesnek, megbízhatónak és helytállónak kell lennie. A bizonylat kiállításakor és szerkesztésekor törekedni kell arra, hogy az tükrözze a gazdasági esemény folyamatát, azaz teljes mértékben világos és átlátható legyen.

Az esemény rögzítésével megbízott személy köteles a megfelelő bizonylaton az előírt adatokat, eseményeket szerepeltetni.

#### *Alaki követelmények betartása*

A bizonylatok kiállítására vonatkozó alaki követelmények betartása azért fontos, mert a bizonylatok valódisága utólag ezen keresztül bírálható el, sőt ezek segítségével is biztosítható.

Az adatokat olvashatóan és időtállóan úgy kell felvezetni, hogy azok megmásíthatatlanok legyenek. Ennek biztosítása érdekében bizonylatra adatot feljegyezni csak tintával, géppel lehet.

A több tételre (sorra) alkalmas bizonylat fel nem használt sorait és rovatait áthúzással érvényteleníteni kell, megakadályozva ezzel a bizonylatra utólagosan tett és illetéktelen bejegyzéseket.

A pénzüsszegekről szóló pénztárutalványokon, vagy más értékkezelési bizonylatokon (pl. jegyzőkönyveken), az összegeket számokkal és betűkkel is fel kell tüntetni.

Amennyiben a gazdasági esemény bizonylatolására nyomtatványt rendszeresítettek, azt kell használni. A nyomtatványok azt a célt szolgálják, hogy a bizonylatok a gazdasági eseményre vonatkozóan minden lényeges adatot tartalmazzanak, egységes

eljárással készüljenek és meggyorsítsák, megkönnyítsék elkészítésüket, valamint további feldolgozásukat is.

### ***Tartalmi követelmények betartása***

Minden gazdasági eseményről bizonylatot kell kiállítani. Amennyiben a gazdasági események egy részéről nem készül bizonylat, a nyilvántartás hiányos lesz, adatai nem a tényleges állapotot mutatják, alkalmatlanná válik feladata betöltésére.

A bizonylatokat azonnal ki kell állítani, ellenkező esetben az azonnal nem bizonylatolt gazdasági események esetleg feledésbe merülhet, vagy a bizonylatok utólagos kiállítása már nem lesz pontos. A bizonylatokon gondatlanságból vagy szándékosan helytelen adatok szerepeltetése ugyancsak torzítja a nyilvántartás adatait, a legsúlyosabb cselekmény az ügyvitel megbízhatósága ellen.

A bizonylatnak tartalmaznia kell:

- a bizonylat megnevezését,
- sorszámát,
- a gazdasági esemény megnevezését (a bizonylat tárgyát),
- a kiállítás helyét és idejét,
- a kiállításért felelős nevét.

### ***A kiállítás ellenőrzése***

A bizonylat feldolgozási folyamatába ellenőrzési pontokat kell beépíteni. Ezeknek az ellenőrzési pontoknak kialakítása az adott vállalkozás illetékes vezetőjének munkaszervezési feladata.

Az ellenőrzések fajtái:

- alaki ellenőrzés,
- tartalmi ellenőrzés,
- számszaki ellenőrzés.

### **■ *Hibás bizonylatok javítása***

Javítani a bizonylaton csak az eredeti bejegyzés áthúzásával lehet, mégpedig úgy, hogy a megsemmisített szöveg vagy szám jól olvasható maradjon. Több jegyből álló szám esetén, ha csak egy számjegy hibás is, az összes számjegyet át kell húzni és a helyes (új) számjegyeket a hibás (rég) számjegyek fölé kell írni.

### **■ *A bizonylat rontása***

Valamennyi példányt át kell húzni, és ráírni a RONTOTT (vagy STORNÓ) szöveget, ezen kívül szerepeltetni kell a lerontó aláírását és a lerontás keltét.

### **■ *A bizonylatok irattározása és selejtezése***

Nagyobb vállalkozásoknál külön iratkezelési szabályzatban rögzíteni kell az irattározás és selejtezés szabályait.

A gazdálkodó az üzleti évről készített beszámolót, az üzleti jelentést, valamint az azokat alátámasztó leltárt, értékelést, főkönyvi kivonatot, továbbá a naplófőkönyvet, vagy más, a törvény követelményeinek megfelelő nyilvántartást olvasható formában legalább 8 évig köteles megőrizni.

A szigorú számadású bizonylatok rontott példányaira is vonatkozik a megőrzési kötelezettség.

A megőrzési időn belüli szervezeti változás (ideértve a jogutód nélküli megszűnést is) nem hatálytalanítja a bizonylatok megőrzési kötelezettségét.

## 1.5. ELLENŐRZÉSI FELADATOK SZERVEZÉSE

Az ellenőrzés céltudatos tevékenység, mely személyek megfigyelésére, szervezetek, megvizsgálására, tevékenységek elbírálására terjed ki. Az ellenőrzés az irányítás, a vezetés egyik fontos módszere, de a dolgozók tevékenységébe is beépülhet ez a feladat.

### 1.5.1. BELSŐ ELLENŐRZÉS

A belső ellenőrzésnél az ellenőrzést végző személy az ellenőrzött szervvel áll munka- vagy megbízásos viszonyban.

A belső ellenőrzés legfontosabb céljai:

- a hibák feltárása és visszacsatolása a vezetéshez a beavatkozás érdekében,
- a tevékenység elemzésének és értékelésének megalapozása,
- a hatékony működés elősegítése.

#### ■ Felügyelő bizottságok ellenőrzése

A felügyelő bizottság a gazdasági társaság legfőbb szerve számára ellenőrzi a társaság ügyvezetését. A felügyelő bizottság a vezető tisztségviselőktől, illetve a gazdasági társaság vezető állású munkavállalótól felvilágosítást kérhet, a társaság könyveit és iratait megvizsgálhatja.

Nagyobb vállalkozásoknál a felügyelő bizottságok kifejezetten a tulajdonosok érdekeit képviselik, és ennek megfelelően vizsgálhatják a vállalkozás teljes tevékenységét.

Nem minden társasági formánál kötelező a felügyelőbizottság létrehozása.

#### ■ Önálló belső ellenőrzési szervezettel

A belső ellenőrzés, mint szakfeladat a vezetés munkáját segíti. Jelenleg a belső ellenőrzés rendszeréről kötelező előírás nincs.

A belső ellenőrzési szervezet feladatai lehetnek:

- a vezető által kiadott utasítások végrehajtásának ellenőrzése,
- a hibák okainak feltárása, a felelősök megtalálása,
- a döntések megalapozottságának segítése témavizsgálatokkal,
- szűrőpróbaszerűen egy-egy terület ellenőrzése.

#### ■ Vezetői ellenőrzés

A vállalkozásoknál nagyon fontos a különböző szintű vezetők ellenőrzési tevékenysége. Ennek keretében történhet a kiadott utasítások ellenőrzése, a beosztottak eseti vagy rendszeres beszámoltatása, közvetlen helyszíni ellenőrzés, utólagos, téma- vagy célvizsgálat végzése stb.

#### ■ Munkafolyamatokba épített ellenőrzés

Előzetes és utólagos ellenőrzés építhető be az egyes munkafolyamatokba. **Előzetes ellenőrzés** az eseményt megelőzően, illetve a döntéshozatal elősegítése érdekében végezhető (pl. a számla ellenőrzése kiadás előtt), míg **utólagos ellenőrzés** az esemény végrehajtását követően (pl. a kimenő számlák utólagos ellenőrzése).

## ■ Controlling tevékenység

A nagyobb vállalkozásoknál terjedőben van az ellenőrzés egy komplex rendszere: a controlling. A controlling olyan rendszer, amely magában foglalja a tevékenység tervezését, a tervek végrehajtásának folyamatos vizsgálatát, a megfelelő információáramlás kialakítását, a problémák visszajelzésének módjait és a számonkérés rendszerét.

A controlling tevékenység összetett jellege miatt érdemes kidolgozását a témával foglalkozó szakemberekre bízni.

### 1.5.2. KÜLSŐ ELLENŐRZÉS

A vállalkozások adott gazdasági környezetben, meghatározott gazdasági szabályozók keretei között végzik tevékenységüket. A jogszabályok rendelkezéseinek betartását külső ellenőrző szervek vizsgálják.

A külső ellenőrzéssel kapcsolatban tisztában kell lenni a jogokkal és a kötelezettségekkel is.

#### *Az ellenőrzöttek jogai*

- Meggyőződni a vizsgálat jogszerűségéről.
- A vizsgálat megállapításait megismerni.
- Észrevételt tenni.

#### *Az ellenőrzöttek kötelességei*

- Megteremteni az ellenőrzés feltételeit.
- Tájékoztatást megadni.
- A hibák, mulasztások feltárásában segíteni.
- Az ellenőrzés alapján intézkedéseket megtenni.
- A hibák kijavítására intézkedési tervet készíteni.
- Felelősség megállapítása esetén írásbeli magyarázatot adni.
- Az intézkedésekről tájékoztatást adni.

A hatósági ellenőrzések az állam zavartalan működése érdekében megfogalmazott (törvényekben, rendeletekben rögzített) kötelezettségeket, magatartási szabályokat kérnek számon. A hatósági ellenőrzések tartalma törvényileg behatárolt.<sup>6</sup>

A hatóság – a hatáskörének keretei között – ellenőrzi a jogszabályban foglalt rendelkezések betartását, valamint a jogerős vagy fellebbezésre való tekintet nélkül végrehajtható hatósági határozatban foglaltak teljesítését.

A hatósági ellenőrzés keretében a hatóság az ügyféltől jogszabályban, törvényben meghatározott adatok szolgáltatását, iratok bemutatását kérheti, és egyéb tájékoztatást kérhet, vagy helyszíni ellenőrzést tarthat.

Helyszíni ellenőrzést a hatóság ügyintézője, a hatóság által kirendelt szakértő, illetve jogszabály alapján erre felhatalmazott más személy végezhet, aki ellenőrzési jogosultságát az ellenőrzés során köteles igazolni.

#### *Az ellenőrök jogai*

- Iratokba, nyilvántartásokba betekinteni, felvilágosítást kérni.
- Belépni bármely helyiségbe, létesítménybe.
- Hitelesített másolatot, kivonatot készíteni.
- Az eredeti iratot lefoglalni.

<sup>6</sup>

### ***Az ellenőrök kötelezettségei***

- A vezetőnek bejelenteni a helyszíni ellenőrzés megkezdését, igazolványt, megbízólevelet felmutatni.
- Az ellenőrzést a programban foglaltak szerint, tárgyilagosan végrehajtani.
- A véleményt a valóságnak megfelelően kialakítani, a hiányosságokra a figyelmet felhívni.
- A név szerinti felelősséget megállapítani, a megállapításokat írásban ismertetni,
- Az ellenőrzés eredményéről jelentést készíteni.
- A titkokat megőrizni.

Jogszáály a helyszíni ellenőrzés lefolytatásához az ellenőrzést végző személy részére megbízólevél kötelező használatát rendelheti el. Az ellenőrzés eredményes és biztonságos lefolytatása érdekében, ha az ellenőrzés jellege indokolttá teszi, a hatóság a rendőrség közreműködését kérheti.

Az ügyfelet a helyszíni ellenőrzésről előzetesen értesíteni kell. Ha az előzetes értesítés az ellenőrzés eredményességét veszélyeztetné, az ügyfelet az ellenőrzésről a megkezdésekor szóban kell tájékoztatni.

Ha az ellenőrzés megkezdése előtti tájékoztatás veszélyeztetné az ellenőrzés eredményességét, a hatóság az ellenőrzés befejezésekor tájékoztatja az ügyfelet az ellenőrzés lefolytatásáról és annak megállapításairól.

Mellőzhető az ellenőrzésről történő tájékoztatás, ha a helyszíni ellenőrzés az ügyfél közreműködése nélkül, külső vizsgálattal (szemrevételezéssel, méréssel stb.) elvégezhető.

A helyszíni ellenőrzés az ellenőrizni kívánt tevékenység folytatása idején, nem székhelyként vagy telephelyként bejelentett magánlakásban pedig – kivéve, ha az ellenőrzés sikeres lefolytatása más időpont választását teszi szükségessé – munkanapon 8 és 20 óra között végezhető.

A helyszíni ellenőrzést úgy kell végezni, hogy az az ügyfél munkáját, a rendeltetésszerű tevékenységet lehetőleg ne akadályozza. Jogszáály meghatározott ügyekben előírhatja, hogy a helyszíni ellenőrzés csak akkor kezdhető meg, ha az ügyfél vagy alkalmazottja, meghatalmazottja, ezek hiányában hatósági tanú jelen van.

Ha a hatóság a hatósági ellenőrzés eredményeként megállapítja, hogy az ügyfél a jogszáályban, illetve hatósági határozatban foglalt előírásokat megsértette:

- felhívja az ügyfél figyelmét a jogszáálysértésre, és határidő megállapításával, valamint a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel felszólítja annak megszüntetésére,
- hivatalból megindítja a hatáskörébe tartozó eljárást,
- megkeresi az intézkedésre hatáskörrel rendelkező hatóságot, illetve fegyelmi, szabálysértési, büntető-, polgári vagy egyéb eljárást kezdeményez.

A megkeresett szerv köteles a megkeresést érdemben megvizsgálni, és saját intézkedéséről vagy az ilyen intézkedés mellőzésének okáról a megkereső hatóságot harminc napon belül tájékoztatni.

### **■ Fogyasztóvédelmi hatóság**

A kormányhivatalok járási (fővárosi kerületi) hivatalai látják el a fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkört.

Ellenőrzési jogköre:

- Áruforgalmazással, szolgáltatásnyújtással kapcsolatos előírások.
- A gyermekek és fiatalok védelme.

- Panaszkezeléssel kapcsolatos előírások.
- A vásárlók könyve, elhelyezése, kezelése.
- A békéltető testületi eljárásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettség.
- A fogyasztóknak forgalmazott termék minősége, összetétele, csomagolása.
- A vendégek tájékoztatására vonatkozó rendelkezések.
- Az árak feltüntetésének szabályai.
- Dokumentumok vizsgálata (alapító okirat, üzlet működésének bejelentése, szakhatósági hozzájárulások, étlap, itallap, vásárlók könyve, HACCP-dokumentumok, dolgozók végzettségét igazoló bizonyítványok, áruk eredetét igazoló számlák stb.).
- Bejelentési kötelezettség teljesítésének vizsgálata (szeszes ital értékesítése, műsor, zene, tánc, nyitvatartási idő stb.).
- Képesítési előírások.
- Tájékoztatási kötelezettség (ártájékoztatás, nyitvatartási idő, biztonsági szolgálat).
- Reklámfelügyeleti tevékenység.
- A vendéglátásban árusítható termékek és szolgáltatások köre.
- Bizonylati fegyelem megtartása.
- Mérésügyi szabályok betartása.

#### ■ **Munkaügyi hatóság**

A fővárosi és megyei kormányhivatal munkavédelmi és munkaügyi szakigazgatási szerveinek munkavédelmi, illetve munkaügyi felügyelői látják el az első fokú munkavédelmi, munkaügyi hatósági hatásköröket, illetékességük a kormányhivatalok illetékességéhez igazodik.

Ellenőrzési jogköre:

- Foglalkoztatással, munkaidő nyilvántartással kapcsolatos szabályok betartása.
- Munkavédelemmel kapcsolatos jogszabályok betartása.
- A munkavédelmi eszközök megléte és helyes alkalmazása.
- Érintésvédelem és egyéb működéshez kapcsolatos feltételek betartása.
- Munkahelyi kockázat értékelés megléte és az abban foglaltak betartása.
- Foglalkozás egészségügyi szakorvos foglalkoztatását, egészségügyi alkalmassági vizsgálatok megléte.
- Munkavédelmi-, balesetvédelmi oktatás megléte.
- Munkavállalói képviselő (20 fő felett) megválasztása.

#### ■ **Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH)**

A Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH) a magyar élelmiszerlánc biztonságának felügyeletéért felelős országos hatáskörű állami szervezet.

A NÉBIH szakmai tevékenységét az országos főállatorvos felügyeli.

NÉBIH ellenőrzési jogköre:

- Az élelmiszerek nyomon követhetősége, minősége.
- Minőségmegőrzési, fogyaszthatósági idők.
- HACCP dokumentáció megléte.
- Élelmiszer-biztonsági szabályok betartása.
- A vendéglátó üzlet higiénijája.
- Tájékoztatási kötelezettség (allergének).

### ■ **Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat (ÁNTSZ)**

Az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat, a működés egészségbiztonságával kapcsolatos hatósági és ellenőrzési jogköröket látja el.

Ellenőrzési jogköre:

- Nemdohányzók védelme törvény előírásai.
- A vendéglátó üzlet, a végzett tevékenységek és a dolgozók higiénája.
- Foglalkozás egészségügyi kiskönyvek érvényessége.
- Szociális helységek megléte és állapota.

### ■ **Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV)**

A NAV a vendéglátásban jövedéki és pénzügyi ellenőrzést végez.

Ellenőrzési jogköre:

- Jövedéki termékek ellenőrzése (zárjegy, adójegy, számla).
- Bizonylati fegyelem betartása, számlaadási kötelezettség.
- Adók, járulékok bevallása és megfizetése.
- Munkavállalók bejelentése.

### ■ **Tűzvédelmi hatóság**

A tűzvédelemmel kapcsolatos elsőfokú tűzvédelmi hatóságként a Katasztrófavédelmi Kirendeltségek járnak el.

Ellenőrzési jogköre:

- Tűzvesélyességi osztályba sorolás.
- A tüzek megelőzésével és oltási feltételeik biztosításával kapcsolatos feladatok (tárolási feltételek, közlekedő utak, menekülő utak elhelyezkedése és megközelíthetősége).
- Szabályozási kötelezettség teljesítése (tűzvédelmi szabályzat).
- Bejelentési kötelezettség teljesítése.
- Oktatási kötelezettség teljesítése.

### ■ **Rendőrség**

Ellenőrzési jogköre:

- Közrend előírásainak megsértése (rendzavarás, éjszakai zajkeltés) esetén.
- A szokásostól eltérő nyitvatartás ellenőrzése.
- Egyéb jogszabályban meghatározott ellenőrzési feladatok (pl. maszkviselés) végzése.
- Felkérésre egyéb hatósági ellenőrzésen történő részvétel.

### ■ **Artisjus (Magyar Szerzői Jogvédő Iroda Egyesület)**

Jogköre:

- Szerzői jogdíjak beszedése és felosztása a zenei és irodalmi művek bizonyos felhasználása után a szerzők és az örökösök részére.
- Ellenőrzési tevékenység végzése a vendéglátó üzletekben.

### ***1.5.3. AZ ELLENŐRZÉSEKHEZ KAPCSOLÓDÓ DOKUMENTÁCIÓ***

Az ellenőrzésekhez dokumentációs feladatok is kapcsolódnak.

### ■ **Jegyzőkönyv**

A hatóság a helyszíni ellenőrzésről, az annak során tett megállapításokról, és az ügyfél által tett nyilatkozatról jegyzőkönyvet készít. A jegyzőkönyv egy példányát a hatóság az

ügyfélnek a helyszínen átadja, vagy azt az ügyfél részére az ellenőrzés befejezésétől számított öt napon belül megküldi.

#### ■ **Ellenőrzési napló**

A napló a külső ellenőrzések rögzítésére szolgáló formanyomtatvány, amely a jegyzőkönyvet helyettesíti. Az ellenőrzési naplót a vállalkozónak kell hitelesítenie.

Az ellenőrzési napló tartalma:

- az ellenőrzést végző szerv,
- az ellenőrzést végző személy(ek),
- az ellenőrzés célja,
- az ellenőrzés kezdete és befejezése,
- az ellenőrzés megállapítása,
- az ellenőrzést végző dolgozó aláírása.

### **1.6. MUNKAFOLYAMATOK SZERVEZÉS**

A vendéglátó tevékenységek szervezésénél körültekintően kell figyelembe venni a különböző jogszabályi előírásokat. Minden munkafolyamatnál a szakmai jellegű elvárások mellett munkavédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi és egészségügyi előírásnak is meg kell felelni. Ezek közül nézzünk néhány szabályt!

#### ■ **A kereskedelmi tevékenységre vonatkozó előírások**

A kereskedelmi tevékenységre vonatkozó jogszabályok pontosan rögzítik a vendéglátó üzletek létesítésének és működtetésének szabályait.

#### ■ **Egészségügyi előírások**

A tevékenységek végrehajtásánál alapvetőek az egészségügyi előírások, hiszen szinte valamennyi munkafolyamat kapcsolatba kerül az élelmiszer-biztonság kérdésével.

Az élelmiszer-biztonság a termelés, az élelmiszer-előállítás, a tárolás és forgalomba hozatal teljes folyamatában annak biztosítása, hogy az élelmiszer nem veszélyeztesse a fogyasztó egészségét. Az élelmiszer nem okozhat sem rövidtávú, sem hosszú távú egészségkárosodást. Az élelmiszer-biztonságot a vendéglátás teljes folyamatában biztosítani kell az árubeszeréstől egészen a termék értékesítésével, a vendég asztaláig. Ennek érdekében alkalmazzuk a vendéglátásban a HACCP kockázatelemző rendszert.

A HACCP rendszer kidolgozása minden vendéglátóipari vállalkozásnak kötelező.

A HACCP egy angol elnevezés rövidítése: Hazard Analysis Critical Control Point, azaz Veszélyelemzés Kritikus Szabályozási Pont. A HACCP nemzetközileg elfogadott kockázatelemző módszer arra, hogy azonosítsa, értékelje, kezelje az élelmiszer-biztonsági veszélyeket, valamint meghatározza, hogy ki, mikor, hol, és hogyan intézkedjen a megelőzés érdekében. A HACCP a folyamat ellenőrzését hangsúlyozza, a kritikus ellenőrzési pontok folyamatos megfigyelése és ellenőrzése révén.

A HACCP rendszerek a nemzetközileg elfogadott Jó Higiéniai Gyakorlatra (GHP) épülnek, amely az élelmiszer-biztonsággal kapcsolatos legalapvetőbb feltételeket és szabályokat tartalmazza. A GHP egy angol kifejezés rövidítése: Good Hygiene Practice. A GHP alapján történik szakágazatonként a Nemzeti Útmutatók kidolgozása. Ez alapján készült a vendéglátás szakágazatra összeállított „Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlata” című kiadvány.



Az útmutató a szakma által elfogadott, megvalósítható, ugyanakkor a mai higiéniai elvárásoknak is megfelelő, az élelmiszer-biztonságot szavatoló szabályozásokat tartalmazza az étkeztetés és vendéglátás, a vendéglátóipar számára. A kiadvány alkalmazása a HACCP rendszer kiépítésének és megfelelő működésének előfeltétele. A hivatalosan elismert útmutatóban leírtak szerint üzemelő létesítmények ellenőrzésekor a hatóság az abban foglaltakat tekinti irányadónak, annak betartását ellenőrzi. Az útmutató részletesen érinti a vendéglátó rendezvények lebonyolításának élelmiszer-biztonsággal és minőségbiztosítással kapcsolatos előírásait.

A NÉBIH (Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal) által szerkesztett útmutató a szakma képviselőinek és szakértőinek közreműködésével készült, széleskörű társadalmi konszenzus eredményeként.

### **1.6.1. KERESKEDELMI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK**

#### **■ Vendéglátó üzlet nyitása**

- A kereskedelmi tevékenységet a kereskedelmi tevékenység helye szerinti települési önkormányzat jegyzőjének kell bejelenteni a jogszabály által előírt adattartalommal.<sup>7</sup>
- A jegyző a bejelentés másolatát nyilvántartási számmal együtt elektronikus úton megküldi az élelmiszerlánc-biztonsági és állategészségügyi hatáskörben eljáró járási hivatalnak, és az illetékességgel rendelkező környezetvédelmi hatóságnak.
- A lefolytatott ellenőrzés eredményéről a hatóságok az ellenőrzést követő nyolc napon belül elektronikus úton tájékoztatják a jegyzőt.

#### **■ Vendéglátó üzlet működtetése**

##### **210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről**

- A melegkonyhás vendéglátó üzlet kivételével tilos szeszes italt kimérni nevelési- oktatási, egészségügyi, gyermek- és ifjúságvédelmi intézmény bármely bejáratától számított 200 méteres közúti (közterületi) távolságon belül.
- A kereskedőnek rendelkeznie kell a forgalmazott termék – saját előállítású termék esetén a termékhez felhasznált nem saját előállítású termék – eredetét hitelt érdemlően igazoló bizonylattal. A kereskedő az ellenőrzést végző hatóság felhívására köteles az eredeti bizonylatokat, dokumentumokat öt napon belül bemutatni.
- A kereskedő köteles biztosítani, hogy a vásárló a megvásárolni kívánt termék jellegétől függően, annak méretét, súlyát, illetve használhatóságát ellenőrizhesse az üzletben vagy – egyéb kereskedési formák esetében – ha a termék rendelkezésre bocsátásakor mind a kereskedő vagy annak képviselője, mind pedig a vásárló jelen van.
- Az üzlet nyitvatartási idejét a vásárlási szokások, a foglalkoztatottak és a lakókörnyezet érdekeinek figyelembevételével a kereskedő állapítja meg.
- Vendéglátó üzletben a vendégek szórakoztatására zeneszolgáltatás, műsoros előadás, táncrendezvény vagy egyéb szórakoztató szolgáltatás olyan módon nyújtható, illetve szervezhető, hogy az nem járhat a külön jogszabályban meghatározott veszélyes mértékű környezeti zajjal.

---

<sup>7</sup>

210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről

- A világörökségi területen működő, szeszes italt kimérő, árusító kereskedelmi, illetve vendéglátó üzlet 24 és 6 óra közötti nyitva tartásához a jegyző engedélye szükséges.
- Sör, üdítő- és gyümölcsital, gyümölcslé és gyümölcsnektár, valamint ásványvíz és szikvíz (szódavíz) értékesítésével összefüggésben nem tehető olyan jognyilatkozat, amely értelmében ... egy naptári évre, illetve az alkalmi rendezvényre vonatkozó összes beszerzésének több mint 80%-a ugyanazon gyártótól származik.
- Az italt árusító vendéglátó üzlet köteles a sör – kivéve csapon értékesített sör –, üdítő- és gyümölcsital, gyümölcslé és gyümölcsnektár, valamint ásványvíz és szikvíz (szódavíz) értékesítése esetén termékenként legalább két különböző gyártó termékeinek értékesítését biztosítani.

#### ***1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről***

- Az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával mely hatóságokhoz fordulhat.

#### ***2001. évi XCVI. törvény a gazdasági reklámok és az üzletfeliratok, továbbá egyes közérdekű közlemények magyar nyelvű közzétételéről***

- Az üzlet feliratain az üzlet elnevezését – a vállalkozás neve, a vezérszó és az üzletben forgalmazott árura utaló árjelző kivételével –, valamint az üzletben, illetőleg az üzlet kirakatában a fogyasztók tájékoztatását szolgáló közleményeket magyar nyelven meg kell jeleníteni.

### ***1.6.2. A BESZERZÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK***

- Alapelv, hogy jó ételt csak jó minőségű és biztonságos alapanyagok felhasználásával lehet készíteni.<sup>8</sup>
- Az élelmiszerek beszerzésével áru- és élelmiszerbiztonsági ismeretekkel rendelkező munkatársat kell megbízni.
- Körültekintően kell eljárni új partner kiválasztásakor. Olyan beszállítót kell választani, aki ismeri és teljesíti a beszállítandó áruval szemben támasztott higiéniai, élelmiszer-biztonsági követelményeket és a beszállítást megfelelő kísérő dokumentummal végzi.
- Számla, származási bizonylat kistermelői élelmiszerek esetében is szükséges. A kistermelőknek, östermelőknek igazolniuk kell jogosultságukat az értékesítésre (östermelői igazolvány, mely termék értékesítésére jogosult, termék-minőségi nyilatkozat (pl. méz, aszalvány stb.). Termékeikre is érvényesek a vonatkozó élelmiszerbiztonsági előírások.
- Kiemelt figyelemmel kell kezelni az állati eredetű élelmiszerek beszerzésekor (pl. hús, tej, tojás stb.) a szükséges dokumentációk, igazolások meglétét. Csak hatósági állatorvosi igazolással rendelkező nyers hús vehető át. Zöldség-gyümölcs közvetlenül a termelőtől történő felvásárlásakor írásos nyilatkozatot kell kérni az élelmezés-egészségügyi várakozási idő betartásáról. Termesztett gomba vásárlásakor be kell mutatni a termesztési igazolást. Vadon termő gomba esetében a kistermelőnek a szakellenőr által kiállított, a gomba fajtáját, tiszta tömegét és az átadás időpontját tartalmazó, aláírással ellátott igazolását kell bemutatnia és átadnia.

### ***1.6.3. AZ ÁRUÁTVÉTELHEZ KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK***

- Olyan áruátvételi módszert kell alkalmazni, amely:

<sup>8</sup>

- nem veszélyezteti a beszállított élelmiszer biztonságosságát,
- biztosítja az átvett áru nyomon követhetőségét.
- A beszállítótól csak megfelelő körülmények között szállított és jelöléssel ellátott, vagy a szükséges adatokat tartalmazó kísérődokumentumokkal rendelkező élelmiszer vehető át.
- A beszállítás az üzemelési idő alatt történjen, biztosítva, hogy a szállítmányt átveszik. Az átvételt olyan munkatárs végezze, aki megfelelő áruismerettel rendelkezik, ismeri az élelmiszer-minőségi és -biztonsági előírásokat.
- Annyi és olyan árut szabad átvenni, amely(nek):
  - szennyeződéstől védett (szükség esetén szakosított) átvétele biztosított,
  - megfelelő raktározásához, hűtéséhez elegendő kapacitás rendelkezésre áll,
  - sértetlen, csomagolása teljesen ép,
  - származását igazoló kísérő dokumentuma van.
- Átvételekor fokozott figyelemmel kell eljárni a gyorsan romló, fogyaszthatósági határidővel rendelkező élelmiszerek esetében, amelyeknél ellenőrizendő:
  - a szállító jármű, a szállítóedények állapota, tisztasága,
  - csomagolások épsége,
  - csomagolt élelmiszer jelölése, (különösen a tárolási követelmények és fogyaszthatósági, illetve a minőségmegőrzési idő),
  - hűtést, mélyhűtést igénylő élelmiszerek előírt hőmérsékletének betartása,
  - érzékszervi elváltozás,
  - tojások egyedi jelölése (kivétel kistermelőtől vásárolt tojás).
- Átvételkor el kell különíteni a friss/nyers, illetve a hűtött, mélyhűtött és a szobahőmérsékleten tárolandó termékeket, illetve a vegyi árukat.
- Csomagolatlan élelmiszert átvételkor közvetlenül a mérlegre helyezni tilos. Az ilyen terméket az azonosíthatóság érdekében jelzéssel kell ellátni.
- Az áruátvételt lehetőleg úgy kell szervezni, hogy először a legnagyobb tisztaságú áruk átvétele történjen meg.
- A különböző tisztasági fokú élelmiszerek átvétele között az átvételi hely és berendezéseinek (pl. a mérlegeknek) megfelelő hatásfokú tisztítását-fertőtlenítését el kell végezni, az átvételt végző személyeknek fertőtlenítőszeres kézmosást kell végeznie.
- Átvétel után az élelmiszereket a lehető leggyorsabban és a legrövidebb útvonalon, a keresztszennyezést megelőző módon (térben, vagy időben elkülönítve) a megfelelő raktárakba, tároló-helyre kell helyezni.

#### **1.6.4. A TÁROLÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK**

- Általános szabály, hogy tárolás során az élelmiszerek minőségét meg kell őrizni, amellettt biztosítani kell a szennyeződésektől és a fertőzésekkel való védelmet is.
- Az áruk jellegének, fizikai és kémiai tulajdonságainak megfelelő szakosított tárolást kell alkalmazni.
- Az eltérő mikrobiológiai tisztaságú alapanyagokat és élelmiszereket az alábbi csoportosítás szerint kell elkülöníteni, tárolni, kezelni, ezzel megelőzve a keresztszennyeződést:
  - tisztítatlan alapanyagok,
  - tisztított, előkészített alapanyagok,
  - fogyasztásra közvetlenül is alkalmas élelmiszerek.

- A következő alapanyagokat – figyelembe véve a tárolásukhoz szükséges hűtési hőmérsékleteket és tisztasági fokukat – külön hűtőtérben kell tárolni, olyan módon, hogy egymást ne szennyezhessek:

- nyers húsok,
- kültakarójában lévő, illetve zsigereletlen, elejtett vad,
- hidegvérű állatok húsa,
- hűteni kívánt tisztítatlan zöldség, gyümölcs, gomba, a felületén nem kezelt héjas tojás, nyers tej.

- A fagyasztott, teljes felületükön becsomagolt alapanyagok, félkész termékek és késztermékek közös mélyhűtő-térben is tárolhatók.

- Alapszabály, hogy a hőkezelt ételt mindig gondosan – térben vagy időben – el kell különíteni a nyersanyagoktól, félkész ételektől, a keresztszennyeződés elkerülése érdekében.

### ***1.6.5. AZ ELŐKÉSZÍTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK***

– Az előkészítés az egyik legfontosabb művelet, amelynek során az alapanyagokon lévő szennyeződés eltávolítása, az alapanyagok ételkészítéshez előkészítése zajlik.

– Előkészítéskor gondoskodni kell az élvezeti érték megőrzéséről és fertőződéstől, szennyeződéstől, romlástól való védelemről, a keresztszennyeződés megelőzéséről.

– A különböző tisztaságú nyersanyagok előkészítésének helyét és a műveletekhez használt eszközöket el kell különíteni. Elkülönített helyen kell végezni a nyers élelmiszerek előkészítését a fogyasztásra kész ételek előállításától, díszítéstől, tálalástól.

– Külön előkészítőt kell biztosítani a zöldség, gyümölcs, nem fertőtlenített héjas tojásnak, a nyers húsoknak és a hidegvérű állatok húsanak. Egy-egy előkészítőn belül időben is külön kell választani az egyes részfolyamatokat: először a legkevésbé szennyezett, a legvégén pedig a

### ***1.6.6. A TERMÉKEK KÉSZÍTÉSÉHEZ, TÁLALÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK***

– Ételt készíteni:

- csak emberi táplálkozásra alkalmas nyersanyagokból,
- félkész és késztermékekből,
- biztonságos technológiával,
- szennyeződéstől, fertőződéstől védett körülmények között szabad.

– A főzőtérbe előkészítetlen nyersanyag és külső csomagolásra használt göngyöleg nem kerülhet, kivéve a nyers húst, amennyiben a létesítmény a főzőtérben elkülönített húselőkészítő hellyel üzemel.

– Tilos ételmaradékot friss ételhez keverni, vagy abba beledolgozni.

– Romlott, romlás jeleit mutató vagy arra gyanús ételt vagy nyersanyagot tilos olyan átdolgozásnak alávetni, amely a romlás jeleit elfedi (fűszerezés, színezés, áztatás stb.).

– Az ételkészítés élelmiszerbiztonságát az alábbi tényezők befolyásolják:

- a felhasználásra kerülő alap- és segédanyagok, valamint az előkészítéshez, feldolgozáshoz használt víz mikrobiológiai állapota, tisztasága.
- az ételkészítési technológia jellege és szabályozottsága (idő és hőmérséklet).
- az ételkészítés környezetének mikrobiológiai állapota, tisztasága.
- az ételkészítésben részt vevő dolgozók egészségügyi alkalmassága és személyi higiénéje.

- Az elkészült étel fogyasztásra már alkalmas, jellegének megfelelő tárolást igényel. Készen tartása során úgy kell eljárni, hogy minősége és biztonságossága a fogyaszthatósági időn belül ne sérüljön.
- Készételeket 0 - +5 °C-on hűtve tárolni, - kivéve a gyorsfűtéssel vagy gyorsfagyasztással készített ételeket – maximum 72 óráig szabad.
- A tálalás és felszolgálás egész időtartama alatt olyan feltételeket kell biztosítani, melyek megvédik az élelmiszer és a készétel tisztaságát, minőségét, táp- és élvezeti értékét.
- A készételeket melegen tartási lehetőség hiányában hőkezelésüket követő legfeljebb 3 órán belül szabad kiszolgálni. A hűtést igénylő élelmiszereket a tálalás megkezdéséig a termék előállítójának ajánlása szerinti hőmérsékleten kell tárolni.
- Néhány tálalási szabály:
  - az elkészített, hőkezelt, fogyasztásra szánt ételeket tilos kézzel adagolni,
  - a vendégektől visszaérkező ételmaradék a konyha területére nem kerülhet be, azt nagy fertőzésveszélyt jelentő hulladékként kell kezelni,
  - díszítésre ehető és tiszta élelmiszereket, gondosan megmosott zöldséget, gyümölcsöt szabad felhasználni, lehetőleg közvetlenül a fogyasztás előtt.
- Az italok felszolgálásakor a jeget kézzel érinteni nem szabad.

### ***1.6.7. A TERÍTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK***

- Terítéskor a felterített abrosz, szalvéta, étkészlet, pohár és evőeszköz sérülés- és szennyeződésmentes legyen.
- Az ételek kiválasztásához és elfogyasztásához elegendő számú és megfelelő tisztaságú evőeszközt kell biztosítani.
- Az előre kihelyezett szeletelt kenyeret, péksüteményt cseppfertőzéstől védetten kell (például szalvétával letakarva) asztalra helyezni.
- Az asztalokon elhelyezett só, fűszerek, fűszerolajak tartói zártak és tiszták legyenek, a bennük tárolt anyagok kézzel ne legyenek érinthetőek, ezek minőségmegőrzési idejét rendszeresen ellenőrizni kell.
- A fogvájót egyesével csomagolva, vagy kellő védelmet biztosító adagolóban szabad az asztalra kihelyezni.
- Az asztalra kihelyezett pogácsát, ropit stb. védeni kell a szennyeződéstől. Az asztaltól távozó vendég utána megbontott és megmaradt rágcálnivalót újra felkínálni tilos.
- A vendég távoztával az asztalt le kell takarítani és javasolt terítőt cserélni.
- A felterített, de a vendég által nem használt edényeket és evőeszközöket használt fogyasztói edényként kell kezelni.

## **1.7. A KOMMUNIKÁCIÓ SZERVEZÉSE**

A vendéglátó tevékenységben kiemelt szerepe van a kommunikációnak. A vendéglátásban dolgozók munkájuk során kapcsolatba kerül(het)nek a vendégekkel, a munkatársakkal és az üzleti partnerekkel.

### ***1.7.1. A VENDÉGEKKEL TÖRTÉNŐ KOMMUNIKÁCIÓ***

A kommunikációs tevékenység fontos része a vendégekkel történő kommunikáció.

A vendéggel történő kommunikáció formái:

- szóbeli,
- írásbeli,

- elektronikus (ami szintén lehet szóbeli és írásbeli).

A kommunikációban kiemelt szerepet kapnak az etikai követelmények mellett az etikett és protokoll-előírások is.

#### ■ **Etikai követelmények**

A dolgozó munkájának, kommunikációjának minőségét alapvetően meghatározza, hogy milyen a munkához, a tulajdonhoz, más emberekhez való viszonya, és milyen akaratilag tulajdonságokkal rendelkezik.

**A legfontosabb etikai követelmények:** a partnerek megbecsülése, a becsületesség, a pontosság, a rendszeret, a türelmesség, az önuralom, a tapintatosság, a diszkréció, az önkritika stb.

#### ■ **Etikett, protokoll**

A vendéglátás dolgozóinál nagyon fontos a megfelelő viselkedés, amelyet szigorú etikett- és protokoll-előírások szabályoznak.

Az **etikett** a társadalmi érintkezés előírásokkal szabályozott, merev formáinak rendszere, az illemszabályok összessége.

Az **illemszabályok** az emberi viselkedésre, magatartásra, a kapcsolatok külső formáira vonatkozó íratlan szabályok.

A **protokoll** az etikett legszigorúbb szabálya, a hivatalos érintkezésre (pl. rendezvényekre, meghívásokra) vonatkozó íratlan szabályok, szokások összessége.

A vendéglátásban különösen fontos, hogy a dolgozók betartsák a kommunikáció során a viselkedésnek az etikett és a protokoll által előírt szabályait.

#### ***Igazodás a vendégek korához***

A vendéglátás dolgozóinak is be kell tartaniuk az „előnyben részesítés” szabályát, vagyis azt, hogy az illemszabályok szempontjából előnyben van az idősebb a fiatalabbal szemben.

Fontos azonban tudni, hogy ebből a szempontból a dolgozó kora nem számít, az illemszabályok szempontjából a vendég ugyanis mindig előnyben van az üzleti dolgozóval szemben.

#### ***Igazodás a vendégek neméhez***

Az illemszabályok szempontjából a nők előnyben vannak a férfakkal szemben, de ez az előny érvényes a kiszolgálásra és felszolgálásra is.

A vendéglátás dolgozójának neme a korhoz hasonlóan ebből a szempontból nem játszik szerepet.

#### ***Igazodás a vendégek nemzetiségéhez***

Az illem követelményei általában nemzetközi, de a helyi sajátosságok erősebbek a nemzetköziéknél. A nemzeti sajátosságok általában jelen vannak az öltözködésben, a viselkedésben, a társadalmi és társasági szokásokban.

#### ***Igazodás a vendégek vallásához***

A partnerek vallása sok esetben befolyásolja magatartásukat, viselkedésüket, amihez alkalmazkodni kell.

### ***1.7.2. A MUNKATÁRSÁK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓ***

A munkatársak közötti jó kapcsolat nélkülözhetetlen a hatékony munkához. Az alkalmazottak egy meghatározott cél elérése érdekében dolgoznak együtt. A kapcsolat lehetőséget ad

egyéniségük fejlődésére, társas kapcsolataik hatékony működtetésére is. A csapatmunka nagy szerepet játszik egy vendéglátó üzlet sikerében, hiszen csak egymást segítve, jó hangulatban lehet eredményeket elérni.

Fontos a munkatársak közötti jó kapcsolat, hiszen a problémákat, a dolgozók egymás közötti feszültségét a vendégek is érzékelik, és ez mindenképpen befolyásolja az üzletről kialakult véleményüket.

#### ■ A beosztottak közötti kapcsolatok

A beosztottak közötti kommunikációs kapcsolat jellegét alapjaiban az erkölcsi követelmények határozzák meg:

- a mások munkájának megbecsülése.
- az önzetlenség, a munkatársak, a kollektíva érdekeinek szem előtt tartása,
- a türelem,
- a tolerancia,
- a felelősség- és kockázatvállalás,
- az őszinteség,
- a becsületesség,
- a szerénység,
- a bizalom stb.

A munkatársaknak meg kell ismerniük egymást, mert csak így lehet csapatként dolgozni.

A beosztottak közötti kommunikáció két területre terjed ki:

#### ***Kommunikáció munka közben***

Meghatározott munkahelyzetben fontos szerepet kap a dolgozók munka közbeni kommunikációja. A tevékenység jellegéből adódóan a kommunikáció lehet szóbeli, de egyéb, nonverbális kommunikációra, sajátos jelrendszerre is szükség lehet.

A vendéglátó üzleteknek lehet saját jelrendszerük is, kidolgozhatnak olyan jelzéseket, amelyekkel pontos információkat tudnak adni munka közben. A legfontosabb, hogy a jelzéseket minden dolgozó egyformán értse.

#### ***Személyes jellegű kommunikáció***

Személyes jellegű témákat is érintheti a dolgozók közötti kommunikáció, mert elképzelhetetlen, hogy egy munkahelyen csak a munka legyen a téma. Az ilyen jellegű kommunikáció segítheti a dolgozókat egymás megismerésében. Természetesen a személyes jellegű kommunikáció nem mehet a munka rovására, személyes beszélgetésnek nincs helye az értékesítőtérben!

#### ■ A beosztottak és vezető közötti kommunikáció

Az alkalmazottak és a vezető közötti kapcsolatra érvényesek az eddig leírtak, viszont az alá- és fölérendeltségi viszony miatt kiemelt szerepet kap a vezető személyisége a kommunikációs kapcsolatban.

A feszültségek nagy része kommunikációs problémára vezethető vissza. Hiba egy vezető részéről, ha diktatórikus módszereket alkalmaz, nem vonja be a döntésekbe az alkalmazottakat, szakmailag féltékeny, a motivációs eszközöket hibásan használja, vagy egyszerűen nincs ideje az emberekre, és így nem ismeri őket kellőképpen.

A vezetők jellembeli problémái általában összefüggnek a szakmai hibákkal, például az empátia hiánya gyakran vezethet rossz vezető-alkalmazotti viszonyhoz. Az sem tesz jót a

kapcsolatnak, ha a vezető zárkózott, határozatlan vagy túlságosan határozott, kivételezik vagy éppen hangulatember, és emiatt nem kiszámítható vagy mindig általánosít.

A dolgozó megbecsülése hatással van a munkatársakkal és vezetőkkel való kapcsolatára is. A dolgozói elégedettség befolyásolja a munkavégzés teljesítményét, ha az alkalmazott nem „szükséges rosszként” éli meg a munkába töltött óráit, akkor nagyobb kedvvel végzi a rá bízott feladatokat.

#### ■ Munkamegbeszélések, értekezletek

A munkatársak közötti kapcsolat fontos eszköze a munkamegbeszélések tartása.

A műszak megkezdése előtt össze lehet hívni a dolgozókat, de értekezletet lehet tartani egy-egy rendezvény vagy rendkívüli esemény előtt és után is.

### 1.7.3. ÜZLETI PARTNEREKEL TÖRTÉNŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Az üzleti partnerek lehetnek a termelők, gyártók, szállítók, a hatóságok és mindazok, akikkel a vendéglátó tevékenység végzése során kapcsolatban kerülünk.

Az üzleti partnerekkel kapcsolatos kommunikáció formái:

- írásbeli,
- szóbeli,
- elektronikus (ami szintén lehet szóbeli és írásbeli).

#### ■ Tárgyalás

A tárgyalás olyan két vagy többoldalú kommunikáció, amelynek célja egy (esetleg vitatott) ügy szabad beleegyezésen alapuló elintézése.<sup>9</sup>

A tárgyalás célja, hogy tárgyaló partnerünk szabad akaratából mondjon igent, adja beleegyezését.

#### ■ Tárgyalási formák

A tárgyalásokra történő előkészítést befolyásolja, hogy milyen típusú tárgyalásra készülünk.

##### *Disztributív (versengő) tárgyalás*

Főleg a tárgyalás kezdeti vagy kritikus döntési szakaszában jelentkezik, ami arra irányul, hogy a felek közötti elosztási vitát befolyásolja, ez lehet:

- fenyegető taktika: a másik félre nyomás gyakorlása,
- blöff taktika: célja a megtévesztés,
- fenyegetés nélküli: a követelések közé kevésbé lényeges elemek kerülnek.

##### *Integratív (együtműködő) tárgyalás*

A másik fél meggyőzésére irányul, cél a probléma közös megoldása.

#### ■ Tárgyalási magatartásformák

A tárgyalások előkészítésénél fontos a tárgyaláson tanúsított magatartás előzetes meghatározása is.

##### *Bizalomerősítő magatartás*

- Legyünk teljes mértékben megbízhatók, de soha ne bízunk meg teljesen a másokban!
- Az ígéretek teljesítése. (Ne ígérjünk túl sokat, de azt tartsuk be!)

---

<sup>9</sup>

Hofmeister-Tóth Ágnes, Mitev Ariel Zoltán: Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika, Akadémiai Kiadó, 2016.



- Az információk megosztása.
- Referenciák megadása.

### ***Megegyezést segítő magatartás***

- Ne vágjunk a másik szavába!
- Ne gúnyolódjunk!
- Ne vádaskodjunk!
- Ne fenyegezzük a másikat!
- Ne kiabáljunk!
- Figyelmesen hallgassuk meg a másik felet!
- Tegyük fel nyitott kérdéseket!
- Időnként összegezzünk!
- Derítsük ki a másik fél prioritásait!
- Dolgozzunk ki nyerő-nyerő ajánlatokat!

## **■ A tárgyalás menete**

### ***Felkészülés a tárgyalásra***

A tárgyalásra történő felkészülés nagyon átgondolt tervezést igényel.

Ennek keretében történik:

- cél (érdek) meghatározása,
- pozíciók kidolgozása,
- a piaci viszonyok átgondolása,
- a tárgyalási tartomány (alsó, felső határértékek) meghatározása,
- a hatalmi viszonyok átgondolása,
- a bizalom nagyságának rögzítése,
- információk rendezése,
- tárgyalási anyagok összeállítása, prezentáció tervezése,
- a tárgyalás időtartamának meghatározása,
- a tárgyalás helyszínének kijelölése.

### ***A tárgyalás megnyitása***

Az ismerkedés keretében történik:

- köszöntés, bemutatkozás,
- először semleges téma választása,
- barátságos légkör megteremtése,
- bizalom kiépítésének megkezdése,
- téma, terv, tempó meghatározása.

### ***Igényfelmérés, ajánlatok ismertetése***

Ennek keretében történik:

- információk gyűjtése,
- igények, kiinduló álláspontok, ajánlatok meghallgatása, tisztázása (kérdés, aktív hallgatás).

### ***Alkudozás, egyezkedés***

Az alkudozás keretében:

- a közösen elfogadható elemek kiemelése,
- az érdekek feltárása (ha szükséges),

- az ajánlatok közelítése,
- különbségek áthidalásán munkálkodás,
- kifogások kezelése.

### ***Megállapodás***

A megállapodás szakaszában történik:

- döntés, megegyezés,
- szóbeli szerződéskötés,
- szerződés vagy megállapodás szövegezése, egyeztetése.

### ***A tárgyalás lezárása, befejezése***

A tárgyalás lezárása során:

- a kedvező benyomások megerősítése,
- a megállapodás megünneplése,
- semleges témákkal zárás,
- elbúcsúzás.

### ***A tárgyalás utáni feladatok***

A tárgyalás után történik:

- a tárgyalás folyamatának és eredményeinek elemzése,
- a dokumentumok archiválása,
- a megállapodás végrehajtásának előkészítése.

## ***1.7.4. A KIFOGÁSOK KEZELÉSÉNEK KOMMUNIKÁCIÓJA***

Minden kommunikációs kapcsolatban előkerülhet a kifogások kezelésének kérdése.

A vendéglátó tevékenység során a vendég elégedettségére kell törekednünk, de a legnagyobb figyelem és a legszakszerűbb munka mellett is előfordulhatnak vendégpanaszok.

A vendég a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A vendégpanaszok kezelését a fogyasztóvédelmi törvény<sup>10</sup> is szabályozza, de helyes módja kedvezően befolyásolhatja a vállalkozás imázsát, és része az arculatnak is. A vendégpanaszokból tanulni is lehet, hiszen a vendég esetleg azokra a hibákra hívja fel a figyelmet, amelyek a belső ellenőrzés során nem kerültek felszínre.

A vendégpanaszok kezelésénél nagyon fontos:

- A panaszt, kifogást tárgyilagosan és nyugodtan kell fogadni.
- Elnézést kérő, udvarias magatartást kell tanúsítani.
- Meg kell kísérelni megnyugtatni a reklamáló vendéget.
- A vendéggel való beszélgetést, esetleges vitát nem a többi vendég füle hallatára kell folytatni.
- A reklamációt nagyvonalúan kell intézni (különösen, ha törzsvendégről van szó).

### **■ Szóbeli panaszok kezelése**

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak

<sup>10</sup>

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A vendég szóbeli panaszát figyelmesen végig kell hallgatni. Amennyiben a panasz jogos, és egy termékkel kapcsolatos, az árut azonnal cseréljük ki, vagy ha ez nem segít, vegyük le a számlájáról, vagy ajánljuk a helyébe esetleg egy másik terméket. Szolgáltatás esetén a lehetőségek szerint a vendéget szintén kárpótolni kell.

A vendégpanaszok kezelése a személyzet részéről nagy türelmet, diplomáciai érzéket és empátiát igényel. A jó értékesítő munkához hozzátartozik, ha valaki a reklamációkat és panaszokat nyugodtan, gyorsan és nagyvonalúan tudja intézni. A vendég panaszát mindig a vezetők tudomására kell hozni, még akkor is, ha saját magunk meg tudtuk nyugtatni a vendéget.

Panasz, reklamáció esetén nem szabad:

- az amúgy is izgatott és dühös vendég szavába vágni,
- a vendég ízlését megkérdőjelezni,
- a vendéget érzéketlenül kinevetni,
- a vendéget a többi vendég előtt nevetségessé tenni,
- a vendéget egyszerűen lekiabálni.

#### ■ Írásbeli panaszok kezelése

Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

## ■ Vásárlók könyve

A vásárlók könyve a vásárlással, kiszolgálással kapcsolatos panaszok, megjegyzések, javaslatok rögzítésére szolgáló könyv.

A vásárlók könyveként nyomdai úton előállított, legalább tíz A/4-es vagy A/5-ös méretű lapot tartalmazó nyomtatvány alkalmazható.

A vásárlók könyvét a használatba vétel előtt a kereskedelmi hatóság (a területileg illetékes jegyző) hitelesíti, feltüntetve a vásárlók könyve megnyitásának időpontját. A vásárlók könyvét a jegyző a kereskedő kérelmére aláírásával és bélyegzőlenyomatával haladéktalanul hitelesíti.

A vásárlók könyve tartalmazza a kereskedő nevét, címét és székhelyét, valamint cégjegyzékszámát, továbbá az egyéni vállalkozó nyilvántartási számát és a vásárlók könyve használatba vételének időpontját.

Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni.

Más vásárlók által a vásárlók könyvébe bejegyzett személyes adatok megismerése lehetőségének kizárása céljából a vásárlók könyvéből a kereskedő a bejegyzést követően haladéktalanul eltávolítja a panaszt vagy javaslatot tartalmazó oldalt, azt elzártan – a folyamatos sorszámozás rendjének megfelelően – megőrzi és a hatóság felszólítására rendelkezésre bocsátja.

A vásárlók a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos.

A bejegyzésre az üzlet vezetőjének érdemben válaszolnia kell.

A kereskedelmi tevékenység ellenőrzésére jogosult hatóságok két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát.<sup>11</sup>

## 1.8. GAZDÁLKODÁSI FELADATOK

### 1.8.1. A GAZDÁLKODÁS FOGALMA

A **gazdálkodás** a rendelkezésre álló eszközökkel, értékekkel és lehetőségekkel való tudatos, hozzáértő, takarékos és folyamatos foglalkozás.

A gazdálkodás az emberi kultúra, fejlődés eredménye. A gazdálkodás elsődleges célja a gazdaságosságra való törekvés, vagyis minél kisebb ráfordítással minél nagyobb eredmény elérése.

### 1.8.2. A GAZDÁLKODÁS ALAPELVEI

#### ■ A szükségletek kielégítése érdekében történik

A gazdálkodást alá kell rendelni a gazdasági tevékenység fő céljának, a szükségletek kielégítésének.

A gazdálkodás azonban több, mint az egyszerű szükséglet-kielégítés, mert a tudatos gazdálkodási tevékenység feltételezi, hogy szükségleteinket átgondoltan, rangsorolva, a jövő szempontjait mérlegelve elégítsük ki.

---

11

210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről

Ez a gazdasági alapelv nemcsak a szükségletek legjobb kielégítésére való törekvést foglalja magában, hanem szükségessé teszi a döntésekhez szükséges információk megszerzését, értékelését, a döntésekben pedig az ésszerűsége való törekvést.

A gazdasági egységek legtöbbször jellemző, hogy korlátozottak a rendelkezésre álló javak és lehetőségek, ezért ha rosszul gazdálkodnak és szükségleteinket rangsorolás nélkül elégitik ki, ennek az lehet a következménye, hogy nem tudják összes szükségletüket kielégíteni, lehet, hogy pont a legfontosabb szükségleteik nem elégíthetők ki.

Ha egy vendéglátó vállalkozás saját tőkéjét hűtőkamrába fekteti (amire természetesen szüksége lehet), nem biztos, hogy a napi tevékenységben sokkal fontosabb és mással nehezen helyettesíthető alapanyagokra is telik majd.

A gazdálkodásnak ez az alapelve mindig az összes szükségletre vonatkozik, ami alatt nemcsak az egyszerre, egy időben, egymás mellett jelentkező szükségletek értjük, hanem a jövőben jelentkező szükségleteket is. Ezt kell figyelembe venni, amikor a vállalkozások meghatározzák fejlesztési elképzeléseiket.

### ■ Hatékonyság

A hatékonyság a gazdasági erőforrások felhasználásának eredményessége.

A gazdaság területén akkor vagyunk hatékonyak, ha a tevékenység során felhasznált erőforrásokból a lehető legtöbb terméket és szolgáltatást állítjuk elő.

A gazdálkodás alapelve az egyes erőforrások (eszköz, munkaerő stb.) hatékonyságának fokozása, de emellett fontos az összes lekötött és felhasznált erőforrás együttes hatékonyságának a javítása is. Gyakran az egyik erőforrás hatékonyságának a növekedése a másik erőforrás hatékonyságának csökkenésével járhat együtt. Előfordulhat, hogy egy étteremben a meglévő létszám jobb kihasználása a tárgyi eszközök bővülésével érhető csak el. Ebben az esetben a gazdálkodás fő kérdése, hogy az együttes hatékonyság hogyan változott.

Természetesen nem mindegy, hogy adott termék- és szolgáltatásmennyiség előállítása milyen költség szinten történik meg. A költséghatékonyság elve akkor érvényesül, ha adott nagyságú termékmennyiséget a lehető legkisebb átlagköltséggel sikerül előállítani.

A hatékonyság mérésére különböző módszerek állnak rendelkezésre.

### ■ Racionalitás

A gazdálkodás feltételezi a gazdaság szereplőinek racionális magatartását, vagyis a célszerűség, az egyszerűség, az okszerűség és a nagyobb gazdaságosság elvének biztosítását. A gazdasági életben racionális minden olyan döntés, amely az előre meghatározott gazdasági cél elérésére, a jobb gazdasági eredményre, a károk, a veszteségek, illetve a kockázatok elkerülésére, illetőleg csökkentésére irányul.

A racionális cselekvés céljai közé tartozik a nyereség maximalizálása mellett a veszteség minimalizálása is.

A piaczgazdasági viszonyok között, ahol a verseny, az árak, költségek és jövedelmek szabják meg cselekedeteink mércéjét és sikereink kereteit, tulajdonképpen nem is viselkedhetünk másképpen. A gazdaságban a vállalkozások csak magukra számíthatnak, az állam csak nagyon kis mértékben nyújt segítséget, esetleg adókedvezmény, exporttámogatás vagy kedvezményes hitel formájában.

Ha egy vállalkozó nem törekszik folyamatosan a profit elérésére, nem igyekszik a piac igényeinek kielégítésére, a kockázati tényezők csökkentésére, helyzete előbb-utóbb romlani fog, tönkremegy.

A gazdálkodásban a racionalitás elve nem jelenti azt, hogy a gazdasági döntéseket meghozók cselekedeteit minden esetben a gazdasági racionalitás vezérli. A vállalkozások támogathatnak oktatási, kulturális, sporttevékenységet, vállalhatnak magukra bizonyos szociális feladatokat is. A piacgazdaság viszonyai között is van, illetve lenne helye az önzetlenségnek, az együttműködési készségnek.

#### ■ **Haszonáldozat**

A gazdálkodás döntések, választások sorozata. Majdnem minden döntésnek több alternatívája van. Amikor egy adott megoldás mellett döntünk, ez mindig lemondással, a többi lehetőség feladásával jár együtt.

A haszonáldozat annak a terméknek, jövedelemnek, vagy bármilyen dolognak az értéke, amelyről le kell mondanunk valamilyen gazdasági cél elérése érdekében.

A haszonáldozat minden esetben jelen van, valahányszor a rendelkezésünkre álló erőforrásaink nem elegendőek összes szükségletünk kielégítéséhez.

A haszonáldozat minden gazdasági döntés szükségszerű velejárója, fontos szerepet játszik a gazdasági teljesítmények értékelésénél. Ha egy vállalkozó 50 millió forintot fektet a vállalkozásába, e döntésének haszonáldozata például az a kamat, amelyet a pénz bankbetétként történő elhelyezése eredményezett volna.

#### ■ **Takarékosság**

A gazdaságban korlátozottak a rendelkezésre álló erőforrások, ezért felhasználásuknál a takarékoság elvének is érvényesülnie kell.

A takarékoság a jelen és jövő hasznainak összevetését, a jövő érdekében történő bizonyos ésszerű megszorítások megtételét jelenti.

Takarékoskodunk, amikor a jelenben képződő jövedelmeink egy részét nem fogyasztásra fordítjuk, hanem befektetjük, fejlesztésre, bővítésre használjuk fel. Ugyanígy cselekszünk, amikor a meglévő erőforrásokat takarékosabb módon használjuk fel. Az étterembe újonnan beszerzett víztakarékos mosogatógép beállításával például költségtakarékosabb megoldás érhető el.

A takarékoság ellentéte a pazarlás, amikor például egy étteremben nem szabályozzák a tisztítószer-fogyasztást, ezért általában a szükségesnél többet használnak fel.

Az ésszerűtlen takarékoságra is találhatunk példát, hiszen egy olcsóbb, de drágábban működtethető és rövidebb ideig használható berendezés beszerzése ilyennek minősíthető.

A takarékoság elve nem azonos a szükségletek mindenáron történő visszaszorításával, hanem azok ésszerű kielégítését jelenti. Egy étteremben például nem szabad egy bizonyos szint alá csökkenteni a mosogatószer-felhasználást, mert ennek következtében az eszközök elvárható tisztaságát nem lehet biztosítani.

#### ■ **Tudatosság, hozzáértés**

Ez az alapelv megköveteli a gazdálkodó személytől, hogy az összes következmény ismeretében és mérlegelésével hozza meg gazdálkodási döntéseit.

A tudatosság megnyilvánulása a terv készítése, amely nélkül nincs eredményes gazdálkodás.

Minden döntésnek több oldala, vonatkozása van, ezért nagyon alapos ismeretekre van szükség a döntések előkészítéséhez és a döntések meghozatalához.

### ***1.8.3. A GAZDÁLKODÁSHOZ SZÜKSÉGES ISMERETEK***

A gazdálkodás döntések, választások sorozatát tételezi fel, mely meghatározott ismeretek birtokában lehet csak eredményes.

## ■ A gazdasági tevékenység feltételrendszerének ismerete

A gazdálkodás alapvető feltétele, hogy ismerjük mindazokat a feltételeket, amelyek között a vállalkozások tevékenységüket végzik.

Ennek keretében fontos ismeretek:

### *A gazdasági környezet, a piac ismerete*

A lehető legtöbb információval kell rendelkezni arról a gazdasági környezetről, piacról, ahol a vállalkozás a tevékenységét végzi.

### *Az aktuális jogszabályok ismerete*

A gazdasági tevékenységek jogi szabályozásával is tisztában kell lenni a megfelelő gazdálkodáshoz. A gyakran változó jogszabályok nehéz feladatot elé állítják a vállalkozókat, hiszen mindig naprakész információval kell rendelkezni. A jogszabályok ismeretének hiánya sajnos senkit nem mentesít a felelősség alól.

### *A szervezet ismerete*

Az eredményes gazdálkodás alapvető feltétele, hogy a vállalkozás, a vállalat szervezetét a lehető legjobban megismerjük.

## ■ A gazdálkodás módszereinek ismerete

A gazdálkodás feltétele a gazdasági egységek feltételrendszerének pontos ismerete, de legalább ennyire fontos a gazdálkodás módszereinek elsajátítása. Nem elég ugyanis tudni, hogy milyen eszközökre van szükség egy étterem működtetéséhez, de azt is ismerni kell, hogy ezekkel az eszközökkel hogyan kell bánni.

## ■ A gazdálkodási tevékenység elemzési módszereinek ismerete

A gazdálkodás során nyert információk között el kell tudni igazodni, ezt segítik a különböző matematikai, statisztikai elemzési módszerek.

### **1.8.4. ÁRKÉPZÉS**

Az árak megállapítása a gazdálkodás egyik meghatározó tényezője.

Az **árképzés általános elve**, hogy a tisztességes körülmények között értékesített termék és szolgáltatás az adott áron eladható legyen.

Az árképzés magában foglalja:

- az értékesítés árszintjének meghatározását,
- az új termékek árának megállapítását,
- az árak megváltoztatását.

#### ■ Árképzés a vendéglátásban

A vendéglátásban az árképzés alapja a nettó beszerzési ár, amelyet különböző módszerrel megállapított árréssel és az általános forgalmi adóval növelünk.

Az árrés tulajdonképpen a nettó eladási ár és a nettó beszerzési ár különbsége. Üzleti szinten a nettó bevétel és az Elábé különbsége. Az árrés a kereskedelmi tevékenység ellenértéke, amely fedezetet nyújt a tevékenység költségeire, egyúttal nyereséget is biztosít a vállalkozó számára.

Az árrés összetevői tehát:

- költségfedezeti rész,
- nyereségfedezeti rész.



Az árképzés általános menete:

Nettó beszerzési ár
+ <u>Árrés</u>
Nettó eladási ár
+ <u>Áfa</u>
Bruttó eladási ár

#### ■ Az árképzés módszerei

A gyakorlatban az árképzés különböző módjaival találkozhatunk.

##### *Haszonkulcs segítségével*

Egy termék költségeihez egy százalékos kulcs segítségével adjuk hozzá az árrést, illetve a hasznot. A módszer hátránya, hogy nem veszi figyelembe a keresletet és a versenyt.

##### *A tervezett hozam figyelembevételével*

Az árképzés lényege, hogy a termékkel mekkora hozamot kívánunk elérni. A módszer hátránya, hogy nem veszi figyelembe az árrugalmasságot és a versenyt.

##### *Elismert érték alapján*

A terméket olyan áron adjuk, amelyet a piac elismer.

##### *Igazodó árképzéssel*

A versenytársak áraihoz való folyamatos igazodással. Meglehetősen egyszerű és népszerű, de kockázatos, mert nem veszi figyelembe a költségeket és a keresletet.

#### ■ Az árdifferenciálás lehetőségei

Az árdifferenciálás során a vállalat a vásárlók vagy a termékek közötti különbséghez igazodva módosítja az árait.

Árdifferenciálásról akkor beszélünk, ha ugyanazt a terméket eltérő áron értékesítik. A differenciált árakban megjelenhet a kereslet változatossága, és az eladások eltérő körülményei is.

##### *Árengedmények*

Az árdifferenciálás egyik lehetősége az alapárból engedmények adása. A vállalkozások legtöbbször az alapárat módosítja, ha méltányolni akarja a vásárlóinak bizonyos cselekedeteit, az idő előtti fizetést, a nagybani vagy szezonon kívüli vásárlást stb.

**Skontó** árengedmény azoknak a vevőknek, akik számlájukat készpénzben, azonnal kifizetik. A skontót mindenkire vonatkoztatni kell, aki eleget tesz a feltételeknek.

**Mennyiségi engedmény (rabatt)** a nagy tételben vásárolóknak. A mennyiségi engedmény ajánlatának minden vevőre vonatkoznia kell, de nem lehet nagyobb annál a költségmegtakarításnál, amelyet az eladó a nagy tételek eladásával elérhet.

**Viszonteladói (funkcionális) engedmény** a gyártó vagy szolgáltató, az értékesítési csatorna tagjainak, ha azok hajlandók bizonyos feladatok (eladás, raktározás, adatnyilvántartás) ellátására.

A **szezonális árengedmény** azoknak a vevőknek szólhat, akik szezonon kívül vásárolnak árut vagy szolgáltatást.

### ***Ösztönző (promóciós) árképzés***

Az ösztönző árképzés célja a termék megismertetése a fogyasztóval, az értékesítés és a piaci részesedés növelése.

A vállalkozás bizonyos körülmények között, ösztönző, piacbefolyásolási céllal, időlegesen az alapárnál olcsóbban adja a termékeket. Néha előfordul, hogy az ár minimuma (költsége) alá is megy.

Az ösztönző árképzésnek természetesen vannak kockázatai is: ha eredményes, akkor a versenytársak hamar utánozni kezdik, ha viszont sikertelen, csak kidobott pénznek tekinthető az engedmény.

A **reklámár** a forgalom növelése érdekében az árak csökkentése. Óvatosan kell használni, mert egy termékkel szembeni bizalom elvesztésével is járhat.

Az **alkalmi ár** az év egy bizonyos szakaszában a kereslet fokozására adott árengedmény. Jellemző például a karácsonyi, nagy bevásárlási hullám utáni kereslet-visszaesés megállításánál.

A **lélektani árengedmény** az árcsökkentésnek valamilyen lélektani hatását használja ki.

### ***Megkülönböztető árképzés***

A megkülönböztető árképzésnél valamilyen jellemző tulajdonsághoz igazodóan történik az árak meghatározása.

A megkülönböztető árképzésben használt eltérő árak nem mindig arányosak a költségkülönbségekkel.

A **fogyasztói csoportok szerinti** árazásnál a különböző fogyasztói csoportok eltérő árat fizetnek ugyanazért a termékért vagy szolgáltatásért (ilyen például a gyermekkedvezmény).

A **kivitelezés szerinti** árazásnál az azonos termék eltérő kivitele esetén alkalmazott árak.

Az **imázson alapuló** árazásnál ugyanazt a terméket, eltérő imázsa (például csomagolása, márkaneve) miatt eltérő áron értékesítenek.

Az **elhelyezkedés szerinti** árazásnál az árak az elhelyezkedéstől függenek, noha az egyes helyek között nincs költségkülönbség (ilyen árakat alkalmaznak például a szállodákban).

Az **idő szerinti** árazásnál az árak évszakok, a hónap, a hét napjai vagy napszak, sőt órák szerint is változhatnak (ilyenek például a szezonárak vagy a happy hours árak).

## ***1.8.5. ESZKÖZGAZDÁLKODÁS***

Az eszközök (aktívák) a vállalkozás vagyonának konkrét megjelenési formái, olyan tárgyak, dolgok, amelyek valamilyen piaci vagy csereértékkel rendelkeznek. Az eszközök jellemzőit, csoportosítását a számviteli törvény rögzíti.

A vállalkozás rendelkezésére álló eszközállomány folyamatosan változik, átalakul. Azt, hogy a vagyon éppen milyen formában (készpénzben, árukészletben vagy értékpapírban) jelenik meg azt a számviteli nyilvántartásokból lehet meg tudni.

A vállalkozások sikeres (nyereséges) működése szempontjából meghatározó, hogy az eszközöket milyen hatékonysággal használja fel, illetve milyen gyakorisággal tudja az újratemelési folyamatban megforgatni azokat, végső soron hogyan gazdálkodik velük.

## ■ A jogszabályi előírások betartása

Fontos gazdálkodási szempont, hogy az eszközökhöz kapcsolódó számviteli szabályokat maradéktalanul betartsuk.

### *Az eszközök értékelése*

Az eszközök között vannak olyanok, amelyek a vállalkozástól kívül álló okokból értéküket tartósan vagy véglegesen elvesztik, vagy éppen ellenkezőleg, értékük egy idő után emelkedik.

A számviteli törvényben megfogalmazott valódiság elve megkívánja azt, hogy az eszközök a piaci viszonyoknak megfelelő értékükön szerepeljenek a vállalkozások könyveiben. Az eszközök újraértékelése nem kötelező, csak egy lehetőség a vállalkozók részére.

### *Selejtezés*

A vállalkozások eszközgazdálkodásának fontos területe az eszközök állományának, minőségének, fizikai állapotának vizsgálata. Amennyiben a használatba vett eszközök a vállalkozás tevékenységét már nem szolgálják, mert a gazdaságos üzemeltetés feltételei már nem biztosíthatók, javításuk vagy felújításuk, működésre alkalmassá tételük már nem gazdaságos, azokat selejtezni kell.

Káresemény vagy gazdasági megfontolás is szükségessé teheti a selejtezést. A selejtezés során az elhasználódott, tönkrement vagy szükségtelen eszközöket a használatból kivonjuk.

A selejtezés befolyásolja a vállalkozás eredményét, ezért gazdálkodási döntések is kapcsolódnak a selejtezéshez.

A selejtezésénél nagyon fontos az esemény előírások szerinti bizonylatolása.

### *Az eszközök nyilvántartása*

Az eszközökkel való gazdálkodás egyik alapja a pontos nyilvántartás. A vállalkozás ebből szerezhet információt eszközeiről, azok beszerzésének pontos időpontjáról, a bekerülési értékükről, állapotukról, hollétükről stb. A jó nyilvántartás mindezekre választ ad, de ha az túl részletes vagy felesleges adatokat is tartalmaz, akkor áttekinthetlenné válik. Az eszközök eladása, megsemmisülése, kiselejtezése esetén azokat a nyilvántartásból haladéktalanul ki kell vezetni.

Az eszközök nyilvántartása nem vállalkozói döntés kérdése, mert ez valamennyi vállalkozásra nézve egyaránt kötelező.

## ■ Az eszközök észszerű és takarékos felhasználása

A tevékenység végzése során biztosítani kell:

- a működéshez szükséges eszközökkel való ellátás folyamatosságát és ütemességét,
- gondoskodni kell, hogy a szükséges eszközök kellő időben és mennyiségben a felhasználás helyén rendelkezésre álljanak,
- a beszerzéseknél törekedni kell a gazdaságos eljárásra, a tervszerűség megteremtésére,
- a raktári készletek kialakításánál meg kell teremteni a szükségletnek megfelelő optimális mennyiséget, valamint meghatározni azon készletfeleségek körét, melyek raktározásra kerülnek,
- az eszközök mozgását a nyilvántartásokban nyomon kell kísérni.

## ■ A készletgazdálkodás módszerei

A vendéglátásban az eszközgazdálkodás kiemelt területe a készletekkel kapcsolatos gazdálkodás. A készletekkel az adott keretek között a lehető leghatékonyabban kell gazdálkodni, megőrizve a fizetőképességet, és biztosítva a tevékenységhez szükséges készletmennyiséget.

### *Ésszerű beszerzés*

A vállalkozó számára nem mindegy, hogy milyen feltételek mellett szerzi be a működéséhez szükséges anyagokat, árukat, és mennyi idő telik el a felhasználásig, hiszen pénze fekszik ezekben a készletekben.

A beszerzési piacon jelenleg több az eladó, mint a vevő, ennek ellenére a kisebb vállalkozások beszerzési lehetőségei – pénzügyi források hiányában – korlátozottak.

### *Az optimális készlet meghatározása*

A készletek minden csoportjánál fontos az optimális készlet nagyságának – a mindenkori igényeknek legjobban megfelelő – meghatározása. Emellett lényeges a biztonsági készlet (törzskészlet, minimális készlet) nagyságának megállapítása is, ami alá a készletszint tartósan nem süllyedhet, mert az a forgalom zavartalan lebonyolítását akadályozza.

### *A készletek értékelése*

A készletek értékelésére az eszközök értékelésére vonatkozó általános számviteli szabályok érvényesek. Az eszközök értékelésénél figyelembe kell venni a piaci helyzetet, mert ez a vagyon helyes felmérését szolgálja.

### *A készletek selejtezése*

A vállalkozásban elhasználódott, rongálás vagy káresemény során tönkrement, további használatra alkalmatlan készleteket le kell selejtezni.

### *A készletek nyilvántartása*

Az áru-, anyag- és egyéb készleteket a vendéglátásban értékben tartjuk nyilván. A készletekkel való eredményes gazdálkodás miatt érdemes vizsgálni az egyes készletcsoportok, készletelemek alakulását is, nincs-e valahol felesleg, illetve miből mutatkozik hiány.

A korszerű számítógépes programok ma már lehetőséget adnak arra, hogy a készletelemeket akár külön-külön is nyilvántartva tudjuk készleteinket értékelni.

## ■ A készletgazdálkodás elvei

A készletgazdálkodás újszerű megközelítésénél az alábbi elveknek kell érvényesülnie.

### *6 M elv*

Az árubeszerzésnél, így a készletgazdálkodásnál nagyon fontos a 6 M elvének érvényesítése. A 6 M elv lényege, hogy az árubeszerzés biztosítsa, hogy

- megfelelő áru,
- megfelelő időben,
- megfelelő helyre,
- megfelelő mennyiségben,
- megfelelő minőségben,
- megfelelő költséggel álljon rendelkezésre.<sup>12</sup>

## ***JIT elv***

A Just in time (JIT) „éppen időben” kifejezés azt jelenteni, hogy a készletelem éppen akkor áll rendelkezésre, amikor arra szükség van, vagyis sem nem korábban, de semmiképpen sem később.

A JIT elv lényege, hogy az egyes üzletek vagy szervezeti egységek csak akkor és annyi árukészletet szereznek be, amennyire feltétlenül szükségük van.

Célja a készletek minimalizálása, nagymértékű csökkentése, ezáltal jelentős költségmegtakarítás.

A gazdálkodás alapvető elvárása egyébként is az, hogy a készlet-állományt a lehető legalacsonyabb szinten tartsuk. Természetesen a készleteknek mindig biztosítania kell a folyamatos működést, és mindig szükség van annyi tartalékra, hogy a vendégek részéről megnyilvánuló váratlan igények zökkenőmentesen kielégíthetők legyenek.

A JIT elv érvényesítésének számtalan módszere van: mindig időben történő beszerzés, megbízható beszállítók választása, hosszú távú szerződések kötése, gazdasági számításokon alapuló készletgazdálkodás stb.

### **■ Az eszközgazdálkodás elemzései lehetőségei**

A vállalkozónak csak olyan eszközöket érdemes beszerezni, amelyekre vállalkozásának folytatásához szüksége van, és amelyek használata a tevékenységben hasznot eredményez. Ezt fejezi ki az eszközök hatékonysága.

#### ***Az eszközök likviditásának elemzése***

Gazdálkodási szempontból az eszközök egyik nagyon fontos tulajdonsága a likviditás. A likviditás az eszköznek az a tulajdonsága, hogy elkölthető. Minden eszköz osztályozható a likviditás szempontjából, vagyis hogy milyen könnyen tehetők pénzzé. Egy eszköz likviditása jobb, mint a másiké, ha gyorsabban és/vagy alacsonyabb költséggel váltható át pénzre.

#### ***Az eszközök összetételének elemzése***

Az eszközök összetételénél azt vizsgáljuk, hogy a vállalkozás eszközei milyen dolgokban testesülnek meg, a vállalkozás hogyan gazdálkodik az eszközeivel, mennyire képes az eszközök optimális összetételét fenntartani.

Az eszközök összetételének elemzése azért fontos, mert a készlet és a követelésállomány minden vállalkozás esetében veszélyeket rejt a pénzáramlásra, ezek ugyanis lekötik a pénzt. Az eszközön belül tehát elsősorban a készletek és a követelések alakulását érdemes vizsgálni.

#### ***Az eszközkihasználtság elemzése***

Az eszközök hatékonyságát elsősorban teljesítményük mutatja. Ezt eszközcsoportonként külön kell vizsgálni, hiszen minden eszköznek más és más a teljesítménye. A vendéglátásra jellemző, hogy nagyon szűk azoknak az eszközöknek a köre, melyek teljesítménye reálisan mérhető.

A vállalkozás eszközeinek **forgási sebessége** az eszközgazdálkodás hatékonyságát jellemzi. Megmutatja, hogy a készletben vagy követelésben lekötött pénz mennyire forog, illetve mennyire kötöttük le azokat.

#### ***Az eszközöknek a nyereséghez való viszonyának elemzése***

Az eszközök hatékonyságának mérésénél vizsgálni szokták azt is, milyen jövedelmet, vagyis milyen hasznot hoz az eszköz, illetve az eszközök teljes köre, mivel nem minden eszközre vonatkozóan lehet ezt pontosan meghatározni.

Az elemzésnél éppen ezért általában azt vizsgáljuk, hogy az összes befektetett eszköz mennyi nyereséget termel. Az elemzésnél az **eszközarányos nyereség** mutatószámát használjuk.

**Eszközarányos nyereség** = Éves adózott eredmény / Összes befektetett eszközérték

#### *Az eszközforgalom elemzése*

A vállalkozásoknál az eszközök forgalmát mérlegsor segítségével tudjuk elemezni.

Az eszközök forgalmát rögzítő mérlegsor:

Nyitókészlet + Készletnövekedés = Készletcsökkenés + Zárókészlet

### **1.8.6. LÉTSZÁM- ÉS BÉRGAZDÁLKODÁS**

A létszám- és bérgazdálkodás a forgalom lebonyolításához szükséges létszámok és a bérköltségek meghatározását, és ezek folyamatos vizsgálatát jelenti.

#### **A létszámgazdálkodás jelentősége:**

- az alkalmazottak foglalkoztatása jelentős költséggel jár,
- a munkaüggyel kapcsolatos adminisztráció összetett feladat,
- szigorú jogszabályi előírásokat kell betartani.

#### **A vendéglátásban a munkaerő-gazdálkodást nagyon sok tényező nehezíti:**

- Vasárnap és ünnepnapokon végzett munka.
- Egyes vendéglátó üzletekben többműszakos üzemeltetés van (néha 3 műszakos).
- A dolgozók munkája nem folyamatos, függ a vendégek megjelenésétől, keresletétől.
- A dolgozók egy részének munkaképes állapotban kell lennie, még akkor is, ha a vendég az üzletben még nem jelentkezett, vagy számuk alacsony.
- Egyes munkakörökben magas a női dolgozók aránya, ami néhány esetben munkaszervezési gondokat okoz (náluk jobban lehet számítani a hirtelen munkakiesésre – például beteg lesz a gyermek).
- A vendéglátó üzletekben több szakma dolgozói is megtalálhatók, akik egymással csak meghatározott keretek között helyettesíthetők.
- Bizonyos munkakörökben alacsony vagy aránytalan a dolgozók jövedelme.
- Idényüzletek is működnek, ahol a szezonális munkaerő biztosítása visszatérő problémát jelent.

Mindezeknek a tényezőknek a megléte indokolja a munkaerővel és a bérköltségekkel való foglalkozás tudatosságát, tervszerűségét.

#### **■ A jogszabályi előírások betartása**

A dolgozók foglalkoztatására vonatkozóan számtalan jogszabály előírásait (pl. társadalombiztosítási, munkavédelmi, Munka Törvénykönyve stb.) kell betartani.

#### **■ A munkaerő ésszerű és takarékos felhasználása**

A vendéglátó vállalkozásoknál a munkaerővel, azaz a rendelkezésre álló személyi feltételekkel való ésszerű foglalkozás a gazdálkodás nagyon fontos eleme.

#### ***A létszámszükséglet meghatározása***

A vendéglátás egészét tekintve rendkívül magas a létszámigény. Ebből következik, hogy a vállalkozások létszámát nem lehet egy bizonyos szint alá csökkenteni, mert ez

a dolgozók túlterhelését okozhatja, ami előbb-utóbb a színvonal romlását idézheti elő.

A foglalkoztatott létszám meghatározása rendkívül gondos mérlegelést igényel, amelynek során nemcsak a dolgozók számát, hanem annak összetételét (munkakör és szakképzettség szerint) is meg kell állapítani.

A létszám nagyságát és összetételét befolyásoló tényezők:

- A vendéglátó üzlet nagysága, mérete.
- A vendéglátó üzlet típusa, jellege (hatással van a létszámigényes szolgáltatások körére).
- A vendégkör összetétele (mások lehetnek az egyes vendégcsoportok elvárásai).
- A vendéglátó üzlet színvonala (a választékot és a szolgáltatások körét befolyásolja).
- Az üzlet mutatószámainak alakulása (nem mindegy a kihasználtsági mutató és az átlagos tartózkodási idő alakulása, mert alacsonyabb foglaltság esetén kevesebb dolgozóra van szükség).
- A gépesítettség szintje (befolyásolja a létszámot a takarítás, a mosogatás, az anyagmozgatás és az adminisztráció gépesítettsége is).
- A munkaszervezés formája (a termelés és értékesítés szervezésének módja).
- Építészeti adottságok (az épület tagozódása, a közlekedő utak hossza, az építés során alkalmazott anyagok stb.).

### ***A létszám biztosítása***

A létszámszükséglet megállapításán kívül legalább ennyire fontos a szükséges létszám biztosítása. A mennyiségben és minőségben megfelelő létszám biztosítása tudatos előkészítő munkát igényel a vendéglátó üzletek részéről. Gyakran ezért vesznek részt a vendéglátó vállalkozások a szakképzésben vagy szerveznek dolgozóik részére továbbképzést.

#### **A szükséges létszám biztosításának lehetőségei:**

- állandó (teljes vagy részmunkaidős) dolgozókkal,
- kiegészítő dolgozókkal.

Nagy szerepe van a vendéglátó üzletekben a stabil dolgozói kör kialakításának, hiszen a dolgozók gyakori cserélődése, a munkaerő-hullámozás (fluktuáció) hátrányos a vállalkozások számára.

#### **A fluktuáció hátrányai:**

- Nem jöhet létre egy összeszokott törzsgárda, amely már közvetlen irányítás nélkül is meg tudja oldani a feladatait, sokkal hatékonyabb lesz a munkájuk (természetesen az összeszokottságnak hátrányai is lehetnek).
- Az új dolgozó egy bizonyos ideig nem teljes értékű munkaerő, hiszen nincs meg a szükséges helyismerete.
- A vendéglátásban fontos a vendégek számára, hogy megszokott arcokkal találkozzanak az üzletekben.
- A munkaerő folytonos cserélődése rossz fényt vethet az üzletre.

A vállalkozónak ismernie kell a fluktuáció (munkaerő-hullámozás) leggyakoribb okait és azokat meghatározva a szükséges döntéseket meg kell hoznia.

#### **A fluktuáció okai lehetnek:**

- természetes okok (nyugdíjba vonulás, szülés),

- nem megfelelő munkakörülmények,
- rossz munkahelyi légkör,
- rossz anyagi ösztönzés,
- szezonjelleg stb.

### ***A létszám hatékony foglalkoztatásának a biztosítása***

Az észszerű foglalkoztatás alapja, hogy a vállalkozó megfelelő munkaidő-beosztást tudjon készíteni, ellenőrizhető módon végezze a munkaidő bizonylatolását, és fel tudja tárni a felesleges létszámot.

A létszámgazdálkodáshoz kapcsolódó fontos feladat a dolgozók **munkaidő-beosztásának** elkészítése, és a dolgozók letöltött **munkaidejének** megfelelő **bizonylatolása**.

A munkaidő bizonylatolására nem jelenléti ívet, hanem munkaidő-nyilvántartást használunk.

A munkaerő-gazdálkodás fontos eleme a **létszámtartalékok feltárása** is. A létszámtartalék tulajdonképpen olyan felesleges létszámot jelent, amely a rendelkezésre álló munkaerő nem megfelelő kihasználása miatt keletkezik.

#### **A felesleges létszám keletkezésének okai lehetnek:**

- a vendéglátó üzleten belül esetleg szükségtelen munkakörök megléte (pl. ruhatáros, zenész),
- a munkakörök pontatlan meghatározása,
- a munkaszervezés és a dolgozók beosztásának hiányosságai,
- a technikai eszközök hiánya,
- laza munkafegyelem stb.

A felesleges létszámot előidéző okokat fel kell tárni, és meg kell szüntetni.

### ■ **A létszám elemzése**

Az elemzések segítségével meghatározhatók a létszámgazdálkodással kapcsolatos feladatok. Minden döntést gazdasági számításokkal kell alátámasztani.

A létszámmal kapcsolatos használjuk az állományi és a dolgozói létszám fogalmát.

**Állományi létszám:** Ebbe tartoznak mindazok, akiknek a vállalkozással érvényes munkaviszonyuk van.

**Dolgozói létszám:** Az állományi létszámból azok, akik ténylegesen munkát is végeznek (nincs benne tehát a szabadságon lévő, a táppénzes állományban lévő dolgozó).

A létszámadatokat mindig adott időpontra vonatkoznak és folyamatosan változnak. Ezért hosszabb időszakra, statisztikai módszerekkel átlagos állományi, vagy dolgozói létszámot kell meghatározni.

#### ***Átlagos létszám***

A vállalkozásra jellemző mutatószám az átlagos állományi vagy az átlagos dolgozói

#### ***Létszám kihasználtsága***

A létszám kihasználtság mutatója azt mutatja meg, hogy az állományi létszámnak mekkora része dolgozott (a vizsgált időpontban).

Létszám kihasználtság mutató (%) = (dolgozói létszám / állományi létszám)

#### ***A létszám változásának elemzése***

A létszám állandóan változik, ezért nagyságát szükség szerint módosítani kell. A létszám változását fluktuációnak nevezzük, ami kétirányú lehet.



A fluktuáció mutatói:

- **Váltás:** a ki- és belépők száma közül mindig a kisebb (aki helyett fel is vesznek valakit).
- **Váltás intenzitása:** azt mutatja meg, hogy egy adott időszakban az állományi létszám mekkora hányada cserélődött ki.

Váltás intenzitása, váltásindex (%) = Váltás / Állományi létszám

Ha túl magas, vizsgálni kell az okát, hogy miért cserélődik a létszám nagy része.

### ***A létszám hatékony foglalkoztatásának vizsgálata***

Minden szervezetben, ahol valamilyen tevékenységet folytatnak, törekednek arra, hogy a dolgozók által végzett munka mennyiségét és minőségét minél pontosabban meghatározzák.

A munkaerő kihasználtságának, a munkavégzés hatékonyságának mérése a vendéglátásban azonban nagyon nehéz.

#### **A teljesítmények pontos mérését az alábbi szakmai sajátosságok nehezítik:**

- az üzleti dolgozók munkája nem szervezhető folyamatosan és egyenletesen,
- a vendéglátásban nagy szerepe van az idényszerűségnek, az időjárási hatásoknak és egyéb forgalmi tényezőknek (pl. rendezvények),
- a vendéglátás dolgozóinak bizonyos minőségi követelményeknek is eleget kell tenniük,
- a tevékenység eredményére hatással van a vendég magatartása,
- a vendéglátó tevékenység eltérő módon gépesíthető,
- a feladatok nagyon összetettek,
- a különböző munkák nehezen összehasonlíthatók.

A létszám ésszerű foglalkoztatásának megítéléséhez szükség lenne olyan adatokra, amelyek segítségével a dolgozók munkája és teljesítménye mérhető és összehasonlítható.

A dolgozók **leterheltségének** mérésére természetes mutatószámokat szoktunk használni. Ez lehet egy főre vagy egy munkaóra jutó adagszám (pl. szakácsoknál), vagy vendégszám (pl. pincéreknel). Sajnos ezek a mutatók nem adnak valós képet a dolgozók teljesítményéről. A szakácsoknál az adagszám nagyban függ a termékek munkaigényességétől, a gépesítettség fokától, a felhasznált félkész- és késztermékek arányától, míg a pincéreknel vendég és vendég között jelentős különbségek lehetnek munkavégzés szempontjából.

A vendéglátó munka hatékonyságát mérő legfontosabb mutatószámot **termelékenységnek** nevezzük. A termelékenység azt mutatja meg, hogy egy dolgozó meghatározott idő alatt mekkora forgalmat bonyolított le, vagyis mennyi az egy dolgozóra jutó bevétel.

**Termelékenység** = Nettó bevétel / Átlagl létszám

A termelékenység időbeli elemzése igen fontos, de elég nehéz. A fő probléma az árváltozás hatásának kiszűrése, hiszen ez a bevételt ugyan növeli, de többletjeljesítményt nem jelent.

#### **A termelékenységi mutató előnyei:**

- mérhető adatot biztosít,
- könnyen kiszámítható,
- nem igényel különösebb adatgyűjtést.

### **A termelékenység mutató hátrányai:**

- vállalkozások, üzletek közötti összehasonlításra csak korlátozottan alkalmas,
- az árváltozás jelentősen torzíthatja,
- nem fejezi ki a munka minőségét (nem mindegy, hogy például 100 000 forint bevétel csoporttól származik vagy étlap szerinti vendégektől).

A leterheltségi mutató és az egy dolgozóra jutó bevétel között teremt kapcsolatot az ún. **minőségi mutató**, ami az egy termékre vagy vendégre jutó átlagos bevételt fejezi ki. Ezt is figyelembe kell venni a teljesítménykövetelmények előírásánál, hiszen különböző értékeket mutat például egy italbolt és egy színvonalasabb étterem esetében.

### **Összefüggés a mutatók között**

Termelékenységi mutató = Minőségi mutató × Leterheltségi mutató

## **■ Bérgazdálkodás**

A munkabér-gazdálkodás minden vállalkozás esetén központi kérdés, mert a költségek legnagyobb része a különböző dolgozóknak történő kifizetésekhez kapcsolódik. Különösen így van ez a vendéglátásban, amely létszámigényes szakma.

A munkabérekkel történő gazdálkodást még fontosabbá teszi, hogy költségjellegű elvonások is terhelik az ilyen jogcímen kifizetett összegeket.

A dolgozókhoz a munkabéren kívül egyéb személyhez kötődő ráfordítások is kapcsolódnak, amelyeket a gazdálkodásban szintén figyelembe kell venni.

A számvitelre vonatkozó törvény előírásai szerint kell a vállalkozások személyi jellegű ráfordításait elszámolni. A személyi jellegű ráfordítások között kell kimutatni minden, a magánszemélyhez köthető kifizetést.

### **Személyi jellegű ráfordítások közé tartozik:**

- a bérköltség (bérek, munkadíjak összege),
- a személyi jellegű egyéb kifizetések (pl. jubileumi jutalom, ösztöndíj, költségtérítés),
- a bérjárulék (pl. szociális hozzájárulási adó, szakképzési hozzájárulás).

A bérgazdálkodás egyik fontos szempontja a költségtakarékosság, de a másik oldalon állnak a dolgozók, akiknél megfelelő anyagi érdekeltséget kell biztosítani ahhoz, hogy feladataikat megfelelő módon lássák el.

## **■ A bérgazdálkodás elemzése**

### ***A bérek nagyságának elemzése***

A bérek időbeli változását fejlődési mutatószámok segítségével elemezhetjük.

### ***A kifizetett bérek és a létszám viszonyának elemzése***

A létszám és a bérek viszonyát az átlagbér mutatóval elemezhetjük.

**Átlagbér** = Bruttó bérek összeg / Átlagléttség

### ***A kifizetett bérek és a bevétel viszonyának elemzése***

A kifizetett bérek és a nettó bevétel viszonyát a bérhányad mutatóval elemezhetjük.

**Bérhányad** = Bruttó bérek / Nettó bevétel

A teljes személyi jellegű ráfordításokat is viszonyíthatjuk a nettó bevételhez.

**Bérjellegű költséghányad** = Személyi jellegű ráfordítások / Nettó bevétel

### ***A kifizetett bérek és az eredmény viszonyának elemzése***

Az adózott eredmény és a bérek viszonyát a bérarányos nyereséggel elemezhetjük.

**Bérrányos nyereség** = Éves adózott eredmény / Személyi jellegű ráfordítások

### **1.8.7. KÖLTSÉGGAZDÁLKODÁS**

A vendéglátás költségigényes szakma: jelentős eszköz- és munkabér-felhasználással dolgozik. Ezek a költségek csökkenthetők ugyan, de meg nem szüntethetők.

A költségek csökkentik az eredményt, a gazdálkodási szempontok a költségekkel való takarékosagra kényszerítik a vendéglátó üzleteket.

Fontos tehát a költségekkel való takarékoskodás, de a költségek csökkentése nem lehet túlzott mértékű, mert van olyan költség, ami ugyan csökkenthető (például a tisztítószer-felhasználás), de a túlzott takarékoság a színvonal rovására mehet, és a bevétel csökkenésén keresztül a nyereség visszaesését okozhatja.

#### **■ A jogszabályi előírások betartása**

A költséggazdálkodás fontosságát hangsúlyozza, hogy a költségek nyilvántartására vonatkozóan jogszabályok rendelkeznek:

- A vállalkozás formájától függetlenül kötelező a költségnemenkénti nyilvántartás.
- Emellett költséghelyenként és költségviselőként is nyilván lehet tartani a költségeket.

#### **■ A költséget jelentő erőforrások észszerű és takarékos felhasználása**

A költséggazdálkodás megvalósítása nem egyszerű feladat, az feltételezi az termelési erőforrások optimális felhasználását.

Az üzleti tervek összeállítása során leginkább az eredmény maximalizálása az elsődleges szempont. Ehhez megfelelő költségterveket kell összeállítani. Kétségtelen az értékesítés bevétele (a hozamok) is befolyásolhatók, de ennek lehetőségei eléggé korlátozottak. Az eredményesség szempontjából kiemelkedő szerepe van az erőforrásokkal való gazdálkodásnak. A költséggazdálkodás valamennyi erőforrás gazdálkodásához kapcsolódik, de főként az eszközgazdálkodáshoz. E szempontból is meghatározó szerepe van a tervezésnek, ugyanis más az eszköz megszerzése (beszerzés vagy saját előállítás) során döntünk a következő termelési folyamat költségeiről. A befektetett eszközöknél a döntés megalapozottsága még fontosabb, ugyanis ez esetben több évre előre döntünk a költségekről. A megvalósított beruházás terv szerinti költsége a tevékenység állandó költségét jelenti akkor is, ha éppen szünetel a termelés. Mindenképpen gondolni kell a költségmaradványra is.

A helyzetet még bonyolítja az, hogy sok esetben az eszköz hitelből valósul meg és a kamatteher éveken át terheli a gazdálkodást. Természetesen e probléma jelentkezik a készleteknél is. A felesleges készletállomány eszközöket köt le, melyet finanszírozni kell. Ezen túlmenően a készletezés közvetlenül is költségeket jelent (tárolás, kezelés, anyagmozgatás stb.).

Az említett eszközökön kívül jelentős költséghányadot jelent az élőmunka felhasználása miatt keletkező költség tömege. A rossz munkaszervezés, a nem kellően átgondolt irányítás gátolja a munkaerő ésszerű hasznosítását, melynek hatására a költség ugyan elszámolásra kerül, de nincs meg annak bevételfedezete.

#### **■ A költséggazdálkodás elemzései lehetőségei**

Az elemzések segítségével meghatározhatók a költséggazdálkodással kapcsolatos feladatok. Minden döntést gazdasági számításokkal kell alátámasztani.

### ***A költségfajták vizsgálata***

Fontos az egyes költségfajták nagyságának vizsgálata, de az alakulásukra ható tényezők elemzése még lényegesebb. Érdemes azt is vizsgálni, hogy a változástól mennyi az ár-, illetve a tarifaváltozás hatása.

### ***A költségek és a bevétel viszonyának vizsgálata***

A költségek és a bevétel viszonyának alakulását a költségszínvonal mutatójával elemezhetjük.

**Költségszínvonal** = Nettó költség / Nettó bevétel

A költségszínvonal a különböző költségeknél más módon alakul. A bevétel növekedésének hatására:

- állandó költségnél a költségszínvonal csökken,
- proporciónális költségnél a költségszínvonal nem változik,
- progresszív költségnél a költségszínvonal nő,
- degresszív költségnél a költségszínvonal csökken.

Az átlagos költségszínvonal elemzésekor fontos tehát azt tudni, hogy a különböző költségek milyen arányban állnak egymással.

### ***A választékcsoportok vizsgálata költségigényesség szempontjából***

Az árucsoportok költségigényessége a vendéglátásban nagyon eltérő: függ a felhasznált nyersanyagtól és a munkaigényességtől.

**Költségnemhányad** = Költségnem / Összes költség

A költségigényesség alapján a következő termékcsoportokat lehet megkülönböztetni:

- A **nyereséget hozó termékek** költségek fedezetén kívül még nyereséget is hoznak.
- Csak a **változó költséget fedező termékek**. Ezek árában a rájuk eső változó költségek még megtérülnek, de a rájuk jutó állandó költségeknek csak egy része térül meg. Csak ilyen termékek veszteségbe vinnék hosszú távon a vállalkozást, hiszen a rájuk jutó állandó költségek nem térülnek meg, azokat más termék árába kell bekalkulálni.
- **Veszteséges termékek**nél még a saját változó költségünk sem térül meg az árakban. Ezeket csak akkor érdemes termelni, ha értékesítésük kapcsolódik valamilyen nyereséges termékéhez, különben termelését abba kell hagyni.

### ***Fedezeti pont***

Az állandó és változó költségek, valamint az árbevétel ismeretében meghatározhatjuk egy vállalkozás fedezeti pontját, vagyis azt a termelt mennyiséget, amely eladása esetén az értékesítésből származó árbevétel adott eladási ár mellett az összköltséget (állandó + változó költség) fedezni tudja, a vállalkozásnak itt sem nyeresége, sem vesztesége nincs.

**Fedezeti pont** = Állandó költség / (1 – egységnyi árbevételre jutó változó költség)

A vállalkozók számára fontos, hogy ismerjék az összköltség alakulását, összetevőit és meg tudja határozni a fedezeti diagramot.

A fedezeti diagram segítségével szolgálhat az ár és értékesítési politika kialakításánál, a költség-gazdálkodásnál és a növekedési tervek készítésénél.

### **1.8.8. EREDMÉNYGAZDÁLKODÁS**

Az eredménygazdálkodás az eredményre ható tényezőkkel és a keletkezett eredménnyel történő gazdálkodást jelenti.

Az eredményre az alábbi tényezők vannak hatással:

- bevétel,
- nyersanyagfelhasználás,
- személyi jellegű költségek,
- egyéb költségek.

#### **■ Az eredmény felhasználása**

A vállalkozás az eredmény egy részét adó formájában befizeti az állami költségvetésbe, a fennmaradó összegből a tulajdonos részesedik, illetve a vállalkozás vagyonát gyarapítja.

Az **egyéni vállalkozó** a különböző fizetési kötelezettségek teljesítése után szabadon dönt az eredménye felhasználásáról.

A **gazdasági társaságoknál** az adó megfizetése után a vállalkozásnál maradó adózott eredményből a tulajdonosok osztalék formájában részesedhetnek. Az osztalék nagyságáról a tulajdonosok testülete (taggyűlés, közgyűlés) dönt. A felosztásra kerülő részből a gazdasági társaság tagjai általában a bevitt tőke arányában részesednek.

Az adózott eredmény egyéb felhasználása:

- a következő évre eredménytartalék képezhető,
- fejleszhető a vállalkozás (bővíthető az üzlet, új gépeket lehet vásárolni),
- új vállalkozásba lehet fogni (új üzlet vásárolható, induló vállalkozásba lehet betársulni),
- már működő vállalkozásba tulajdonosként be lehet lépni,
- részvényeket lehet vásárolni stb.

#### **■ A jogszabályi előírások betartása**

A gazdasági társaságoknál az eredmény levezetésének nagyon szigorú számviteli szabályai vannak.

#### **■ Az eredményre ható tényezőkkel való gazdálkodás**

Az eredménygazdálkodás részekre bontható, tudatosan kell gazdálkodni az egyes tényezőkkel, ismerve hatásukat az eredményre.

#### **■ Az eredménygazdálkodás elemzései lehetőségei**

Az elemzések segítségével meghatározhatók az eredménygazdálkodással kapcsolatos feladatok. Minden döntést gazdasági számításokkal kell alátámasztani.

##### ***Az eredmény időbeli változásának elemzése***

Az eredmény időbeli változását fejlődési mutatók segítségével elemezhetjük.

##### ***A jövedelmezőség (rentabilitás) elemzése***

A jövedelmezőség egy vállalat teljesítőképessége, mely megmutatja, hogy az adott vállalat milyen eredményesen használja fel a rendelkezésére álló erőforrásokat. A vállalkozás tulajdonosai számára elsődleges fontosságú a vállalkozás nyereségessége, hiszen a vállalkozások létesítésének oka a nyereség elérése. A jövedelmezőség mutatói arról adnak felvilágosítást, hogy a korábbi beruházási döntések eredményeképpen létrejött eszközállományt milyen eredményesen, mekkora hatékonysággal sikerült felhasználni. Ezekkel a mutatókkal kifejezzük az

eredmény (nyereség) és a vállalkozásba történt befektetések egymáshoz viszonyított arányát.

Meg kell vizsgálni a **befektetés megtérülését**, hogy a vállalkozásba fektetett tőke mekkora hozammal működik. Ennek elemzésére a hozam, vagy hozadék számítását alkalmazzuk. A mutató kifejezi, hogy az összes befektetés (függetlenül a finanszírozás formájától) milyen eredményt hozott a vizsgált időszakban.

**Hozam** = Adózott eredmény / Befektetés

A hozam nagysága függ:

- az eredmény és a tőkebefektetés nagyságától,
- a befektetés jellegétől (pl. szállodánál a hozam aránya általában kisebb, mint egy kis üzletnél),
- a felvett hitel nagyságától stb.

Ez a mutató a hitelezők számára fontos információforrás, hiszen az összes eszköz a hitelből vásárolt eszközöket is tartalmazza, megmutatja, hogy képes-e a vállalkozás a tőke költségeit fedezni. A hozamot érdemes összehasonlítani a banki kamatlábakkal. A befektetett értéken belül érdemes vizsgálni a **saját tőke megtérülését**, a saját tőke viszonyát az elért adózott eredményhez.

**Saját tőke megtérülése** = Adózott eredmény / Saját tőke

A vállalkozás saját vagyonának gyarapodását mutatja, alakulása a befektetőket is érdekelheti.

A nettó bevétel és az eredmény közvetlen kapcsolatát mutatja az **eredményszínvonal**.

**Eredményszínvonal** = Adózatlan eredmény / Nettó bevétel

Az eredményszínvonal általában akkor változik, ha a ráfordítások és az árbevétel aránya megváltozott, azaz változott a vállalkozás költségérzékenysége.

A fedezeti hányad és az eredményszínvonal mutató értéke alapvetően függ a tevékenység fajtájától, így legcélszerűbb a szakmában jól működő, a sajátunkhoz hasonló nagyságú vállalkozás adataival összehasonlítani a sajátunkat.

## 2. A PINCÉR MESTER SZAKMAI FELADATAI

### 2.1. A VENDÉGLÁTÁS TRENDJEI

#### 2.1.1. A VENDÉGLÁTÁS TRENDJEI A KERESLET TERÜLETÉN

A vendéglátás iránti keresletet sok, folyamatosan változó tényező befolyásolja, többek között a vendégek hiányérzete, igénye, jövedelme, a rendelkezésre álló szabadidő, a demográfiai tényezők, a települési viszonyok, a társadalmi-gazdasági-technikai színvonal, a természeti tényezők, az adminisztratív szabályozás, a kínálat, az árak, a reklám-propaganda és számtalan szubjektív tényező.

A befolyásoló tényezők közül csak a legfontosabbakat szeretném kiemelni.

#### ■ A koronavírus-járvány társadalmi-gazdasági hatása

Magyarországon a koronavírus-járvány megjelenése után, 2020. március 11-én veszélyhelyzetet hirdettek ki, amelyet követően különleges jogrend és számos – a vendéglátó tevékenységet is befolyásoló – korlátozás lépett életbe. A járvány hosszútávú hatását jelenleg még nem lehet felmérni, bár várható a vendéglátó tevékenységen belül a házhozszállítás és az elvitelre történő értékesítés súlyának növekedése.

#### ■ Új étel- és étkezési trendek megjelenése<sup>13</sup>

Az emberek igényeinek, életstílusának, életritmusának, élet- és munkakörülményeinek folyamatos változása hatással van étkezésre, az ételfogyasztási szokásokra.

Az étkezés nem csupán egyszerű táplálékfelvételt jelent, az emberek egész gondolkodásának, életvitelének kifejezője lehet, hogy milyen ételleket fogyasztanak.

Az elfogyasztott ételre, az étkezésre az alábbi tényezők hatnak:

- az embereknek a táplálkozással kapcsolatos elgondolásai,
- az emberek életvitel, élet- és munkakörülményei,
- a rendelkezésre álló alapanyagok, technikai és technológiai lehetőségek,
- hagyományok, tapasztalatok,
- divatirányzatok,
- a média által közvetített minták stb.

Napjainkban az étkezésre jellemző, hogy a hagyományos étkezési keretek felbomlottak, új szokások és rendszerek jöttek létre. A korábbi napi háromszori étkezés (reggeli-ebéd-vacsora) jelentősen átalakult, az étkezések száma változott, az étkezési idők eltolódtak, az egyes étkezések jelentőségének, tartalmának átalakulása mellett jellemzően az étkezés helyszíne is megváltozott.

A trendek létrejöttében fontos tényező, hogy az emberek egyre tudatosabban, a körülményeket és elvárásaikat sokkal jobban figyelembe véve étkeznek.

#### *Az egészséges táplálkozás igénye*

Az emberek életmódjának megváltoztatásával egyre inkább előtérbe kerül annak a felismerése, hogy a táplálkozás minősége jelentős mértékben hatással van az egészségükre, fizikai állapotukra, szellemi teljesítőképességeikre, közérzetükre és megjelenésükre is. Számos olyan étkezési trend jelent meg, amelynél a cél az egészség elérése és megtartása.

---

13

[https://www.trendinspiracio.hu/letoltesek/dokumentumok/food\\_trendek.pdf](https://www.trendinspiracio.hu/letoltesek/dokumentumok/food_trendek.pdf)

A **health food** olyan ételeket jelöl, amelyek természetes eredetűek és az egészséget szolgálhatják (pl. fűszernövények, zöld tea).

Napjainkban egyre többen szenvednek ételallergiától vagy ételintoleranciától. Akár allergiáról, akár intoleranciáról van szó, a problémát okozó nyersanyagoktól mentes ételeket várnak el az ilyen vendégek a vendéglátó üzletekben is. A **cleen food** olyan ételt, olyan étkezést jelöl, amely a problémákat okozó alapanyagok nélkül, „mentes” élelmiszerek felhasználásával készül.

A táplálkozás trendjeivel részletesen a 2.2. fejezetben foglalkozunk.

#### *Az egészség- és környezettudatosság, az etikus fogyasztás növekedése*

Egyre nagyobb az egészség- és környezettudatos fogyasztók tábora. A fenntarthatóság, a környezeti erőforrások kíméletes felhasználásával készült, bio/ökológiai termelésből származó élelmiszerek fogyasztása emelkedő tendenciát mutat. Az elkötelezett fogyasztónak konkrét elvárásai vannak a választékot illetően, melyet meghatároz a tudatos fogyasztás három eleme: az **egészségtudatosság**, a **környezettudatosság**, és az **etikus fogyasztás**.

A vendégek a természetes, kevésbé feldolgozott, teljes értékű élelmiszereket keresik. Növekszik az igény az ősi alapanyagok (például köles, hajdina) és az ősi technológiák, élelmiszer-feldolgozási és ételkészítési módszerek iránt. Keresettek a magas tápértékű, fehérjében gazdag, könnyen emészthető, magas rosttartalmú élelmiszerek és az ezekből készült ételek.

A vendégek részéről fokozódik a nagyipari élelmiszer-termeléssel szembeni bizalmatlanság, ezért nő a kézműves, hagyományos technológiával előállított élelmiszereknek népszerűsége, a biogazdaságokban termesztett gyümölcsök, zöldségek iránti kereslet. Egyre nagyobb az igény a vegyszermentes, organikus, a természetességet biztosító **bio-food** élelmiszerek, a hozzáértést és a felelős termelést igazoló termékek, az **authentic food** iránt. Ez utóbbit főként azok az eladók tudják hiteles igazolni, akik termelők is egyben. A **trusted food** olyan hiteles eredetű ételeket jelöl, amelyeknél a fogyasztó bízhat abban, hogy az saját és hozzátartozói egészségét nem veszélyezteti.

A vendégek körében egyre értékesebbek a lakókörnyezet és az ott termelt élelmiszerek, a **local food** is.

#### *Az élelmiszertudomány fejlődése*

A **novel food** olyan kémiai anyagokat tartalmazó ételt vagy ételösszetevőt jelöl, amely eddig emberi fogyasztásra nem került. Ide tartoznak például a mikroorganizmusok, a gombák, az algák, és az ezekből kivont, illetve a genetikailag módosított anyagok.

A **molekuláris konyha** természetes alapanyagokat használó irányzat, amely a tudomány segítségével bontja alkotóelemeire az alapanyagokat, illetve a kémiai folyamatokat, és így alkot egy teljesen átalakított ételt.

#### *A gyors étkezés igénye*

Napjaink rohanó embere viszonylag régóta választja a **fast food** termékeket, és az ilyen ételeket kínáló vendéglátó üzleteket, de jelentős az igény az ilyen jellegű, de házhoz szállított **call food** termékekre is. Új irányzat a **finger food**, amely egyszerűen, egy-két harapással, akár utcán is elfogyasztható termékeket jelöl, a



**street food pedig** utcai árusoktól, bódékból, food truckokból vásárolt, általában kézből, menet közben az utcán is elfogyasztható étel.

Különlegesnek számít a **fast good**, amelynél a gyors ételek minőségi alapanyagból, az egészséges táplálkozás elveit szem előtt tartva készülnek.

#### *A kényelem igénye*

A **convenience food** az előkészített, fagyasztott, félkész- és készételeket jelöli. Ezek fogyasztása elősorban a háztartásokban jellemző, de egyre több vendéglátó üzlet választékában is megjelennek ezek a termékek.

#### *Az élményszerzés fontossága*

Napjainkban egyre inkább növekszik a gasztronómia élményt keresők száma. Az emberek nyitottabbá váltak a gasztronómia újdonságai iránt, hiszen a világháló révén a nemzetek konyhái, ételei sem ismeretlenek számukra.

A **mood food** olyan ételeket jelöl, amelynél maga az étel, illetve az elfogyasztás körülményei adnak a fogyasztó számára különleges élményt, hangulatot.

A **sensual food** a fogyasztó valamennyi érzékére (látás, szaglás, ízlelés, hallás, tapintás) hat. A több érzékszervet érintő élmény megtervezése átgondolt étel tervezést igényel. Szokatlan látvány, meglepő ízek, állagok szolgálhatják ezt a célt.

A **wellness food** az életformához igazodóan a testi-lelki jólét érzését biztosítja a fogyasztóknak az ételek révén.

A **show food** különleges látványelemeket nyújtó ételeket (pl. vendég előtt készített, flambírozott ételek) jelöl.

Az **ethnic food** egyes nemzetek ételeinek beépítése a fogyasztott ételek közé.

A **strange food** a világ más részén elfogadott, de adott kultúrában gusztustalannak tartott ételek (pl. rovarok, rothasztott halak) fogyasztása.

A **retro food** újra divatba hozott, nosztalgikus ételek és italok megjelenése, gyakran autentikus körülmények között (pl. romkocsmában).

#### *Változatosság iránti igények bővülése*

Részen a vendéglátás széles kínálatának hatására a vendégek változatosság iránti igénye is bővült. Változatosságot várnak el a felhasznált nyersanyagban, az egyes nyersanyagokból készülő ételekben, az elkészítési módokban, az ételek ízében, megjelenésében, tálalásában, illetve a kapcsolódó szerviztevékenységben is.

#### *Divatok, trendek*

A vendégek egy része tudatosan vagy akaratlanul is követi az aktuális divatirányzatokat. Igényeik között megjelennek a felkapott nyersanyagok, a különleges ételek, trendi italok és újszerű szolgáltatások.

#### *Új generációk megjelenése a vendégkörben*

Napjainkban az „X” generáció (1965 és 1979 között születettek) mellett egyre inkább az „Y” generáció (1980 és 1995 között születettek) rendelkezik a legnagyobb vásárlóerővel a piacon. Az Y generáció megszokta és igényli is a kényelmet, kevesebb időt akar a konyhában tölteni, mint szülei, többször esznek étteremben, mint bármely más nemzedék tagjai. Ez a generáció gyakran fogyaszt gyorsan elkészíthető és kiszolgálható, akár kézből, menet közben is elfogyasztható street foodokat, snackeket.

## ■ A kínálat és az árak változása

A vendéglátásban a kínálat a kereslet egyik legfontosabb befolyásoló tényezője, hiszen a vendég abból tud választani, amit számára ajánlanak, ami szerepel a választékban.

A vendéglátó keresletet a fogyasztói árak alakulása is befolyásolja, amely hatása az árszínvontól, az árarányoktól és az árváltozás mértékétől függ.

### 2.1.1. A VENDÉGLÁTÁS TRENDJEI A KÍNÁLAT TERÜLETÉN<sup>14</sup>

A vendéglátásban a kínálattal nem csupán a felmerült igényekre adunk szakmai választ, hanem új keresletet is teremthetünk.

## ■ Igazodás a vendégek keresletéhez

Az igazodás alapja, hogy tisztában legyünk az aktuális étkezési trendekkel és legfontosabb jellemzőkkel, hogy ezek alapján alakítsuk ki választékunkat.

A **táplálkozás és az egészség közötti összefüggést** felismerő vendégek számára egészséges alapanyagból készülő, fehérjében gazdag, alacsony koleszterin- és szénhidrát tartalmú ételeket kell kínálnunk. A vendéglátásban egyre nagyobb szerepe van a **vegetáriánus** választékelemeknek, az ötletes és tápláló húspótlóknak, az állati eredetű fehérjét kiváltó fehérjeforrásoknak.

A **speciális étkezési igényekhez** nem könnyű igazodni. A speciális étkezési igénylők ellátását a „mentes” termékekkel készülő ételekkel és megfelelő konyhatechnológiai eljárásokkal tudjuk megoldani.

Az **élelmiszerek eredetének** ismeretére vonatkozó fogyasztói elvárások a vendéglátást is ösztönzik a minél természetesebb, a vendég által könnyen azonosítható élelmiszer-összetevők használatára. Egyre többen hirdetik étlapjaikon, honlapjaikon, hogy az alapanyagokat megbízható helyi őstermelőktől, bio- vagy kisgazdaságoktól szerzik be, és ennek megfelelően az ételeket is frissen készítik.

A vendéglátásban nagyon fontos a **fast food** trend elvárásainak való megfelelés választékban és az ételkészítés, és értékesítés körülményeiben.

A vendéglátó termelésben egyre nagyobb szerepet kapnak – főként gazdaságossági megfontolásokból – a **convenience food** termékek.

A **gasztronómiai élményre** váró vendégeknek olyan körülményeket és ellátást kell biztosítanunk, amely által egyedinek, különlegesnek érezheti az üzlet kínálatát.

A **vendégek változatosság iránti igényének** a választék kellő szélességével, mélységével és minőségével tudunk megfelelni.

Az aktuális **divatnak** megfelelő választék egyre több vendéglátó üzletre jellemző.

Az **új generációs vendégekre** az üzleteknek is fel kell készülniük, hiszen eltérő igényekkel jelennek meg a vendéglátásban.

## ■ Új alapanyagok, ételek és italok megjelenése

A vendéglátás kínálatát jelentős mértékben befolyásolja az élelmiszeripari háttér változása. Újfajta nyersanyagokhoz, ételekhez, italokhoz lehet hozzájutni, nagyon különböző előkészítettségi fokon.

## ■ Az ipari háttér megváltozása

Jelentős a kínálat bővülése a vendéglátásban használt gépek, berendezések és felszerelések terén is.

<sup>14</sup>

## ■ Optimális kínálatra törekvés

A vendéglátó üzletek kínálatának meghatározásánál egyre inkább előtérbe kerülnek a gazdaságossági szempontok. Ez részben a kínálat szűkítését jelenti, illetve a „kényelmi nyersanyagok” (convenience food) felhasználását, amelyekkel a munkaigényesség csökkenthető.

## ■ Új gasztronómiai irányzatok

Az új, kísérletező generációknak, valamint az innovációban fantáziát látó befektetőknek köszönhetően megjelentek új irányzatok is, mint a fine dining vagy a flying service (flying buffet, running buffet).

A **fine dining** ételénél nem csupán a tökéletes nyersanyagválasztás, de a különleges íz és a látványos tálalás is követelmény. A fine dining éttermek példáját követve ma már nagyon sok vendéglátó üzletben igyekeznek az irányzatnak megfelelő, vagy legalábbis hasonló ételt készíteni.

A **flying service** a vendéglátó rendezvényeken használt legújabb szervírozási mód, amelynek keretében a pincérek különleges mini falatkákat kínálnak tálcákon, egyedi eszközökben, exkluzív tálalási módon, a tökéletes látvány- és ízharmonia érdekében.

## ■ A konyhatechnológia változásai

A gasztronómiát sem kerülték el a technikai újítások, és a hozzájuk kapcsolódó új konyhatechnológiai eljárások.

A gépek és berendezések kiválasztásánál a célszerűség, a biztonság és a megbízhatóság mindennél fontosabb lett. A magas színvonalú technika leegyszerűsítette a munkafolyamatokat, és ezáltal jelentős költségmegtakarítás következett be.

Az aromatiszálás, a barbecue, a cook-chill, a cook-freeze, a sous-vide, a konfitálás, a holdomat technológiák, vagy a liofilizálás, a marinálás, a pépesítés, a habosítás, a szferifikáció és a habkészítés modern technikái (pacojet, habszifon) új ételek megjelenését tették lehetővé a kínálatban.

### *Aromatiszálás*

Olyan illatolási, ízesítő eljárás, ahol a magas aromaanyag tartalmú alapanyagot valamilyen folyadékban rövid ideig áztatnak.

### *Barbecue*

A hús sütésének speciális változata, amelynek során a hús alacsonyabb hőmérsékleten hosszabb ideig sül, és közben füstös jelleget is kap.

### *Cook-chill*

Az elkészült ételt erre a célra készült berendezéssel gyorsan lehűtik, hűtve tárolják, majd közvetlenül a fogyasztás előtt átforrósítják.

### *Cook-freeze*

Az elkészült ételt erre a célra készült berendezéssel gyorsan lefagyasztják, mélyhűtve tárolják, majd a fogyasztás előtt melegítik fel.

### *Habosítás*

Levegős, habos textúra kialakítása dinitrogén-oxidos szifon segítségével.

### *Konfitálás*

Az eljárás lényege, hogy az alapanyagot alacsony hőfokon, hosszú ideig, lassan hőkezelik. Történhet ez az alapanyag saját zsírában, olajban oxigénmentes közegben.

### ***Liofilizálás***

Fagyasztva szárítással történő tartósítás.

### ***Marinálás***

Pácolás sós, ecetes, fűszeres lében.

### ***Pacojet technológia***

Mélyhűtött termékek habbá pépesítése pajocet készülék segítségével.

### ***Sous-vide***

Az ételösszetevők nyersen vagy részben hőkezelve, zárt, vákuummal légtelenített csomagolásba kerülnek, kíméletes (100 °C alatti) hőkezelésen esnek át, majd ezt követi a gyors lehűtés.

### ***Szferifikáció***

Folyékony vagy finomra pépesített anyagból szilárd állagú termék létrehozása nátrium-alginát és kalcium-laktát felhasználásával.

Az elmúlt évtizedekben jelentős mértékben hatottak a választékra a konyhatechnológia trendek, irányzatok is.

A tudományos ismeretek felhasználó **molekuláris gasztronómia** (kísérleti konyhaművészet) a fizikai és kémiai folyamatoknak a gyakorlati konyhatechnikában történő alkalmazását jelenti. A molekuláris gasztronómiát az ételek elkészítésének és tálalásának a hagyományostól eltérő stílusa is jellemzi. Ez a konyhai irányzat szoros kapcsolatot mutat a tudománnyal, de kimutatható összefüggés fedezhető fel az étel/étkezés, mint show-elem között is. Nem csak összetevőiben, elkészítési módjában különleges a molekuláris konyha, hanem tálalásában, érzékekre ható elnevezéseiben is (pl. málnakaviár, mohito koktél buborékba zárva).

Az egyre népszerűbb, gasztronómia kultúrákra építő **fúziós** (global, crossover) **konyha** a klasszikus regionális és nemzeti konyhák konyhatechnikai eljárásainak és alapanyagainak ötvözeté.

Napjainkban megjelent a skandináv konyhakultúrához köthető **minimalista konyhai irányzat**, amely az összetett ízvilágú ételeket leegyszerűsített tálalási módon jeleníti meg. A tálalás jellemzője a letisztultság, a természetes, de kontrasztos színek.

Az **ételek tálalásában is új irányzatok** jelentek meg. Az új formájú tálalóeszközök használata mellett előtérbe került az ételek egyes alkotóelemeinek külön történő tálalása.

## ■ **Az üzlethálózat összetételének megváltozása**

Az elmúlt évtizedekben szerte a világban sokat változtak a fogyasztási szokások, a vendéglátás iránti igények, amelyek érintik a vendéglátás üzlethálózatát is.

A vendéglátás fejlődésének irányát befolyásolja, hogy megmaradt a kereslet a hagyományos üzletek iránt, de a vendégek igénylik az új megoldásokat is.

Néhány tendencia:

- a **szakosodott üzletek** körének bővülése,
- az **üzletláncok** térhódítása,
- a **retro** stílus elterjedése,
- **fast food üzletek** (gyorsétkezőhelyek) terjedése,

- **street food** üzletek térhódítása,
- **food truck** (olyan motoros jármű vagy pótkocsi, amely alkalmas főként street food ételek elkészítésére, tálalására és eladására) terjedése,
- **fine dining** üzletek terjedése,
- **bisztrók** elterjedése stb.

#### ■ Az értékesítési módok, formák változásai<sup>15</sup>

Az értékesítés területén is jelentős változásokat következtek be napjainkra.

Az **igényesség növekedése**, a személyes jellegű szolgáltatások iránti igények figyelhetők meg egyes vendégeknél. Nem véletlen, hogy – a jóslatok ellenére – a fine dining éttermeknek továbbra is van létjogosultsága.

A **vendégek egy része ma már tudatosan fogyasztja** az ételeket és italokat, keresi a táplálkozási szempontból legjobb termékeket. A pincérek ajánlási tevékenysége ennek megfelelően jelentősen mértékben felértékelődött. Részben ennek is köszönhető az értékesítés szakosodott munkaköreinek (pl. sommelier, sajtsommelier, barista) elterjedése.

A vendégek napjainkban egyre inkább **igénylik a látványos megoldásokat** az üzletben történő tartózkodásuk ideje alatt. A látvány nyújtásában kiemelt szerepet kapnak az értékesítési dolgozók a vendégek előtt végzett műveletekkel.

A vendégek ilyen jellegű igényeit szolgálják az értékesítésben megjelent új eszközök (pl. dekantáló állvány, sörzsiráf), és az ezekkel végzett műveletek is.

A vendéglátó üzletek **választéka mindig igazodik a vendégek igényeihez**. A választékban korábban kevésbé ismert termékek (pl. ízesített sörök), vagy már régen elfeledett ételek és italok (pl. cider) jelentek meg. A divat hatásának következtében korábban nagyon népszerű termékek (pl. cognac) iránt jelentősen visszaesett a kereslet.

A vendégek igényének változása mögött sok esetben megfigyelhető a gyártók tudatos törekvése, egy-egy jól sikerült marketing-akció révén sikerül a fogyasztók érdeklődését felkelteni a termék iránt (pl. Viper Hard Seltzer).

A **vendégek gyors kiszolgálásának igénye**, az élők munkával kapcsolatos költségek emelkedése miatt megnövekedett a gyorskiszolgáló és food truck értékesítési formák szerepe. Szintén megfigyelhető a büfészerviz és a table d'hôte arányainak növekedése is az étlap szerinti értékesítéshez képest.

Napjainkban megfigyelhető, hogy a magyar háztartásokban egyre kevésbé főznek otthon, egyre nagyobb az igény arra, hogy **házon kívül oldják meg az emberek a napi étkezésüket**. A hazai vendéglátásban – ennek az igénynek megfelelően – nagyon sok üzlet kínál olcsó napi menüket, gyakran olyan ételekből, amelyek az étlapon egyébként nem szerepelnek. A vendéglátó üzletek - mindamelllett, hogy valós igényt elégítenek ki - sok esetben ezzel próbálják fellendíteni saját forgalmukat, kihasználni meglévő kapacitásukat.

A napi menük elterjedése megváltoztatta az üzlet munka szervezésének lehetőségeit, mind a termelés, mind az értékesítés területén.

A hazai vendéglátásban egyre nagyobb szerepe van a **házhozszállítás** különböző formáinak. A hagyományos kiszállítási feladatok (pl. pizza) mellett jelentősen megnövekedett a napi menük házhozszállításának igénye. A házhozszállítás jelentőséget

<sup>15</sup>

Új Schnitta 2017. Schnitta MÉK Egyesület, Budapest, 2017.

erősítette, hogy a koronavírus-járvány idején a vendéglátás egyetlen értékesítési lehetőségét az ételek, menük házhozszállítása jelentette.

**A vendéglátásban egyre több az üzleten belüli és külső helyszíneken lebonyolított rendezvény.** Szervezési szempontból jelentős eltérés van a napi munka és a rendezvények között, de különösen a házon kívüli rendezvények igényelnek alapos, átgondolt szervezőmunkát.

Az értékesítés területén is számtalan **új gép és berendezés** teszi lehetővé a megszokottól eltérő, vagy kevésbé elterjedt értékesítési formák alkalmazását. A bemutatópultok, az éttermi kocsik, a látványkonyhák alkalmazása módot adnak az üzlet értékesítő munkájának teljes átszervezésére.

A hazai vendéglátásban az értékesítés volumenét alapvetően befolyásolta a **SZÉP-kártya bevezetése és használatának elterjedése**, mert a belföldi kereslet növekedését eredményezte.

Az internet a lehetséges **vendégek elérésének új módszereit tették lehetővé** a vendéglátó vállalkozások számára. Az érdeklődők számára könnyebbé és gyorsabbá vált a megfelelő üzlet kiválasztása, és az esetleges asztalfoglalás lebonyolítása.

A vendéglátásban jelentős szerepet kaptak a szakmai összefogásnak eredményeként közösen szervezett tematikus programok. A Torkos Csütörtök, a Telebendő Napok, a Nyitott Pincék Napja, a Borszerdák ötlete, mind az értékesítés növelése érdekében születtek.

#### ■ **Jogszabályi környezet változásai**

A jogszabályok változásának következményei a vendéglátást sem kerülik el. Az üzleti munkára jelentős hatást gyakorolt például a HACCP bevezetése, a dohányzás, illetve a dohánytermékek értékesítésének korlátozása, a járványügyi rendelkezések.

#### ■ **Digitális kultúra terjedése**

Ma már a vendéglátás sem nélkülözheti a különböző információs rendszereket. Az információs csatornákon keresztül folyik a különböző szervezeti egységek között kommunikáció, de nélkülözhetetlenek a digitális eszközök az információk megszerzésénél, tárolásánál és feldolgozásánál.

Jelentős szerepe van a digitális kultúrának a vendéggel történő kommunikáció, a direkt marketing terén is.

### ***2.1.3. A VENDÉGLÁTÓ ÜZLETEK HAZAI ÉS NEMZETKÖZI MINŐSÍTÉSI RENDSZEREI***

A vendéglátó üzletek jellege mellett színvonalukban is jelentősen eltérhetnek egymástól. Az üzlet színvonalát általában a következő tényezők határozzák meg:

- az üzlet külső képe, környezete, portálja,
- az üzlet belső képe, berendezése,
- az üzletben használt felszerelések minősége,
- az üzlet hangulati elemei,
- az étel- és italválaszték minősége,
- a dolgozók szaktudása, udvariassága, nyelvtudása,
- a dolgozók munkaruhája, megjelenése,
- az alkalmazott felszolgálati mód,
- a konyha minősége,

- az alkalmazott árak,
- a nyújtott szolgáltatások köre stb.

A vendéglátó üzleteket – a jelenleg érvényes szabályozás szerint – hazánkban nem kell minőségi osztályba sorolni. A vendég az üzlet színvonaláról saját vagy mások tapasztalatai által próbál információt szerezni.

Külföldön is ez a helyzet, ezért nemzetközi tendencia, hogy a vendégeket valamilyen egyéb módon tájékoztatják az üzletek színvonaláról. A vendéglátásban fontos szerepet töltenek be a vendéglátó vállalkozásoktól **független minősítő rendszerek**.

#### ■ **Professzionális éttermi értékelő rendszerek**

Az éttermeket anonim ellenőrök, tesztelők látogatják, akik minden esetben kifizetik a fogyasztásuk utáni számlát. Az adott vendéglátóipari egységnek nincs információja arról, hogy mikor érkeznek az ellenőrök.

A tesztelők az adott guide egységesített szakmai szempontrendszere szerint felépített protokollok szerint, az azokban foglaltaknak megfelelően minősítik az adott vendéglátó egységet, általában nem éttermi kritikát írnak, hanem értékeléseket.

##### ***Michelin Guide***

A francia Guide Michelin („Michelin Kalauz”, angolul: Michelin Guide) egy nevezetes étterem- és szállodakalauz, amelynek Michelin-csillagnak nevezett elismerése a minőség nemzetközi szimbólumává vált a szakácsművészet területén.

Az éttermeket öt szempont szerint értékelik: az ételek minősége; a sütés, főzés, ízesítés tökéletessége; konyha eredetisége, stílusa; az ár-érték arány és a látogatások gyakorisága.

##### ***Gault Millau***

A Gault et Millau egy gasztronómiai kalauz, a Guide Michelin vetélytársa, amelyet Henri Gault és Christian Millau élelmiszerkritikus és író hozta létre 1965-ben a Guide Michelin nyomán.

A Gault Millau alapvetően a konyhai teljesítményt értékeli. A pontok mellett szakácscsapkával jelölik a kiemelkedő teljesítményű éttermet.

##### ***Dining Guide***

A Dining Guide Étterem Kalauz Magyarországon az első saját kiadású étterem értékelő kiadvány. Az értékelés szempontjai: hangsúlyos az étterem jellege, hangulata, a környezet, az alapanyagok minősége, az elkészítés szakszerűsége, az ízek harmóniája, a kreativitás és a kiszolgálás, a szerviz.

##### ***Zagat***

Egy New York-i házaspár, Tim és Nina Zagat 1979-ben még csak hobbiként végzett éttermi értékeléseket, az első New York-i kiadás a saját és a baráti kör értékeléseiből állt össze. Harmincas pontrendszerben értékelnek. Az Egyesült Államok után már számos európai város éttermeit és szórakozóhelyeit értékelik. Az ételek mellett a hangulatot, atmoszférát, a szervizt és az árakat is értékelik.

##### ***Gambero Rosso***

Az olasz Gambero Rosso 1986-ban indult gasztronómiai magazin, amely először a borokat (Vini d'Italia) kezdte listázni 1987-ben, majd 1990-től az olasz éttermeket (Ristoranti d'Italia) is értékeli. 100-as pontrendszerben dolgoznak.

## ■ Amatőr éttermi értékelő rendszerek

Az éttermeket nem ismeretlen ellenőrök látogatják, a tesztelők maguk az étterem vendégei. A „tesztelés” erősen érzelmi beállítottságú, a vendég pillanatnyi hangulatától és motivációiktól függő. A tesztek inkább PR anyagok és szubjektív éttermi kritikák, mint objektív értékelések.

A vendégek nem egységesített szakmai szempontok szerint alkotnak véleményt, mindenki a saját nézőpontja és megérzése szerint minősíti a vendéglátó egységet. A „tesztek” egységesítése lehetetlen, a végeredmény erősen megkérdőjelezhető.

A **Tripadvisor** és a **Yelp** nem egy szakmai, hozzáértő csapat teszteléséből állítja össze a legjobb éttermek (és szórakozóhelyek, szállodák) listáit, hanem az üzletet felkereső vendégektől.

Számos étterem visszaél a Tripadvisor és a Yelp népszerűségével. Mivel bárki regisztrálhat és értékelhet, egész egyszerűen lehet leszavazni, lehúzni, vagy akár felértékelni egy adott üzletet. Az olasz La Tavola magazin erre egy kísérlettel mutatott rá: egy kitalált éttermet (La Scaletta) dicsértek addig, míg egy hónap alatt a város legjobb étterme lett a Tripadvisoron.<sup>16</sup>

### 2.1.4. ÉRTÉKESÍTÉSI, FELSZOLGÁLÁSI ÉS TERÍTÉSI TRENDEK<sup>17</sup>

A felszolgálati munka szinte valamennyi területét érintik a vendéglátásban is megjelenő változások.

#### ■ Változások a tárgyi feltételekkel kapcsolatosan

Az ipari és kereskedelmi háttérnek köszönhetően napjainkban már bármilyen – a vendéglátó tevékenység színvonalas ellátásához szükséges – eszköz beszerezhető, különleges, minőségben és árban a legmagasabb kategóriát képviselő eszközök is megvásárolhatók.

A vendéglátásban számtalan új eszköz jelent meg: új pohár-, tányér- és evőeszkőzfajták, a büfészerviz új tálalási eszközei, az éttermi kocsik szélesedő választéka mind lehetőséget teremtenek újszerű, hatékonyabb értékesítési megoldások alkalmazására.

A szigorúbb higiéniai előírások miatt nagyobb szerepet kapnak a könnyen tisztítható, egyszerűbben kezelhető anyagok. Ez a tendenciát erősíti az a tény is, hogy a vendégek egyre kevésbé fogadják el a tisztaság nagyvonalú kezelését.

Természetesen az eszközök beszerzésénél néhány fontos szempontot figyelembe kell venni:

- Szem előtt kell tartani a vállalkozás anyagi lehetőségeit.
- Érvényesülnie kell a költségtakarékosság elveinek. Cél lehet az eszközök felhasználásával kapcsolatos költségek csökkentése, de figyelembe kell venni a vendégek igényeit is. A vendégek nem szívesen mennek olyan üzletbe, ahol az eszközök már elhasználódtak, a kopott tányér és evőeszköz, a foltos, foltozott textília nagyon lehangoló látványt tud nyújtani.
- Az eszközök esztétikai megjelenése nem mehet a használhatóság rovására (hiába szép egy kanál, ha nem lehet vele rendesen étkezni).

<sup>16</sup>

<https://diningguide.hu/ilyen-konnyu-atverni-a-tripadvisort/>

<sup>17</sup>

Új Schnitta 2017. Schnitta MÉK Egyesület, Budapest, 2017.



Az új eszközök közül az alábbiakat érdemes megemlíteni:

### ***Tálcatartó állvány***

Kisegítő asztal helyett sok helyen használják az összecsuksukható tálcatartó állványt. Ezekben az üzletekben a felszolgáláshoz és lerámoláshoz nagyméretű tálcákat alkalmaznak, amelyek elhelyezését biztosítja ez az állvány.

### ***Cseppfogó***

Szakmai körökben vita folyik a cseppfogó (drop-stop) használatával kapcsolatban. A napi gyakorlatban a vendég érdeke a legfontosabb, a cseppfogó használatával csökkenhető a mellétöltés kockázata.

## **■ A tálalás változásai**

Divat lett az egyes ételkiegészítők külön történő tálalása, ami a pincérek munkájára is hatással van, hiszen több eszközt kell eljuttatni a vendég asztalára. Részben ennek is köszönhető a nagyobb méretű felszolgáló tálcák elterjedése, hiszen használatukkal gyorsabbá és egyszerűbbé válik az ételek felszolgálása, illetve a szennyes edények lerámolása.

## **■ A terítés változásai**

A vendégek választásában előtérbe került a vendéglátó üzlet látványa, esztétikus, egységes képe. Ebben az asztalok terítésének fontos szerepe van, hiszen szerves részét képezi az üzlet belső képének, hatással van az üzlet jellegére és hangulatára is.

A terítésben megfigyelhető az egyszerűsítés, a kevesebb eszköz felhasználása, de emellett a látványosabb megoldások választása is. Változnak a terítés szabályai is, a korábban „szentírásnak” tekintett szabályok egy részét az élet már túlhaladta. Az evőeszközök felhelyezésének új módjait alkalmazzák, de van olyan üzlet is, ahol az alapterítékbe evőeszközöket eleve nem helyeznek el.

### ***Változások az alapterítékben***

A terítés területén fontos szerepe van a divatnak, de egyértelműen a célszerűség és a takarékoság számít.

A klasszikus éttermi terítés mellett egyre több újszerű megoldással találkozhatunk.

### ***A poharak újszerű felhelyezése***

Az üzleti alapterítékekben a poharak száma jelentősen lecsökkent. Az alapterítékbe általában csak a vizespohár kerül fel, a borospoharakat a rendelésnek megfelelően helyezik fel a vendég asztalára.

### ***Abrosz nélküli terítés***

A bisztrók megjelenésével együtt terjedtek el melegkonyhás üzletekben is az abrosz, sőt a szettek nélküli terítési módok.

### ***Az evőeszközök újszerű felhelyezése***

A bonyolult, több evőeszközből (például nagyváltás, nagykanál, desszertváltás) álló terítékek helyett mára sok helyen csupán a nagykés és a nagyvilla maradt, vagy egyáltalán nem helyeznek fel előre evőeszközöket.

Újszerű megoldásként egyre több helyen teszik fel például a jobb oldalra elhelyezett szalvétára az evőeszközpárost. A többi evőeszközt – még színvonalas üzletekben is – pótló terítékként hozzák, a fogásokkal együtt.

### ***A szalvéta újszerű felhelyezése***

Új divat, hogy az összehajtott szalvétát a teríték jobb oldalára helyezik el, de elterjedt a szalvétazseb használata is.

### **■ A felszolgálati munka változásai**

Napjainkra a körülmények és feltételek módosulása miatt sokat változott a pincérek munkája is.

### ***A gyorsaság fontossága***

A gyorsaság szempontjai előtérbe kerültek a pincér munkája során. A legtöbb vendéglátó üzlet ezért a leggyorsabb felszolgálati módot, a svájci szervizt alkalmazza.

### ***Kevésbé elegáns megoldások***

A pincérek munkájuk során igazodnak a vendégek elvárásaihoz is. Sok vendég felesleges időhúzásnak tekinti a pincérek minden szabályt pontosan betartó munkavégzését, ezért a pincérek sokszor kénytelenek esetleg kevésbé elegáns, egyszerűbb megoldásokat választani.

### ***A büfészerviz előtérbe kerülése***

Különösen szállodához kapcsolódó üzletekre jellemző, de más üzletekben is egyre inkább terjed a büfészerviz alkalmazása.

### ***Az adminisztráció megváltozása***

A legtöbb vendéglátó üzletben már számítógépes éttermi rendszerekkel végzik el az ügyviteli jellegű feladatokat.

### ***Műveletek megváltozása***

A pincér szakma néhány alapvető művelete is megváltozott. Ma már például nem az a cél, hogy egyszerre minél több tányért vigyünk ki!

Az ételfelszolgálatnál és a lerámolásnál is elterjedt a nagyobb méretű felszolgáló tálcák használata.

Korábban általános gyakorlat volt, hogy a vendégektől csak az étkezés befejezésekor kérdezték meg, hogy ízlett-e az étel (check back). Szabályosan akkor járunk el, ha az étkezés megkezdése után 1-2 perccel térünk vissza a vendég asztalához, hogy megkérdezzük ízlik-e az étel.

### ***Italértékesítés megváltozása***

A vendéglátó üzletekben sokkal átgondoltabban kell megtervezni az italválasztékot. A vendégek jelentős része ma már nagyon jól ismeri az italokat, ezért sokkal nagyobb szerepe van a szakszerű italajánlásnak

A vendéglátó üzletek választékában egyre több új italféleség (pl. cider, Viper) jelenik meg.

Ma már a minőségi boroknál is találkozhatunk üveg dugós és csavarzáras megoldással.

### ***A pincér személyiségének fontossága***

A pincér személye egyre fontosabb az értékesítési tevékenységben, hiszen a vendégek egyéni, személyre szabott szolgáltatásokat várnak el a vendéglátó üzletekben. A pincérek esetében a mosoly és az udvariasság a szakma alapvető követelménye.

### ***A pincérek öltözködésének megváltozása***

A hagyományos öltözetek mellett számtalan új megoldással is találkozhatunk, amelyek részben a külföldi mintákat vagy a divatot követik.

Szinte üzletenként változó formaruhák jelentek meg, melyek az üzlet jellege szerint az egyszerűbb megoldásoktól, akár a népviseletekig terjedhetnek.

#### **■ Üzleti standardok terjedése**

A vendéglátó üzletekben fontos, hogy a vendég jól érezze magát. Ennek fontos eleme, hogy az üzlet ne csak a jogszabályi előírásokat tartsa be, hanem a saját maga által megfogalmazott szabályokat is. A jogszabályok pontosan rögzítik az üzletekkel szemben támasztott elvárásokat, emellett azonban fontos, hogy az üzlet is meghatározza működésével, illetve dolgozóival szemben támasztott követelményeket.

Üzleti standardokat általában az üzletláncok készítik, de egy-egy önálló üzletben is van létjogosultsága összeállításának.

Az üzleti standard rögzíti az üzlet tulajdonosainak, vezetőinek elképzeléseit az üzemeltetéssel kapcsolatban, és gyakran mindegy etikai kódexként is megfogalmazza a követelményeket.

Az üzleti standard fontos fejezete a pincérek munkájára vonatkozik; akár a legapróbb részletekig szabályozhatja a pincérek feladatait.

- a pincérek előkészítési feladatainak követelményei,
- az asztalterítés szabályai,
- az étterem nyitásának és zárásának feladatai,
- feladatok a vendég érkezésekor,
- feladatok a vendég távozásáig,
- a rendelésvétel szabályai,
- a felszolgálat menete,
- az egyes ételek és italok felszolgálása,
- a fizettetés menete,
- a vendégpanaszok kezelése,
- a vendégtől való elköszönés,
- a pincérek munkájának ellenőrzése.

## **2.2. A TÁPLÁLKOZÁS TRENDJEI**

### ***2.2.1. AZ EGÉSZSÉGES TÁPLÁLKOZÁS***

A táplálkozás olyan élettevékenység, mellyel az ember a szervezet felépítéséhez szükséges anyagokat, és az egyéb élettevékenységeikhez szükséges energiát biztosítja. Napjainkban egyre inkább előtérbe kerülnek az egészséges táplálkozás követelményei. A vendéglátásban elsősorban a vendégek igényeihez kell igazodnunk, de ízlésüket megfelelő kínálatral befolyásolni tudjuk.

**Az egészséges táplálkozás fontosabb szempontjai:**

#### **■ Élelmiszerpiramis, illetve élelmiszertányér**

Az egészséges táplálkozás elterjesztése érdekében a táplálkozástudomány egyik nagy eredménye volt az élelmiszerpiramis kidolgozása.

#### ***Klasszikus élelmiszerpiramis***

A múlt század hetvenes éveiben elkészített klasszikus ételmisszerpiramis egy piramis formájú szemléltető eszköz a helyes táplálkozáshoz. Az ábra a különféle ételcsoportokat osztja fel, annak ajánlott bevitelére szerint.

A klasszikus ábra alapján a gabonák helyezkednek el, ezt a zöldségek és a gyümölcsök követik, majd feljebb haladva a tejtermékek és húsok, a piramis csúcsán pedig a cukrok és zsírok találhatók. Az ábra értelmezése egyszerű, minél feljebb haladunk, annál kevesebbet kell fogyasztanunk az adott ételmisszerpiramisból.

### ***Új ételmisszerpiramis (MyPyramid)***

Az ezredfordulón létrehozott új piramis alját most már nem táplálékok, hanem életmódbeli felhívás adja. E szerint a mozgás és a megfelelő testsúly az egészség alapja.

A klasszikus ételmisszerpiramishoz képest különbség, hogy bizonyos ételmisszerek sokkal árnyaltabban szerepelnek benne.

### ***Ételmisszertányér (MyPlate)***

2011 júniusában új táplálkozási iránymutatást adtak ki, „MyPlate” elnevezéssel. Az új ábra nem határozza meg, hogy pontosan mit fogyasszunk, inkább az alapételmisszerekre és a szükséges tápanyagokra tér ki.

Az egészséges táplálkozás érdekében az ételmisszertányérban ajánlott arányokat érdemes betartani.

#### **■ Tápanyagszükséglet**

A táplálékok kiválasztásakor törekedni kell arra, hogy a szükséges alap- és védőtápanyagokat a szükségletnek megfelelően biztosítsuk. Természetesen olyan mennyiségben és összetételben kell az egyes alapanyagokat beállítani, hogy a legfontosabb tápanyagokból ne tartalmazzanak többet, mint a napi szükséglet fele, ne egy étkezéssel akarjuk a teljes napi szükségletet biztosítani.

#### **■ Változatos étkezés**

Többféle ételmisszerből, minél változatosabban, különböző ételkészítési módok felhasználásával állítsuk össze a kínálatot.

#### **■ Könnyen emészthető ételek**

Szerencsére az általános fogyasztási szokások is ebbe irányba változnak, de gondoljunk arra, hogy sok fogás esetében még a könnyen emészthető ételek is megterhelhetik a vendégek gyomrát. Szerepeltessünk kevésbé zsíros ételeket.

#### **■ A felhasznált só és cukor mennyisége**

A felhasznált alapanyagoknál válasszuk a kevésbé sózottakat. Az ételek változatos ízesítésére a só helyett inkább egyéb fűszereket használjunk.

Kerüljük a nagyon édes ételek szerepeltetését, ahol lehet cukor helyett használjunk inkább mézet vagy egyéb édesítőszert.

#### **■ Az étrend kalóriatartalma**

Az étrendek, ajánlatok összeállításánál figyelembe kell vennünk az ételek kalóriatartalmát. Elsősorban a kalóriaszegényebb nyersanyagokat kell használnunk, mellőzni kell a zsírosabb nyersanyagokat.

## ■ Az ételek mennyisége

A helyes táplálkozás követelménye, hogy a gyomrot ne terheljük meg túlságosan. Érdemes ezért a fogások mennyiségét is ehhez az elvhez igazítani. Különösen problémás ebből a szempontból a hosszú, több fogásos ételsorok összeállítása.

## ■ Természetes készítési módok

Elsősorban párolást, száraz hőben sütést alkalmazzunk, kerüljük a zsiradékban sütést és a magas zsírtartalmú mártások (például majonézmártás) alkalmazását.

A sűrített levesek helyett jobb a híg, zsírtalanított, koncentrált levesek beállítása (ezek mennyisége is kedvezőbb).

## ■ Friss összetevők

Táplálkozás-élettani szempontból sokkal jobbak a friss nyersanyagok: a fűszernövények, a friss zöldségfélék, a gyümölcsök és a hidegen sajtolt olajok használata.

### **2.2.2. REFORMÉTKEZÉS, REFORMTÁPLÁLKOZÁS (NATÚR TÁPLÁLKOZÁS)**

Reformétkezéssel értünk minden, a hagyományostól eltérő táplálkozási formát, ami az egészség megőrzését vagy helyreállítását tűzte ki célul. A reformétkezés az alternatív táplálkozás elvét követi. Az alternatív táplálkozást folytató emberek meggyőződése, hogy a betegségek nagyrészt a helytelen táplálkozási szokások miatt alakulnak ki.

A reformtáplálkozásban nagy hangsúlyt fektetnek a növényi élelmiszerekre. A reformtáplálkozás minden vegetáriánus táplálkozási irányzatot magába foglalja.

## ■ Vegetáriánus étkezés

A vegetarianizmus az a táplálkozási gyakorlat, melynek követője bármilyen állat megölésével elkészített táplálék elfogyasztását elveti. A vegetáriánusok között vannak szigorúbb és enyhébb irányzat hívei. Több formában létezik, aszerint, hogy a húson kívül mely ételek fogyasztása tilos vagy megengedett.

### ***Veganizmus***

A veganizmus (vagy szó szerint vett vegetarianizmus) gyakorlója a vegán, aki tisztán növényi ételeket fogyaszt, vagyis minden állati eredetű élelmiszert (még a mézet is) mellőz a táplálkozásából.

### ***Nyers vegetarianizmus***

A legszigorúbb irányzat, a nyers vegetarianizmus hívei a vegetáriánus ételeket túlnyomó részt nyersen fogyasztják.

### ***Ovovegetarianizmus***

A növényi ételek mellett tojást is fogyasztó személyek táplálkozása.

### ***Laktovegetarianizmus***

A növényi ételek mellett különféle állatok tejét és/vagy az abból készült tejtermékeket is fogyasztják.

### ***Ovo-lakto vegetarianizmus***

A növényi élelmiszerek mellett tojást (latinul ovum), illetve különféle állatok tejét (latinul lac) és/vagy az abból készült tejtermékeket is fogyasztó személyek táplálkozása.

### ***Szemivegetarianizmus***

A fogyasztható állati eredetű nyersanyagok baromfi hússal és hallal bővülnek. Meg kell jegyeznünk, hogy a szemivegetarianizmus egy mai „divatirányzat”, és valójában semmi köze a vegetarianizmus egyik eredeti céljához, az erőszakmentességhez.

### 2.2.3. DIÉTÁK

A vendégek között nagy számban vannak olyanok, akik meghatározott diétát tartanak.

A diéta egészségügyi célokat szolgáló, esetleg a szervezet megváltozott állapotához igazodó, táplálkozás. Vannak csak diétával kezelhető betegségek; számos, főként anyagcsere-betegségben (pl. cukorbetegség) a diéta az egyéb kezelési eljárásokkal egyenértékű.

Az egyes diétáknak megfelelő ételek kiválasztása már nagyon alapos szakismeretet igényel. Speciális diéták összeállítását vendéglátós szakemberek már nem is végezhetik, mindenképpen képzett szakemberek, **dietetikusok** szükségesek hozzá. Egy szakszerűtlenül összeállított diétával többet árthatunk, mint amennyit használunk.

A diétákat több szempont szerint is csoportosíthatjuk:<sup>18</sup>

- életkor szerinti diéták (pl. kisgyermek, kamaszok, idős korúak diétája),
- élethelyzetek szerinti diéták (pl. várandósság, szoptatás diétája),
- rövidtávú diéták (pl. hasmenés, székrekedés, lábadózás, műtét előtt/utáni állapotban),
- preventív (megelőző) diéták (pl. csontritkulás megelőzésére, immunrendszer erősítésére),
- betegségekhez kapcsolódó hosszú távú diéták (pl. daganatos betegségben, vese- és májbetegségekben szenvedők diétája),
- különleges tápanyagigények esetén (pl. cukorbetegségben, vashiányos állapotban, koleszterinszegény étrend, csontritkulás esetén),
- tápanyagtartalom szerint (energiaszegény, energiagazdag, fehérjeszegény, fehérjegazdag, szénhidrátszegény, szénhidrátgazdag, zsírszegény, sószegény diéta),
- ételkészítés szempontjából (folyékony, pépes, rostszegény, rostokban gazdag diéta),
- különleges (nyers étrend, reformétrend, savanyító, lúgosító, tejmentes, laktózmentes, gluténmentes, purinszegény, koleszterinszegény diéta).

**Nézzünk ezek közül néhány gyakori diétafajtát!**

#### ■ Paleolit diéta

A paleolit diéta egy olyan gasztronómiai irányzat, amely célja a paleolit kori táplálkozás reprodukálása a mai viszonyok között. Mivel alkalmazása inkább életstílus, mint alkalmi diéta, így leginkább étrendnek tekinthető. Habár a különböző irányzatok hasonló alapokra épülnek, de kivitelezésben és elnevezésben mind hazánkban, mind külföldön vannak eltérések.

A paleolit táplálkozás célja az olyan, ún. civilizációs betegségek elkerülése, mint egyes érrendszeri betegségek, a 2-es típusú cukorbetegség, a magas vérnyomás és az elhízás.

#### ■ Laktózmentes diéta

A tejcukor-érzékenység kezelésére használják ezt a diétát. A tejcukor érzékenység kezelése abból áll, hogy a tejcukrot (illetve a tejet és a tejtartalmú ételeket) a laktázhiány súlyosságától függően részben, vagy teljesen kihagyják az étrendből.

---

18

[https://hu.wikipedia.org/wiki/Di%C3%A9ta\\_\(%C3%A9trend\)](https://hu.wikipedia.org/wiki/Di%C3%A9ta_(%C3%A9trend))

## ■ **Gluténmentes diéta**

A lisztérzékenyek – más néven gluténérzékenyek – számára ajánlott diéta. A betegség lényege, hogy a glutén nevű fehérje egyes részei a bél nyálkahártyáján keresztül aktiválják az immunrendszert, kellemetlen tüneteket okozva ezzel. Ennél a diétánál tartózkodni kell a búza, árpa, rozs, zab, és az ezeket az alapanyagokat tartalmazó ételek fogyasztásától.

### **2.2.4. TÁPLÁLKOZÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ BETEGSÉGEK**

Megbetegedést, ételmérgezést, fertőzést az élelmiszerbe kerülő kórokozók által termelt mérgező anyagcseretermékek, toxinok okoznak. A helytelen táplálkozás révén kialakuló elhízás is betegségek forrása lehet.

#### ■ **Ételmérgezés**

Az ételmérgezést az élelmiszerekben lévő mérgeanyagok okozzák. A mérgeanyagok lehetnek szerves vagy szervetlen vegyületek. Az ételmérgezések emberről emberre nem terjednek, csak az a személy betegszik meg, aki a mérgeanyagot tartalmazó élelmiszert vagy ételt elfogyasztotta.

Az ételmérgezések legnagyobb részét mikroorganizmusok okozzák, de más eredetű mérgeanyagok is idézhetnek elő megbetegedést. Az élelmiszereken szabad szemmel látható elváltozás nincs, a mérgeanyag jelenléte érzékszervileg nem állapítható meg.

A mikroorganizmusok által okozott ételmérgezések másik csoportjába az ún. egyéb vagy nem fajlagos ételmérgezések tartoznak. Ezeket a mikroorganizmusok anyagcseretermékei okozzák; általában enyhe lefolyásúak, gyomorrontás jellegűek.

#### ■ **Ételfertőzés**

Az ételfertőzést kórokozó mikroorganizmusok okozzák, amelyek általában fertőzött állatból származnak, de lehetnek emberről emberre terjedők is.

A szennyezett élelmiszerek, ételek vagy ivóvíz közvetítésével kerülnek a fogyasztó szervezetébe. A fertőzés másokra is áterjedhet, járványt okozhat.

#### ■ **Helytelen táplálkozás okozta betegségek**

A helytelen táplálkozás következtében létrejövő elhízás az életminőség romlásán túl számos krónikus betegség kialakulásának kockázatát növeli, mint például a 2-es típusú cukorbetegség, a szívkoszorúér-, a magasvérnyomás-betegség, a stroke, egyes rákbetegségek és pszicho-szociális problémák.

### **2.2.5. ÉTELALLERGÉNEK**

#### ■ **Ételallergia**

Az ételallergia az immunrendszer túlzott reakciója olyan anyagokra, melyek normális körülmények között semmilyen hatást nem váltanak ki a szervezetből. Akkor fordul elő, ha az immunrendszer téves módon veszélyesnek ismer fel valamely ételösszetevőt – legtöbbször a fehérjét – és beindítja a védekezési reakciót ellene.

A táplálkozási allergének súlyos egészségártalom okozói lehetnek a rájuk érzékeny egyéneknél. A reakció oly mértékű is lehet, hogy az a fogyasztó halálához is vezethet.

Ételallergiát kiváltó anyagok és azokból készült termékek: csillagfűrt, földimogyoró, glutént tartalmazó gabona (búza, rozs, árpa, zab, tönköly), hal, kén-dioxid és SO<sub>2</sub>-benkifejezett szulfitek 10 mg/kg, illetve 10 mg/liter koncentrációt meghaladó mennyiségben, mustár, puhatestűek, rákfélék, szezám, szója, tej, tojás, zeller.

## ■ Tájékoztatási kötelezettség

Jogsabályi előírás, hogy a fogyasztót tájékoztatni kell az élelmiszerek allergéntartalmáról.<sup>19</sup> A tájékoztatási kötelezettségnek eleget lehet tenni úgy, hogy az étlapon, árlapon vagy a termék közelében tájékoztató feliraton, táblán, illetve a csomagoláson kiírjuk az allergéneket vagy az üzletben, jól látható módon kihelyezett információs eszközön egyértelműen megadjuk, hogy hol lehet hozzájutni az adott termék allergén információjához.

Ha az allergénekre vonatkozó írásos tájékoztatás nem közvetlenül a termék mellett található, jól láthatóan fel kell hívni a fogyasztók figyelmét a tájékoztatás elérhetőségének helyére.

A vendéglátás dolgozói szóban is adhatnak információt, ha erre megfelelő módon felkészítették őket.

### 2.2.6. ÉTELINTOLERANCIA

Az ételintolerancia az allergiával szemben nem immunreakció miatt jelentkezik.

Ételintoleranciáról két esetben beszélünk:

- az emésztőrendszerből gyakorlatilag hiányoznak az emésztőenzimek,
- nem megfelelő a bélrendszer működése és nem bontja le az ételleket.

Ételintoleranciánál a szervezet reakciója nem heves, főleg puffadás, hasi fájdalom, hasmenés, fejfájás, rossz közérzet kéri. Leggyakrabban a laktóz- (tejcukor), a fruktóz- (gyümölcscukor), valamint a gluténérzékenység esetében fordul elő.

#### ■ Laktóztolerancia

A leggyakoribb ételintolerancia a laktóztolerancia. Laktóz található a tejben és számos mindennapi táplálékunkban.

#### ■ Fruktóztolerancia, fruktóz malabszorpció

A **fruktóztolerancia** örökletes, veleszületett betegség, melyet a fruktóz lebontásához szükséges enzim hiánya okoz, és súlyos tünetekkel jár. A tünetek már csecsemőkorban, a hozzátáplálás megkezdésekor jelentkeznek. Hosszútávon maradandó szervi károsodást, fejlődésbeli elmaradás is okozhat, ha nem kezelik megfelelően.

A **fruktóz malabszorpció** a fruktóz (gyümölcscukor) felszívódásának zavara, melynek következtében a fruktóz félig emésztetlen formában jut a vastagbélbe, ahol erjedni kezd. Az erjedés fokozott gázképződéssel jár együtt; ez okozza a hasi diszkomfortérzést, görcsöket, puffadást és hasmenést.

#### ■ Gluténintolerancia

A lisztérzékenység (cöliákia) vagy gluténérzékenység kiváltója a gabonafélékben található glutén egyik fehérjecsoportja a gliadin.

A lisztérzékenység emésztési panaszokat és tápanyag-felszívódási zavarokat okoz.

---

19



## **2.3. A PINCÉR MESTER NAPI FELADATAI**

### **2.3.1. A MUNKAKÖRI LEÍRÁS TARTALMA**

A **munkaköri leírás** rendszerezett és írásos formában rögzíti a munkakör feladatait, hatásköreit, felelősségeit, jellemzőit, a munkakör ellátásához szükséges meghatározó követelményeket.

A munkaköri leírás fontos és szükséges vezetési eszköz, mely megismerteti a munkavállalókat feladataikkal, a szervezeten belüli szerepükkel, a munkamegosztásban elfoglalt helyükkel. A munkaköri leírás a munkakörre, és nem a munkakört betöltő személyre vonatkozik.

A munkaköri leírás csak akkor tudja betölteni szerepét, ha mindazokat az információkat megadja, amelyek a munkakör betöltője számára szükségesek lehetnek.

#### **■ Általános információk<sup>20</sup>**

##### ***A munkakör megnevezése***

A munkakör megnevezése utal a munkakörben elvégzendő feladatokra, és elkülöníti egymástól a munkaköröket.

##### ***Kódszám, FEOR szám***

A kódszám a munkakör vállalkozáson belül használt azonosító adata, míg a FEOR (Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere) szám a foglalkozás egységes jelölésére szolgál.

##### ***Érvényesség***

A munkakör meglétének időbeni határait – ha az előre ismert – kell rögzíteni.

##### ***A munkakör célja, funkciója***

Röviden össze kell foglalni a munkakör létesítésének indokát, célját.

##### ***A munkakör helye a szervezeten belül***

Tartalmazza a szervezeti egység megnevezését, ahol a munkakör található, illetve a közvetlen felettesi munkakör megnevezését.

#### **■ A munkakör tartalma**

##### ***A munkakör feladatainak felsorolása***

A munkaköri leírások elkészítésének meghatározó célja a feladatok számbavétele, egyértelmű rögzítése.

##### ***Jogkörök***

Azt fejezik ki, hogy a szervezet különféle folyamataira a vezetőknek, illetve a beosztott munkatársaknak milyen jellegű befolyása van. A jogkörök lehetnek szakmai jogkörök (javaslattételi, előterjesztési, véleményezési stb.) és irányítói, vezetői (ellenőrzési, megbízási, utasítási, aláírási, döntési, munkáltatói stb.).

##### ***Felelősség***

A felelősségi kör kiterjedhet a munkaeszközökre, a közvetlen beosztottakra, a szervezet vagy szervezeti egység működésére stb.

##### ***A kapcsolattartás kiterjedése és módja***

---

20

<https://cmsadmin-pub.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke-hu/munkavegzesi-rendszerek-a-kozzszolgalatban.original.pdf>

Itt a munkakörre jellemző kommunikációs és együttműködési elemekre kell kitérni, ezek a kapcsolattartás környezetére, gyakoriságára és jellegére vonatkozhatnak.

### ***Teljesítménykövetelmények***

A teljesítménykövetelmények azt fejezik ki, hogy a szervezet, illetve a vezető milyen eredményeket vár el a munkakör betöltőjétől. Ha lehetséges, törekedni kell a teljesítménykövetelmények konkrét – lehetőleg számszerű – meghatározására. Azon munkakörök esetében, ahol a teljesítmény nem mérhető számszerűen, a kompetenciák munkavégzés közbeni alkalmazása szolgálhat a teljesítmény megítélésére.

### **■ A munkakör körülményei**

#### ***A munkakörhöz rendelt eszközök***

Mindazokat az eszközöket fel kell sorolni, amelyek jellegzetességük, fontosságuk, értékük, használatuk miatti felelősség következtében különleges jelentőséggel bírnak.

#### ***Speciális munkavégzési feltételek***

Azokat a feltételeket kell felsorolni, amelyek jelentős fizikai vagy pszichés terhelést okoznak a munkavégzés során.

#### ***Munkaidő***

Teljes munkaidő esetén 8 óra/nap, részmunkaidő esetén a részaránynak megfelelő óra/nap értéket kell beírni.

### **■ A munkakör betöltési követelményei**

Azokat a minimális munkakört betöltővel szemben támasztott követelményeket tartalmazza, amelyeket az alkalmazáskor figyelembe kell venni, vizsgálni kell, és amelyek nélkül a munkakört nem lehet betölteni, illetve kivétel esetén a megfelelő határidőhöz van kötve.

#### ***Iskolai végzettség***

Iskolarendszerű, vagy iskolarendszeren kívüli állami képzési rendszerben megszerzett általános és szakmai végzettséget kell feltüntetni, amely elengedhetetlen a munkakör betöltéséhez.

#### ***A munkakör betöltésének egyéb feltételei***

Itt kell feltüntetni mindazon kötelező tanfolyamokat, speciális ismereteket, vizsgákat, különböző vizsgálatokat, ezek elvégzésének legutolsó időpontját, amelyek nélkül a munkakör nem tölthető be (pl. számítástechnikai ismeretek, idegen nyelvismeret stb.).

#### ***Tapasztalatok, kompetenciák***

Azokat a kompetenciákat, illetve megszerzett tapasztalatot tartalmazza, amelyek nélkül a munkakör nem tölthető be (pl. vezetői készségek, szakmai tapasztalat, vezetői tapasztalat, illetve gyakorlati idő).

### **■ Záró információk**

A munkaköri leíráshoz kapcsolódó egyéb információkat szerepeltetjük:

- a munkaköri leírás kidolgozója, illetve kiadója,
- a hatálybalépés időpontja,
- az érvényességi időtartama stb.

### **2.3.2. A PINCÉR MESTER AJÁNLÁSI TEVÉKENYSÉGE**

Az értékesítési dolgozók kiemelt feladata a termékek megfelelő ajánlása. Az értékesítés valamennyi szakasza fontos, a vendég végleges döntését azonban leginkább az ajánlás, a készítmények bemutatása, a tanácsadás befolyásolja.

#### **■ Nagyfokú emberismeretet igényel**

A vendéggel való helyes kapcsolat megteremtése, a mindkét fél számára sikeres ajánlás nagyfokú emberismeretet követel meg a pincérektől.

#### **■ Az értékesítés személyhez kötött**

A vendéglátásban az értékesítés mindig személyhez kötött, ezért nagy a jelentősége a meggyőzésnek, a döntési folyamat befolyásolásának.

#### **■ Meghatározó a szóbeli ráhatás**

A szóbeli ráhatás meghatározó a termékek és lehetőségek kiválasztásában. A kommunikáció rendkívül rugalmas és hatékony, mert a dolgozó a vendég kéréseire azonnal válaszolni tud.

#### **■ A vendégek információt várnak**

A vendégek a döntés előtt információkat várnak el az értékesítő dolgozóktól. A tájékoztatás hitelességét korábbi élményeik alapján vagy az értékesítő dolgozók magatartásától függően fogadják el.

#### **■ A dolgozót segítheti saját tapasztalata**

Az ajánlásban az értékesítő dolgozót segítheti saját tapasztalata, amely alapján tudja, hogy a vendégek mit várnak el az egyes termékektől, így számukra a termékek legfontosabb jellemzőit képes hangsúlyozni.

#### **■ Fontosak a kommunikáció másodlagos eszközei**

Ügyelnünk kell arra, hogy a kommunikáció másodlagos eszközeivel, az arcjátékkal, a testbeszéddel, a hanghordozással az elsődleges szóbeli közlést erősítsük, és ne gyengítsük.

#### **■ Fontos az empátia**

Az ajánlásnál nagyon fontos az empátia, az a képesség, hogy a vendégek helyébe tudjuk magunkat képzelni. Mást és másképp ajánlunk a vendégek különböző típusainak. Arra azonban ügyeljünk, hogy a túl erőszakos ajánlás minden vendégben ellenérzéseket vált ki.

#### **■ Pozitív megerősítés**

Az ajánlás egyik jól bevált módszere a pozitív megerősítés, melynek során alapvetően egyetértő, helyeslő magatartást tanúsítunk. Az ajánlás során nincs helye a kioktatásnak, a vendég választásának helytelenségére csak finoman szabad felhívunk a figyelmét.

#### **■ Kiegészítők ajánlása**

A fogyasztás fokozásában különösen a kiegészítők ajánlásában vannak nagy lehetőségek. Fel lehet hívni a vendégek figyelmét olyan termékekre, amelyek megrendeléséről elfeledkezett, vagy amelyek fogyasztása nem szerepelt eredetileg tervei között.

### ■ **Megfelelő tájékozottság**

Aki jól akar informálni, annak magának is tájékozottnak kell lennie. A vendéglátásban nem elegendő az „igen”, „nem”, „van”, „nincs”, tehát a rövid és többnyire tájékozatlanságról vagy bizonytalanságról árulkodó szavak használata.

### ■ **Idegen nyelv használata**

A külföldi vendégek esetében az ajánlási tevékenységben kiemelt jelentősége van az idegen nyelvek használatának. Hatékony ajánlás csak jó nyelvismeret birtokában képzelhető el.

### ■ **Érdekeltség**

Az ajánlás, a fogyasztás ösztönzése csak akkor lehet hatékony, ha a személyzet megfelelő módon érdekelt az értékesítés növelésében, így a hivatástudat mellett egyre nagyobb szerepe van az anyagi juttatások motiváló hatásának.

### ■ **Az ajánlás szabályai**

Az ajánlást és a rendelésre vonatkozó tanácsainkat úgy kell megtenni, hogy abból a vendég ne azt érezze, hogy valamire rá akarjuk beszélni! Hagyni kell, hogy a vendég kívánsága érvényesüljön!

Csak udvarias, figyelmes, előzékeny magatartással és modorral lehet megnyerni a vendég szimpátiáját, bizalmát, ne legyünk ingerültek és türelmetlenek a rendelés felvételénél, még abban az esetben sem, ha a vendég figyelmen kívül hagyja a mi ajánlásainkat vagy tanácsainkat.

### **2.3.3. AZ EGYES VENDÉGTÍPUSOK IGÉNYEI ÉS ELVÁRÁSAI**

A vendéglátó üzletekben a vendégeknek sokféle típusa fordulhat elő. A szakma egyik fontos eleme, hogy ezekhez a típusokhoz a dolgozó megfelelő módon alkalmazkodjon. Az alkalmazkodás előfeltétele a vendég típusának felismerése.

A vendéglátás dolgozóinak azonban csak nagyon rövid idő áll rendelkezésre ahhoz, hogy a vendég személyiségeinek jellegzetességeit felismerjék.

### ■ **Vendégismeret**

A **vendégismeret** lényege, hogy a vendéglátás dolgozója a vendégről az első pillanatban, az elsődleges jegyek alapján meg tudja állapítani annak jellemző tulajdonságait.

Az **elsődleges jegyek**, amelyek a vendég típusának felismerését segíthetik: a megjelenés, a testtartás, a járás, az arckifejezés, a hang és a beszédmodor.

### ■ **Vendégtípusok**

A vendégek kor, nem és egyéb tulajdonságok, jellemzők szerinti megkülönböztetése:

- vérmes (szangvinikus), epés (kolerikus), mélabús (melankolikus), nemtörődöm (flegmatikus) vendég,
- kifelé forduló, befelé forduló vendég,
- gyermek, fiatalabb, idősebb vendég,
- férfi, női vendég,
- ideges, fáradt, beteg vendég,
- öntudatos, nagyképű, beképzelt, határozott, bizonytalan vendég,
- barátságos, gyanakvó, bizalmatlan vendég,
- visszatérő, törzsvendég, szakmabeli vendég,
- ittas vendég.

A vendég típusának felismerése mellett szükséges, hogy a vendéglátásban dolgozó pontosan tisztában legyen a vendégek jogaival és kötelezettségeivel is.

#### ■ A vendégek jogai

##### *Az üzlet által nyújtott szolgáltatások, ellátás igénybevétele*

A vendéglátás a fogyasztóközönséget ellátó üzleti tevékenység, tehát áruellátását, szolgáltatásait bárki igénybe veheti, aki annak ellenértékét megfizeti és a társas együttélés követelményeit, szabályait betartja.

##### *Az ellátás megfelelő mennyisége és minősége*

A vendégek joga arra is vonatkozik, hogy az árut és szolgáltatást megfelelő mennyiségben és minőségben kapja meg.

##### *A kifogások érvényesítése*

A vendégnek joga van kifogásainak érvényesítésére.

#### ■ A vendég kötelességei

##### *Fizetési kötelezettség*

A fizetési kötelezettség arányos a nyújtott szolgáltatásokkal és ellátással. A vendéglátásban általában az ellenérték megfizetése utólag történik.

##### *Megfelelő magatartás*

A vendég magatartása nem zavarhatja a többi vendég nyugalmát, kellemes tartózkodását. A vendéglátásban törekedniük kell a dolgozóknak arra, hogy tapintatos magatartásukkal tartsák távol azokat a vendégeket, akik helytelen magatartásukkal felborítják az üzlet rendjét, valamilyen formában kárt okoznak.

Figyelemmel kell lenni a vendég egészségi állapotára, hogy a fertőző betegségével ne veszélyeztesse a többi fogyasztó egészségét.

A vendégek viselkedése ne legyen feltűnő, hangoskodó, más vendéget megzavaró. Az erősen ittas, garázda vendég nyugtalan légkört teremt.

A vendégek ruházata lehetőleg alkalmazkodjék az üzlet jellegéhez, a színvonalasabb üzletek vendégeitől elvárják a rendes öltözéket, mert az elhanyagolt, piszkos ruha beszennyezheti az értékes berendezési, felszerelési tárgyakat.

A dolgozóknak ismerniük kell azokat a határokat, ameddig a vendégek helytelen magatartását elnézhetik. Súlyosabb esetben – a többi vendég érdekében – figyelmeztetni kell, sőt esetleg fel is kell szólítani a rendbontót az üzlet elhagyására.

### **2.3.4. A VENDÉGLÁTÁSBAN ALKALMAZOTT SZOFTVEREK**

Napjainkban már elkerülhetetlen a vendéglátóipari egységek digitális modernizációja. Ma már szinte elképzelhetetlen, hogy egy étterem, cukrászda vagy kávézó ne használjon számítógépet, és ne legyen jelen az online térben.

#### ■ Irodai szoftverek

A munkahelyi számítógépeken többnyire megtalálható valamilyen irodai programcsomag, melyek közül az egyik legnépszerűbb a Microsoft Office. További hasznos irodai kiegészítők a faxprogramok, a határidőnaplók és az elmaradhatatlan vírusvédelmi szoftverek is.

## ■ **Éttermi szoftverek**

Általában több modulból álló szoftverrendszer, amelynek egyes elemei külön is használhatók. Az éttermeken kívül gyakran speciális programok készülnek kávéházak, sörözők, gyorsétkezőhelyek, szórakozóhelyek számára.

### ***Számlázó modul***

Bármilyen étteremről, vendéglátó egységről legyen szó a számlázás elengedhetetlen kelléke az üzemelésnek. A számlázó modul megkönnyíti az elszámolást, mind a vendégek számára, mind az alkalmazottaknak. Vizuális asztaltérkép segíti a terhelések felvitelét, az elkészült számlák karbantartását.

### ***Raktárkezelő modul***

A modul biztosítja az áruk bevételezését szállítólevél vagy számla alapján. A rendszer az aktuális nyersanyagkészletről ad pontos információt, mutatva a mennyiségeket, a beszerzési árakat, az előre beállított minimálisan szükséges és maximálisan raktározható mennyiségeket. Lehetőség van a nyersanyagkészlet üzleten belüli mozgatására is.

A modulban kalkulációt lehet megadni az étlapon, itallapon szereplő termékeknek, így értékesítésüket is kezeli.

### ***Kiszállítás modul***

A modul az üzlet kiszállítási tevékenységét segíti. Megrendelőkhöz lehet hozzárendelni a rendeléseket, és lehet rögzíteni a számlát.

### ***Digitális standoló***

A standoló program a beállított receptúra alapján automatikusan kezeli az érintett készletet. A digitális mérleggel és vonalkód olvasóval összekötött számítógép néhány másodperc alatt megmutatja a bontott üveg tartalmát.

## ■ **Munkaügyi, bérszámfejtő szoftver**

Minden bérszámfejtési, munkaügyi és társadalombiztosítási feladat ellátására alkalmas program.

## ■ **Könyvelő szoftver**

Segítségével a vállalkozás ügyviteli, számviteli feladatait lehet elvégezni.

## ■ **Az üzleti szoftverek működésének elvei**

A rendszer segítségével pontosan követhető a pénztáron átment (eladásra került) termékek értéke és mennyisége. A termékek kódját, árát, nevét a pénztárgép tárolja, ezért a napi értékesítés folyamán a számítógép nélkülözhető.

Megkönnyítik a készletnyilvántartást, mutatják a pillanatnyi készlet állását is (minimum készletek, elfekvő készletek), azonnali információkhoz jutunk, mivel folyamatosan rögzítik a vásárlásokat.

A pénztárterminálok megkönnyítik, meggyorsítják, leegyszerűsítik, pontosabbá teszik és felgyorsítják az értékesítő dolgozók munkáját. Segíti a vásárolt áruk ellenértékének pontos megállapítását és elszámolását.

Az éttermi program használatával az értékesítést végző dolgozók kezelni tudják a vendégek számláit, és az áruk rendeléséhez, vételezéséhez blokkokat is elő tudnak állítani. Több dolgozó tudja használni a gépet egyszerre, megkülönböztetésükre saját kulcs vagy kódszám szükséges.

Több nyomtató is kapcsolható a pincérgéphez, így nem szükséges közvetlenül a pultban leadnia a blokkot. A pultban elhelyezett nyomtató hangjelzéssel adhatja a pultosok tudomására, hogy valamelyik pincérnek rendelése van.

#### ■ Az üzleti szoftverek használhatóságának lehetőségei

A mai modern éttermi számítógépes rendszerek elősegítik az ételkészítéshez felhasznált nyersanyagok, áruk konyhai raktárkészletének, illetve az italok készletének kezelését, elszámolását. A számítógépes szoftverek úgy vannak felépítve, hogy árufőcsoportonként (étel-, és italfőcsoportok) tartalmazzák az egyes ételek-italok árkalkulációval alátámasztott teljes választékát.

A vendég rendelése után az értékesítést végző dolgozó beüti a gépbe a megrendelt ételt, italt. A jól kiválasztott szoftver a beütött ételek, italok kalkulációja alapján tételenként és kalkulált nyersanyag-mennyiségként csökkenti a konyha, illetve az italpult árukészletét. A rendszer lehetővé teszi az árukészlet követését, megmutatja a napi leltárkészletet. Figyelmeztet az áruk rendelésének szükségességére, kezeli a szállítói listákat.

## 2.4. AZ ÉRTÉKESÍTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ SPECIÁLIS FELADATOK

A pincér szakma fontos elemei a vendég előtt végzett műveletek és egyéb szakosodott feladatok.

### 2.4.1. A VENDÉG ELŐTT VÉGZETT MŰVELETEK

A pincér szakma különleges szolgáltató tevékenységét adják a vendég előtt végzett műveletek.

#### ■ Szeletelés a vendég asztalánál (trancsírozás)

Az egybesült húsokat, szárnyasokat a vendég asztalánál is szeletelhetjük.

##### *Előnyei*

Az egészben bemutatott húsok, szárnyasok sokkal nagyobb látványt nyújtanak a vendégeknek, mintha szeletelve, adagokban mutatnánk be.

A látványos szeletelés fokozza a vendég étvágyát.

A szeletelésnél a vendégek egyedi kívánságai jobban figyelembe vehetők.

##### *A szeleteléshez szükséges eszközök*

**Berendezési tárgyak:** szeletelőkocsi, egyszerű éttermi kocsi, kisegítő asztal.

**Felszerelési tárgyak:** tálmelegítő, tálfedő, szeletelődeszka, sonkafogó állvány, szeletelőkés, szeletelővilla, húsvilla, hulladéktányér.

##### *A szeletelés szabályai*

A szeletelésre szánt húsokat, szárnyasokat először bemutatjuk a vendégeknek.

A szeletelőkéssel a legtöbbször a hús rostjaira merőlegesen szeletelünk.

A szeletelés mindig biztos, erőteljes, határozott mozdulatokkal, gyorsan és tisztán történjék.

Az angolos húsokba soha nem szabad beleszúrni a szeletelővillát.

A felszeletelt húst forró tányérra tálaljuk.

#### ■ Halak filézése

A filézés az egészben készített halak vendég előtti adagolását jelenti.

##### *A filzéshez szükséges eszközök*

**Berendezési tárgyak:** egyszerű éttermi kocsi, kisegítő asztal.

**Felszerelési tárgyak:** halastál, halfőzőtál, gratinírozó halastál, vajmelegítő, ovális halastányér, haltálaló, halváltás, gourmetkanál, sonkaszeletelő kés, fűrészfogú kés, nagy szervizeszköz, hulladéktányér, ruhaszalvéta.

#### ***A halak filézésének szabályai***

A halat először be kell mutatni a vendégnek. Egyes üzletekben a vendég rendelése után már a nyers halat is bemutatják.

Mind az adagos halakat, mind a több személyre felszolgált halakat filézhetjük a vendég előtt. A főtt, sült és grillezett halakat filézzük, a bundázott és mártással készült halakat azonban nem.

A sült és a grillezett halakat bőrével együtt szolgáljuk fel és csak a vendég kívánságára távolítjuk el. A főtt halaknál azonban a bőrt mindenképpen el kell távolítani.

A halfilét általában nem daraboljuk tovább, hanem egyben helyezzük a vendég tányérjára.

A vendég csak akkor fogja élvezni a halat, ha a pincér gyorsan és megszakítás nélkül végzi a filézést.

Nagyobb halnál és nagyobb vendéglétszámnál több felszolgálónak kell végeznie egyszerre a filézést.

#### **■ A gyümölcsök darabolása, filézése**

A gyümölcsök egy részének tisztítását, darabolását végezhetjük a vendég asztalánál.

#### ***A daraboláshoz, filzéshez szükséges eszközök***

**Berendezési tárgyak:** egyszerű éttermi kocsi, kisegítő asztal.

**Felszerelési tárgyak:** gyümölcskosár, gyümölcstál, gyümölcskináló állvány, szeletelődeszka gyümölcsökhöz, gyümölcsfiléző kés, grépfrútfiléző kés, grépfrútos kanál, nagy szervizeszköz, hulladéktányér.

#### ***A gyümölcsök filzésének módjai***

Az egyes gyümölcsöknél a jellegüknek megfelelő tisztítási, darabolási műveleteket végezhetünk a vendég asztalánál.

#### **■ Ételkészítés a vendég asztalánál**

A vendég előtti ételkészítés célja a látványosság nyújtása mellett, hogy a vendég minél frissebben kaphassa meg az ételt. A műveletet csak kitűnően képzett, nagy gyakorlattal rendelkező szakember végezheti.

Csak olyan ételeket szabad a vendég előtt elkészíteni vagy befejezni, melyek élvezeti értékét így fokozhatjuk, és amelyeket a vendég frissen elkészítve egyébként az étteremben nem kaphatna meg.

A vendég asztalánál való főzés nem azonos az étel teljes elkészítésével, hanem főként a konyhán előkészített, illetve már megfőzött, megsütött ételek befejezésére terjed ki.

A vendég előtt készített ételeknél fontos lehet az ételek megkóstolása, amit végezhet a pincér, de erre a vendéget is felkérhetjük.

#### ***A vendég előtti ételkészítéshez szükséges eszközök***

**Berendezési tárgyak:** flambírozó kocsi, salátáskocsi, egyszerű éttermi kocsi, kisegítő asztal.



**Felszerelési tárgyak:** asztali flambírozó, tálkák, nagy szervizeszközök, serpenyők, fakanalak, főzőkanalak, kóstolóeszközök.

#### ■ **Flambírozás a vendég asztalánál**

A vendég előtti ételkészítés speciális változata. A flambírozás a leglátványosabb, de – balesetveszélye miatt – a legnagyobb figyelmet és gondosságot igénylő vendég előtt végzett művelet. A flambírozás az étel lángoltatását jelenti, az eljárásnál magas alkoholtartalmú itallal öntjük le az ételt, majd meggyújtva lángoltatjuk, az égő alkohollal „megpörköljük” az ételt. A lángoltatás során az ételek különleges „flambírozott” ízt kapnak.

#### *A flambírozáshoz szükséges eszközök*

**Berendezési tárgyak:** flambírozó kocsi, egyszerű éttermi kocsi, kiségitő asztal.

**Felszerelési tárgyak:** asztali flambírozó, flambírozó serpenyők, karamellizáló gázpisztoly, mérőpohár, merőkanál.

#### *A flambírozás szabályai*

A látványos flambírozás végrehajtásához fontos meghatározott alapszabályok betartása.

Jellemzően a serpenyős húsételeket, nyárson- és kardonsülteket, gyümölcsös desszerteket, palacsintákat flambírozzuk.

A húsételeknél jellemzően a húsokat és a ragukat, míg befejező fogásoknál a gyümölcsöket és az elkészült ételt flambírozhatjuk.

Az ital fajtáját meghatározza az üzlet színvonala és az étel jellege. Flambírozásra márkás hazai és külföldi párlatokat, likőröket használunk: rumot, borpárlatot, whiskyt, gint, vodkát, cseresznyepálinkát vagy almapárlatot vagy különleges likőröket (például Grand Marnier-t, Cointreaut, Escorialt).

A flambírozáshoz legalább 40% alkoholt tartalmazó italt használjunk, de még jobb, ha a szesztartalom meghaladja az 50%-ot. Ha az alkoholt külön merőkanálban vagy edényben 30-40 °C-ra melegítjük, akkor alacsonyabb alkoholtartalmú ital is megfelel.

Adagonként 3-4 cl alkoholtartalmú italt használjunk (több adag együttes készítésénél az összmenyiség csökkenthető).

A túl sok alkohol megváltoztatja az étel jellegét, míg a túl kevés alkohol nem fedi be az egész ételt, nem tud meggyulladni.

Az ital meggyújtásának feltétele, hogy mind az étel, mind az ital megfelelő hőmérsékletű legyen.

Amikor nyílt tűzön, serpenyőben flambírozunk, akkor az alkoholt nem közvetlenül az üvegből öntjük rá az ételre, hiszen az alkohol nagyon könnyen belobbanhat. Ilyenkor a palack bemutatása után az italt merőkanálba vagy kisebb kancsóba töltjük. Az így kimért alkoholt öntjük a forró ételre, és azzal együtt felhevítjük. Az alkohol meggyújtásához a serpenyőt kissé megdöntjük, az elejét a lánghoz tartjuk, hogy az belekaphasson az alkoholgőzbe. Ez az eljárás meglehetősen óvatosságot kíván, mert a láng hirtelen és magasra csaphat.

Amennyiben asztalnál, a vendég tányérján flambírozunk, úgy a szeszt egy merőkanálba töltjük, és – például egy borszeszégő lángjánál – felhevítjük, majd meggyújtjuk, és égve öntjük az ételre.

Nyárson- és kardonsülteknél választhatjuk azt a megoldást is, hogy a serpenyőben begyújtott alkohollal öntjük le az ételt.

### ***A flambírozás egyéb szabályai***

Flambírozás során soha ne hajoljunk a serpenyő fölé, mert a belobbanó alkohol lángja égési sérüléseket okozhat.

A flambírozás előkészítése nagy gondosságot igényel, mert flambírozás közben nem hagyhatjuk el az asztalt, hiszen az őrizetlenül hagyott étel, a belobbanó láng komoly tűzveszélyt jelenthet.

A vendég asztalánál történő ételkészítésnél, ételmelegítésnél és flambírozásnál általában nyílt lángot használunk, amely eleve magában hordozza a tűzveszélyt.

Sok esetben nem könnyű eldönteni, hogy a műveletnél használt láng még veszélytelen, vagy már tűzről kell beszelnünk. Akkor kell már tűzként kezelni az esetet, ha a lángot nem tudjuk irányítani, illetve olyan anyagok is lángra kapnak, amelyeknek rendes körülmények között nem lenne szabad égnie (berendezési és felszerelési tárgyak, textíliák, a dolgozó vagy a vendég ruházata stb.).

Alapvető szabály, hogy a munkavégzés során keletkezett valamennyi tüzet komolyan kell venni, mert a nemtörődömségnek nagyon súlyos következményei lehetnek.

Különösen veszélyes lehet a tűz, ha az ételkészítéshez, flambírozáshoz gázipalackot használunk. Ebben az esetben ugyanis fennáll a gázipalack felrobbanásának veszélye is.

### ***Flambírozás karamellizáló gázipisztollyal***

A flambírozás új lehetőségét adja a karamellizáló gázipisztolyok használata. A gázipisztollyal jellemzően a cukrot lehet az étel tetején karamellizálni. A művelet végrehajtható a kiegészítő asztalnál, de közvetlenül a vendégnél is (ez utóbbi esetben nagy körültekintéssel kell a műveletet végrehajtani).

## **■ Sajtszerviz**

A vendég előtt a sajtok adagolásánál többféle sajtból kínálunk a vendégeknek választási lehetőséget. A feladat a nagyobb darab sajtokból történő szeletelés és a vendég tányérjára történő tálalás.

### ***A sajszervizhez szükséges eszközök***

**Berendezési tárgyak:** sajt kocsi, egyszerű éttermi kocsi, kiegészítő asztal.

**Felszerelési tárgyak:** sajt tál üvegburával, sajt szeletelő kés, sajt bárd, lágysajt-kés, sajt vágó, parmezán szűrő, sajt gyalu, sajt formázó.

## **■ Italok kínálása a vendég asztalánál**

A vendég előtt végzett műveletek egyik nagy csoportját alkotják az italokkal kapcsolatos feladatok.

Az üzlet italválasztékát italkocsi segítségével is be lehet mutatni, és erről a kocsiról az italok kínálhatók is a vendégeknek. Az italkocsi különösen jó szolgálatot tehet az aperitif és digesztív italok kínálásánál.

Az italkocsit úgy kell felszerelni az ital elkészítéséhez és felszolgálásához szükséges eszközökkel, hogy szakmailag tökéletes módon történjék az italok kitöltése, igény szerint az italok keverése.

### ***Az italfelszolgálat különleges módjai***

A bor bemutatása után egyes vörösboroknál (ritkábban fehérboroknál) **dekantálást** hajtunk végre. A dekantálás szükségességét a boroknál egyedileg kell eldönteni. A dekantálás célja lehet a bor szellőztetése, illetve az üledékről történő letöltetése. A dekantálás során a palackban lévő bort dekantáló karafba vagy speciális kialakítású üvegedénybe töltjük át.

Érdekessége miatt érdemes megemlítenünk a **sherry** hordóból történő felszolgálásának autentikus módját. Andalúziában a sherry kimérését, felszolgálását a venenciador (sherry-mérő mester) végzi speciális eszköz segítségével.

A **champagne ceremónia** (sabre à champagne) a pezsgőspalack francia szokás szerinti kinyitása speciális szablya segítségével.

A portói bornál alkalmazhatjuk a borospalack kinyitását **felforrósított fogó segítségével**. Az üveg nyakának körbevágása révén lehet megakadályozni a kiszáradt dugó porlódását és a borba morzsolódását.

#### ■ Italok készítése a vendég asztalánál

A vendégek részére különleges látvány biztosítható a kevert italoknak a vendég asztalánál történő elkészítésével. Természetesen korlátozottak a lehetőségek, hiszen ebben az esetben minden alapanyagot, ízesítőszert, és a készítéshez, illetve felszolgáláshoz szükséges valamennyi eszközt a vendég asztalához kell vinni. Az italkészítéshez általában italkocsit használunk, de megoldható a feladat a kisegítő asztal segítségével is.

#### *Az italkeverés folyamatának hibái*

- A pincér lassan, bizonytalanul dolgozik, munkája nem elegáns, könnyed.
- Munka közben nem kommunikál a vendégekkel.
- Az italkeverés során nem az adott italra előírt technológiát alkalmazza.
- Nem megfelelő poharat használ.
- A palackot, üveget nem a címkével a vendégek felé helyezi el.
- Nem készíti elő az italok díszítést és a poharakat az italok elkészítése előtt.
- Az italkeverésnél nem használ mérőeszközt.
- Nem keveri, illetve nem rázza össze eléggé az alapanyagokat.
- A poharak mellé önt az italból.
- Hosszan csorgatja az italt az utolsó pohárba.
- Felesleges ital marad a shakerben vagy keverőpohárban.
- A poharakban nem egyformák a kitöltött mennyiségek.
- A kész koktélt állni hagyja, így az felhígul.

#### *Az elkészített italok hibái*

- Nem az előírt hőmérsékletű az ital.
- Nem jók az alkotórészek arányai.
- Az elkészített kevert italok díszítése nem egyforma.
- Feleslegesen sok vagy elnagyolt a díszítés (vastag citrom- vagy narancskarika stb.).

### **2.4.2. A SOMMELIER ÉS SPECIÁLIS FELADATAI**

A sommelier olyan személy, aki főként borok és kisebb mértékben egyéb italok kiválasztásával, ételekhez párosításával és felszolgálásával foglalkozik. Elsősorban színvonalas éttermekben dolgozik, de alkalmaznak sommelier-t a nagyobb pincészetek is.

### ■ A sommelier feladatai

- Felkutatja, kiválasztja a kiváló minőségű borokat a vendéglátó üzlet számára.
- Ellenőrzi, figyelemmel kíséri a termelés menetét, a bor ápolását és készítési folyamatát.
- Összeállítja az italkínálatot és folyamatosan figyelemmel kíséri az árukészlet alakulását.
- Összehangolja az étlapot az itallappal, illetve a borlappal.
- Részt vesz az áru szakszerű minőségi és mennyiségi átvételében és dokumentálásában.
- Biztosítja az italok szakszerű kezelését, raktározását, a megfelelő hőmérsékleten történő tárolását.
- Ismerteti a választékot, különböző ételekhez italokat, borokat ajánl, vagy italsort ajánl egy adott menüsorhoz. Igény szerint elmagyarázza, hogy a szóban forgó ital, bor miért felel meg az adott ételhez.
- A vendégektől felveszi az italrendelést.
- Szakszerűen elvégzi az italok felszolgálatát.
- Elvégzi a szükséges kiegészítő műveleteket (pl. dekantálás).

### ■ A sommelier-től elvárható szakmai ismeretek

- Az italokkal kapcsolatos alapfogalmak.
- Az italok szakszerű tárolásának és kezelésének szabályai.
- Az italok felszolgálatának eszközei és módjai.
- Borvidékek és jellegzetességeik, jellemző boraik, ismertebb borásaik.
- Az ételek és italok párosításának szabályai.

### **2.4.3. A BARTENDER ÉS SPECIÁLIS FELADATAI**

A bartender a vendég számára a kevert italok készítését végzi. A **flair bartender** az italkeverést már mutatványokkal is színesíti, a poharakkal, palackokkal zsonglörködik, közben profi módon el is készíti az italt.

### ■ A bartender feladatai

- Előkészíti a bárpult területét, beüzemeli a gépeket, berendezéseket, gondoskodik az italpult és környéke tisztaságáról.
- Előkészíti a kevert italok elkészítéséhez és kiszolgáláshoz szükséges felszerelési tárgyakat.
- Felméri, hogy milyen áruból van szükség utánpótlásra. Árut rendel vagy vételez.
- Átvesszi vagy vételezi a megrendelt árumennyiséget. Elvégzi az átvétellel kapcsolatos ügyviteli feladatokat
- Feltölti a bárpultot, figyeli, hogy a pultban mindig minden áruból legyen megfelelő mennyiség.
- Kezeli a bárpultban használatos eszközöket, gépeket.
- Kapcsolatot tart a bárpultnál elhelyezkedő vendégekkel, felveszi a rendelésüket.
- A vendégek személyi adatait ellenőrzi az alkoholvásárlási korhatárral kapcsolatos előírások betartása érdekében.
- Alkoholos és alkoholmentes kevert italok készít.
- A használt poharakat elmosogatja, a bárpult kiszolgáló területeit tisztán tartja.
- Kezeli a pénztárgépet, számlát állít ki, átveszi a termékek ellenértékét.
- Standol, leltárt készít.
- Zárás utáni munkálatokat végez.

#### ■ A bartendertől elvárható ismeretek

- Az IBA listán szereplő és a legismertebb kevert italok összetétele.
- A kevert italok készítésnek technológiája.
- A kevert italok készítéséhez és kiszolgálásához szükséges eszközök.

#### **2.4.3. A BARISTA ÉS SPECIÁLIS FELADATAI**

A barista (bariszta, magyar kifejezéssel kávépincér) olyan személy, aki főként espresso és egyéb kávéfajták elkészítésével és felszolgálásával foglalkozik.

A barista szó olasz eredetű, eredetileg „bárpulti felszolgálót” jelentett, akinek egyik feladata volt a kávé elkészítése, de emellett hideg (alkoholos) italfelszolgálással is foglalkozott. Az Egyesült Államokban a múlt század hetvenes, nyolcvanas éveiben népszerűvé vált espresso hozta divatba a kifejezést és magát a munkakört.

#### ■ A barista feladatai

- Előkészíti a kávépult területét, beüzemeli a gépeket, berendezéseket, gondoskodik a kávépult és környéke tisztaságáról.
- Előkészíti a kávéitalok készítéséhez és kiszolgáláshoz szükséges felszerelési tárgyakat.
- Árut rendel vagy vételez.
- Átveszi vagy vételezi a megrendelt árumennyiséget. Elvégzi az átvétellel kapcsolatos ügyviteli feladatokat
- Kezeli a kávépultban használatos eszközöket, gépeket.
- Kapcsolatot tart a kávépultnál elhelyezkedő vendégekkel, felveszi a rendelésüket.
- Felveszi a kávérendelést a kiszolgáló személyzettől.
- Különbőféle kávéitalokat készít és szervíroz.
- Igény szerint információt ad a kávéról, a pörkölési és őrlési módozatról, a kávéital elkészítéséről.
- Kezeli a pénztárgépet, számlát állít ki, átveszi a termékek ellenértékét.
- Elmosogatja a használt felszereléseket.
- Standol, leltárt készít.
- Zárás utáni munkálatokat végez.

#### ■ A baristától elvárható ismeretek

- A kávéval kapcsolatos alapfogalmak.
- A különböző standard kávéitalok készítési technológiája.
- A kávéitalok felszolgálási, kiszolgálási módjai.

#### **2.4.3. AZ ITALPULTBAN VÉGZETT SPECIÁLIS FELADATOK**

Az italpultban dolgozó az alkoholos és alkoholmentes italok kimérését, elkészítését és kiszolgálását végzik közvetlenül a pultnál helyet foglaló vendégek részére, illetve a pincérek italrendeléseit készítik elő felszolgálásra.

#### ■ A pultos feladatai

- Előkészíti az italpult területét, beüzemeli a gépeket, berendezéseket, gondoskodik az italpult és környéke tisztaságáról.
- Előkészíti a kiszolgáláshoz szükséges felszerelési tárgyakat.
- Felméri, hogy milyen áruból van szükség utánpótlásra. Árut rendel vagy vételez.
- Átveszi vagy vételezi a megrendelt árumennyiséget. Elvégzi az átvétellel kapcsolatos ügyviteli feladatokat

- Feltölti az italpultot, figyeli, hogy a pultban mindig minden áruból legyen megfelelő mennyiség.
- Kezeli az italpultban használatos eszközöket, gépeket.
- Kapcsolatot tart az italpultnál elhelyezkedő vendégekkel, felveszi a rendelésüket.
- Italokat készít és kever.
- Előkészíti felszolgálásra a pincérek rendeléseit,
- Kezeli a pénztárgépet, számlát állít ki, átveszi a termékek ellenértékét.
- Elmosogatja a használt felszereléseket.
- Standol, leltárt készít.
- Zárás utáni munkálatokat végez.

#### ■ A pultostól elvárható ismeretek

- Az egyes italok jellemzői és felszolgálási, kiszolgálási módja.
- Az italok kiszolgálásához szükséges eszközök.

## 2.5. AZ ÜZLETI KÍNÁLAT ÖSSZEÁLLÍTÁSA

A kínálatnak egyik legfontosabb tényezője a választék. Ebben jelenik meg a vendéglátás áru- és szolgáltatáskínálata.

A választék mindazt magában foglalja, amit a vendéglátó üzlet értékesít a vendégek részére, az ételeket, italokat, szolgáltatásokat, rendezvénycsomagokat, de a termékek árait és a kiszolgálás körülményeit is.

A választékkal kapcsolatban fontos követelmény a változatosság, ami a választék egyes elemeinek minőségbeli, árszínvonalbeli különbségeire utal.

### 2.5.1. AZ ÜZLETI KÍNÁLAT ÖSSZEÁLLÍTÁSÁNAK SZEMPONTJAI

#### ■ Általános szempontok

A választék összeállítására vonatkozóan vannak olyan szempontok, amelyet minden üzlettípusnál egyformán érdemes figyelembe venni.

##### **A választékkal szemben támasztott követelmények:**

- legyen változatos,
- feleljen meg összetételében és terjedelmében a vendégkör igényeinek, a kereslet alakulásának,
- feleljen meg a fogyasztási szokásoknak és egyben fejlessze is azokat az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően,
- legyen egyedi vagy tartalmazzon egyedi vonásokat,
- feleljen meg az idényszerűség követelményeinek,
- igazodjon az üzlet színvonalához,
- vegye figyelembe az árak érvényesítésének korlátait,
- legyen összhangban a beszerzési lehetőségekkel és feltételekkel,
- alkalmazkodjon az üzlet személyi és tárgyi feltételeihez,
- alkalmazkodjon az termelési technológiához és az értékesítési módokhoz,
- feleljen meg az üzlet gazdálkodási szempontjainak stb.

#### ■ Speciális szempontok

Az egyes üzlettípusok választékának meghatározásakor speciális szempontok is érvényesülhetnek.

**Hagyományosan** minden üzlettípusnak kialakult egy olyan választék-összetétele, amelyet a vendégek elvárnak. Ha a vendég egy cukrászdát vagy egy kávéházat keres fel, előre tudja, hogy hozzávetőlegesen milyen választékra számíthat.

**Jogszályi előírások** a szeszes italok és a dohánytermékek értékesítésére vonatkozóan léteznek (pl. iskolai büfében nem értékesíthető szeszes ital).

#### ■ Szezonális

A választék összetételének és változatosságának kialakításakor nem hagyható figyelmen kívül az időnyjelleg. A szezonális termékeket különlegességként jelenhetnek meg a választékban (pl. fagyalt, forralt bor, gesztenyés készítmények stb.), így kiváló marketing-eszközként szolgálhatnak, emellett a gyengébb forgalmi időszakokban többletbevételt is eredményezhetnek.

Természetesen lehet ezeket a készítményeket egész évben értékesíteni, de ezzel elveszítik különlegességüket, szezonális varázsukat.

Az év bizonyos **ünnepeihez, nevezetes alkalmaihoz** szorosan kötődnek bizonyos termékek (pl. a húsvéhoz a bárány, a Márton naphoz a liba, a karácsonyhoz a bejgli).

### 2.5.2. MENÜ, ÉTREND ÖSSZEÁLLÍTÁSA

#### ■ Menü összeállítása

A menü általában előre rögzített ételsor, amely meghatározott fogásokból áll, és a szabadon választható fogásoknál általában olcsóbban kínálják a vendégeknek.

Napjainkra a menü fogalma kibővült, ma már bármilyen vendéglátó üzletben kínálható előre összeállított étel- és italsorból álló menü.

A menü összeállításánál a vendégek általános igényeiből kell kiindulni, vagyis tartalmaznia kell azokat az ételeket és italokat, amelyeket a vendégek általában fogyasztani szoktak.

A menü árát úgy kell meghatározni, hogy olcsóbb legyen, mintha a vendég maga állítaná össze a termékeket az üzlet választékából.

#### ■ Étrend összeállítása

Az étrend összeállításának legfontosabb szabálya: csak az vállalkozzon rá, aki a választék pontos ismeretével és biztos szakmai tudással rendelkezik.

Az összeállításához ugyanis részleteiben is ismernünk kell az egyes ételféleségek elkészítésének módját, a felhasznált nyersanyagokat, tudnunk kell azt, hogy az egyes ételkészítési módok pontosan mit takarnak.

### 2.5.3. HAGYOMÁNYÖRZŐ TERMÉKEK

A vendéglátásban különösen fontos, hogy az üzletek választékában megjelenjenek a hungarikumok, a régió gasztronómiájának termékei és régióban készült kézműves termékek is.

#### ■ Hungarikumok

A „hungarikum” a magyarság csúcsteljesítményét jelölő gyűjtőfogalom, amely olyan megkülönböztetésre, kiemelésre méltó értéket jelez, amely a magyarságra jellemző tulajdonság, egyediség, különlegesség és minőség.<sup>21</sup>

---

21

<http://www.hungarikum.hu/>

A hungarikummá nyilvánítás alulról építkező, többlépcsős folyamat, melyet bárki kezdeményezhet a megfelelő formanyomtatvány benyújtásával.

A vendéglátásban jelenleg a következő a hunarikumokkal lehet találkozni: bajai halászlé, csabai kolbász és csabai vastagkolbász, debreceni páros kolbász, dobostorta, fröccs, gyulai kolbász és gyulai pároskolbász, Herz Classic téliszalámi, hízott libából előállított termékek, kalocsai fűszerpaprika-őrlemény, karcagi birkapörkölt, kürtőskalács, magyar akácméz, magyar gulyásleves, magyar szürke szarvasmarha, Tokaji aszú, makói hagyma, pálinka, Pick téliszalámi, Piros Arany és Erős Pista, szegedi fűszerpaprika-őrlemény, szikvíz, tiszai halászlé, törkölypálinka, Törley pezsgő, Unicum keserűlikőr.

#### ■ A régió gasztronómiai termékei

Bármilyen régióról is legyen szó, a terület gasztronómiáját az alábbi tényezők határozzák meg:

- a régióban fellelhető nyersanyagok, alapanyagok,
- a régió jellegzetes fogyasztási szokásai, tradíciói,
- a régió jellegzetes konyhatechnológiája,
- a régió jellegzetes ételei.

A gasztronómia regionális felosztásához Magyarország túlságosan kis terület, ahol nem igazán tudott kialakulni az alapanyagok és technológiák olyan karakteres különbözősége, mint a nagyobb országokban.<sup>22</sup>

Úgy egy tucat, közismerten egy városhoz vagy megyéhez kötődő ételt meg tudunk ugyan jelölni, de karakteres regionális konyhák, jellegzetes alapanyagokkal és technológiákkal hazánkban nem nagyon alakultak ki.

A nehézségek ellenére vannak törekvések az egyes régiók gasztronómiájának meghatározására (például Balaton, Baranya, Békés, Csongrád, Hajdúság, Jászkunság, Kisalföld, Kiskunság, Órség, Palócföld, Somogy, Szabolcs-Szatmár, Tolna, Vas, Zala, Zemplén stb.).

#### ■ Kézműves termékek

Egyre több fogyasztó részesíti előnyben a hagyományos, kézzel készített termékeket, melynek következtében egyre több vállalkozás alkalmazza a hagyományos, manufakturális technológiát, és értékesíti termékeit „kézműves” megjelöléssel.

A kézműves jelző használatánál az ágazati sajátosságokat és a hagyományokat egyaránt figyelembe kell venni.

##### ***Sütőipari termékek***

A. kézműves, hagyományos termék előállítása alatt elsősorban a kovászos technológia alkalmazását, a kézi csípést (a nagy térszámotól kisebb mennyiség kiszakítása), a kézi adagolást és mérést kell érteni.

##### ***Lekvárok***

A lekvárkészítésnél a hagyományos nyitott üstben történő főzés, besűrítés jelzi a kézműves technológiát.

##### ***Tejtermékek***

---

22

<https://www.origo.hu/tafelspicc/20130712-magyar-gasztregiok-vak-vezet-vilagtalant-erdely-gasztronomia-hagyomany.html>



A kézműves tejtermékek (például rögös túró, tejföl, egyes sajtok) esetében már kidolgozásra került a Magyar Élelmiszerkönyv szabályozása.<sup>23</sup> Ezek olyan élelmiszerek, amelyeket hagyományos technológiával, hagyományos eszközökkel, döntően kézzel végzett, vagy kézi beavatkozással irányított, nem automatizált technikák alkalmazásával állítottak elő. Jellemző a gyártás kis volumene, a napi maximum 5 000 liter tej feldolgozásával előállított tejtermék mennyiség. Nagyon fontos, hogy egyértelműen igazolható legyen a kézi munka meghatározó szerepe. Természetesen a technológia és az összetevők jellege megkívánja, hogy csak a legszükségesebb, hagyományos adalékanyagok kerülhessenek az ilyen termékekbe.

#### **2.5.4. VÁLASZTÉKKÖZLÉS ESZKÖZEI**

A választékot a vendéglátásban sokféle módon tudjuk a vendégnek bemutatni. Üzletenként, termékenként változhatnak a módszerek, és természetesen ezek mindegyike másképp hat a vendégekre.

##### **■ Ártájékoztató eszközök segítségével**

A választék közlésének legjellemzőbb módja a különböző ártájékoztató eszközök (étlap, itallap, árlap, ártábla, egyedi árkiírás) használata.

##### **■ Menükártya, menülap (büfékártya)**

A **menükártya** a díszítkezéseken az étrendet és az italsort tartalmazó díszes kártya, míg a **menülap** (büfékártya) a büféasztalok kínálatát mutatja be a vendégek asztalánál.

##### **■ A termék nevének bemutatása**

A választék bemutatására, különösen a párlatok, likőrök, sörök és jégrések értékesítésénél alkalmazható az a megoldás is, hogy a termék nevét vagy a márkanév logóját használjuk csak fel. A termékek nevét reklámfeliratként különböző táblákon, zászlókon, plakátokon, poháralátéteken és szalvétákon jeleníthetjük meg.

##### **■ A termék fényképeivel**

A vendég választásának megkönnyítése céljából a termékek fényképeit is elhelyezhetjük a kirakatokban, reklámtáblákon vagy az árlapokon.

A fogyasztás fokozására, ösztönzésre használhatjuk a fényképeket, ami a választék szöveges bemutatásánál sokkal jobb megoldás, de nem pótolhatja a termékek valódi látványát és illatát. Nagyon sok helyen alkalmazzák már a fényképes árlapokat, különösen a befejező fogásoknál (például a fagyaltkelyheknél, kevert italoknál). Fontos, hogy a ténylegesen kiszolgált termék tökéletesen feleljen meg a fényképen látható készítménynek.

Nagyon jól használhatók a választék és az üzlet bemutatására a különböző fényképes szórólapok, program- és műsorfüzetek is.

A fényképek elkészítésénél vegyük igénybe szakemberek segítségét!

##### **■ A termék közvetlen bemutatásával**

A leghatásosabb módszernek tekinthetjük a termékek közvetlen bemutatását. A termékeket elhelyezhetjük megfelelő berendezésekben a kirakatban vagy a pultokban, de különböző vitrinekkel, bemutató asztalokkal és éttermi, bemutató kocsikkal a választék bemutatható közvetlenül a vendégek közelében is.

<sup>23</sup>

### **2.5.5. ÁRTÁJÉKOZTATÁSI ESZKÖZÖK KÉSZÍTÉSE**

A vendéglátó üzletek ártájékoztatási kötelezettségüknek (1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, 14/2009. (I. 30.) NFGM–SZMM együttes rendelet a termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól) a különböző ártájékoztatási eszközök készítésével tudnak eleget tenni.

#### **■ Étlap**

Az üzlet meleg-, hideg étel, továbbá melegített kész-, illetve félkész étel, valamint cukrászati készítmény, édesipari termék választékát szakmai csoportosítás (levesek, főzelékek, frissensültek stb.) szerint tételesen felsoroló ártájékoztató, amely jól olvashatóan a termék neve mellett forintban meghatározva tartalmazza az egyes ételek, készítmények, termékek – jellegétől függően – mennyiségére vagy mértékegységére megállapított, a fogyasztói forgalomban fizetendő árát.

#### **■ Itallap**

Az üzlet alkoholtartalmú, illetve alkoholmentes italválasztékát szakmai csoportosítás (palackozott borok, kimért borok, röviditalok, kevert italok stb.) szerint tételesen felsoroló ártájékoztató, amely jól olvashatóan a termék neve mellett forintban meghatározva tartalmazza – az ital jellegétől függően – az egyes italok palackra (üvegre) vagy mértékegységre megállapított, a fogyasztói forgalomban fizetendő árát.

Az itallap speciális változata a borlap. A borlap (vagy borkönyv) az üzlet italválasztékában szereplő borokról nyújt részletes információkat a vendégeknek. A borlapnak alapvetően segítenie kell a vendéget a bor kiválasztásában.

A borlap a borokkal kapcsolatosan a következő információkat tartalmazza:

- a bor neve (gyakran szerepeltetjük a bor címkéjét is),
- a bor évjárata,
- pincészet,
- a bor jellemzői,
- a bor eladási ára (palackár és/vagy kimért mennyiség szerinti ár).

A borlapon a borok csoportosítására vonatkozóan előírás nincs, az üzlet maga dönti el, hogy milyen rendszer szerint sorolja fel borait.

#### **■ Árlap**

Az árlap olyan ártájékoztató, amely együtt tartalmazza az üzlet étel- és italválasztékát, valamint a termékek fogyasztói forgalomban fizetendő árát. Ma már a melegkonyhás üzletek is használják az árlapokat a külön étlap és itallap helyett.

Az árlapokon fontos a termékek szakszerű csoportosítása, mert ezzel tudjuk megkönnyíteni a vendégek választását.

#### **■ Ártábla**

Az üzletben jól látható helyen elhelyezett, nagyméretű ártájékoztató, amely tartalmazza az üzlet étel- és italválasztékát, valamint a termékek fogyasztói forgalomban fizetendő árát.

A pult vagy pénztár mögött elhelyezett ártábláknál arra kell ügyelni, hogy olvashatóan, könnyen áttekinthetően, árakkal megjelölve a teljes áruválaszték látható legyen.

## ■ Egyedi árkiírás (árcédulák)

Az üzletben bemutatásra kerülő étel, ital, cukrászati készítmény, édesipari termék előtt elhelyezett, egy egységre (darab, szelet, adag, palack stb.) vonatkozó, a fogyasztói forgalomban fizetendő árat tartalmazó ártájékoztató, árcédula vagy árjelző tábla lehet.

### 2.5.6. MENÜKÁRTYA KÉSZÍTÉSE

A menükártya díszítkezéseken, társas étkezéseken a felszolgálat sorrendjében tartalmazza az ételfogásokat és a hozzájuk adott italokat. Rendeltetése, hogy tájékoztasson az étrendről, és emlékül szolgáljon az ünnepélyes alkalomról.

A menükártya elegáns, igényes kivitelű, tetszőleges alakú, színű és mintázatú tájékoztató eszköz. Készülhet kézzel vagy különböző nyomdatechnológiával, anyaga lehet papír, selyem, fa, pergamen, fólia stb.

A szépen kivitelezett és szakmailag kifogástalan menükártya a rendezvényt lebonyolító vállalkozás névjegye, egyben kiváló reklámhordozó.

#### A menükártya kötelező tartalmi elemei:

- a rendező személy vagy szervezet neve (azoknál a rendezvénytípusoknál, ahol ilyen van),
- az alkalom,
- az étkezés jellege (reggeli, ebéd vagy vacsora),
- dátum,
- az ételek felsorolása,
- az italok felsorolása,
- a rendezvény lebonyolításának helyszíne.

A hagyományos menükártyák általában egy vagy négy oldalas kivitelben készülnek, méretük és tartalmi elemeik szabályozottak. Az új típusú menükártyáknál ilyen megkötések már nincsenek.

#### ■ Hagyományos egyoldalas menükártya

Az egyszerű kivitelű menükártyák sorolhatók ide, melyek optimális mérete 10×21 cm.

Az egyoldalas menükártyán a rendelkezésre álló kis terület miatt kevés információt tudunk szerepeltetni, ezért díszítkezéseknél ma már ritkán használjuk.

Az egyoldalas menükártyán:

- az ételeket felülre,
- az italokat alulra írjuk,
- az egyéb adatokat pedig elosztva legfelülre, illetve legalulra.

A menükártyán szereplő szöveget szimmetrikusan, középre vízszintes igazítással helyezünk el.

#### ■ Hagyományos négyoldalas menükártya

Nagyon közkedvelt, igényes kivitelű, kinyitható menükártya, melynek optimális mérete 10×21 cm. A rendelkezésre álló felület miatt több információt tudunk a kártyán közölni. Díszítkezésen, protokolláris események során alkalmazott forma.

Lap első (borító elülső) oldalára kerül:

- a rendező személy vagy szervezet neve, illetve akinek a tiszteletére szervezik a rendezvényt,
- az alkalom (például születésnap, eljegyzés, esküvő, születésnap, diplomáciai találkozó stb.),

- az étkezés jellege (reggeli, ebéd vagy vacsora),
- az üzlet megnevezése (esetleg emblémája),
- a rendezvény dátuma.

Lap második oldalára kerül:

- italok a fogyasztás sorrendjében (kivéve az ásványvíz, amelyet az italsor legvégén szerepeltetünk).

Lap harmadik oldalára kerül:

- ételek a fogyasztás sorrendjében,
- az ételsor után a kávékat írjuk fel.

Lap negyedik (borító hátsó) oldalára kerülhet:

- az eseménnyel kapcsolatos információk (például tombola, zene, műsor stb.),
- támogatók felsorolása,
- az esetleges nyomdai munkákkal kapcsolatos információk,
- az alkalom jellegéhez illő idézet.

Az italsort aperitif italokkal nyitjuk. Ételt ezekhez nem párosítunk, így az ételeknél a felsorolást lejjebb kezdjük. A továbbiakban az italokat azokkal az ételekkel írjuk egy sorban, melyek mellé kínáljuk. A digestif italok a feketekávé mellett, míg az ásványvíz a lap alján szerepel.

### ■ Új típusú menükártyák

Manapság találkozunk különleges formájú („A” alakú, henger, szív, harmonika, vagy éppen három vagy négyoldalas hasábok) menükártyákkal is, amelyeket főleg családi rendezvényeken (például esküvőn, ballagáson) használunk.

### ■ Menükártya készítése

A menükártya készítésénél az alábbi szempontokat vegyük figyelembe:

- Tartalmazzon minden lényeges információt!
- A szöveg legyen jól olvasható!
- Ne foglaljon el túl nagy helyet az asztalon!
- Ne zavarja a vendéget és a pincér munkáját!

### ■ Menükártya készítése számítógéppel

A menükártyák készülhetnek nyomdai úton, de gyakran számítógép segítségével is.

**Néhány fontosabb szabály:**

- A menükártya legkönnyebben szövegszerkesztő (Pl. Microsoft Word) vagy kiadványszerkesztő programmal (Microsoft Publisher) készíthető el.
- Amennyiben gyakran kell menükártyát készíteni, érdemes a számítógépre egy sablont elhelyezni, amelyen előre beállításra kerülnek a formázás elemei, csak a szükséges adatokat (alkalom, dátum, ételek, italok stb.) kell begépelni.
- Ügyelni kell a nyomtatás beállítására!

## 2.6. A PINCÉR MESTER MARKETING FELADATAI

A marketing olyan vállalati tevékenység, amely a vevő igényeinek kielégítése érdekében elemzi a piacot; meghatározza az eladni kívánt termékeket és szolgáltatásokat, megismerteti azokat a fogyasztókkal, kialakítja az árakat, megszervezi az értékesítést, és az értékesítés növelése érdekében befolyásolja a vásárlókat.

A marketing valamennyi felsorolt tevékenységében fontos szerepe lehet a pincér mesternek.

## **2.6.2. MARKETING-MIX A VENDÉGLÁTÁSBAN**

A **marketing-mix** azoknak az eszközöknek az összessége, különböző kombinációja, amelyek a marketingcélok megvalósítását szolgálják.

A marketing fogyasztóközpontúsága nyilvánvalóvá teszi, hogy a piaci tevékenység középpontjában a vevő áll, akinek szükségletei befolyásolják, hogy milyen terméket vagy szolgáltatást kell létrehozni, milyen áron kell kínálni, hol lehet optimális és milyen módon az árusítás, és mivel lehet ösztönözni az értékesítést. Ezeket az elemeket határozzuk meg a marketingprogramok keretében.

A szakirodalomban a legelterjedtebb a 4P (az elnevezés az angol kifejezések kezdőbetűiből ered) néven ismert csoportosítás. A vendéglátás területén jellemző, hogy ezek az eszközök újabb 3P-vel egészülnek ki (7P).

### **■ Termék, termékpolitika (Product)**

A termékpolitika a termékek körének, tulajdonságainak, valamint a fogyasztónak való bemutatására vonatkozó elvek és módszerek összessége.

A vállalkozás termékpolitikai döntései magukban foglalják a terméktervezésre, a választékra, a minőségre stb. vonatkozó intézkedéseket.

### **■ Ár, árpolitika (Price)**

Az árpolitika a kínált termékek árának meghatározására vonatkozó elvek és módszerek összessége. Olyan döntések tartoznak ide, amelyek segítségével lehetőség van a célpiac megnyerésére tisztességes haszon mellett.

Az árpolitikához az árszínvonal, az árdifferenciálás, az ártaktika meghatározása, az árengedmények stb. tartoznak ide.

### **■ Hely, elosztási csatornák, értékesítési politika (Place)**

Az értékesítési politika az elosztási csatornák kiválasztására és alkalmazására vonatkozó elvek és módszerek összessége. Az értékesítési politikán azon döntések összességét értjük, amelyek a termékeknek a fogyasztóhoz, illetve a vendéghez való eljuttatását biztosítják, valamint meghatározzák ennek útjait és módszereit.

### **■ Kommunikációs politika, kommunikációs mix, piacbefolyásolás (Promotion)**

A kommunikációs politika fő célja a fogyasztók, vendégek tájékoztatása, befolyásolása és meggyőzése a termék, a szolgáltatás igénybevétele érdekében.

Ez a tevékenység magában foglalja a reklámozást, a vásárlásösztönzést, a személyes eladást, a közönségkapcsolatokat (PR) és az egyéb piacbefolyásoló eszközöket (például a védjegyet, csomagolást).

### **■ Emberi tényezők (People)**

Az emberi tényező szerepe a szolgáltatási szférában különleges jelentőségű, hiszen a kedves, udvarias, jól képzett személyzet jelentősen befolyásolja a termék „élményszerűségét”.

### **■ Tárgyi elemek (Physical Evidence)**

A tárgyi elemek szerepe abban rejlik, hogy a különböző szolgáltatások más-más környezetet, tárgyi elemeket igényelnek. Természetes, hogy magasabb árat fizet a vendég egy luxus étteremben, mint egy kisvendéglőben, jóllehet esetleg ugyanazokat a fogásokat választotta.

## ■ Folyamat (Process)

A szolgáltatási folyamat minőségének egyenletes fenntartása is feladatot jelent, hiszen például egy rendezvény előkészítése és megszervezése is nagyon sok munkát igényel. A szolgáltató mindig a szolgáltatási folyamatot értékesebbé teszi, és az eredmény (azaz az igénybevevőben kialakuló összkép) ennek a folyamatnak a különböző mozzanataiból áll össze.

### 2.6.3. TERMÉKPOLITIKA A VENDÉGLÁTÁSBAN

**Termékpolitikának** nevezzük a termékkínálat meghatározását. Az adott vendéglátó üzletben megjelenő kínálat döntő fontosságú a vendéglátó vállalkozások megítélése szempontjából. Nem szabad azonban arról sem megfeledkeznünk, hogy egy termék vagy szolgáltatás önmagában nem létezik, csakis az árával és az imázsával hozzákapcsolódó igény erősségével együtt.

#### ■ A termékpolitikát befolyásoló tényezők

##### *A kereslet*

Meghatározó a vásárlóerő nagysága, a vásárlási szokások, a vendégek száma. Nehezíti a helyzetet, hogy a vendég nem tud véleményt nyilvánítani az új, még nem látott termékről, a gyakran – a vendéglátó üzletben kapott – impulzusok alapján történő döntéseknél pedig reakcióik nem jelezhetők igazán előre.

##### *A vállalkozás stratégiája, pénzügyi elképzelései*

A nyereség-elképzelések megvalósításában nagyon fontos az optimális kínálat-összeállítás, amivel eredményes működést érhetünk el. Ennek feltétele a pénzügyi következmények állandó figyelése, hiszen az új termék vagy szolgáltatás általában tőkeigényes.

##### *A versenytársak kínálati politikája*

A versenytársak termékeinek figyelése és az arra való reagálás is kiválthatja a választék átalakításának igényét.

##### *A gazdasági, jogi, szociális, kulturális környezet*

Ebbe a körbe elsősorban a jogszabályok, a gazdasági szabályozók, az értékrendek és a környezetvédelem tartozik.

##### *A divat*

A vendéglátásban vannak olyan üzlettípusok, melyek divatba jönnek és gombamód elszaporodnak, más üzlettípusok viszont „kimennek a divatból”. A gyorsétterem után a pizzeria láz jött, majd a pub (ami egyben étterem, söröző, bár) lett a legdivatosabb üzlet. Az árak divatja is időről-időre változik (pizza, amerikai palacsinta, grill ételek, street food stb.). A játéklehetőséget tekintve is volt már befutó a flipper, a bowling, a biliárd stb.

##### *A szezonális*

Fontos tényező a termékpolitika szempontjából az idényszerűség is.

#### ■ Termékfejlesztés

A termékfejlesztés az új ötletek keresésétől a termék piaci bevezetéséig terjedő tevékenységek összessége.

Új termék kialakításakor a vendéglátásban is figyelembe kell venni:

- a jelenlegi termékstruktúrát, választékot,
- a vállalkozás céljait és erőforrásait,
- a fogyasztói igények alakulását,
- a technológiai fejlődést,
- a piaci erőviszonyokat.

A vállalkozások egyre inkább felismerik az új termékek és szolgáltatások rendszeres fejlesztésének szükségességét. Kifutott vagy hanyatlásban lévő termékeket újakkal kell felváltaniuk. Az új termékek természetesen meg is bukhatnak. A termékfejlesztésnek legalább akkora a kockázata, mint amekkora a várható előnye.

#### **2.6.4. PIACKUTATÁS A VENDÉGLÁTÁSBAN**

A marketingtevékenységhez szükséges piaci információk felkutatása, rendszerezése, szelektálása és értékelése.

A piackutatás feladata, hogy a vállalathoz érkező információáradatból kiválassza a meghatározott döntési és végrehajtási szintnek megfelelőt, és azt eljuttassa a szakemberekhez.

##### **■ A vendégek igényeinek felmérése**

A vendégek igényeinek felmérése és a kereslet elemzése a marketingcélok kijelölésének alapja.

A vendégek elvárásai sokrétűek lehetnek, vonatkozhatnak a meglévő termékekre, azok egyes jellemzőinek fejlesztésére, illetve új termékek, szolgáltatások kialakítására. Tartós piaci sikert akkor érhet el egy vállalkozás, ha képes ezeket az egyedi elvárásokat idejében felismerni és kielégíteni.

A vendégek igényeinek felmérésénél a következő kérdésekre (a marketingkutatás alapkérdéseire) keressük a választ: Ki? – Mit – Miért? – Hogyan? – Mikor? – Hol? – Ki dönt?

##### **■ A vendégek elégedettségének felmérése**

A vendégelégedettség az üzleti siker egyik legfontosabb feltétele, ami különösen igaz a szolgáltatások esetében. A vendégnek mindenkor legalább az általa elvárt minőséget kell kapnia, pontosabban észlelnie (észlelt minőség), vagy attól többet, hogy elégedetté váljon.

A vendéglátó üzletek közötti versengés hazánkban is egyre fokozódik. A versenytársakkal szembeni egyik lehetséges versenyelőny a vendégelégedettség hosszú távú biztosítása.

A vevők véleménye alapján, a minőség **öt fő tényezője** írható le<sup>24</sup>:

- **Tárgyi elemek** (berendezések, felszerelése, kommunikációs anyagok, személyzet megjelenése).
- **Megbízhatóság** (az ígért szolgáltatás megbízható, pontos teljesítése).
- **Készségesség** (a vendég segítése és azonnali kiszolgálása).
- **Hozzáértés** (az alkalmazottak képzetek, rendelkeznek a szükséges ismeretekkel és képesek bizalmat kiváltani).
- **Empátia** (egyedi törődés a vendégekkel).

##### **■ A konkurencia vizsgálata**

24

<http://szallodamenedzsment.ektf.hu/down/7.pdf>

Az eredményes marketing alapvető feltétele, hogy a vállalkozások figyelembe vegyék a piacon jelenlévő versenytársakat is.

A versenytárs (konkurencia, konkurens) a piacon azonos, vagy hasonló tevékenységet folytató, illetve azonos fogyasztói csoport keresletét kielégítő vállalkozás.

A versenytársak piaci helyzetének megismerésére, marketing stratégiájának feltérképezésére több eszköz is rendelkezésünkre áll:

**SWOT analízis (GYELV elemzés)** ma már sokkal inkább stratégiatervező eszköz, semmint egyszerű elemzés.

A **pozicionálási térképen** a különböző terméktulajdonságokat mérő tengelyek mentén be kell jelölni a versenytárs helyzetét. Elkészítésével meghatározhatók a konkurenciához mért versenyelőnyök, hiszen a terméket, szolgáltatást meg kell különböztetni a versenytársaktól, hogy az egyedi módon tudatosítani tudjuk majd a vendégekben.

A **versenytársak marketing stratégiájának meghatározása.** Talán ezt a legnehezebb elemezni, hiszen a konkurens marketing stratégiája a legszigorúbb üzleti titok.

Az **árfigyeléssel** talán a legegyszerűbben nyomon követhető a konkurencia árpolitikája, az árdifferenciálás módjai.

Ma már könnyen elérhető információforrást jelent a versenytársak tevékenységéről a **vevői visszajelzések**. Szem előtt kell tartani azonban, hogy a negatív visszajelzések nem okvetlenül jelentik azt, hogy a versenytárs ennyire gyenge lenne az adott piacon – a munkájával, termékével elégedett vendég véleménye ugyanis nem jut el hozzánk. Az azonban mindenképpen informatív, ha adott időszakban nagyon megnő egy versenytársra panaszkodók száma.

#### **2.6.5. A VENDÉGEK MEGKÉRDEZÉSE**

A megkérdezés a leggyakrabban alkalmazott elsődleges információszerzési eljárás, amely önmagában is alkalmas felmérésre, de szerepelhet ellenőrzési céllal is.

A megkérdezés általánosan használt eljárás, amelyet meghatározott feltételek mellett, szigorú kötöttségekkel lehet csak elvégezni. A megkérdezés segítségével megismerhetők a vevői szándékok, szokások, vélemények, motívumok és a valós tények.

A megkérdezés alapvetően szóban vagy írásban történhet.

##### **■ Szóbeli megkérdezés**

A szóbeli megkérdezés lehet személyes és telefonos megkérdezés is.

A **szóbeli** megkérdezés alkalmas a kapcsolatteremtésre, mélyebb, alaposabb, pontosabb válaszokat biztosít. A megkérdezés gyors, a kérdések pontosíthatók, egyértelművé tehetők, a válaszadás 100%-os.

A szóbeli megkérdezés hátránya, hogy költségigényes, a kérdező befolyásolhatja a megkérdezettet és a megkérdezett nem mindig válaszol őszintén.

##### **■ Írásbeli megkérdezés**

Nagy megkérdezett létszám esetén is jól alkalmazható, gyorsan eljuttatható. A kitöltésnél van idő a gondolkodásra, és a kérdezőbiztos nem befolyásolja a megkérdezettet.

Az írásbeli megkérdezés leggyakrabban kérdőívekkel történik. A kérdőíves megkérdezés ma már gyakran számítógépen keresztül történik.



Hátránya, hogy kevés kérdés tehető fel, alacsony a visszaérkezési arány, sok a hibásan kitöltött, félreértett kérdőív.

A kérdőíveket nyitott és zárt kérdések tehetőek fel.

### ***Nyitott kérdés***

Szabad válaszokat enged meg. Például: Milyennek ítéli meg éttermünk ételválasztékát?

A nyitott kérdést röviden és világosan kell megfogalmazni. A válaszok általában hosszúak és bonyolultak lehetnek, azért a kiértékelés nehézkes, ezért nagyon költséges lehet.

### ***Zárt kérdés***

A zárt kérdés irányítja a válaszokat, ezért a kérdezéskor már tudni kell a lehetséges válaszokat.

Kétválaszú kérdés: a két válasz egymás kizárja.

Például: Tetszik Önnek az étterem új étlapja?

igen       nem       nem tud dönteni

A kérdőíveknél sajnos sok a hibaforrás. Például a kérdőívet kitöltők nem jellemzik a vizsgálandó sokaságot. Például egy étteremben csak a középkorú vendégeket kérdezik meg.

A hibák lehetnek formai hibák, a kérdező és a válaszoló nem egyformán értelmezik a kérdést (például: Elégedett a sommelier munkájával?). Olyan is lehet, hogy a válaszoló nem képes pontosan válaszolni (nem emlékszik), vagy nem akar pontosan válaszolni (pl. jövedelmi viszonyaira vonatkozóan).

## **2.6.5. A MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ**

A marketingkommunikáció olyan tervezett cselekvéssorozat, amely a vállalat marketingrendszerébe illeszkedik. Célja egy termék (szolgáltatás), márka vagy vállalat (intézmény) megismertetése, népszerűsítése, a fogyasztó figyelmének felkeltése, vásárlásra ösztönzése, illetve érdeklődésének megtartása kommunikáció segítségével.

A kommunikációnak jól körülhatárolható részekből álló folyamata van:

### **■ A célközönség meghatározása**

A marketingkommunikáció keretében először nagyon pontosan meg kell határozni a célközönseget. A célközönseget lehet a vállalkozás termékeinek lehetséges vevői, jelenlegi használói, de lehetnek a vásárlási folyamat egyéb résztvevői: a döntéshozó vagy befolyásoló is.

Pontosan fel kell deríteni a célközönseget szükségleteit, viselkedését, preferenciáit, de nagyon fontos az imázs elemzése is, milyen kép él a célközönsegetben a termékről, a vállalkozásról és a versenytársakról.

### **■ A kommunikáció céljainak meghatározása**

A kommunikáció végső célja, hogy a célközönseget vásároljon, de a vásárlás egy hosszú fogyasztói döntéshozatal végeredménye. Részcélként ezért mindig meg lehet fogalmazni, hogy a célközönseget a jelenlegi állapotából a vásárlási késztetés magasabb fokozatába kell léptetni.

## ■ Az üzenet megtervezése

A célközönség kívánt válaszána meghatározása után lehet megtervezni a hatékony üzenetet.

### *Az üzenet tartalmának meghatározása*

Meg kell határozni, hogy mit kell közölni az üzenetben ahhoz, hogy a kívánt hatást elérjük. A tartalommal célunk, hogy valamilyen előnyt, motivációt vagy indítékot váltsunk ki, hogy az üzenet vevője kénytelen legyen a termékre gondolni vagy tanulmányozni azt.

### *Az üzenet szerkezetének meghatározása*

Az üzenet tartalmát a szerkezettel lehet erősíteni vagy gyengíteni is.

A szerkezetnél felhasználható elemek:

- következtetések levonása (az üzenet küldője vagy a célközönség végzi),
- egyoldalú vagy kétoldalú érvelés (csak a pozitív oldalt emeli ki vagy mindkettőről szól),
- bemutatás sorrendje (a legerősebb érv hol szerepeljen).

### *Az üzenet formája*

Az üzenet formáját alapvetően a kiválasztott üzenethordozó határozza meg. Más formát kell használni, ha nyomtatott vagy szóbeli üzenetről van szó, megint mást, ha szóbeli az üzenet, megint mást, ha az üzenetet a termék vagy annak csomagolása hordozza.

### *Az üzenet forrása*

Egyes források nagyobb figyelmet keltenek, jobban tudnak emlékeztetni. Lényeges a forrás hitelessége, amit a szakértelemmel, megbízhatósággal és rokonszenvvel lehet elérni.

## ■ A kommunikációs csatornák kiválasztása

Az üzenet közvetítésére hatékony kommunikációs csatornát kell kiválasztani.

### *Személyes kommunikációs csatorna*

Lényege, hogy két vagy több személy egymással közvetlenül kommunikál.

Formái: képviselői (a vállalkozás eladói), szakértői (független szakértő), társadalmi (szomszédok, barátok, családtagok).

### *Nem személyes kommunikációs csatorna*

Személyes kapcsolat vagy közreműködés nélkül hordozzák az üzenetet.

Formái: reklámeszközök, hangulati elemek (például üzlet belső kialakítása), események (megnyitó ünnepség, sajtókonferencia).

## ■ A költségek meghatározása

Fontos döntés, hogy a vállalkozó végső soron mennyit költ a kommunikációra.

## ■ Döntés a kommunikációs mixről

A költségeket el kell osztani a mix egyes elemei között, mennyi jusson a személyes eladásra, mennyi az értékesítésösztönzésre, a reklámra és a PR tevékenységre.

## ■ A folyamat menedzselése és összehangolása

A folyamatot figyelemmel kell kísérni, hogy a piac mekkora része tájékozódott a termékről, hányan lettek vásárlók, fogyasztók, és hányan vannak vele megelégedve.

A célközönség elérésére alkalmazható nagyszámú kommunikációs eszköz és üzenet szükségessé teszi az összehangolást.

### **2.6.6. AZ ÜZLETI ARCULAT (CORPORATE IDENTITY)**

Az arculat a szervezetek önazonossága és megkülönböztetése más szervezetektől. Minden szervezet törekszik arra, hogy a vállalkozás egyéni, mással össze nem téveszthető jellemzőkre tegyen szert.

Az arculat a vállalkozás megnyilvánulásainak megtervezett, tudatosan és folyamatosan használt összessége. Az arculat a vállalati magatartás, a vállalati megjelenés és kommunikáció kitüntetett jelentőségű kombinációja, amelyben megjelenik a vállalat személyisége és saját magáról alkotott és közölni kívánt képe.

A vállalati arculat azonosít és megkülönböztet, minősíti a vállalkozást, illetve a szolgáltatás minőségét is meghatározza.

#### **■ Az arculat formai elemei**

##### ***A vállalkozás jelképrendszere (Corporate design)***

A vállalkozás, az üzlet **elnevezése** nagyon fontos eleme a vállalati önazonosságnak. A partnerek a név alapján azonosítják a céget, így nem szabad félvállról venni ennek a szerepét.

Az **embléma** egy vállalat, üzlet szimbolikus, grafikus ábrázolása, amely alkalmas arra, hogy megkülönböztesse a vállalkozást más vállalkozásoktól. Az üzlet emblémája mindenhol megjelenik: a cég levélpapírján, a névjegykártyáin, az üzlet honlapján, a szórólapjain és katalógusain, minden marketing anyagában, ezért nagyon fontos, hogy körültekintően kell elkészíteni.

A vizuális vállalati arculat egyik alapvető eleme a **színvilág** meghatározása. Egységes színek jelenjenek meg az üzlet valamennyi vizuális elemén: az emblémán, az egyenruhán, az ét- és itallapon stb.

A **betűtípusnak** önmagában kevésbé van szerepe, de jelentős mértékben befolyásolhatja az arculat egyéb elemeinek (pl. logo, prospektus) érvényesülését.

Az **üzlet külső képének**, megjelenésének illeszkednie kell az üzlet jellegéhez. Zavarokat okoz a vendégeknél, ha a külső jegyek nem harmonizálnak azzal a képpel, ami a vendégekben az üzletről kialakult. Az üzlet külső képe főként a potenciális vendégeknek szól, sok esetben segítik a vendég döntését az üzlet meglátogatása előtt. Az **üzlet belső képe** azokra a vendégekre hat, akik már felkeresték az üzletet. A belső kép fontos szerepet kap abban, hogy kialakuljon a vendégekben egy kötődés az üzlethez.

Az értékesítés bevált eszköze a választékot szemléltető **bemutatókönyv, mintakönyv**, melyben a vendéglátó egység termékeit, szolgáltatásait mutathatjuk be. A bemutatókönyv főként a házon belüli és kívüli rendezvények felvételét, valamint a rendezvényekre való felkészülést segíti, de jó szolgálatot tehetnek például a torták értékesítésénél is.

A kulturált viselkedés és a szaktudás mellett az arculat fontos eleme az ízléses **munkaruha**. A munkaruha vállalati arculati értékét nemcsak a vállalati színek és az embléma fejezi ki, hanem a ruha fazonja és anyaga is.

##### ***Személyi elemek***

Az arculat jelentős mértékben függ az alkalmazottak személyes tulajdonságaitól.

A **fellépés** meghatározott élethelyzetek, szituációk kezelésének módja. A határozott fellépés alapja az önbizalom és magabiztosság. A határozott fellépés kényes helyzetekben sokat javíthat az üzlet arculatának javításában. A dolgozókkal szemben elvárható követelmény az egységes fellépés (pl. a vendégek fogadásakor, a vendégpanaszok kezelésével kapcsolatban).

A dolgozó **megjelenését** öltözködése, testtartása és mozgása befolyásolja. A megjelenésnek igényesnek kell lennie, és igazodnia kell a szakmai elvárásokhoz is. A dolgozó testtartásának tükröznie kell, hogy a munkaidő teljes tartama alatt „szolgálatban” van.

Az **idegen nyelvek ismerete** nélkülözhetetlen ahhoz, hogy a vendéglátás dolgozói a külföldi vendégekkel foglalkozni tudjanak. Az üzlet arculatát kedvezően befolyásolja, ha folyamatosan törekednek a nyelvtudás szintjének növelésére, a gyakorlatias nyelvtudás kifejlesztésére.

### ■ Az arculat tartalmi elemei

A tartalmi elemek adják a vállalat „személyiségét”, meghatározott helyzetekben mit tesz, vagy mond a vállalat.

#### *Vállalati imázs*

A vállalat arculata, stílusa, amely őt a hasonló vállalkozásoktól megkülönbözteti, az a kép, amelyet róla a versenytársak, az üzleti partnerek és a fogyasztók kialakítanak. Az imázs létrehozásában részt vesznek a termékek, a reklám, az árpolitika, de az üzlethelyiség, annak berendezése, az alkalmazottak modora, öltözete stb. is. Az imázs gazdasági jelentősége, hogy erősen hat a fogyasztók, partnerek döntéseire.

#### *Vállalati küldetés, misszió, filozófia*

A küldetés annak tömör megfogalmazása, hogy mit kíván a vállalkozás elsősorban elérni, mennyiben különbözik a többi hasonló területen működő gazdálkodó egységtől, milyen sajátos szerepet vállal fel.

#### *Vállalati kultúra*

A vállalati kultúra az a gyakorlat, mely a vállalat dolgozóinak és képviselőinek magatartásában nyilvánul meg. A kultúra elemei közé tartoznak az alkalmazottak által elfogadott viselkedési formák, értékek, normák, elvárások, tradíciók és szokások (a kommunikáció stílusa, a fogyasztókkal való bánásmód, a szállító és értékesítési eszközök, a reklámok, a kiállítások, a panaszok kezelése, a telefonhasználat, a munkaerő felvétele stb.).

### **2.6.7. REKLÁMESZKÖZÖK, REKLÁMHORDOZÓK**

A reklám a kínálat és a kereslet közti távolságot áthidaló, személyes kapcsolat nélküli lépések sorozata, amelyek tájékoztatják a potenciális vendégeket a kínálatról és igyekeznek meggyőzni őket ezek előnyös voltáról.<sup>25</sup>

### ■ Reklámeszközök

A reklámeszközök segítségével lehet eljuttatni a reklám mondanivalóját a célcsoporthoz.

---

25

A **vizuális reklámeszközök** közé tartoznak a nyomtatott reklámok (pl. sajtóhirdetések, reklámnymtatványok), a köz- és zárterületi reklámok (pl. plakátok, fényreklámok, közlekedési eszközök elhelyezett reklámok), illetve a közvetlen levél (direct mail).

**Auditív reklámeszközök** például a rádió és a hangosbemondás, míg az **audiovizuális eszközök** az internet, a tévé- és a mozifilm.

A reklámeszközök közé tartoznak a reklámtárgyak, a kiállítások, vásárok és az eladáshelyi reklámok (POS) is.

#### ■ Reklámhordozók

Reklámhordozók (médiák) azok a csatornák, amelyeken keresztül a címzettekhez továbbíthatjuk a reklámeszközökön megfogalmazott üzenetet.

A legjelentősebb **nyomtatott reklámhordozók** a napilapok, a hetilapok, a havi lapok, a képeslapok, a programfüzetek, a szaklapok, a könyvek stb.

A legfontosabb **elektronikus információhordozók** a rádió, a televízió és a mozi.

A legfontosabb **közterületi reklámhordozók** a közlekedési eszközök, a hirdetőoszlop, a plakáttábla, az épületek falai, az üzletek portáljai stb.

Közvetlen **reklámhordozók** a telefon és az internet. Napjainkra talán ezek lettek a legfontosabb reklámhordozók.

A vendéglátásban kiemelt szerepe van a **szájpropagandának**, amikor a vendégek fejtik ki a reklámtevékenységet, ők az üzenet hordozói.

#### ■ Reklámok a vendéglátásban

Vendéglátó reklám az a tevékenység, amely valamely árucikk vagy szolgáltatás fokozott értékesítését szolgálja, bár azt nem a közvetlen értékesítést végző személy végzi.

Az **üzleten kívüli reklámok** azokra a potenciális vendégekre hatnak, akik még nem jöttek be az üzletbe (természetesen azokra is, akik már jártak az üzletben). A legfontosabbak az internetes reklámok, a tévéreklámok, a sajtóhirdetések, a plakátok, a prospektusok és az üzlet portálja.

Az **üzleten belüli reklámok** azokra a vendégre hatnak, akik már betértek az üzletbe. Az ártájékoztató eszközök, a csomagolóanyagok, az üzleti feliratok kiváló reklámeszközök, de fontos az üzlet kínálata is, de az üzletben tarthatók termékbemutatók, kóstolók is.

#### 2.6.8. A SZEMÉLYES ELADÁS (PERSONAL SELLING)

A vendéglátásban kiemelt kommunikációs szerepe van a személyes eladásnak. A vendég döntési folyamatának végső lépéseinél a szóbeli ráhatás meghatározó tényező a termékek és lehetőségek megválasztásában.

A személyes eladás, mint információforrás hitelesebbnek hat, mint a személytelen. A személyes kommunikálást legtöbbször megbízható, elfogulatlan információforrásnak tekintik a befogadók.

A személyes eladáshoz kapcsolódó kommunikáció rendkívül rugalmas, interaktív jellege miatt a vendéget valóban érdeklő információ közlése történik. Az értékesítési dolgozó tudja, érzi, hogy a vendég mit vár el a terméktől, szolgáltatástól, és így a legfontosabb termékjellemzőket tudja hangsúlyozni.

#### ■ Az értékesítő személlyel szemben támasztott követelmények

A személyes eladást végző személlyel szemben sokrétű elvárásokat támasztunk.

*Megfelelő ismeretek*

A hatékony eladáshoz pontosan **ismerni kell az értékesítendő termékeket**, azok minden jellemzőjét. Az értékesítésben részt vevő dolgozóknak folyamatosan bővíteniük, és napra készre kell tenniük ismereteiket önképzéssel és továbbképzésekkel.

### ***Személyiségjegyek***

A személyes eladás egyik legfontosabb eleme a megfelelő **kommunikációképesség**. Az értékesítő dolgozókkal szemben követelmény a jó beszédképesség, szükség szerint idegen nyelven is.

Sok esetben az értékesítés sikere nem egy személyen múlik, hanem azon, hogy mennyire tudnak az értékesítésben résztvevők együttműködni, mennyire **képesek a csapatmunkára**.

Az értékesítés dolgozójának **rugalmasan** kell kezelnie a vendégek, de a vezetők és a munkatársak reakcióit is.

Az **empátia** teszi lehetővé a vendégek visszajelzései alapján történő változtatást. A vendégek az értékesítő dolgozóknál inkább a megértő magatartást részesítik előnyben, mint a túlzott öntudatosságot.

Az **önbizalom** alapja a múltban elért siker, amellyel már bebizonyította, hogy az értékesítési dolgozó képes elérni célját, és tud tanulni kudarcaiból (jobb esetben mások kudarcaiból).

Az értékesítésben a legfontosabb sikertényező a **becsületesség**.

Az értékesítési dolgozók gyakran fizikai és szellemi értelemben is túlterheltek, ezért képesnek kell lenniük arra, hogy szükség szerint **mozgósítsák energiájukat**.

Az értékesítő dolgozótól elvárható az **elkötelezettség** a vállalkozás céljaival, üzleti törekvéseikkel kapcsolatban, a munkákhoz, feladatokhoz való **pozitív hozzáállás**.

### ***Magatartási követelmények***

A barátságosság, az udvariasság, a megbízhatóság, a segítőkészség igen fontos viselkedésmódozatok, amelyek akár ellensúlyozhatják a kisebb hiányosságokat is. A dolgozók magatartásukkal is gondoskodnak a jó hangulatról, alakíthatják a légkört.

Kiemelten fontos a vendégek panaszainak, kifogásainak megfelelő kezelése.

### ***Külső megjelenés***

Az értékesítő dolgozók külső megjelenésére is ügyelni kell. A formaruhán jelenjen meg a cég emblémája, szimbóluma. A dolgozó ápoltsága, testtartása és arckifejezése, testbeszéde is hatással lehet az értékesítés sikerére.

## **2.6.9. A VENDÉGLÁTÁSBAN HASZNÁLHATÓ ÉRTÉKESÍTÉS-ÖSZTÖNZÉSI ESZKÖZÖK**

Az értékesítésösztönzés (Sales Promotion) olyan, többnyire rövid ideig ható piacbefolyásoló módszerek összessége, amelyek közvetlenül ösztönzik a vendéget a vásárlásra.

Az értékesítésösztönzés a reklámtevékenységgel szorosan összehangolva, azt felhasználva és kiegészítve igazán hatásos. Módszerei rendkívül szerteágazóak, attól függően változhatnak, hogy kihez kívánunk szólni, és mi az üzenet.

### **■ Direkt marketing**

A kommunikációnak és ösztönzésnek rendkívül célzott, a lehetséges vásárlókra irányuló módszere. A marketing olyan rendszere, amely valamely reklámeszközt felhasználva kétirányú kommunikációra, kapcsolatfelvételre, és a megcélzott személytől visszajelzésre törekszünk. Napjainkban az internet nagyon jó lehetőséget biztosít a direkt marketingre, segítségével a vendégekről adatbázis készíthető, és a vendégek egyedi igényeit figyelembe véve egyedi üzenetek küldésére is van lehetőség.

#### ■ **Időszakos árengedmények**

Csak rövid időszakokra hatásos, és az árengedmény mértéke nem lehet 5% alatti, mert azt a vendég nem érzi meg. Nem lehet azonban 30-40% feletti sem, hiszen azt már komolytalannak tekinti. A célravezető engedmény mértéke általában 5-20%.

#### ■ **Reklámcsomagolás**

Az elvitelre értékesített termékeknél használhatunk csomagolást. Sokszor maga a csomagolás is lehet ajándék, mert a termék elfogyasztása után is felhasználható a háztartásban (pl. fából készült tortadoboz, mázas köcsögben lekvár). Ez a módszer elsősorban a márkahűség kialakításában játszik szerepet.

#### ■ **Üzleti bemutatók, kóstolók**

A módszer ösztönzi a vendéget a termékek ingyenes kipróbálására, emiatt nagyon hatásos módszer lehet.

#### ■ **Fogyasztói versenyek és nyereményjátékok**

A versenyeknél általában valamilyen készségről, ismeretről kell bizonyosságot tenni, a nyereményjátékoknál a szerencse és a véletlen nyújt nyerési lehetőséget.

Új üzlet vagy valamilyen új termék bevezetésénél alkalmazható például a névadó verseny, de pályázat írható ki reklámszövegekre, szlogenekre is.

#### ■ **Kuponok (vásárlási utalványok)**

A kuponok olyan bizonylatok, amelyek feljogosítják bemutatóikat arra, hogy egy bizonyos termék megvásárlásakor meghatározott összeggel kevesebbet fizessenek. A kuponok közvetlenül is elküldhetők a potenciális vendégeknek, de elhelyezhetők különböző sajtótermékekben is.

### **2.6.10. A PUBLIC RELATIONS (PR)**

A PR olyan kommunikációs tevékenység, amelynek célja a vállalkozás és környezete közötti bizalom kiépítése és folyamatos ápolása. A PR a vendéglátó üzletnek az a törekvése, hogy piaci partnerei szemében a lehető legjobb kép (imázs), vélemény alakuljon ki róla.

A nyilvánosság pozitív hozzáállása nagyban hozzájárulhat egy vállalkozás üzleti sikereihez. A kapcsolatszervezés célja mindig a kölcsönös megértés elérése, a bizalom megnyerése, amelynek során a kommunikáció kétirányú: a vállalkozás tájékoztat és tájékozódik is.

A PR fontos tulajdonsága, hogy hatása csak hosszútávon mérhető, és csak akkor van értelme, ha folyamatos a tevékenység. Bár a PR elsődlegesen nem eladási célokat szolgál, végső célja mégis a vállalat nyereségének növelése.

#### ■ **Külső PR**

A külső PR a szervezet külső környezetével kiépített kommunikációs kapcsolatok összessége. A külső PR tevékenységnek nagyon sok célterülete lehet.

##### *A külső PR célterületei*

A PR lényeges eleme a lehetséges **vendégek és fogyasztók** folyamatos tájékoztatása. Az **üzleti partnerekkel** kapcsolatban nagyon fontos a bizalom megerősítése.

Egy vállalkozás számára nem lehet mellékes, hogy mit gondol róla a **konkurencia**, mennyire alakult ki a szervezetről a tisztességes versenytárs képe.

A **tömegtájékoztatási eszközökkel** való kapcsolat képezi a Public Relations munka alapját, hiszen a többi célterületet is befolyásolja.

Egy vállalkozás esetében az is fontos lehet, hogy a **helyi lakosság**, és a **regionális szervezetek** hogyan vélekednek róla.

A vállalkozások számára lényeges a **hatóságok, az állami, társadalmi szervezetek, politikai pártok** támogatásának, jóindulatának megnyerése, a harmonikus kapcsolat kialakítása.

Minden szakmában vannak olyan **szakmai személyiségek, szervezetek**, akiknek a szava mérvadó.

A szakember-utánpótlás biztosítása érdekében lényeges az **oktatási intézményekkel** a megfelelő kapcsolat kialakítása.

### ***A külső PR eszközrendszere***

A külső PR legfontosabb személyes kommunikációs eszközei: előadások, fórumok, közvetlen levelek, panaszok intézése, személyes kapcsolatok kialakítása.

A külső PR legfontosabb csoportkommunikációs eszközei: kiállítások, konferenciák, rendezvény típusú tájékoztatások (pl. sajtótájékoztató), speciális írásbeli közlemények, ünnepségek, üzletlátogatások, vendégül látások.

A külső PR legfontosabb tömegkommunikációs eszközei: internet, rádió, sajtó, televízió.

A külső PR legfontosabb egyéb eszközei: kooperáció, megfelelő ösztönzési módszerek, szponzorálás, támogatás, tisztességes piaci magatartás.

### **■ Belső PR**

A belső PR a szervezet vezetőinek a szervezet tagjaival, csoportjaival, érdekképviselőivel, valamint a tulajdonosokkal fenntartott kommunikációs kapcsolatainak összessége. Feladat a jó vállalati légkör kialakítása, a bizalom erősítése.

#### ***A belső PR célterületei***

A belső PR célterületei a vállalat dolgozói, családtagjai, a tulajdonosok, képviselők, tanácsadók lehetnek.

A belső érdekkapcsolatok is fontosak, jelentős mértékben befolyásolják a vállalkozás hírnevét úgy pozitív, mint negatív irányba. A hatékony PR munka előfeltétele, hogy jól működjön a belső információs rendszer, és megfelelő munkahelyi légkör alakuljon ki.

#### ***A belső PR eszközrendszere***

A belső PR legfontosabb szóbeli eszközei: konferenciák, közös kirándulások, megbeszélések, open door (nyitott ajtó) politika (a személyzet előtt a felettes ajtaja mindig nyitva áll), összejövetelek, ünnepségek, tanácskozások, vállalati rendezvények.

A belső PR legfontosabb írásbeli eszközei: belső újság, hirdetőtáblák, intranet számítógép-hálózat, személyes jellegű levél (pl. névnapi üdvözlés), vállalati közlemények.



A belső PR legfontosabb egyéb eszközei: ajándékozás, élet- és balesetbiztosítás kötése, jogi tanácsadás, képzés, továbbképzés, nyugdíjasok búcsúztatása, orvosi ellenőrzés, ötletláda, pénzbeni és természetbeni juttatások, új belépők fogadása, tájékoztatása, üdülési támogatás, vállalati bölcsőde és óvoda.

### **2.6.11. A VENDÉGLÁTÓ MARKETING ÚJ ESZKÖZEI<sup>26</sup>**

Az elmúlt évtizedek digitális forradalma jelentősen megváltoztatta a marketing eszköztárát.

#### **■ Személyre szabott marketing**

A személyre szabott marketing lehetővé teszi, hogy a vendégek számára egyéni élményeket nyújtsunk. A rendszer alapja olyan számítógépes program, amely végig kíséri a vendéget az első érdeklődéstől kezdve az ajánlat adásán át, a vendég értékeléséig.

#### **■ Keresőoptimalizálás**

Lényeges, hogy a vállalkozás honlapja a keresőprogramokban a kulcsszavakra minél jobb pozícióban jelenjen meg a találati listákon.

#### **■ Ügyfélélmény-marketing**

Fontos annak nyomon követése, hogy a vendégek milyen véleményt jelenítenek meg az ezekre alkalmas platformokon (Facebook, TripAdvisor, fórumok stb.). Ezek rengeteg információt nyújtanak arról, hogy mit várnak el a vendégek, és mik azok a dolgok, amikkel nincsenek megelégedve.

#### **■ Mesterséges intelligencia (MI)**

Az MI által működtetett technológiák számos hétköznapi feladatot képesek átvenni, illetve rengeteg hasznos, korábban csak nehezen megszerezhető információt kínálnak a cégeknek. Ma már lehetőség van arra, hogy a mesterséges intelligencia segítségével lássunk el ügyfélszolgálati feladatokat (pl. a rendelés felvételét).

#### **■ Influencer marketing**

Az influencers olyan internetes hírességek, akik véleményükkel és viselkedésükkel hatással vannak az emberekre. Célirányos tevékenységük a vendéglátó üzletek számára ismertséget, közvetlen foglalásokat biztosíthatnak.

#### **■ Virtuális valóság**

Az interneten képekkel és videókkal megjelenő vendéglátó üzletek szinte valóságos képet tudnak nyújtani az érdeklődők számára. A modern technológia lehetővé teszi, hogy az érdeklődő akár egy virtuális sétán is részt vegyen a vendéglátó üzletben.

#### **■ Felhasználói tartalmak**

A felhasználói tartalmakat az internetes felhasználók készítik el és osztják meg nyilvánosan, általában a közösségi médián.

Valahányszor egy lehetséges ügyfél rákeres egy vendéglátó üzletre, arra is kíváncsi lehet, hogy a korábbi vendégek mennyire voltak elégedettek az adott hellyel. Az emberek általában sokkal hitelesebb bizonyítékként tekintenek ezekre a véleményekre, mint a reklámokra.

---

26

<https://matebalazs.hu/vendeglatas-marketing-2020.html>

## ■ Videómarketing

A vendéglátó üzletek különböző témákban (pl. rendezvények nagy pillanatai) rakhatnak fel filmeket nyilvános videómegosztó webhelyekre (YouTube, Facebook, Instagram stb.).

## ■ Remarketing

A remarketing olyan érdeklődőket céloz meg, akik korábban már érdeklődnek az üzlet iránt, vagy megnézték egy YouTube videót, de nem foglaltak még. Ezeket a felhasználókat emlékeztetni lehet az ajánlatokra, vagy különleges kedvezményeket is kínálni lehet számukra.

## ■ Hangalapú keresés

A hangalapú keresés lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy konkrét beszéddel kérhessék meg okoskészülékeiket, hogy azok keressenek rá valamire az interneten.

## 2.7. SZAKMAGONDOZÁSSAL, KÉPZÉSSSEL KAPCSOLATOS FELADATOK

### 2.7.1. SZAKMAGONDOZÁS

A pincér szakmában is fontos a szakmai hagyományok kutatása és a hagyományörzés, de nem mellékes feladat a szakma folyamatos korszerűsítése is, igazodva megváltozott igényekhez, körülményekhez.

### 2.7.2. A SZAKKÉPZÉS RENDSZERE

2020. január 1-én lépett hatályba a 2019. évi LXXX. sz. törvény a szakképzésről, mely alapjaiban alakította át a magyar szakképzés rendszerét. A 2020. szeptember 1-én kezdődő tanévben a szakképzésbe belépő tanulók már az új jogi szabályozás alapján kezdték meg tanulmányaikat.

Az új struktúra alapelve szerint az iskolarendszer feladata, hogy széles ágazati szakmai alaptudást és a foglalkoztatók által elvárt kompetenciákat adjon. Ezzel az ágazati alaptudással lehet a duális gyakorlati képzésben hatékonyan elsajátítani a speciális szakmai ismereteket. Az iskolából kikerülő szakemberek ezzel a biztos szakmai alaptudással és a tanulás képességével tudják a felnőttképzés és a vállalati továbbképzés rendszerében megújítani ismereteiket szakmai karrierjük során.

A **szakképzés** a felsőfokú szakképzettséget nem igénylő munkakör betöltéséhez vagy tevékenység végzéséhez szükséges képzéseket foglalja magában. A szakképzésen belül különbséget teszünk **szakmai oktatás** és **szakmai képzés** között.

## ■ Szakmai oktatás

### A szakmai oktatás szakmára felkészítő képzési forma.

2020-ban Szakmajegyzék váltotta fel az Országos Képzési Jegyzéket (OKJ). Az új rendszerben 759 féle szakma helyett 174 alapszakma került meghatározásra.

A szakmai oktatás a képzési és kimeneti követelmények alapján ágazati alapoktatásban, majd szakirányú oktatásban történik.

### Ágazati alapoktatás

A szakképző intézményben a szakirányú oktatást megelőzően ágazati alapoktatás folyik. Az ágazati alapoktatás magában foglalja az adott ágazat közös szakmai tartalmait a képzési és kimeneti követelményekben meghatározottak szerint. Az ágazati alapoktatás ágazati alapvizsgával zárul.

Az **ágazati alapkutatást szakképző intézményben** (technikumban, szakképző iskolában) kell megszervezni.

### **Szakirányú oktatás**

A szakirányú oktatás célja, hogy a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy számára biztosítsa a szakma keretében ellátandó munkatevékenységekhez szükséges ismeretek és készségek elsajátítását, képessé tegye azok gyakorlatban történő alkalmazására, és a tanulót, illetve a képzésben részt vevő személyt a szakmai vizsgára felkészítse.

A tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy a szakirányú oktatásban

- a **szakképző intézményben** vagy

- szakképzési munkaszerződéssel a **duális képzőhelyen** vehet részt.

A szakképző intézményben a szakirányú oktatás akkor teljesíthető, ha a tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy duális képzőhelyen való részvétele a szakirányú oktatásban a gazdasági kamara közreműködése mellett sem biztosítható.

Az alapszakmákra felkészítő **szakmai oktatás csak szakképző intézményben** (technikumban, szakképző iskolában) folyhat.

A vendéglátásban például az alábbi alapszakmák vannak:

<b>Szám</b>	<b>Szakma megnevezése</b>	<b>Képzési idő</b>	<b>Képzési idő érettségivel</b>
4 1013 23 01	Cukrász	3 év	2 év
5 1013 23 02	Cukrász szaktechnikus	5 év	2 év
4 1013 23 03	Panziós-fogadós	3 év	2 év
4 1013 23 04	Pincér - vendégtéri szakember	3 év	2 év
4 1013 23 05	Szakács	3 év	2 év
5 1013 23 06	Szakács szaktechnikus	5 év	2 év
5 1013 23 08	Vendégtéri szaktechnikus	5 év	2 év

Részsakmára felkészítő szakmai oktatás szakképző intézményen kívül, a felnőttképzési tevékenység folytatására engedéllyel rendelkező felnőttképző által is végezhető.

A vendéglátásban például az alábbi részsakmák vannak:

<b>Szám</b>	<b>Szakma megnevezése</b>	<b>Részsakma megnevezése</b>
4 1013 23 01	Cukrász	Cukrászsegéd
4 1013 23 04	Pincér - vendégtéri szakember	Pincérsegéd
4 1013 23 05	Szakács	Szakácssegéd

### ■ Szakmai képzés

**A szakmai képzés szakképesítésre felkészítő képzési forma.**

Szakmai képzést szakképző intézmény (technikumban, szakképző iskolában) és szakképző intézményen kívül, a felnőttképzési tevékenység folytatására engedéllyel rendelkező felnőttképző is végezhet.

### 2.7.3. A SZAKKÉPZÉS INTÉZMÉNYRENDSZERE

#### ■ Szakképző intézmény

Teljes körű szakképzés csak szakképző intézményben folytatható.

A szakképző intézmény szakképzési alapfeladat ellátására létrejött jogi személy, amely a fenntartójától elkülönült, önálló költségvetéssel rendelkezik. A szakképzési centrum részeként működő szakképző intézmény a szakképzési centrum jogi személyiséggel rendelkező szervezeti egysége, amely önálló költségvetéssel nem rendelkezik.

### ***Technikum***

A technikusképzés 5 éves. Az első két év ágazati ismereteket adó képzése után a második ciklusban duális képzés folyik. A képzés időszakában a tanulók szakképzési munkaszerződéssel külső képzőhelyen dolgoznak, jövedelemhez jutva.

A diákok a négy kötelező közismereti tárgyból (magyar, matematika, történelem, idegen nyelv) tesznek érettségi vizsgát, a technikus szakképzés szakmai vizsgája lesz egyben az ötödik érettségi tárgy. A tanulók a 13. év végi sikeres vizsga után két végzettséget igazoló bizonyítványt kapnak: kézhez kapják az érettségi bizonyítványukat és a technikus végzettségét igazoló oklevelüket. A technikumban megszerzett tudás megteremti a lehetőséget, hogy a jó eredménnyel végzettek a szakmai vizsgájuk eredményének figyelembevételével továbbtanulhassanak a felsőoktatásban.

### ***Szakképző iskola***

A szakképző iskola 3 éves. Az első év ágazati ismereteket adó képzés, az azt követő két évben duális képzés folyik, szakképzési munkaszerződés keretén belül. A végzés után a tanulók számára nyitott a lehetőség az érettségi vagy akár a technikus végzettség megszerzésére.

#### **■ Felnőttképző**

Felnőttképzési tevékenység folytatására engedéllyel rendelkező szervezet.

A felnőttképzési tevékenységet csak annak folytatására engedéllyel rendelkező felnőttképző végezhet:

- részsakmára felkészítő szakmai oktatást és
- szakképzésre felkészítő szakmai képzést.

#### **■ Duális képzőhely**

A duális képzőhely a szakirányú oktatás keretében vesz részt a szakképzésben.

A tanuló, illetve a képzésben részt vevő személy a szakirányú oktatásban szakképzési munkaszerződéssel vehet részt a duális képzőhelyen.

### ***2.7.4. SZAKMAI TOVÁBBKÉPZÉSEK***

A szervezett továbbképzések a dolgozók feladatkörének ellátásához szükséges ismeretek, készségek megszerzését, megújítását, továbbfejlesztését szolgáló képzések.

#### **■ Kötelező továbbképzés**

Meghatározott szakmákban, szakterületen (egészségügy, pénzügy, oktatás) a dolgozóknak kötelező továbbképzésen kell részt venniük. Ezek lehetnek kreditpontos és olyan továbbképzések, amelyek végén a résztvevő csak igazolást kap.

#### **■ Nem kötelező továbbképzés**

Az ilyen jellegű továbbképzésen való részvétel a dolgozó saját döntésének eredménye.

### 2.7.5. ÖNKÉPZÉS

Az önképzés az új tudás megszerzésének módja, amely az egyén teljes fejlődésének szerves részét képezi.

Az önképzés bizonyos esetekben teljesen helyettesítheti az iskolákban vagy más oktatási intézményekben, szervezett továbbképzéseken történő ismeretszerzést.

#### ■ Formális önképzés

A **formális tanulás** (formal learning), a hagyományos oktatási rendszer keretein belül történik, erre a célra létrehozott intézményekben, pontosan definiált időbeosztásban, előre meghatározott tanulási tartalmakkal, szabályozott belépési, kilépési és a rendszeren belüli továbbhaladási feltételekkel.

#### ■ Nem formális önképzés

A **nem-formális tanulás** (non-formal learning) az oktatási rendszer főáramán kívül történik, és nem mindig jellemző rá a részvétel végbizonyítvánnyal történő elismerése.

Ide tartoznak a munkaerőpiaci tréningek, szakmai továbbképzések, civil szervezetek, pártok, művészeti- és sportegyesületek szervezésében történő képzések, tanfolyamok, de ide soroljuk a klasszikus önképzést is, amikor a dolgozó folyamatosan képzi magát, olvas, konferenciákra jár, szakmai utakat tesz.

Napjainkban az emberek jó része számára az **információszerzés első számú forrása az internet**, a felnövekvő nemzedékek számára pedig a tanulás elengedhetetlen eszközévé vált.

A modern tanulási módszerekbe beépült a világháló használata, optimális esetben annak kreatív, de kritikus használata. Ugyanakkor ma már alig van szakma, amiben az élethosszig való tanulás nem alapfeltétele a munkaerőpiaci biztonságának. Az alkalmasság, értékesség meghatározója az adott foglalkozásban elérhető naprakész ismeretek megszerzése és hasznosítása, amely az internet használatával biztosítható.

## 2.8. A VENDÉGLÁTÁS SZAKMAI ÉS ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEZETEI

### 2.8.1. HAZAI ÉS NEMZETKÖZI SZAKMAI SZERVEZETEK

#### ■ Hazai szakmai szervezetek

A nemzeti szervezeteket a tagok érdekeinek érvényesítésére, a közös feladatok, problémák megoldására hozták létre.

A vendéglátás legfontosabb hazai szakmai szervezetei:

- Magyar Vendéglátók Ipartestülete (MVI),
- Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége (MSZÉSZ),
- Magyar Nemzeti Gasztronómiai Szövetség (MNGSZ),
- Magyar Gasztronómiai Egyesület (MGE),
- Magyar Bártender Szövetség,
- Schnitta Sámuel Magyar Éttermi Kultúráért Egyesület,
- Magyar Sommelier Club,
- Éttermi Mesterek Klubja.

#### ■ Nemzetközi szakmai szervezetek

A vendéglátás nemzetközi jellege miatt kiemelt szerepet töltenek be a különböző nemzetközi szervezetek. Nagyon sok nemzetközi szervezetnek vannak már magyar tagszervezetei is.

Sok szervezetnél nem választják élesen szét a turizmus és a vendéglátás területét.

A vendéglátás és a szállás-szolgáltatás legfontosabb nemzetközi szakmai szervezetei:

- Vendéglátó Vállalkozások Szövetsége (Confederation of the National Hotel and Restaurant Association in the European Union - HOTREC),
- Európai Vendéglátó Szövetség (European Catering Association - ECA),
- Szakács Egyesületek Világszövetsége (World Association of Chefs' Societies - WACS),
- Nemzetközi Szállodai és Éttermi Szövetség (International Hotel & Restaurant Association - IHRA),
- Nemzetközi Bártender Szövetség (Intenacional Bartenders Association - IBA),
- Nemzetközi Barista Szövetség (Specialty Coffee Association – SCA),
- Nemzetközi Sommelier Szövetség (Association de la Sommelier Internationale – ASI).

### **2.8.2. ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEK**

A munkaerőpiac különböző csoportjai már régen észrevették azt, hogy nagyobb esélyük van érdekeik érvényesítésére, ha nem önálló munkaerőpiaci szereplőként lépnek fel. Ezért először a munkavállalók, majd ennek hatására a munkáltatók is megalkották saját érdekképviselői szervezeteiket. Ezen szervezetek segítik az érdekek feltárását, képviselőt, valamint védelmet nyújtanak más érdekhordozókkal szemben.

#### **■ Munkáltatói érdekképviselők**

Ezen szervezetek három fő csoportra oszthatók, részben különböző feladatkörökkel:

##### ***Gazdasági kamarák***

Kötelező tagság elvén működő közjogi testületek, melyek összgazdasági érdekeket képviselve átvesznek feladatokat a vállalatok felett elhelyezkedő bürokráciától. Az önkormányzathoz hasonló módon érvényesítik a gazdaság szereplőivel szemben az ebből fakadó feladatokat és kötelezettségeket.

A vendéglátó vállalkozások a Magyar Kereskedelmi és Iparkamarához (MKIK) tartoznak.

##### ***Szövetségek***

Önkéntesség és koalíciós szabadságjog alapján alakulnak. Funkciójuk és irányultságuk kettős: egyrészt védik a vállalatok gazdasági érdekeit a kormányzattal és a munkavállalókkal (munkavállalói képviselőkkel) szemben, másrészt védik a tagokat az állammal vagy munkavállalókkal szemben.

##### ***Szakmai egyesületek, szakmai kamarák***

Adott szakmához tartozó szakembereket és szervezeteket fognak össze, hogy jobb eséllyel érvényesíthessék sajátos szakmai érdekeiket, céljaikat.

#### **■ Munkavállalói érdekképviselők**

##### ***Szakszervezetek***

Az egyesülési törvény alapján önkéntes és hosszú távra létesített munkavállaló érdekszövetségek, melyek létrehozásának célja tagjaik szociális helyzetének, munkafeltételeinek megóvása és javítása.

##### ***Munkavállalói kamarák***

Az európai gyakorlatban ritkábban előforduló közjogi intézmény. Kötelező tagságra épül (ez elsősorban a gazdasági szférára vonatkozik, és a közalkalmazottak ez alól felmenthetők). Széles körű jogosítványával és részvételével jelentős hatást gyakorolhat a gazdasági és munkaerőpiaci folyamatokra. Magyarországon ilyen jellegű kamarájuk van a jogászoknak, a gyógyszerészeknek és az orvosoknak.

### ***Egyesületek***

Önkéntes tagsággal, társadalmi szervezetként működnek. Céljuk: szervezett fórumot teremteni az adott társadalmi réteg aktuális problémáinak megvitatására, és ezek képviselőit a különböző társadalmi, gazdasági vagy államigazgatási szinteken (lobby szervezetként működhetnek, akciókat szerveznek, közvéleményt befolyásolnak).

## **2.9. SZAKMAI VERSENYEK, KIÁLLÍTÁSOK**

A szakma fejlődés szempontjából kiemelt szerepet kapnak a szakmai versenyek és kiállítások.

### ***2.9.1. A VENDÉGLÁTÁS SZAKMAI VERSENYEI***

A szakmai versenyeknek jelentős szerepük van a szakma fejlődésében és a tehetségek felkutatásában, képességeik fejlesztésében.

#### **■ Nemzetközi szakmai versenyek**

##### ***WorldSkills***

A versenyt a Szakmák Olimpiájának is nevezik.

A vendéglátó szakmák közül a cukrász, a pincér és a szakács szakma tanulói vehetnek részt a versenyen. A szakmák, a szakképzés csúcsát szimbolizáló WorldSkills versenyek rendszere több mint hatvan éves múltra tekint vissza. Magyarország 2007-től vesz részt ezen a versenyen. A koronavírus-járvány miatt a következő WorldSkills versenyt csak 2022-ben fogják Sanghajban megrendezni.

##### ***EuroSkills***

A szakmák Európa Bajnoksága. Az EuroSkills versenyek a WorldSkills szakmai versenyek célkitűzéseit követik azzal a különbséggel, hogy az egyéni megmérettetés mellett bizonyos szakmák, szakmacsoportba rendezve csapatversenyként is értékelésre kerülnek. A bírálati szempontok között kiemelt jelentőséggel bír a kreativitás és a csapattagok közötti együttműködés, a kooperáció.

##### ***Bocuse d'Or***

A Bocuse d'Or (Concours mondial de la cuisine) két évente megrendezett szakácsverseny. A Paul Bocuse mesterszakácsról elnevezett esemény döntőjét minden második év januárja végén rendezik meg Lyonban, a SIRHA Nemzetközi Szálloda, Vendéglátás és Élelmiszerkereskedelmi Kiállításon. A világ egyik legrangosabb főzőversenyének számít.

Magyarországról elsőként Széll Tamásnak sikerült bejutnia a döntőbe; ő a 2013-as versenyen a 10. helyen végzett. A 2016-os európai döntő rendezésének jogát Budapest nyerte el. Budapesten 2016-ban Széll Tamás nyerte a május 10–11-én rendezett európai döntőt, aki ezt követően a 2017-es lyoni világdöntőn az előkelő 4. helyezést ért el és két különdíjat (legjobb hústál és a legjobb plakát) is elnyert.

### ***Szakácsolimpia***

A „Szakácsolimpia” a legtöbbet emlegetett esemény a magyar konyha világhírességét hirdető körében. A kétezres években kibontakozott gasztrorradalom előtt ez számított a szakmában a legrangosabb címnek.

Maga az esemény valójában inkább egy kiállítás, semmint hagyományos értelemben vett verseny, amit négyévente rendeznek meg Németországban, a Nemzetközi Konyhaművészeti Kiállítás (IKA) keretein belül. Rendezője a Németország Szakácsainak Szövetsége (VKD).

A kiállításon nemzeti, regionális, ifjúsági, katonai és tömegétkeztetési csapatokban, valamint egyénként indulhatnak a szakácsok és cukrászok. A résztvevők egy-egy kategórián belül több versenyszámban is szerepelhetnek. Minden versenyszámban egy győztest és annyi érmest hirdetnek, amennyien elérték az adott éremhez szükséges pontszámot. Az éremszintet el nem érők oklevelet kapnak.

### ***Contest of the Best Sommelier of the World***

Sommelier Világbajnokság. Az ASI (Association de la Sommellerie Internationale), a nemzetközi sommelier szövetség által rendezett verseny.

Az ASI világbajnokságát 1969 óta rendezik meg. A legutóbbi rendezvényt a belga Antwerpenben volt 2019-ben. A következő világversenyt Párizsban lesz 2022-ben.

### ***World Barista Championship***

Barista Világbajnokság. A kávékészítés legjobbjai ezen a versenyen mérhetik össze a tudásukat.

### ***Bacardi Legacy Global Cocktail Competition***

A világ egyik legrangosabb koktélversenye. A Bacardi 2008-ban indította útjára a versenyt.

## **■ Hazai szakmai versenyek**

### ***SkillsHungary Nemzeti döntő***

A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara gondozásában megvalósuló SkillsHungary program fejlődésével, a versenyszámok bővülésével, valamint stratégiai okokból - mint a program népszerűségének növelése és a jelentkezők körének bővítése - indokolttá vált egy közös, egy időben és egy helyszínen megrendezésre kerülő döntő megtartására az adott évben induló versenyszámokban. Az esemény 2015-től a Szakma Sztár Fesztivállal egybekötve a Hungexpo Vásárcsarnokban kerül megtartásra, és ez a jelentkezők WorldSkills és EuroSkills versenyekre történő kiválasztásának a végállomása.

### ***Bocuse d'Or Magyarország verseny***

2009 óta a Magyar Bocuse d'Or Akadémia szervezi a magyarországi válogató versenyt.

### ***Farsang Kupa Tatai Országos Gasztronómiai Bajnokság***

A Magyar Nemzeti Gasztronómiai Szövetség Tata és Környéke Regionális szervezetének versenye. A gasztronómiai versenyen szakácsok, cukrászok, pincérek és bartenderek vetélkednek egymással.

### ***Szolnoki Pelikán Kupa Gasztronómiai Kiállítás és Verseny***



A Pelikán Kupa 2006-ban került először megrendezésre. A versenyen tanuló és felnőtt kategóriában szakácsok, cukrászok és pincérek mérik össze tudásukat.

### ***Sommelier versenyek***

Magyar Sommelier Szövetség évente rendezi meg a Magyar Sommelier Bajnokságot.

### ***Barista versenyek***

Hazánkban a legjobbak a Magyar Amatőr Barista Bajnokságon, a Magyar Cup Tasters Bajnokságon és a Magyar Latte Art Bajnokságon mérhetik össze tudásukat.

### ***Bartender versenyek***

Hazánkban a Magyar Bármixer Unió megrendezésében a Magyar Koktél és Flair Bajnokság keretein belül vetélkedhetnek a bártenderek.

### ***Schnitta Sámuel Országos Szakmai Emlékverseny***

A Schnitta Sámuel Magyar Éttermi Kultúráért Egyesület a Magyar Nemzeti Gasztronómiai Szövetség (MNGSZ) támogatásával a vendéglátó szakmákat oktató intézmények tanulóinak szervezi a versenyt. A csapatverseny döntőjét megelőzi az országos területi régiók versenye, melyeken a hét elődöntőben győztes csapat képviselheti a régióját a döntőben. A csapatlétszáma öt fő: két pincér, egy cukrász és két szakács.

## **2.9.2. SZAKMAI KIÁLLÍTÁSOK**

### **■ Nemzetközi szakmai kiállítások**

#### ***International Kochkunst Austellung (IKA)***

Nemzetközi Konyhaművészeti Kiállítás, „Szakácsolimpia”.

Maga az esemény valójában inkább egy kiállítás, semmint hagyományos értelemben vett verseny.

#### ***HOFEX***

Nemzetközi Élelmiszer- és Vendéglátóipari Szakkiállítás.

A 30 éves múltra visszatekintő HOFEX Ázsia vezető élelmiszer- és vendéglátóipari kiállítása, amely kétevente kerül megrendezésre.

#### ***Gulfood***

Élelmiszer- és Vendéglátóipari Szakkiállítás. A Gulfood a világ egyik vezető élelmiszer és vendéglátóipari szakkiállítása, legutóbb 120 országból csaknem 5 000 kiállító vett részt rajta.

### **■ Hazai szakmai kiállítások**

#### ***SIRHA Budapest***

Nemzetközi élelmiszeripari és HORECA szakkiállítás a HUNGEXPO Budapesti Vásárközpontban.

A HORECA az angol Hotels, Restaurants, Cafés (szállodák, éttermek, kávéházak) gyűjtőfogalom rövidítése.

## **2.10. PORTFÓLIÓ KÉSZÍTÉSE**

A **portfólió** olasz eredetű kifejezés, amelyet a gazdasági életben és az oktatásban is használunk.

A portfólió az oktatás-nevelés folyamatában a tanuló oktatási útját rögzítő, bizonyító dokumentumok összességét jelenti. A portfólió olyan dokumentumok gyűjteménye, amelyek megvilágítják valakinek egy adott területen szerzett tudását, jártasságát, hozzáállását.

A korábbi szabályozáshoz képest a portfólió előírása a mesterképzésben új vizsgafeladatként jelent meg: A vizsgázónak a pincér mestervizsgára portfóliót kell készítenie<sup>27</sup>. A portfólió a mesterjelölt munkáiból összeállított gyűjtemény, amely bemutatja a készítő fejlődését és eredményeit.

#### ■ A portfólió tartalmi követelményei

A mesterképzés Képzési és Kimeneti Követelményei szerint a portfóliót a következő elemekből kell összeállítani:

- Szakmai önéletrajz a szakmai eredmények, sikerek és a szakmai tervek bemutatása.
- A munkahely bemutatása (jellege, kínálata, arculati elemei).
- A munkahelyén használt értékesítés-ösztönzési módszerek bemutatása.
- Egy, az üzletben tartott vendéglátó rendezvény szervezésének bemutatása.
- A munkahely értékesítő tevékenységére vonatkozó üzleti standard bemutatása.
- Egy, a vendégigények felmérésére készített kérdőív bemutatása és gyakorlati megvalósítása.
- Egy új termék bemutatása, technológiai leírása és ajánlása a vendégek számára idegen nyelven.
- Önreflexió a portfólió egészére és egyes részeire vonatkozóan.

#### ■ A portfólió formai követelményei

A Képzési és Kimeneti Követelmények a portfólió formáját is előírják.

A dokumentum terjedelme: minimum 25, maximum 30 oldal. Az oldalszámba nem számítanak bele a képek és a tartalomjegyzék.

A portfóliónak az alábbi felépítésűnek kell lennie:

- borítólap („Szakmai portfólió”, név, dátum),
- tartalomjegyzék oldalszámozással,
- a témák bemutatása,
- melléklet képekkel (a képekre a szöveg megfelelő helyén hivatkozni kell).

Formai megjelenés: papírméret: A4, margók: bal, jobb, alsó, felső: 2,5 cm, betűtípus: Times New Roman, betűméret: 12, sorköz: dupla, bekezdés: 1 cm, oldalszámozás: oldal teteje, közepén, első oldalon nincs sorszám, igazítás: sorkizárt. A portfóliót digitálisan, pdf formátumban kell benyújtani.

#### ■ A portfólió dokumentumai

A portfólióban elhelyezett dokumentumoknak saját munkáknak kell lenniük. Ez nem jelenti, hogy nem használhat fel a vizsgázó idegen forrásokat a portfólió összeállításához. A dokumentumokban a szakirodalomból történő szó szerinti idézést azonban a vizsgázónak jelölnie kell.

#### ■ Reflexió

A reflexió egy témához fűzött megjegyzés, észrevétel. A portfólióban megjelenített reflexiók segítenek felmérni a vizsgázó szakmai fejlődését, az elméleti és gyakorlati tudás összekapcsolásának szintjét.

---

<sup>27</sup>

A portfólió dokumentumaiban megjelenő reflexiók segítenek annak felmérésében, hogy a vizsgázó mennyire szűri meg az új ismereteket, azok mennyire épülnek be tudásába, milyen szinten válnak hasznosítható ismeretökké.

■ **A portfólió értékelése**

A Képzési és Kimeneti Követelmények rögzítik a portfólió értékelésének szabályait is.

S.	Szempont	Érték %
1	A portfólió külső megjelenése, igényes kivitelezése	20
2	A portfólió az elvárt elemeket tartalmazza	20
3	Az egyes elemek megfelelő módon kidolgozottak	30
4	A nyelvi megformálás (szakmai nyelv és köznyelv megfelelő használata, nyelvhelyesség, helyesírás) szintje.	20
5	Az önreflexió mélysége, szakmaisága	10

### 3. A PINCÉR MESTER RENDEZVÉNYSZERVEZÉSI FELADATAI

#### 3.1. A VENDÉGLÁTÓ RENDEZVÉNY

##### 3.1.1. A VENDÉGLÁTÓ RENDEZVÉNY FOGALMA

A vendéglátásban rendezvény alatt a vendégek alkalomhoz kapcsolódó és ahhoz igazodó, szervezett ellátását értjük. **Szervezettnek** tekinthető az ellátás, ha előre megrendelt, ismert annak időpontja, helyszíne, választéka és a vendégek létszáma.

##### 3.1.2. A VENDÉGLÁTÓ RENDEZVÉNYEK JELLEMZŐI

- **Alkalmi jelleg**

A vendéglátó rendezvény lebonyolítása valamilyen alkalomhoz kötődik (pl. az állófogadás valamilyen társadalmi eseményhez, **coup de champagne** egy koccintáshoz, munkaebéd, munkavacsora vagy villásreggeli egy tárgyaláshoz).

- **Meghatározott cél**

A megrendelőnek a rendezvénnyel előre megfogalmazható célja van, amely mindig kötődik az alkalomhoz (pl. egy esemény méltó megünneplése).

- **Adott vendéglétszám**

A rendezvényeknél mindig előre közölt létszámmal kalkulálhatunk, néhány vendégtől akár több száz vagy több ezer vendéig. Ez lehet egy „dinner for two” 2 fő, egy esküvői díszétkezés 4 fő, vagy egy fogadás több ezer fő részvételével.

- **Előzetes megrendelés**

A rendezvény a szokásos napi üzletmenethez képest gondosabb előkészítést igényel, ezért lényeges időben megismerni a megrendelő igényét. A rendezvény jellege, a várható vendéglétszám alapvetően meghatározza az előkészítéshez szükséges idő nagyságát.

- **Egységes, egyedi ellátás, szolgáltatás**

A rendezvények fontos jellemzője, hogy a résztvevők előre megbeszélte, egységes, gyakran egyedi, különleges igényeket kielégítő ellátást és/vagy szolgáltatást kapnak.

#### 3.2. A VENDÉGLÁTÓ RENDEZVÉNYEK FAJTÁI

A vendéglátó rendezvényeket meghatározott szempontok szerint csoportosíthatjuk. A csoportosítás szempontjai egyáltalán nem önkényesek és öncélúak, fontos információt hordoznak, ami a rendezvények szervezésénél és lebonyolításánál lényeges lehet.

##### 3.2.1. A VENDÉGLÁTÓ RENDEZVÉNYEK CÉLJA SZERINT

- **Társas étkezések**

A társas étkezések fő célja a résztvevők étellel, itallal történő ellátása.

###### *Egyszerű társas étkezés*

Az étkezést a fogyasztás szerényebb körülményei, a választék szűk és egyszerűbb keresztmetszete jellemzi. A megrendelő részéről általában a terítésben és az étkezés helyszínében különleges elvárás nincs. Ilyen jellegű például a turizmusban részt vevő, szervezett csoportok, illetve az üzleti rendezvények vendégeinek étkeztetése.

### ***Emelt szintű társas étkezés***

Alkalmi társas étkezések, amelyek átmenetet képeznek az egyszerű társas étkezések és a díszétkezések között. A terítés módjával, a választékkal és a helyszínnel kapcsolatosan már magasabbak az elvárások, de protokolláris kötöttségek még nincsenek.

### ***Díszétkeztetés***

A díszétkezés protokolláris események, magas színvonalú társas étkezések, politikai, társadalmi, üzleti, családi események magasabb szintű, ünnepélyesebb ellátási formája. A protokolláris rendezvény keretében a vendégeket rangjuknak, illetve az alkalomnak megfelelően látjuk el.

### **• Társas összejövetelek**

A társas összejövetelek célja sokféle lehet: tiszteletadás, ünneplés, szórakozás, jótekingodás vagy éppen egy sikeres üzlet lezárása.

#### ***Fogadás***

Általánosan alkalmazott rendezvényforma, amelynek célja egyes személyek vagy meghatározott események ünneplése kötetlenebb formában, mint a díszétkezéseken. Két fő formája: az állófogadás és az ültetett büféasztalos fogadás.

#### ***Parti***

A parti a társas összejövetelek, rendezvények modern, kötetlenebb formája. Célja a szórakozás, a szórakoztatás, a barátokkal, ismerősökkel, munkatársakkal vagy üzlettársakkal való együttlét és ismerkedés. Nem jellemző a protokolláris szabályozottság, a vendégek érkezése és távozása nincs szigorú időpontokhoz kötve. A partik mindennapjaink részévé váltak: gyakoriak például a koktélparkik, kerti partik, grillpartik, születésnap partik, partner partik, dolgozói partik vagy éppen a vendéglátó vállalkozások saját kezdeményezésű törzsvendégpartijai.

#### ***Bál***

A bál többnyire az év meghatározott időszakában jellemző nagyszabású táncmulatság, ahol a főszerep a tánc és az ehhez kapcsolódó szórakozás. A bálók időpontja jellemzően a farsanghoz, a húsvéti locsoláshoz, az aratáshoz, az Anna naphoz, a szüreti időszakhoz és a szilveszterhez kapcsolódik. Van, mikor a bál szervezésének fő célja a szórakoztatáson kívül a jótekingodás.

Speciális formája az **estély**, az esti órákban rendezett, vacsorával és tánccal egybekötött ünnepélyes rendezvény. Napjainkban az üzleti, tudományos, társadalmi, művészeti, politikai, diplomáciai élet és média szereplőinek esti, társas összejövetele.

#### ***Esküvő***

A társas összejövetelek egyik leggyakoribb magánjellegű rendezvénye, mely a létszámtól, helyszíntől, stílusától, lebonyolítási és ellátási formájától függően nagyon változatos lehet. Az esküvői rendezvények megszervezésére a szállodák, a vendéglátó egységek és a party service cégek általában önállóan végzik, esetleg alvállalkozók bevonásával. Amennyiben nagyon összetett rendezvényről van szó gyakran esküvőszervező cégek megbízásából alvállalkozóként működnek közre a vendéglátó vállalkozások.

### ***Szórakoztató rendezvények***

Szórakoztatási célból tarthat a vendéglátó egység előadói estét, színházi előadást, dumaszínháznak adhat helyszínt, de szervezhet karaokét is. A szórakoztató jellegű rendezvények külön csoportját alkotják a „kocsmaversenyek” (például billiárd-, csocsó- vagy darts-versenyek) és a kocsmakvizek.

#### **• Gasztronómiai rendezvények**

A rendezvények jelentős körét adják azok, amelyeken a fő feladat valamilyen gasztronómiai program, különleges élmény biztosítása a résztvevők számára.

#### ***Gasztronómiai fesztiválok***

Napjaink divatos rendezvényei a fesztiválok, amelynek keretében egy-egy tájegység, régió táplálkozási kultúráját meghatározó alapanyagok bemutatása, a tradicionális ételkészítési, táplálkozási szokások felelevenítése történik.

A gasztronómiai fesztiválok létrejöttében sok helyen vendéglátó vállalkozók voltak az ötletgazdák, de mára ezek egy-egy település vagy régió sokrétű kulturális és gasztronómia programjaivá váltak.

#### ***Hagyományokra épülő rendezvények***

Az étkezési hagyományokra épülő rendezvény nem egy-egy alapanyagra épül, célja egy tájegység, egy tevékenység vagy egy vallás jellegzetes ételeinek, italainak, gasztronómiai kultúrájának bemutatása.

#### ***A kulináris élményt nyújtó rendezvények***

Ebbe a csoportba azok a rendezvények tartoznak, amelyek különleges kulináris, gasztronómiai élmény nyújtását tűzik ki célul (pl. borkóstoló).

#### ***Szakmai jellegű rendezvények***

E csoportot azok a rendezvények alkotják, amelyek szakmai megmérettetést és elismerést jelentenek a részt vevő szakemberek számára. Ide tartoznak többek között a hazai gasztronómiai versenyek, a mestervacsorák, a szakmai díjátadást követő állófogadások, díszvacsorák, vagy a kulináris világbajnokságok, szakácsolimpiák.

### **3.2.2. A RENDEZVÉNYEK KEZDEMÉNYEZŐJE SZERINT**

#### **• Saját kezdeményezésű**

Saját kezdeményezésű vendéglátó rendezvényeket elsősorban a forgalom növelése céljából szervezünk. Az ilyen jellegű rendezvényeknél lényeges elem az ötletesség, a kreativitás, az egyediség. E rendezvények sikeres lebonyolítása a vállalkozás számára sokkal jobb hírverést jelent, mint bármely más – esetleg költségesebb – reklámeszköz igénybevétele.

#### **• Külső kezdeményezésű**

Ebben az esetben egy külső megrendelő kéri fel a vállalkozást a rendezvény megszervezésére és lebonyolítására. A megrendelők lehetnek az üzleti élet szereplői, az állam intézményei, a tudományos, kulturális, sport és művészeti élet szervezetei, képviselői és természetesen magánszemélyek is.

#### ***Kifejezetten vendéglátó célú rendezvények***

A társas étkezések és társasági összejövetelek tartoznak ide.

### ***Egyéb rendezvényekhez kapcsolódó vendéglátás***

A hivatásturizmushoz és az üzleti élethez kapcsolódó rendezvények (meetingek, konferenciák, kongresszusok, kiállítások, vásárok), valamint a kulturális- és sportrendezvények (művészeti fesztiválok, kiállítás megnyitók, sportversenyek) résztvevőinek ellátását gyakran végzik vendéglátó vállalkozások.

#### ***3.2.3. A MEGRENDEZÉS HELYE SZERINT***

- **Házon belül lebonyolított**

A szálloda, a vendéglátó egység területén belül lebonyolított rendezvények tartoznak ide.

- **Házon kívül lebonyolított**

A vendéglátásban a házon belüli értékesítés mellett, külső helyszíneken is szerveznek rendezvényeket. Jellemzője, hogy a vendéglátás a megszokott szakmai és gazdasági környezetéből kikerül. Nagyon sok szálloda, vendéglátó egység szervez ilyen rendezvényeket, a házon, üzleten kívüli rendezvényszervezői szolgáltatást nyújtó party service cégek viszont kifejezetten erre szakosodtak.

#### ***3.2.4. A VENDÉGEK ELHELYEZÉSE SZERINT***

- **Álló jellegű**

A vendégek álló jellegű ellátása a vendéglátás kötetlenebb formái közé tartozik. Előnye az ültetett módhoz képest, hogy kevésbé protokolláris, nagyobb létszám látható el, ugyanakkor lebonyolítása sokkal rövidebb ideig tart. A legismertebb álló jellegű rendezvény az állófogadás és a koktélparti.

- **Ültetett jellegű**

Az ültetési vendéglátás jellegéből következően – az egyszerű társas étkezések kivételével – mindig sokkal kötöttebb, mint az álló jellegű ellátás bármelyike. Az ültetési jellegű rendezvényeknél lehetnek szigorú protokoll szerint lebonyolított rendezvények, mint például az állami és diplomáciai élethez kapcsolódó díszebédek, díszvacsorák, ugyanakkor kevésbé protokollárisak, mint például a munkabédek és munkavacsorák.

Az ültetett jellegű rendezvényeken az ellátás történhet tányérszervizzel, tálszervizzel, illetve büféasztalos kiszolgálással is.

- **Részben ültetett jellegű**

Ezek a rendezvények a vendégek csak egy részének biztosítanak ülőhelyet az asztaloknál, a többi vendég a koktélasztaloknál tud állva fogyasztani. Nincs kötött ültetési rend, így elfordul, hogy az asztaloknál egymást váltják a vendégek. Legtöbbször akkor alkalmazzuk, amikor a vendégek létszámához képest kevesebb hely áll a rendelkezésre.

#### ***3.2.5. AZ ELLÁTÁS MÓDJA SZERINT***

- **Asztalnál történő felszolgálat**

Az asztaloknál helyet foglaló vendégeket pincérek szolgálják ki tányér- vagy tálszervizzel. A rendezvény jellegétől, a vendégek számától és összetételétől függ, hogy az angol, a francia vagy éppen a svájci-amerikai felszolgálati módok közül melyiket alkalmazzuk.

- **Büfészerviz**

Az értékesítőterben elhelyezett büféasztalokkal, büfepultokkal, mobil büférendszerekkel hatékonyabbá és gyorsabbá tudjuk tenni a vendégek ellátását. A büféasztalról a vendégek általában maguk tálalnak, vagy pincérek, esetleg szakácsok segítenek a választásban és a szervírozásban. Sikeresen alkalmazható ez a módszer a nagyobb létszámú rendezvények lebonyolításánál, de a napi éttermi munkában is a büféreggelik, büféebédek és büfévacsorák szervezésekor. Büfészervizt alkalmazunk állófogadás és ültetett, vagy részben ültetett büféasztalos fogadás során is.

- **Tálcáról történő kínálás / Flying service**

Az álló alkalmaknál jellemző ellátási mód, amikor a vendégeket a pincérek tálcáról kínálják különböző italokkal, ételekkel. A tálcáról történő kínálás jellemző a koktélpartikon, állófogadásokon, és minden olyan rendezvényen, ahol könnyen fogyasztható, vágást nem igénylő ételeket szolgálunk fel.

A flying service (Flying buffet) napjaink kedvelt rendezvényszervezési módja. A flying service-zel lebonyolított rendezvényeken a pincérek tálcáról falatnyi ételeket kínálnak a résztvevőknek. A kis tálkákban kínált hideg és meleg ételek választékával egy teljes ételsort lehet biztosítani a vendégeknek. A különleges mini falatkák egyedi eszközökben, egyedi tálalási móddal jelennek meg a tökéletes látvány- és ízharmonia érdekében.

- **Boxed meals (csomagolt ételek)**

Kongresszusok, konferenciák, meetingek résztvevőinek ellátása során alkalmazzuk. Az előre megrendelt ételeket adagnyi mennyiségben, elvihető formában előre csomagoljuk. Választékában hideg és meleg ételek, saláták, szendvicsek, tészták, édességek is szerepelnek. Tálalásuk szépen kivitelezett. Az ételdobozba gyakran italt is helyezünk.

- **Vegyes típusú ellátás**

Ebben az esetben egy étkezésen belül váltakozva tányérszervizzel, tálszervizzel, illetve büfészervizzel is dolgozhatunk. Például egy esküvői vacsoránál a hideg előételt tányérszervizzel, a levest tálszervizzel, míg a főételt és a desszertet büfészervizzel oldjuk meg.

### ***3.2.6. A VENDÉGEK LÉTSZÁMA SZERINT***

- **Kis rendezvény**

50 fő alatti, a legtöbb rendezvényhelyszínen lebonyolítható rendezvény. Ilyen típusú rendezvény például egy kis létszámú esküvő, születésnap, grillparti, borkóstoló, vagy egy sajtótájékoztató.

- **Közepes rendezvény**

50-300 fő közötti rendezvény. Ilyen típusú rendezvény például egy konferencia vendégeinek szervezett koktélparti, gálavacsora, kávészünet, egy nagy létszámú lakodalom, vásárt, kiállítást megnyitó állófogadás, üzleti partnereknek szervezett estély, egy vendéglátó egységben, szállodában lebonyolított borvacsora, vagy egy szilveszteri bál.

- **Nagy rendezvény**

300 fő feletti rendezvény. A nagy rendezvényekhez már jelentős infrastruktúrára, nagy mennyiségű tárgyi, személyi feltételre van szükség. Ilyen típusú rendezvény például egy



cég által szervezett családi naphoz, nagyszabású sporteseményhez kapcsolódó ellátás, egy gasztronómiai rendezvény vagy fesztivál.

### **3.2.7. A LEBONYOLÍTÁS SZÍNVONALA SZERINT**

A vendéglátó rendezvények színvonalát alapvetően a rendezvényre jutó keretösszeg, valamint a vendéglátás körülményei (a lebonyolítás helyszíne, környezete, az alkalmazott díszítés és látványelemek, az étel- és italválaszték, a rendezvényt kiegészítő programok, az egy pincérre jutó vendégek száma stb.) határozzák meg.

- **Egyszerű rendezvény**

A megrendelőnek a rendezvényre fordítható pénzösszege, a keretösszeg alacsony, és nincs különleges elvárása a megrendelőnek. A nyújtott étel- és italválaszték szűk, az ellátáson kívül egyéb szolgáltatást nem vesznek igénybe.

- **Közepes színvonalú rendezvény**

A megrendelő magasabb keretösszeget biztosít a rendező számára. Fontos az ételek választéka, mennyisége és minősége, bár az italválasztékban nincsenek különleges minőségű termékek. Az egyszerű rendezvényektől az ellátás módjában, választékában, a terítésben, az alkalmazott díszítésben és az ételek tálalásában különböznek.

- **Különleges, exkluzív színvonalú rendezvény**

Napjainkban egyre nagyobb az igény az ilyen jellegű rendezvényekre. Különlegessé tehetjük rendezvényeinket egy érdekes helyszín kiválasztásával, a nyersanyagok megválasztásával, az ételek elkészítési módjával, új tálalási technikákkal és különleges minőségű italok felszolgálásával.

- **Protokolláris rendezvény**

A rendezvények célja a vendégek rangjához, az alkalom ünnepélyességéhez méltó vendéglátás. A vendéglátás kereteit a protokolláris szabályok határozzák meg, ezekhez igazodik a nagy gonddal összeállított, aprólékos munkával kialakított étel- és italsor, az éttermi munka ütemezettsége és a rangnak, ültetési rendnek megfelelő felszolgálás.

## **3.3. A RENDEZVÉNYEK LEBONYOLÍTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES FELTÉTELEK**

### **3.3.1. A RENDEZVÉNYEK TÁRGYI FELTÉTELEI**

A rendezvények lebonyolításához számos tárgyi feltételre van szükség. Természetesen rendezvényenként jelentős eltérés lehet abban, hogy a felsorolt tárgyi feltételek közül valójában melyik szükséges.

- **A rendezvény helyszíne**

#### ***Rendezvényhelyszínek zárt térben***

A rendezvények túlnyomó része az időjárás viszontagságaitól védett, zárt térben kerül lebonyolításra. A zárt terű helyszínek sokszínűsége jellemző, a rendezvények szervezhetőek éttermekben, szállodákban, kongresszusi központokban, rendezvényközpontokban, egyéb külső helyszíneken – mint például kastélyokban, múzeumokban –, vagy éppen a megrendelő saját lakásán, irodájában, telephelyén, üzemcsarnokában.

#### ***Rendezvényhelyszínek a szabadban***

Rendezvények lebonyolíthatók a vendéglátó egységhez, szállodához kapcsolódó kültéri helyszíneken, teraszokon, parkokban, kertekben. Rendezvények helyszínéül szolgálhatnak távol eső szabadtéri helyszínek is, például a megrendelő cégek telephelyei, üzemek udvarai, vízparti területek vagy szabadtéri sportpályák is.

#### • **A rendezvény terme**

A rendezvények egy részét nagy értékesítő térrel, rendezvényteremmel, rendezvénytermekkel rendelkező vendéglátó egységek, szállodák bonyolítják le.

Az ideális rendezvényteremhez szükséges hinterland:

- konyharész (rendezvénykonyha vagy tálalókonyha),
- banketoffice (előkészítő helyiség, ahol a rendezvények lebonyolításához szükséges felszerelések tárolása és előkészítése történik),
- italpult – söntéspult,
- szervizfolyosó – pincérközlekedő,
- szociális helyiségek,
- hulladéktároló.

#### • **Berendezési tárgyak, bútorok**

##### *Asztalok*

Normál éttermi asztal, bankettasztal, konferenciaasztal, koktélasztal (könyöklő), lerakóasztal, kiségitő asztal (gueridon), mobil büféasztalok.

##### *Székek*

Az asztalok méretéhez igazodó, kényelmes, rakásolható székek.

##### *Éttermi kocsik*

Egyszerű, flambírozó, salátás, desszertes és italos kocsikat használhatunk hűtött és melegentartó változatban.

##### *Büféberendezések*

Büféasztal, büfépult, mozgóbüfé (mobil büfé), büférendszerek, moduláris büférendszerek (Modular Buffet System - MBS, egymás alá, és egymás mellé helyezhető, változtatható magasságú, általában fémből készült, görgőkkel ellátott bútorlemek), különleges, új típusú büfék (futó-running büfé és úszó-floating büfé).

##### *Dobogó, színpad, táncparkett*

##### *Egyéb berendezési tárgyak*

Mobil, könnyen szállítható állványok ruhák, asztalszoknyák tárolására, mobiltükrök, a vendég irányítását szolgáló terelők, kordonok, paravánok és információs táblák.

##### *Konyhai gépek, berendezések*

A szokásos gépek, berendezések mellett jellemző a cook-chill (főzés-hűtés), a cook-freeze (főzés-fagyasztás) és a sous-vide technológia alkalmazásához szükséges gépek, berendezések használata.

Nagy létszámú ültetett rendezvények sikeres lebonyolítását teszi lehetővé a cook-chill technológiára alapozott bankettrendszer, amelynek keretében az ételkészítés és az ételfelszolgálat programozott formában, egységes rend alapján történik.

#### • **Asztali felszerelések**

##### *Textília*

Asztallapvédő textíliák, abroszok, asztalszoknyák (kasír), középtextíliák (napron), szettek, futók, asztali átvető, asztalközepek, asztalhuzatok, asztalkupakok (asztaltető), székhuzatok.

### ***Porcelán felszerelések***

Terítéktányér, svájci-, angol- vagy grilltányér, alaptányér, háromnegyedes tányér, desszerttányér, zsemletányér (couverttányér), mélytányér, pastatányér, levesescsészék és aljak, italcsészék és aljak, kannák, kancsók, porcelán tálak, egyéb porcelánok (pl. gyertyatartó).

### ***Tányérfedő (cloche)***

A tányérra helyezhető búra, amely lehetővé teszi az étel melegentartását. Tányérszerviz esetén használjuk.

### ***Evőeszközök***

Általában az alap evőeszközöket (nagykanalat, nagykést, nagyvillát, csészeleveshez használt kanalat, desszertkést, desszertvillát, desszertkanalat, kávéskanalat és a mokkáskanalat) használjuk, ritkábban a különleges evőeszközöket.

### ***Szervizeszközök***

Tálszerviz esetében szükségesek.

### ***Poharak***

Törekedni kell az ital fajtájának és jellegének megfelelő poharak használatára, de ennek a követelménynek nem lehet minden esetben pontosan megfelelni.

### ***Asztali leltár, asztali patika***

Lehetőleg só- és borsórlőt használjunk, de le is maradhat. A fogvájót és a patikaszerket a szervizasztalon kell előkészíteni.

### ***Asztali díszítőeszközök***

Asztal díszítőeszközök lehetnek a virágok, zöld növényzet, díszítő textíliák, kispasztikák, üveg vagy fém gyertyatartók stb.

### ***Egyéb asztali felszerelések***

Menükártya, menülap (büfékártya), névkártya, asztalszám, konferenciaboy (konferenciákon, tárgyalóasztalokon az üdítőitalok és ásványvizek elhelyezésére szolgáló dupla falú eszköz).

#### **• A büféasztalokon használt eszközök**

Emelvények, dobogók, kockák, lépcsők, hidak, állványok, tálkatartó alátétek, tartókarikák, világítóeszközök stb.

#### **• Tálaláshoz használt eszközök**

Ételek melegentartásához használt eszközök, ételek hűtéséhez használt eszközök, tálak, szervizeszközök, adagos tálalás eszközei.

#### **• Szállítóeszközök**

Gépjárművek, szállító ládák, rekeszek, termoládák, kézikocsik.

#### **• Díszítőelemek**

A terem díszítésére használt eszközök, világítótestek.

- **Munkaruha**

A pincérek munkaruhája rendezvényeken pincéregyenruha, klasszikus zakós pincéregyenruha, spencer, szmoking, frakk vagy egyedi rendezvényöltözlet lehet, emellett pincérkesztyű.

A szakácsok ruházata hagyományos vagy új típusú szakácsöltözlet.

- **Technikai berendezések**

Hang- és fénytechnikai berendezések, látványtechnika.

- **Számítógépes ügyviteli rendszerek**

A rendezvények nyilvántartására kialakított ügyviteli programok.

### ***3.3.2. A RENDEZVÉNYEK SZEMÉLYI FELTÉTELEI***

A rendezvények sikeres lebonyolításához elegendő számú, megfelelően képzett személyzetre, és a dolgozók jól szervezett irányítására van szükség.

Létszámhiány vagy a rendezvények számának hirtelen felfutása esetén a rendezvények lebonyolítását kiegészítő alkalmazásával is megoldhatjuk.

Kisebb vendéglátó üzletekben a rendezvények szervezésére, irányítására, lebonyolítására nincs külön személyzet, de nagyobb egységekben, szállodákban, catering és party service cégeknél erre a feladatra szakosodott csapatok (rendezvénypincérek, szakácsok, technikusok, segédmunkások, takarítók, kiegészítő személyzet) állnak rendelkezésre.

### ***3.3.3. ÉLELMISZER-BIZTONSÁG, MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS***

A vendéglátó rendezvények lebonyolításánál kiemelt szerepet kell kapnia a élelmiszerbiztonsággal és minőségbiztosítással kapcsolatos előírások betartásának.

## **3.4. A VENDÉGLÁTÓ RENDEZVÉNYEK SZERVEZÉSÉNEK MUNKAFOLYAMATA**

A rendezvényszervezés összetett feladat, hiszen az adott helyen és időben tartott összejövetellel kapcsolatos teljes körű előkészítő, szervező és összehangoló munkát magában foglalja.

A rendezvények szervezése a napi üzemeltetéstől jelentősen eltérő feladatokat ró az üzlet vezetőire és dolgozóira is. A rendezvények kulcsfontosságú eleme a tervszerűség és szervezettség. Egy sikeres rendezvény megszervezéséhez alaposan fel kell mérni a lehetőségeket és az igényeket, és pontosan meg kell tervezni a legapróbb részleteket is.

Bármilyen jellegű rendezvényről van is szó, akkor lesz sikeres a rendezvény, ha el tudjuk érni a vendégnél a rácsodálkozást, divatos kifejezéssel élve, a „wow-hatást”.

### ***3.4.1. AZ ÉRTÉKESÍTÉS ELŐKÉSZÍTÉSE***

- **Az ajánlathoz szükséges információk összeállítása**

Ennek keretében történhet a rendezvénytájékoztató (Banquet kit), különböző ajánlati csomagok (esküvői, konferencia, céges rendezvénycsomag) és a referenciaanyagok összeállítása.

A Banquet kit ad általános információt arról, hogy a vendéglátó egység, szálloda, rendezvényközpont, egyéb külső rendezvényhelyszín milyen típusú rendezvényeket tud lebonyolítani.

Az összeállított anyagok a rendezvények hírverésének kiváló eszközei lehetnek.

- **A dokumentáció és a számítógépes programok előkészítése**

A hatékony és minden apró részletre kiterjedő rendelésvétel alapját adhatják azok a dokumentációs anyagok és számítógépes programok, amelyek megkönnyítik a rendezvények megrendelését és az adatok nyilvántartását.

A dokumentációs anyagok lehetnek a **checklistek** (ellenőrző jegyzékek), számítógépes program esetén a **rendezvénylap** (BEO), számítógépes program hiányában pedig a **rendelésvételi ív**.

Az adatok nyilvántartását manuálisan és/vagy számítógépes programokban végezzük.

### **3.4.2. A RENDEZVÉNYEK FELVÉTELE**

- **Tájékoztatás**

A megrendelő személyesen, telefonon, e-mailben is tájékozódhat, vagy a vállalkozások honlapján talál részletes információt a rendezvényhelyszínekről, azok paramétereiről, a lebonyolítási formáiról, a választékról és az esetleges kiegészítő szolgáltatásokról.

Személyes érdeklődés során a vendéggel közösen járjuk be a rendezvényhez kapcsolódó helyszíneket, a rendezvénytermet, külső helyszíneket, ismertetve az ellátás lehetséges formáit és a kiegészítő szolgáltatások fajtáit.

- **Tájékozódás**

A rendezvénnyel kapcsolatban mi is tájékozódunk. Igyekszünk minél több információval rendelkezni, egyrészt hogy megalapozott árajánlatot tudjunk adni, másrészt, hogy mérlegelni tudjuk a rendezvény vállalását.

- **A vállalás mérlegelése**

Az ajánlatadás előtt az ismeretek birtokában gazdasági és üzletpolitikai szempontból célszerű mérlegelni a rendezvény vállalását.

- **Ajánlat előkészítése**

Az ajánlat előkészítése során történik az ellátással, szolgáltatással kapcsolatos igények, elvárások, feladatok számbavétele, és gyakorlatilag a rendezvény beárazása.

- **Ajánlat adása a megrendelőnek**

Az ajánlat összeállítása kisebb rendezvényeknél történhet azonnal, míg nagyobb rendezvényeknél lehet akár több napos, hetes pontosítás eredménye is. Az ajánlat ennek függvényében, de egyéb okból is, többször változhat.

Az ajánlatban kerül meghatározásra a végösszegeken kívül a fizetési mód, az előleg, a fennmaradó összeg fizetési ütemezése, annak nagyságrendje, határideje, a lemondás feltételei.

- **Ajánlat elfogadása**

Legideálisabb, mikor a megrendelő a választékot, az árat, a feltételeket azonnal elfogadja. Legtöbbször a megrendelő az ajánlat elfogadását az elküldött árajánlat formanyomtatványán aláírásával vagy e-mailben igazolja vissza.

- **Szerződéskötés**

Szerződés keretében történik az elfogadott ajánlat véglegesítése. Az ajánlathoz hasonlóan tartalmazza az alapadatokon kívül az összes szolgáltatást és ellátást, napi bontásban, létszámmal, egységárral és értékben. A szerződés tartalmazza az előleg, a fennmaradó összeg fizetési ütemezését, annak nagyságrendjét, a befizetések határidejét, a fizetés

módját, a lemondás feltételeit, továbbá az általános, a rendezvények lebonyolításával kapcsolatos egyedi szerződési feltételeket, szempontokat. A szerződés a megrendelő és az ajánlatadó – azaz a szerződő felek – közös aláírásával jön létre.

### **3.4.3. A RENDEZVÉNYEK ELŐKÉSZÍTÉSE**

#### **• Rendezvényösszesítő elkészítése**

A végleges megrendelések alapján lehet elkészíteni a naprakész **rendezvényösszesítőt**, mely alapinformációt ad arról, hogy adott rendezvénytermekben, külső rendezvényhelyszínen milyen rendezvényt bonyolítunk le.

#### **• Forgatókönyv elkészítése**

A forgatókönyv tartalmazza a rendezvénnyel kapcsolatos összes feladatot időrendi sorrendben, szervezeti egységenként, a végrehajtásért felelős személy megnevezésével. A forgatókönyv a rendezvény teljes dokumentációja, mely a gyakorlatban a minden információval feltöltött rendezvénylap (BEO) és mellékletei lesznek.

#### **• Diszpozíció, területenkénti feladatok kidolgozása**

A forgatókönyv alapján történik szervezeti egységekre, munkaterületekre vonatkozó konkrét feladatok számbavétele. A diszpozíció a rendezvény előkészítésével és lebonyolításával kapcsolatos vezetői utasítás. Az érintett részlegeknek a diszpozíció alapján kell felkészülniük a rendezvényre.

A diszpozíciók az érintett területeken kinyomtatva kerülnek kihelyezésre.

#### **• Munkabeosztás készítése**

Az érintett részlegek vezetői a diszpozíció alapján készítik a rendezvényhez kapcsolódó munkabeosztásokat.

#### **• Munkamegbeszélések tartása**

A munkamegbeszélés különböző formái képzelhetők el:

- vezetői megbeszélések (BEO meeting),
- munkaterületenkénti megbeszélések,
- munkaterületek, részlegek közti megbeszélések,
- külső szolgáltatókkal történő megbeszélések,
- megrendelővel történő megbeszélések (Pre-con meeting).

#### **• Közvetlen előkészítő tevékenység (mise en place - MEP)**

Az előkészítő tevékenység rendezvényenként változó, mely érintheti a termék takarítását, a bútortat beállítását, az eszközök tisztítását, az asztalok, büféasztalok terítését, a menükártya elkészítését, a rendezvénysátor felállítását, az audiovizuális eszközök bekészítését, összeszerelését, a termék díszítését, kitelepüléskor az eszközök csomagolását, grillpartikon a nyersanyagok pácolását stb.

### **3.4.4. A RENDEZVÉNYEK LEBONYOLÍTÁSA**

#### **• Lebonyolítás előtti ellenőrzés**

Vizsgálni kell, hogy az előkészítés szakmailag kifogástalan-e. Ellenőrizni kell a személyzet létszámát, megjelenését, a placcebeosztást, a konyhai bekészítést, a rendezvényterem rendjét és tisztaságát, a vendégutak, az illemhelyek állapotát, tisztaságát, a ruhatárt, a rendezvényteremben a hangosítást stb.

- **Rendezvény előtti munkamegbeszélés**

Ennek keretében történik a placconkénti feladatok átbeszélése – melyik munkaterületen, ki, mit végez – az étel és italválaszték ismertetése, a rendezvényprogram alapján a felszolgálás menetének, ütemének meghatározása.

- **A vendégek fogadása**

A vendégek fogadása a megrendelővel egyeztetett helyszínen és módon történik.

- **Az ellátás lebonyolítása**

Az ellátás lebonyolítása rendezvénytípusonként különböző lehet. Más feladatot jelent például egy díszétkezés, egy állófogadás, egy borkóstoló vagy egy grillparti lebonyolítása.

- **Folyamatos kapcsolattartás a megrendelővel**

A megrendelővel a lebonyolítás során a kapcsolatot a felelős szakmai vezető tartja.

- **A vendégek folyamatos figyelemmel kísérése**

A rendezvény során figyelemmel kell kísérni a vendégek magatartását, reakcióit, elégedettségét, és azonnal intézkedni kell ott, ahol szükséges.

- **A menetrend figyelemmel kísérése**

Előrelátónak kell lenni, gondolatban legalább 30 perccel a forgatókönyv szerinti esemény előtt kell járni, hogy reagálni tudjunk az esetleges csúszásokra.

- **A számla elkészítése**

Magánjellegű rendezvény esetében (esküvő, ballagási ebéd, születésnap stb.) a számla összeállítása a megrendelő kérésére történhet csak.

Hivatalos, több napos rendezvény esetében a megrendelővel vagy megbízottjával naponta és rendezvényenként tételesen egyeztetjük a terhelendő összegeket, melyeket, ha rendben talál, aláírásával igazol.

- **Elköszönés a vendégektől, megrendelőtől**

A rendezvénynek akkor van vége, ha a megrendelő ezt jelzi nekünk és vendégeinek. Minden vendégtől el kell köszönni, bár siettetni távozásukat ezzel nem szabad.

### ***3.4.5. A RENDEZVÉNYEK UTÓMUNKÁLATAI***

- **Rendrakás**

A rendrakás, a szakosított lerámolás után a dolgozók feladata a terem eredeti állapotába történő visszaállítása, vagy előkészítése a következő rendezvényre, az eszközök számbavétele, elrakása, a hátsó pálya rendezése.

- **Elszámolás, elszámoltatás**

Ennek keretében történik a megrendelővel való elszámolás, a végszámla kiállítása.

El kell számoltatni az egység részlegeit (konyha, étterem, italpult), árukiadás, fogyasztás, árbevétel szempontjából. Sokszor történik utókalkuláció készítése is.

A raktárból kivételezett eszközökkel, és a rendezvényszervezésben részt vevő partnerekkel, külső szolgáltatókkal is el kell számolni.

- **Értékelés, minősítés**

Az értékelés kiterjed a rendezvényen résztvevők munkájára, az ellátás és szolgáltatás minőségére, a külső partnerekkel való együttműködésre. Az értékelés történhet szóban és

írásban, kérdőívek kitöltésével. Az értékelést végezhetik az egység vezetői, a megrendelő, de a rendezvényen részt vevő vendégek is.

- **Jelentés készítése**

A tapasztalatokról érdemes rövid írásos jelentést is készíteni, amelyben szerepelnek a rendezvénnyel kapcsolatos pozitív és negatív vélemények, a vendégek észrevételei és az esetleges javaslatok is.

- **Archiválás**

A rendezvényhez kapcsolódó berendezési rajzokat, megrendeléseket, ajánlatokat, egyéb írásos anyagokat, fényképeket, videofelvételeket esetleg megjelenő újságcikkeket érdemes megőrizni, hiszen egy későbbi ajánlattételhez fel tudjuk ezeket használni.

### **3.5. A VENDÉGLÁTÓ RENDEZVÉNYEK ÜGYVITELE**

#### **3.5.1. A RENDEZVÉNYEK ADATAINAK RÖGZÍTÉSE**

A rendelésvétel fontos része a rendezvénnyel kapcsolatos információk rögzítése. Korábban a vállalkozások egyedi formanyomtatványt, **rendezvényfelvételi ívet** állítottak össze, manapság a rendezvényszervezési tevékenységre kifejlesztett számítógépes programok térhódításával a programok rendezvénylap sablonját használjuk.

- **Rendezvénylap (BEO)**

Sok vállalkozás használ ma már számítógépes programot a rendelés felvételénél. A programban található, a rendelésvételre használt sablonra korábban a rendezvényív, rendezvénylap elnevezéseket használtuk, ma már gyakorlat az ennek megfelelő angol kifejezések használata, mint Banquet Event Order (BEO), Banquet Function Sheet (FS), Banquet Function Plan (FP). A rendezvénylap (BEO) formája, felépítése, terjedelme, programonként változó, de tartalmuk közel azonos.

A rendezvénylap (BEO) a rendezvényszervezés olyan dokumentuma, mely tartalmazza a rendezvénnyel kapcsolatos összes információt. Ez a dokumentum lesz az alapja a rendelésvétel során:

- a megrendelővel való egyeztetésnek (időpont, ütemterv, ellátás választéka, rendezvényhelyszínek, technikai igények stb.),
- az ajánlatadásnak (árajánlat),
- a lebonyolítás folyamatának (forgatókönyv),
- az érintett területek közti belső kommunikációnak (vezetői értekezletek, munkamegbeszélések stb.),
- a rendezvényt érintő további megbeszéléseknek (például külső szolgáltatók stb.),
- a megrendelővel történő utolsó egyeztetésnek (Pre-con meeting).

A rendezvénylap (BEO) egy rendezvényeket bonyolító szálloda esetében például az alábbi adatokat tartalmazza:

- a rendezvény alkalma,
- a rendezvény időpontja/időtartama,
- a vendégek létszáma,
- a rendezvényt felvevő/felelős neve,
- megrendelő neve/számlázási neve,
- megrendelő számlázási címe,
- megrendelő postázási címe,



- megrendelő kapcsolattartójának neve,
- kapcsolattartó telefonszáma,
- kapcsolattartó e-mail-címe,
- szállásigény,
- parkolók,
- VIP vendégek/bekészítések,
- menetrend napi bontásban:
  - időpont/időtartam,
  - esemény/felelős vezető,
  - helyszín,
  - létszám,
  - ellátás módja,
  - ellátás választéka,
  - termék berendezése,
  - audiovizuális eszközök,
  - egyéb kiegészítő szolgáltatások,
  - egyéb információk (terítés, ültetési rend - asztalrend, protokolláris kötöttségek, speciális ellátást igénylők, dekoráció stb.),
  - ellátások, szolgáltatások, kiegészítő szolgáltatások ára, bérleti díjak,
- terhelés módja/egyéni számla/főszámla,
- számlát aláíró megrendelő részéről,
- számlakiegyenlítés módja.

#### ● **Rendezvényfelvételi ív**

Számítógépes program hiányában a rendezvények adatainak rögzítését sokszor egyedileg kialakított rendelésfelvételi íven végezzük. Kitöltése manuálisan vagy szerkesztett formában, Excelben, Word-ben történik. Funkcióját és tartalmát tekintve a rendezvénylappal (BEO) azonos.

### **3.5.2. A RENDEZVÉNYEK ADATAINAK NYILVÁNTARTÁSA**

Az adatok nyilvántartását manuálisan és/vagy számítógépes programokban végezzük.

#### ● **Rendezvénytükkör (tabló)**

A rendezvénytükkör naprakészen nyújt információt a rendezvénytermek foglaltságáról. Míg korábban a gyakorlatban tablószerű formanyomtatványok kitöltése volt jellemző, mára többnyire számítógépes programokat használunk.

A rendezvénytükkör információt ad arról, hogy:

- adott időpontban melyik rendezvényterem foglalt vagy szabad,
- adott időintervallumban milyen rendezvények várhatók.

A rendezvénytükkör készülhet havi, napi bontásban, ezen belül a rendezvény időtartamának jelölésével.

A rendezvénytükkör a számítógépes programokban általában színek szerint tartalmazza a munkaszervezés szempontjából fontos információkat: a végleges (definit), a nem végleges (opciós), valamint az időközben törölt rendezvényeket is.

Egyes számítógépes programoknál a rendezvény ikonjára kattintva megjelenik a rendezvényhez kapcsolódó összes aktuális információt tartalmazó rendezvénylap (BEO).

- **Rendezvénykönyv**

A rendezvénykönyvben történik a rendezvények manuális nyilvántartása dátum és idő szerint, a rendezvények megnevezésével. A rendezvényekről további információt a rendezvenymappákban található rendelésvételi ívek tartalmazzák. A rendezvénykönyv használata a kevés rendezvényt lebonyolító vagy egy értékesítőhellyel rendelkező vendéglátó egységekben jellemző.

- **Rendezvenymappa**

A rendezvenymappákban történik az aktuális rendezvényfelvételi ívek tárolása, adott hónapra vonatkozóan, napi bontásban. Változás esetén a rendelésvételi ívet kicserélik, amennyiben nem jelentős a változás, felülírják.

Rendezvenymappákat használhatunk a kinyomtatott rendezvénylapok (BEO) tárolására is.

- **Számítógépes program**

A számítógépes programokban a rendezvénnyel kapcsolatos összes adat a rendezvénylap (BEO) sablon alapján kerül feltöltésre, melynek során a dokumentum automatikusan sorszámot kap. A sorszám alapján lesz a későbbiekben a rendezvény beazonosítható. Bármilyen változás esetén, vagy utólagos egyeztetésnél, elegendő a rendezvény BEO számára hivatkozni.

Az aktuális rendezvénylap (BEO) a számítógépes rendszeren keresztül jut el az érintett területek vezetőihez, melyet a területek többnyire nyomtatott formában, rendezvenymappákban is tárolják.

### **3.5.3. A RENDEZVÉNYEKHEZ KAPCSOLÓDÓ GAZDASÁGI SZÁMÍTÁSOK**

- **Kalkuláció**

A rendezvények gazdaságosságának méréséhez különböző kalkulációs feladatokat kell elvégezni:

- Ajánlati árak meghatározása.
- A rendezvényekhez kapcsolódó elő-és utókalkulációk elkészítése.
- Állandó és változó, illetve közvetlen és közvetett költségekkel történő kalkuláció.
- Fedezeti pont számítása.

- **Személyi jellegű költségek**

A rendezvények jelentős költségtényezője a személyi jellegű költségek:

- Munkabérek és közterhei.
- Alkalmi munkavállaló költségei.

- **Valutaárfolyamok**

Az ajánlatok árait gyakran valutában adjuk meg, ezért számítási feladatok lehetnek:

- Az árak meghatározása valutában.
- Árfolyamváltozás hatásának számítása.

### **3.6. A BÜFÉK SZERVEZÉSE**

Napjaink jellemző értékesítési módja a büfészerviz. A büfészerviz az üzleti rendezvények, kongresszusok, konferenciák, meetingek szüneteiben a vendégek gyors, szakszerű étkeztetésében, a kávészünet, az ebéd, vacsora lebonyolításában nélkülözhetlenné vált,

ugyanakkor a szállodai reggeliztetés, a félpanziós, teljes panziós és all inclusive ellátás is elképzelhetetlen nélküle.

A büfészerviz keretében az ételeket és italokat büféasztalokon, pultokon, éttermi kocsikon helyezük el. A vendégek magukat szolgálják ki, pincérek, szakácsok segítenek a választásban, tálalásban.

### **3.6.1. A BÜFÉK CSOPORTOSÍTÁSA AZ IGÉNYBEVEVŐK KÖRE SZERINT**

- **Nyitott büfé**

A nyitott büfé előre nem megrendelt, mindenki számára igénybe vehető büfészolgáltatás.

- **Zárt büfé**

Zártkörű rendezvények büfészolgáltatása, amelyet csak a meghívott vendégek vehetnek igénybe.

### **3.6.2. A BÜFÉASZTALOK ELHELYEZÉSE SZERINT**

- **Középre elhelyezett büféasztal – Büfésziget**

A büfészigetekenél a vendégek az asztalokat, pultokat körbejárhatják. Kettős büfésziget elhelyezésekor a szerviztevékenységet „becsempésszük” az asztalok közé.

- **Falhoz tolt büféasztal**

A büféasztalokat részben vagy a falra teljesen rátolva helyezük el. Sorbüfének vagy „háromoldalas” büfének is szoktuk nevezni, mivel a vendégek az alakzat három oldalát tudják csak igénybe venni.

- **Tagolt, több állású büféasztalok**

A nagyobb rendezvények esetén célszerű a vendégtömeget több büféasztallal, illetve szigetbüfével kombináltan minél jobban „széthúzni”, ezzel is csökkentve a sorban állás idejét.

### **3.6.3. A BÜFÉK CSOPORTOSÍTÁSA KÍNÁLATUK SZERINT**

- **Ételbüfék**

A büféasztal kínálata az étkezés típusához (reggeli, brunch, ebéd vagy vacsora) igazodik. A büféasztalok speciális változata a különböző témákhoz (nemzetek régiók, konyhája) igazodó **tematikus büfé**. A szakácsok gyakran barangolnak a gasztronómia világában, aminek eredménye lehet például egy magyar, olasz, indonéz vagy valamilyen régió ételeit bemutató büféasztal.

A **modern büfé** koncepciójának megfelelően megjelentek az ún. **degusztációs büfék** is, amelyeken hideg-meleg finger foodok kerülnek elhelyezésre, főként kóstolási céllal. A degusztációs büféket gyakran kombinálják flying service-zel.

- **Italbüfék**

Az italok kínálására külön italbüfét hozunk létre. Az italbüfé az egyszerű büféasztaloktól a különböző berendezési tárgyakkal felszerelt pultokig sokféle változatban készíthető elő.

- **Látványbüfék**

A büfék között külön csoportot alkotnak a látvány- és élménybüfék. Az ital látványbüfékre legtöbbször a bár kifejezést használjuk: például koktélbár, kávébár, borbár vagy smoothie-bár.

### 3.6.4. A BÜFÉK CSOPORTOSÍTÁSA AZ ÉTELVÁLASZTÉK SZERINT

- **Hidegbüfé**

Az ételt kínáló büféasztalok leggyakoribb formája. Ez lehet például egy egyszerű büfé szendvicsekkel és kanapékkal (szendvicsbüfé), vagy nagy választékban, különböző hideg ételeket, salátákat, édességeket, gyümölcsöket és sajtokat tartalmazó büfé.

- **Melegbüfé**

Napjaink egyik leginkább terjedő büféformája. A meleg ételeket infralámpákkal, tálmelegítőkkal vagy chafingekkel lehet az előírt hőmérsékleten tartani. Ennél a büféformánál igénylik a vendégek leginkább a segítséget, ezért az ételeket többnyire szakács tálalja ki számukra. Napjainkban különösen divatosak a látványkonyhai elemeket is tartalmazó melegbüfék.

- **Kombinált büfé**

A hideg és meleg ételek választékát egyszerre nyújtó büfé. A kombinált büféről a vendég egy komplett ételsort is össze tud állítani, a hideg előételtől kezdve a levesen és főételen át, egészen a befejező fogásig.

### 3.7. AZ ÁLLÓFOGADÁS SZERVEZÉSE

#### **Állófogadás – Standing Reception – Réception debout – Stehempfang**

Az állófogadás célja a rendezvény résztvevői számára ünnepélyes, az általánostól eltérő vendéglátás biztosítása. Különlegességet, változatosságot nyújt a lebonyolítás formájában, az étel- és italválasztékban.

Az állófogadás kimondottan látványos módon megvalósítható rendezvény, nagy vendéglétszámot, viszonylag rövid idő alatt lehet ellátni. Az állófogadás időtartama általában 1–2 óra.

Az állófogadás során a vendégek ellátását büfészervizzel oldjuk meg. Az étel- és italválasztékot büféasztalon helyezük el, a vendégek az ételeket, italokat koktélasztalok mellett állva fogyasztják el. Az állófogadás egyik formája a kevésbé formális, kötetlen **koktélfogadás**. Ebben az esetben a vendégek ellátása tálcáról való kínálással (flying service) történik.

#### 3.7.1. AZ ÁLLÓFOGADÁS FORMÁI

- **Az állófogadás színvonala szempontjából**

##### ***Egyszerű fogadás***

Egyszerűsége megmutatkozik az ételek nyersanyagaiban, választékában és tálalásában, az italok minőségében.

##### ***Emelt szintű fogadás***

Az egyszerű fogadáshoz képest a választék szélesebb, az ételek drágább alapanyagokból készülnek, megjelenésük igényes, és minőségi italok is szerepelnek a kínálatban.

##### ***Magas szintű fogadás***

A választék kiegészül meleg ételekkel, valamint prémium minőségű italokkal. Külsőségeiben és választékában is a legmagasabb színvonalú rendezvény.

- **Az ellátás jellege szempontjából**

***Főétkezés jellegű***

Az állófogadáson a főétkezésre jellemző választékban és mennyiségben kínáljuk az ételeket, italokat. A választékból egy teljes ételsor is összeállítható (előétel, leves, főétel, saláta, befejező fogások). Az ellátás módja büfészerviz.

***Nem főétkezés jellegű***

A főétkezésektől eltérő időben, szűkebb választékot és kevesebb mennyiséget kínálunk. Apró sós és édes falatok, finger foodok, mini szendvicsek és gyümölcsök szerepel a választékban. Az ellátás módja tálcán történő kínálás (flying service).

### **3.7.2. AZ ÁLLÓFOGADÁS SPECIÁLIS FELTÉTELEI**

Az állófogadásoknál vendégenként legalább 1,2–1,5 m<sup>2</sup> alapterületet kell biztosítanunk. Az állófogadások lebonyolításához büféasztalok és koktélasztalok szükségesek. Általában 10 fő vendégenként egy koktélasztalt állítunk be. Magas szintű eseményeken koktélasztalonként 5–7 fő vendéggel számolunk.

A pincérek számát a vendégek létszáma, az állófogadás jellege (főétkezés vagy nem főétkezés jellegű), a színvonal (egyszerű, emelt szintű, magas), az alkalmazott szerviz (például büféasztalnál, tálcáról való kínálással), és a munkafolyamatok (bútorok beállítása, terítés, büféasztalok feltöltése, aperitif italok felszolgálása stb.) ismeretében lehet kiszámítani. Az állófogadás lebonyolításánál a színvonal függvényében az egy pincérre jutó vendégszám 10–30 fő között van.

### **3.7.3. AZ ÁLLÓFOGADÁS SPECIÁLIS SZERVEZÉSI FELADATAI**

- **Rendelésfelvétel**

A rendelésfelvételt az általános szabályok szerint végezzük, és adunk ajánlatot. Emellett kérdezzünk rá az esetleges protokolláris kööttségekre, és egyeztessük a rendezvény programját is!

A megrendelő figyelmét hívjuk fel arra, hogy az állófogadáson a szokásoshoz képest nagyobb étel és italmennyiséget kell biztosítani, mivel az étkezés teljes ideje alatt az ételekből a teljes választékot kell nyújtani.

- **Előkészítés**

Az állófogadásokon, annak időtartama miatt, az ételek elfogyasztására rövidebb idő áll rendelkezésre, ezért nagy felületű büféasztalt kell biztosítani, hogy már kezdéskor az ételválaszték, az eszközök nagy része az asztalon elhelyezhető legyen. A büféasztalok, számát meghatározza a vendégek létszáma és a terem adottsága. A büféasztalokat úgy kell elhelyezni, hogy a vendég belépéskor rálásson a választékra, ugyanakkor ne okozzon torlódást.

- **A vendégek fogadása**

A rendezvény hivatalos kezdési időpontja előtt általában 15 perccel a házigazda a terem bejáratánál, a fogadási vonalon várja a vendégeket. Ezután a vendégeket welcome itallal kínáljuk. A hivatalos kezdési idő után legalább 30 perccel a házigazda többnyire beszédet, pohárköszöntőt mond. Az étkezés akkor indul, amikor a házigazda erre jelt ad, beszéde végén jó étvágyat kíván.

### ● **A vendégek ellátása**

Az ételbüféknél az ételek kínálása, szervírozása, a tálak folyamatos cseréje, a kiemelők feltöltése, a chafingek utántöltése történik. A büféasztalnál a vendégek maguk szednek, pincérek vagy szakácsok segíthetnek a tálalásban.

Az italbüfénél vagy italpultoknál történik az italtálcák feltöltése, az italok kínálása, utántöltése. Az italok kínálása két módon történhet: a büféasztalról vagy pincérek által tálcáról.

A pincérek feladata a vendégek érkezésétől kezdve az welcome ételek, italok kínálása, flying szervíz esetén a tálcáról való kínálás (finger foodok, vegyes italkínálók stb.), a szennyes edények, tányérok poharak, evőeszközök folyamatos lerámolása és pótlása.

Hivatalos jellegű állófogadásnál kiemelt szerepe van a kávénak, mert kínálása annak a jele, hogy hamarosan véget ér a rendezvény.

A fogadás időtartamán belül a távozás időpontját a vendégek viszonylag szabadon választhatják meg, bár a fővendég távozását illik megvárni.

### ● **Befejező műveletek**

A befejező műveletek keretében történik a büféasztalok végső lerámolása, épített pultok esetében azok bontása, az eszközök tisztítása, eredeti helyükre visszapakolása, esetleg elcsomagolása, raktározása, a terem visszarendezése, bútorok beállítása, szükség esetén a terem takarítása.

#### **3.7.4. AZ ÁLLÓFOGADÁS VÁLASZTÉKA**

Állófogadásokon az ételeknek – függetlenül az ételek jellegétől – falatnyi méretűnek kell lenniük, hogy lehetőleg ne legyen szükség késsel történő darabolásra. Az ételcsoporton belül legyenek helyesek az ételek közti arányok, hogy a rendezvény ideje alatt a teljes választékot tudjuk biztosítani.

A nem főétkezés jellegű állófogadások ételválasztékában főként étvágyfaloatokat, finger foodokat, valamint egyéb készítményeket (salátákat, édességet stb.) szerepeltetünk, melyeket kis adagokban tálalunk.

A főétkezés jellegű állófogadásoknál biztosítani kell, hogy a vendégek az ételfogások klasszikus sorrendjét betartva választhassanak a készítményekből.

Az italválaszték tartalma általában a következő: palackozott ásványvizek, szénsavas üdítők, szörpök, szénsavmentes üdítők (rostos, szűrt üdítők, limonádék), fehér-, rozé-, vörös- és csemegeborok, pezsgők, sörök (csapolt világos, palackos világos, barna, búza, alkoholmentes), röviditalok, feketekávé.

### **3.8. A BÁL SZERVEZÉSE**

#### **Bál – Ball – Balle – Ball**

A bálók egyéb táncmulatságoknál hosszabb ideig tartó, ugyanakkor hagyományos elemekkel, szabályokkal rendelkező társasági összejövetelek.

A vendéglátó üzletek bálokkal kapcsolatos sajátos szervezési feladatait alapvetően befolyásolja, hogy saját kezdeményezésű vagy külső személy a megrendelő.

A vendéglátó egység, szálloda maga kezdeményezheti a bál megszervezését (például egy szilveszteri bált, farsangi bált stb.). Az ilyen nyílt jellegű bálra bárki megvásárolhatja a belépőjegyet.

A vendéglátó egység, szálloda, party service cég egy társadalmi, gazdasági szervezet vagy magánszemély megbízásából is szervezheti a bált. A külső megrendelő által szervezett bál nyílt és zárt rendezvény is lehet.

A klasszikus báloknak hagyományos helyszínei vannak (ami gyakran egy-egy nevezetes, nagy múltú épület), és 20:00 óra az esemény kezdési időpontja.

A klasszikus báloknál tradicionálisan meghatározott az öltözet (dress code), valamint az etikett, a viselkedés társas szabályai (etikett) is.

### ***3.8.1. A BÁL SPECIÁLIS FELTÉTELEI***

A bálók szervezésének alapvető feltétele a megfelelő kialakítású és befogadóképességű bálterem. Bálokon a tánc miatt vendégenként legalább 2-2,5 m<sup>2</sup> alapterületet kell biztosítanunk.

A bálokon a zenekar részére színpadról, a tánc számára megfelelő méretű táncparkettről kell gondoskodni. Amennyiben a helyiség nem rendelkezik ezekkel, úgy lehetőség van mobil színpadelemek, parkett-elemek beszerzésére, elhelyezésére. A színpad, illetve a táncparkett mindenképpen központi helyre kerüljön. A vendégek elhelyezése napjaikban jellemzően körasztaloknál történik. A szükséges asztalok számát meghatározza az asztalok átmérője, és a vendégek létszáma.

A bálók egyik fontos hangulati eleme a bál jellegéhez, alkalmához igazodó díszítés. Egy szilveszteri bál például elképzelhetetlen léggömbök, lampionok, girlandok és konfettik nélkül. Az étkezés gyors lebonyolítása, a vacsora felszolgálása viszonylag nagy dolgozói létszámot igényel, az egy pincérre jutó vendégszám 15-20 fő. A vacsorát követő időszakban viszont a vendégek ellátásához már kisebb személyzet is elegendő.

A pincérek egyenruhája igazodjon a bál jellegéhez: a klasszikus bálokon a pincérek frakkot viselnek, fekete csokornyakkendővel, fehér kesztyűvel.

### ***3.8.2. A BÁL SPECIÁLIS SZERVEZÉSI FELADATAI***

#### **• Rendelésfelvétel**

A bálók rendelésének felvételénél a rendezvény összetettsége miatt aprólékosan kidolgozott checklistet használunk.

#### **• Előkészítés**

A bálók előkészítését meghatározza az ellátás módja, ami történhet ültetett büféasztalos fogadással, illetve díszítkezéssel.

Az előkészítés egyik fontos eleme a vendégasztalok helyének átgondolt megtervezése, a teremrajz elkészítése, majd ez alapján az asztalok beállítása. Az asztalok helyének kijelölésénél alapvető szempont, hogy a vendégek lássák a színpadon zajló eseményeket, a bál fő attrakcióit.

A bálokon lehetőség van az asztalok rangsorolására is. Az asztalok helye előre rögzített, rangsorolásuk a színpad, az attrakció helyétől függően pontosan meghatározható, amit a belépőjegy árában érvényesíteni lehet.

#### **• A vendégek fogadása**

A bálokon a vendégek fogadásának többnyire nincs kötött ceremóniája. Kivételt képez a klasszikus bál, ahol a vendégek bevonulása a báli külsőség egyik lényeges eleme.

A vendégeket az előzetesen elkészített asztalfoglalási terv, ültetési rend alapján helyezzük el az asztaloknál. Nagy létszámú bálloknál célszerű ültetési táblát, valamint vendéglistát elhelyezni a fogadóterben. Az asztalra asztalszámot és ültetőkártyákat is helyezhetünk. Sétálójegyes ellátás esetén a vendégnek nem biztosítunk külön ülőhelyet.

- **A vendégek ellátása**

A vendégek étellel történő ellátása többféle módon is történhet.

***Menürendszerrel***

A vendégek előre összeállított menüt kapnak. Ez lehet egy fajta menü, illetve van, amikor több menüből is lehet előre választani. A menü összeállításakor vegyük figyelembe a speciális ellátást igénylőket!

***Büfészervizzel***

Az ételek és italok kínálását büféasztalok segítségével oldjuk meg.

***Vegyes megoldással***

Nagyobb bálloknál vegyes típusú ellátásra is lehetőség van. A megvásárolt belépőjegytől függően a vendégek egy részét díszétkezésen, míg a többi vendéget egy külön teremben állófogadás keretében látjuk el. Ennek oka lehet a hely jobb kihasználása és a bevétel optimalizálása.

Egyes szállodák az étterem befogadóképességének szűk keresztmetszete és a beépített büfészigetek miatt az étteremben az ellátást ültetett büfészervizzel, míg a bálteremben vagy különteremben díszétkezéssel oldják meg.

Megemlíthetjük még a szilveszteri bálók klasszikus ellátási formáját is, amikor a vendégek étkezése a vacsora során díszétkezéssel, míg éjfél után büfészervizzel történik.

***Sétálójeggyel***

A sétálójegy olyan báli belépő, amely a vendég részére nem biztosít külön ülőhelyet, és a jegyük csak korlátozott ellátásra jogosít (például az üdvözlő italra és üdvözlő falatokra, vagy például szilveszterkor az éjféli büfére).

A bállokon a vendégeket a fogadóhelyiségben tálcán kínált üdvözlő itallal (welcome drink) várjuk. A többi italt a vendégek asztalánál szolgáljuk fel, de külön italbárokat is felállíthatunk.

### **3.8.3. A BÁL VÁLASZTÉKA**

Bármely, az előzőekben ismerttetett ellátási formát is választjuk, az ételválaszték legyen különleges, elsőrendű, szakmailag kifogástalan. Emellett ma már elvárás olyan ételek beállítása, amelyek alternatívát kínálnak az allergénekre érzékeny és a vegetáriánus vendégeknek is.

Egyes bálloknál a rendezvény hosszabb jellege miatt, akár több étkezés beállítása is elképzelhető.

A köszöntő, aperitif italok kínálása mellett lényeges, hogy az italok illeszkedjenek a kínált ételekhez. Mindig nagy sikere van az ital- és kóktélbároknak, a speciálisan egy-egy italfajtára szakosodott kóstolópultoknak. A rendezvényekre természetesen emellett egyedi választékú itallapot is összeállíthatunk.

Törekedni kell a bálon a vendégkör igényeinek legjobban megfelelő zene kiválasztására: a leginkább elfogadott a különböző zenei irányzatok keveréke.



A műsor összeállításánál mindenképpen igazodni kell a vendégkör igényeihez, illetve törekedni kell a különböző műsorszámok optimális arányának megtalálására.

A bálók hangulatát fokozni lehet különböző játéklehetőségek (például kaszinó, kvízzjátékok) biztosításával is.

### **3.9. A DÍSZÉTKEZÉS SZERVEZÉSE**

#### **Díszétkezés – Banquet – Banquet – Bankett**

A rendezvények időtartama a kapcsolódó ceremóniák, a több fogásból álló ételsor, a klasszikus felszolgálat miatt a megszokott étkezési időkhöz képest lényegesen hosszabb, 3–3,5 óra. A díszétkezés gyakran az érkezéstől a távozásig szigorú protokolláris szabályok szerint zajlik, ami főleg az állami rendezvényeken jellemző. Szabályozott a vendégek fogadása, az üdvözlőbeszéd és köszöntők elmondása, annak időpontja, rendje, koreográfiája, üteme és természetesen az ültetés rendje is.

Vannak események, ahol a díszterítés adja meg a rendezvény keretét, de a felszolgálat menetében és a rendezvény lebonyolításban kevésbé kötik merev szabályok.

A díszétkezések lehetnek:

- magánrendezvények (például eljegyzés, esküvő, születésnap),
- társasági rendezvények (például szilveszteri parti, borvacsora),
- hivatalos rendezvények (például üzleti találkozó, partner vendéglátása, jubileumi ünnepség),
- állami protokolláris rendezvények (például vendégek fogadása, állami ünnepély).

#### **3.9.1. A DÍSZÉTKEZÉS SPECIÁLIS FELTÉTELEI**

A díszétkezések tárgyi feltételei a klasszikus ültetéses ellátás igényeihez igazodnak.

Kiemelt szerepet kap a menükártya, amely a felszolgálat sorrendjében tartalmazza az ételfogásokat és a hozzájuk adott italokat.

Ültetőablát nagy létszámú rendezvények során használunk. Az ültetőablát a vendéglistával együtt a fogadóteremben helyezzük el, ahol az érkező vendégek tájékozódhatnak a teremben biztosított helyükről.

Az asztalon a teríték bal oldalára a villák elé, vagy középen a teríték fölé elhelyezhetünk a vendég nevét tartalmazó ültetőkártát.

A díszétkezések jellegét a terem és az asztalok díszítésével is hangsúlyozni lehet. Vannak rendezvények, ahol a díszítés az eseményekre jellemző tartalmi elemeket is tartalmazhat (pl. egy céges díszétkezésen a cég logóját).

A díszétkezések előkészítéséhez és lebonyolításához a díszétkezésben gyakorlott, szakképzett személyzetre van szükség. Az egy pincérre jutó vendégszám általában 10–15 fő.

Gyakori, hogy magas szintű díszétkezéseken a rendezvényhez igazodó öltözéket (pl. frakk, szmoking, spencer stb.) viselnek a pincérek.

#### **3.9.2. A DÍSZÉTKEZÉS SPECIÁLIS SZERVEZÉSI FELADATAI**

##### **• A rendelés felvétele**

Protokolláris rendezvény esetén, a választék összeállításán túl egyeztetni kell az asztalformát, ültetési rendet, a felszolgálat menetét, a menükártya formáját és annak hivatalos nyelvét. A protokolláris díszétkezés lebonyolítása minden esetben külön teremben történik.

### • **Előkészítő feladatok**

A díszterítést a díszétkezés előkészítő munkái közé soroljuk. Ennek keretében biztosítjuk és készítjük elő a szükséges eszközöket, felszerelési tárgyakat, állítjuk be az asztalokat és végezzük el a terítés folyamatát.

Fontos előkészítő feladat a szervizbeosztás, a felszolgálat személyre szabott feladatainak meghatározása: a vendégasztalok placcokra, munkaterületre osztása, illetve a kijelölt asztalokhoz a pincérek beosztása.

A placcbeosztással egyidejűleg a pincérek termen belüli mozgási irányát is ki kell jelölni, vagyis milyen útvonalon közelítsék meg a hinterlandot, illetve az asztalokat.

A felszolgálat folyamatáról részletes menetrendet kell készíteni, amelyben rögzítésre kerül, hogy milyen sorrendben követik egymást az egyes ételek és italok, és a pincéreknek mikor, mi a feladata.

Az ételek felszolgálatához szükséges előmelegített és előhűtött tányérokról, csészékről is gondoskodni kell. A tányérmelegítők és hűtők többnyire a konyhai előkészítőben található, vagy az office-ban kerülnek elhelyezésre. Az aperitif poharakat csoportosítva kell előkészíteni, fehér tálcaszalvétával letakart tálcára. Az italok vételezése után gondoskodjunk azok megfelelő temperálásáról.

A pincérek eligazítása a szervizmegbeszélés (service meeting) keretében történik, Az eligazítást a díszétkezés megkezdése előtt körülbelül egy órával érdemes tartani. A rendezvényt irányító dolgozó összehívja az összes beosztott pincért, ellenőrzi ruházatukat és megjelenésüket, majd közli a feladatokat.

### • **A vendégek fogadása**

A díszétkezésekre a vendégek a meghívás időpontjában érkeznek, legfeljebb néhány perc késéssel. A vendégeket a házigazda fogadja, ami történhet külön helyiségben (fogadóteremben, télikertben, előcsarnokban), vagy a díszasztal elhelyezésére szolgáló terem elkülönített részében.

A fogadáskor már történhet welcome italok és falatok kínálása.

### • **A vendégek ellátása**

A díszétkezéseken az utolsó vendég érkezése után 5-10 perccel a házigazda asztalhoz hívja a társaságot.

A protokolláris jellegű díszétkezéseken a vendégek ellátása nagyon szigorú szabályok szerint történik. Különleges díszétkezéseken jellemző a tükörszerviz alkalmazása is, amikor a pincérek minden vendég előtti műveletet egyszerre végeznek (pl. egyszerre teszik le az ételeket a vendégek elé). Nagy létszámú, gyakorlott felszolgáló személyzetet igényel. A magánjellegű, céges, és egyéb társasági rendezvényeken nem szükséges a szabályok merev, szigorú betartása.

### **3.9.3. A DÍSZÉTKEZÉS VÁLASZTÉKA**

A díszétkezések választékának összeállításánál figyelembe kell venni az alkalmat, a vendégek származását, vallását, korát, különleges elvárásait, valamint a speciális ellátási igénylőket (ételallergia, vegetáriánus stb.).

Napjainkban díszétkezéseken a fogások száma legalább négy, az ételek nyersanyagválasztásában, elkészítési módjában, megjelenésében, tálalásában sokszor a fine dining irányzatot követjük.

Díszétkezéseken az ételsorhoz igazodó komplett italsort ajánlunk, melynek részei:

- aperitif italok,
- az ételekhez ajánlott italok (szakmailag kifogástalan, meghatározott rendben felszolgált borsor),
- digestif italok,
- ásványvíz.

### **3.10. AZ ESKÜVŐ SZERVEZÉSE**

#### **Esküvő – Wedding – Mariage - Hochzeit**

A társas összejövetelek egyik leggyakoribb rendezvénytípusa, mely a létszámtól, helyszíntől, stílusától, lebonyolítási és ellátási formájától függően sokféle módon megszervezhető.

#### **3.10.1. AZ ESKÜVŐ SPECIÁLIS FELTÉTELEI**

A tárgyi feltételek igazodnak a lebonyolítás formájához (díszétkezés vagy büféétkezés).

Néhány tárgyi feltételnek azonban különösen nagy szerepe van. Fontos a díszasztalokon elhelyezett menükártya, illetve büfészerviz esetén a menülap (büfékártya). Napjainkban különleges formákkal („A” alakú, henger, szív, harmonika, vagy éppen három vagy négyoldalas hasábok) is találkozhatunk.

Az esküvői asztalok fő díszé a váza, amelybe az esküvői csokor kerül. Nagyon fontos a terem és az asztalok virággal történő díszítése.

A székhuzatok kedvelté váltak az esküvői rendezvényeken. A huzatok anyaga lehet hagyományos damaszt, selyem vagy spandex.

Fontos az esküvőkön az ültetési rend, és az ennek megfelelő ültetőkártyák használata. Az esküvői asztalok elmaradhatatlan díszé a gyertya- vagy mécsestartó. Napjainkban nagyon divatosak az asztalra felszórható dekorkristályok, üveggyöngyök, gyöngyfüzerek, ledes fényfüzerek, különböző alakú, színű műanyag- és papírkonfettik, köszöntődobozok, arany-, gyöngy- és ezüstsínű asztalkártyák és szalvétagyűrűk.

Sok esküvőn helyeznek el falitáblákat, faliképeket, nagy sikere lehet az ifjú pár gyermekkori fotóiból összeállított tablónak.

Az esküvői rendezvény jellege miatt az ételek felszolgálásánál a szokottnál több pincérré van szükség.

#### **3.10.2. AZ ESKÜVŐ SPECIÁLIS SZERVEZÉSI FELADATAI**

Az esküvői programoknak csak egy része a vendégek ellátása, emellett sok egyéb szervezési feladatot (például az esküvői ceremónia lebonyolítása, zenekar, fényképész, videós biztosítása, szórakoztató programok szervezése, asztalok díszítése, menükártyák, ültetőkártyák elkészítése) kell megoldani. Szállodák, éttermek, party service cégek ezért gyakran esküvőszervező cégekre, mint alvállalkozókra bízzák ezeknek a feladatoknak a szervezését, lebonyolítását.

Az esküvő szervezését alapvetően a lebonyolítás módja (díszétkezés, büfészerviz) határozza meg.

#### **• A rendelés felvétele**

A rendelés felvételének gyorsítása érdekében a banquet kit tartalmazhat esküvői ételsorokat, büfékínálatokat és italajánlatokat különféle árfekvésben.

A rendelés felvételekor pontosan rögzíteni kell, hogy hány fős lesz a rendezvény, és kik az esküvő várható résztvevői.

A rendelés felvételénél már rá kell kérdezni a várható ültetési rendre.

- **Előkészítés**

Az esküvő előkészítésének feladatai túlnyomórészt megegyeznek a díszétekezés, illetve a büfészerviz feladataival.

Kiemelten kell azonban foglalkozni:

- a terem berendezésével,
- az asztalok és a terítékek elhelyezésével.

- **A vendégek fogadása**

A vendég fogadásának megszervezésénél arra kell számítani, hogy a vendégek általában egyszerre érkeznek, így nagy tömeg fogadását kell egy időben megoldani.

- **A vendégek ellátása**

A vendégek ellátása igazodik az ellátás módjához, de az esküvői étkezéseken vannak kötött pontok (pl. a torta felvágása).

Az esküvő lebonyolítása alapvetően díszétekezés jellegű, de a vendégek ellátása sokféle formában oldható meg: akár váltakozva tányérszervizzel, tálszervizzel, illetve büfészervizzel is dogozhatunk. Például a hideg előételt tányérszervizzel, a levest tálszervizzel, a főételt és a desszertet pedig büfészervizzel oldhatjuk meg.

### ***3.10.3. AZ ESKÜVŐ VÁLASZTÉKA***

Az ételválasztékot jellemzően meghatározza az ellátás módja. Klasszikus esküvői fogások vannak.

Esküvőkön gyakori, hogy a vendégek itallal történő ellátását italcsomagok választásával oldják meg.

Az italcsomag olyan italösszeállítás, mely előre egyeztetett kínálattal rendelkezik és általában előre egyeztetett ideig (például 1-2-3-8 óra) tart. Ezen időben a csomagban foglalt italok korlátlan mennyiségben elérhetőek. Italcsomag lehet korlátozott is, ebben az esetben a csomag tartalma egy előre egyeztetett mennyiségről szól (például 1/2 palack bor/fő).

Italcsomag alkalmazása esetén gyakori, hogy az italok egy részét a pincérek az asztalokra előre felhelyezik, vagy felszolgálják, míg a többi italhoz a vendégek az open bar vagy koktélbár felkeresésével jutnak.

Italcsomag választása esetén a megrendelő kötelessége vendégeit arról tájékoztatni, mely italcsoport fogyasztása engedélyezett, milyen mértékig, és mely időpontig.

Esküvőkön fontos a zeneszolgáltatás megfelelő körülményeinek a biztosítása.

Az esküvő egyéb szórakoztató elemeiről (pl. a menyasszonytáncról) lebonyolításáról általában a ceremóniamester vagy vőfély gondoskodik.

### **3.11. A KÁVÉSZÜNET SZERVEZÉSE**

#### **Kávészünet – Coffee Break – La pause-café – Kaffeepause**

Hivatalos, üzleti rendezvények, konferenciák, tanácskozások, szakmai jellegű oktatásokon és tréningeken a vendégek érkezésekor, vagy az esemény közti szünetekben a résztvevők ellátására szervezett rendezvény.

A hosszabb ideig tartó rendezvényeket a figyelem csökkenése miatt célszerű többször megszakítani szünetek beiktatásával. A délelőtt és délután tartott 20–30 perces időtartamú kávészünetekkel a résztvevők szellemi és fizikai felfrissülését biztosíthatjuk.

A kávészünet fő előnyét a rövid időtartam és gyors lebonyolítás, a befejező műveletek egyszerű végrehajtása adja.

### ***3.11.1. A KÁVÉSZÜNET SPECIÁLIS FELTÉTELEI***

A kávészünet helyszíneként a rendezvénytermekhez kapcsolódó különterem vagy előcsarnok, esetleg egy folyosószakasz szolgálhat.

Az italok és ételek elhelyezésére büféasztalokat használunk. A meleg italokhoz automata kávégépre, elektromos melegvíz-adagolóra vagy termoszkra van szükség. A büféasztalon a rostos üdítőitalokhoz kancsót, italadagolót helyezhetünk el. A teafilterek kínálásához teadobozt is használhatunk. A büféasztalok mellett lerakóasztalokat és koktélasztalokat állítunk fel. A könyöklők számát a vendégek létszámához igazítjuk, általában 10 fő vendégre egy koktélasztalt helyezünk el.

A kávészüneten a legtöbb esetben a vendégek elveszik az előre kikészített tányérokat, csészéket és magukat szolgálják ki. Manapság a kávészünetet kiszolgáló személyzet nélkül is megoldható. Ebben az esetben a rendezvény megfelelő előkészítése, bekészítése különösen fontos, mivel a lebonyolítás során nincs lehetőség az eszközök, az ételek, italok pótlására.

Amennyiben személyzet is részt vesz a lebonyolításban, úgy egy dolgozóra jutó vendégszám 25–30 fő. Az előkészítéshez képest a rendezvény utáni lerámolás kevesebb személyzettel is megoldható.

### ***3.11.2. A KÁVÉSZÜNET SPECIÁLIS SZERVEZÉSI FELADATAI***

A kávészünet jellege teljesen kötetlen, rövid idő alatt másként nem is lehetne nagy létszámú vendég kiszolgálását megoldani. Szervezésében a praktikusságnak, célszerűségnek kell érvényesülnie.

#### **• A rendelés felvétele**

A vendéglátó egységek, szállodák, party service cégek előre összeállított kávécsomag ajánlatokkal dolgoznak, melyek a rendezvénytájékoztatóban vagy a vállalkozás honlapján található. Ezek segítségével a megrendelők már előzetesen tájékozódhatnak, és jelentősen megkönnyítik az ajánlatadást. A kávészünet-csomagok általában egymásra épülő ajánlatok.

#### **• Előkészítés**

A kijelölt helyszínre koktélasztalok és büféasztalok kerülnek elhelyezésre. A büféasztalon helyezük el a kínált italokat és ételeket, ezért a vendégszám és a rendelkezésre álló rövid idő miatt nagy felületű büféasztalokat kell használunk.

A kávé- és moka-csészék, aljak, kiskanalak, kiegészítők, termoszkok, poharak, evőeszközök, tálak, kínálók megfelelő elhelyezése különösen fontos, mert így tudjuk biztosítani, hogy a vendégek akár egy mozdulattal is ki tudják magukat szolgálni.

Nagyobb létszám esetén, több helyen is fel kell állítani azonos választékot kínáló büféasztalokat.

#### **• A vendégek ellátása**

A vendégek a büféasztalról és az italpultról szolgálhatják ki magukat. A kávészünet elején fel kell készülni egy nagyobb rohamra, hiszen a szünet rövidege miatt a vendégek legnagyobb része minél gyorsabban szeretne hozzájutni az ételekhez és italokhoz. A lebonyolítás személyzettel, de anélkül is megoldható.

### **3.11.3. A KÁVÉSZÜNET VÁLASZTÉKA**

A kávészünet választéka a rendezvény céljához igazodik: felfrissülést szolgáló italokat, könnyen fogyasztható, egyszerűbb ételeket tartalmaz.

A választékban a következő italok szerepelhetnek: feketekávé, forró csokoládé, tea, gyümölcslevek, limonádék, szörpök, szénsavas üdítőitalok és ásványvíz.

A kínált ételek ne legyenek túl nagy falatok, hogy a vendégek egy-két harapással el tudják fogyasztani. Jellemző készítmények: pogácsák, mini nyitott és zárt szendvicsek, sós, édes harapnivalók, uzsonnasütemények, bonbonok, torták, szezonális gyümölcsök, gyümölcssaláták, mártogatósok, zöldségbatonok, zöldségkrémek stb.

### **3.12. KOKTÉLPARTI SZERVEZÉSE**

#### ***Cocktail Party – Cocktail cötier – Cocktailparty***

A koktélparti főétkezési időn kívül szervezett rendezvény. Jellegében az állófogadáshoz áll közel, annál azonban kevésbé protokolláris, kötetlenebb lebonyolítási forma. Stílusa könnyed, közvetlen, oldott hangulatú, de elegáns. A koktélpartikon a vendégek állva fogyasztanak, ellátásuknál az ételeket és italokat tálcáról kínáljuk körbe.

A koktélparti kedvelt az üzleti, társasági és magánéletben egyaránt. Lebonyolítható családi és baráti körben, de nagy létszámú hivatalos, ünnepi formában is.

Koktélparti gyakorlatilag ma már bármikor rendezhető, a késő esti órákat kivéve.

A koktélpartit egyszerűen **koktélként** is emlegetik, de találkozunk a **koktélfogadás** elnevezéssel is.

#### **3.12.1. A KOKTÉLPARTI SPECIÁLIS FELTÉTELEI**

A kötetlenség, a fesztelenség, a hullámzó vendégsereg a rendezvény sajátja, ezért fontos a torlódás elkerülése. A koktélpartinál vendégenként legalább 1–1,5 m<sup>2</sup> alapterületet kell biztosítanunk. A koktélparti lebonyolításához minimális bútorzatra van szükség. A rendezvény helyszínének nagyságától függően koktélasztalt is elhelyezünk. Általában 15–20 fő vendégre állítunk be egy-egy koktélasztalt.

Nagyobb vendégszámú koktélpartinál a tálcáról történő kínálás mellett büfészervizt is alkalmazhatunk, ilyenkor étel- és italbüfék beállítása történik.

Külső rendezvényhelyszíneken épített vagy mobil italbárok is használhatunk.

A vendégek zavartalan fogyasztását csak kellő számú kiszolgáló személyzettel lehet megoldani. Egy pincérre jutó vendégszám 15–20 fő. A koktélpartikon mindenképpen gyakorlott pincéreket alkalmazzunk, mivel nem könnyű a szorosan egymás közelében álló vendégek között a tálcáról való kínálás.

A pincérek öltözetének határozottan különböznie kell a vendégek ruházatától.

#### **3.12.2. A KOKTÉLPARTI SPECIÁLIS SZERVEZÉSI FELADATAI**

##### **• A rendelés felvétele**

Az italválaszték összetételét, annak arányait meghatározza, hogy a rendezvény lebonyolítása mikor történik, délelőtt, vagy délután, az ételválaszték szempontjából pedig, hogy főétkezés jellegű ellátást igényelnek vagy sem.

##### **• Előkészítés**

A koktélparti bútorigénye minimális, lerakóasztalok és koktélasztalok beállítása történik. Nagy létszám esetén büféasztalokat készítünk elő kiemelőkkkel az ételek számára, valamint italtalokat. A kiszolgáláshoz kellő számú tálcáról kell gondoskodnunk, mivel

ezen történik a vendégek kínálása. Büféasztalok estében a választék jellegének megfelelő evőeszközöket, tányérokat, valamint szalvétát, koktélszalvétát helyezünk fel.

#### ● **A vendégek fogadása**

A koktélpartinál – az állófogadásokhoz hasonlóan – a vendégek fogadására fogadósor áll fel. Az üdvözlés után a pincérek tálcáról kínálják a welcome italokat és falatokat.

#### ● **A vendégek ellátása**

A koktélpartin a pincérek folyamatosan tálcán, flying szerviz formájában kínálják a harapnivalókat, illetve a poharakba kitöltött italokat.

Az apró falatok kínálásához a pincérek kisebb tányérokat és papírszalvétát tesznek a tálcákra. Az ételek felszúrására szolgáló feleslegessé váló pálcikák, nyársak elhelyezése a felszolgálótálcán vagy a pincér jobb kezében lévő üres tányér szolgálat.

A nagyobb koktélpartikon felállított büféasztalokon ugyanazok a hideg és meleg falatkák, saláták és desszertek kerülnek kínálásra, mint a flying szerviz keretében.

### **3.12.3. A KOKTÉLPARTI VÁLASZTÉKA**

A választékban szereplő ételek és italok fajtája és mennyisége a létszámtól, a rendezvény időpontjától, és időtartamától függően változik.

A koktélpartikon az italokat poharakba kitöltve, tálcáról kínáljuk. Italkínálata széles, alkoholos és alkoholmentes elemekkel, kevert italokkal, pezsgővel kiegészítve. A koktélok – a rendezvény elnevezése ellenére – korábban nem voltak a koktélparti kötelező választékelemei, ma már azonban kihagyhatatlanok a kínálatból.

A választékban jelenjen meg a szezonáltság (nyáron inkább a gyümölcsrel készített, frissítő jellegű italokat, míg hideg időszakban melegítő hatású italok kínáljunk).

Jellemző italválaszték:

- kevert italok (koktélok),
- borok,
- sörök,
- párlatok,
- üdítőitalok,
- feketekávé.

A koktélpartin az ételkínálat csak másodlagos jellegű, a választékban előtérbe kerülnek a tálcáról kínált, aprólékos munkával elkészített falatkák, mini szendvicsek, különleges sütemények.

Az ételek falatnyi mennyisége és elkészítési módja kifejezetten azt célozza, hogy a vendég könnyedén, minden nehézség nélkül tudja az ételeket a tálcáról levenni, majd elfogyasztani.

A tálcáról kínálás lehetővé teszi a vendégek számára a beszélgetés, társalgás közbeni falatozást.

A koktélpartin nem szükséges egy teljes, komplett étkezés biztosítása.

A koktélpartin ételválaszték:

- falatkák, finger foodok,
- sós teasütemények,
- apró rágnivalók.

### **3.13. ÜLTETETT BÜFÉASZTALOS FOGADÁS SZERVEZÉSE**

**Ültetett fogadás – Seated Reception – Réception assise – Sitzende Rezeption**

A fogadás során a vendégek ellátása büfészervizzel, ültetésük a rendelkezésre álló terület függvényében részben, vagy teljes körűen történik.

**Ültetett büféasztalos fogadásnál** általában minden vendégnek biztosítunk az ültetési rend szerint ülőhelyet. Ha az ellátás során az italok kiszolgálása részben italtulról, italtulról történik, akkor ezek közelében koktélasztalokat helyezünk el.

Vannak viszont olyan ültetett büféasztalos fogadások (részben ültetett fogadások), amikor nem biztosítunk minden vendégnek ülőhelyet, ültetési rend nincs. Ennek oka lehet a magas vendéglétszám, illetve a rendelkezésre álló terület kisebb nérete. A büféasztalok, italtulok közelében koktélasztalokat állítunk be, így mindig lesznek olyanok, akik állva, vagy a koktélasztaloknál étkeznek.

Az ültetett büféasztalos fogadás látványos, kényelmes és elegáns ellátást tesz lehetővé, a tányérszervizzel bonyolított díszítkezés választékához képest pedig sokkal szélesebb választékot kínál. Az étkezés jellege miatt időtartama hosszabb, mint az állófogadásé: 2–2,5 óra, éppen ezért általában több étel és ital fogy a rendezvény ideje alatt.

### ***3.13.1. AZ ÜLTETETT BÜFÉASZTALOS FOGADÁS SPECIÁLIS FELTÉTELEI***

Ültetett büféasztalos fogadás esetén vendégenként 2–2,5 m<sup>2</sup>/fő, részben ültetett büféasztalos fogadás esetén 1,5 m<sup>2</sup>/fő alapterületet kell biztosítanunk.

Ültetett büféasztalos fogadásoknál is szükség van koktélasztalokra. Nagy létszámú ültetett büféasztalos fogadásnál 100 főnként 2–3 koktélasztalt állítunk be az italtulok mellé. Részben ültetett fogadás esetében az ülőhelyek száma határozza meg a koktélasztalok számát. A fennmaradó létszám alapján 8–10 főnként egy koktélasztalt állítunk be.

A vendégek elhelyezése általában körasztaloknál történik. Ültetett fogadás esetén az asztalok számát meghatározza az asztalok átmérője, valamint a meghívottak száma. Részben ültetett fogadás esetén a rendelkezésre álló terület határozza meg az elhelyezhető asztalok számát és arányosan a koktélasztalok mennyiségét is.

Az asztali felszerelések számát, fajtáját meghatározza, hogy ültetett vagy részben ültetett fogadásról van szó.

Fontos a pincérek számának pontos meghatározása, a dolgozók placcebeosztásának elkészítése. Ez utóbbit meghatározza a vendégek létszáma, az elvégzendő feladatok, a fogadás jellege (ültetett, vagy részben ültetett) és az elvárt színvonal.

Az ültetett büféasztalos fogadás lebonyolításánál egy pincérre jutó vendégszám 15–20 fő, míg részben ültetett fogadás esetében 20–25 fő.

### ***3.13.2. AZ ÜLTETETT BÜFÉASZTALOS FOGADÁS SPECIÁLIS SZERVEZÉSI FELADATAI***

#### **• A rendelés felvétele**

Protokolláris rendezvény esetén a választék összeállításán túl egyeztetni kell az asztalformát, ültetési rendet, a felszolgálat menetét, a menükártya formáját és annak hivatalos nyelvét.

A megrendelő figyelmét hívjuk fel arra, hogy az ültetett büféasztalos fogadáson a szokásoshoz képest nagyobb étel és italmennyiséget kell biztosítani, mivel az étkezés teljes ideje alatt az ételekből a teljes választékot kell nyújtani.

#### **• Előkészítés**

Fontos feladat a büféasztalok és a vendégasztalok előkészítése, terítése.



### ● **A vendégek fogadása**

A rendezvény hivatalos kezdési időpontja előtt legalább 15 perccel a házigazda, esetleg a felesége, a terem bejáratánál, a fogadási vonalon várja a vendégeket. Ezután a vendégeket welcome itallal és falatokkal kínáljuk.

### ● **A vendégek ellátása**

Az ételbüféknél az ételek kínálása, szervírozása, a tálak folyamatos cseréje, a kiemelők feltöltése, chafingek utántöltése történik.

A büféasztalnál a vendégek maguk szednek, pincérek, vagy szakácsok segítenek a tálalásban.

Amennyiben italbüfét, italpultot állítunk be- nagy létszámú ültetett fogadás, részben ültetett fogadás esetén-, akkor itt történik az italtálcák feltöltése, az italok kínálása, utántöltése.

A pincérek feladata a vendégek érkezésétől kezdve az üdvözlő ételek, italok kínálása, az asztaloknál az italkínálás, kivéve, ha ezt a megrendelő nem kéri.

A pincérek további feladata a szennyes edények, tányérok poharak, evőeszközök folyamatos lerámolása, és pótlása.

### ● **Befejező műveletek**

A befejező műveletek keretében történik az asztalok, büféasztalok, végső lerámolása, épített pultok esetében azok bontása, az eszközök tisztítása, eredeti helyükre visszapakolása, esetleg elcsomagolása, raktározása, a terem visszarendezése, bútorok beállítása, szükség esetén a terem takarítása.

### **3.13.3. AZ ÜLTETETT BÜFÉASZTALOS FOGADÁS VÁLASZTÉKA**

Az étkezés során biztosítani kell, hogy a vendégek az ételfogások klasszikus sorrendjét betartva választhassanak a készítményekből. Az ételcsoporton belül legyenek helyesek az ételek közti arányok, hogy a rendezvény ideje alatt a teljes választékot tudjuk biztosítani.

**A kínálatban ezért szerepeljen:** hideg étel, leves, meleg étel, sajt, édesség és gyümölcs.

Az italválaszték tartalma általában a következő: palackozott ásványvizek, szénsavas üdítők, szénsavmentes üdítők (rostos, szűrt üdítők, limonádék), szörpök, fehér-, rozé-, vörös- és csemegeborok, pezsgők, sörök (csapolt világos, palackos világos, barna, búza, alkoholmentes), röviditalok, feketekávé.

Az ültetett büféasztalos fogadás alkalmával legtöbbször zenét, háttérműsort is szervezünk.

### **3.14. ÜZLETEN KÍVÜLI RENDEZVÉNYEK SZERVEZÉSE**

**Üzleten kívüli rendezvény – Offsite Event – Événement hors site – Offsite-Veranstaltung**

Napjainkban gyakori igény, hogy a különböző rendezvényeket (díszétkezéseket, fogadásokat és partikat) ne a vendéglátó üzletben, hanem a megrendelő kívánsága szerinti, üzleten kívüli helyszínen bonyolítsuk le.

Míg kezdetben szállodák, nagyobb, színvonalasabb éttermek próbálkoztak élni a külső helyszínen lebonyolított rendezvények forgalomnövelő hatásával, addig manapság egyre több, önálló, kimondottan csak party service-zel foglalkozó cég jött létre.

#### **3.14.1. AZ ÜZLETEN KÍVÜLI RENDEZVÉNY SPECIÁLIS FELTÉTELEI**

A külső helyszíntre sokszor a megrendelő tesz javaslatot, mivel alkalmas helyiséggel, megfelelő területtel rendelkezik a rendezvény lebonyolítására, vagy egyszerűen szeretné

rendezvényét hasonló helyen lebonyolítani, mint a konkurens cég. Gyakran a rendezvény jellege (például egy cég jubileumi ünnepe, egy autószalon, áruház megnyitója vagy egy nyugdíjas-búcsúztató) miatt ragaszkodik saját területeihez.

A hely kiválasztása nem egyszerű feladat, hiszen meg kell felelnie a megrendelőnek, a vendégnek és a szervezőnek egyaránt. A gyakorlatban nagyon ritka a feltételek együttes megléte, különösen lebonyolítóként számtalan váratlan helyzettel találkozhat szembe magát a szervező.

Az üzleten kívüli rendezvényeken az étkezés zökkenőmentes lebonyolításához hasonló körülményeket kell biztosítanunk, mint az éttermekben, azzal a különbséggel, hogy a helyszínek zöme nem rendelkezik megfelelő feltételekkel.

A szállításhoz esetenként speciális járművekre van szükség. Az egyes eszközök szállítása sok esetben speciális, más célra nem nagyon használható eszközöket igényelnek (például hőtárolós szállítóládákat, műanyag rekeszeket).

A külső rendezvények lebonyolításához – a megfelelő számú tartalék miatt – a szokottnál is több berendezési és felszerelési tárgyra van szükség, főleg, ha közel azonos időben több rendezvény is zajlik.

Az üzleten kívüli rendezvényeknél a szokásos éttermi és konyhai felszereléseken kívül gondoskodnunk kell egyéb segédeszközökről is. Ezeket érdemes egy helyre összerakni, vagy lehetőségek szerint egy tároló ládában vagy táskában elhelyezni.

Az üzleten kívüli rendezvényt csak megfelelő tapasztalattal rendelkező dolgozók tudják színvonalasan lebonyolítani. Valahol mindent el kell egyszer kezdeni, de ez ne egy nagyszabású, sok vendéget fogadó üzleten kívüli rendezvény legyen, mert lebonyolítása a szakértelem mellett gyakorlati tapasztalatokat is igényel. A tanulópenzt ne a megrendelővel fiztessük meg!

A külső helyszíneken zajló rendezvényhez elegendő létszámot kell biztosítanunk, akiknek a megszokottnál több feladatuk (csomagolás, kikapolás stb.) lesz a rendezvénytől kapcsolatban. Ha nincs ilyen célra befogható külön személyzetünk, akkor az üzletből kell elvinnünk, ami a folyamatos üzemeltetésben zavarokat okozhat. Hasznos megoldás kisegítő, külső szakemberek foglalkoztatása. Ne feledjük! A külső helyszíneken ugyanúgy meg kell határozni adott területek vezetőinek személyét a konyha, a hinterland, a rendészet és az éttermi személyzet vonatkozásában.

### ***3.14.2. AZ ÜZLETEN KÍVÜLI RENDEZVÉNY SPECIÁLIS SZERVEZÉSI FELADATAI***

Az üzleten kívüli rendezvények szervezése fokozott figyelmet, körültekintő tervezést és a szokványos rendezvényekhez képest mindenképpen többletmunkát igényel. A házon kívüli rendezvényeknél mindig egyedileg kell a szervezést végrehajtani, nem lehet a feladatot „rutinból” megoldani. A szokatlan, ismeretlen környezet miatt lebonyolításuk is nehezebb, bár vannak „bejáratott” helyek, ahol a feltételek néha még jobbak, mint egyes vendéglátó üzletben.

#### **• A rendelés felvétele**

A megrendelők az üzleten kívüli rendezvényekkel járó nehézségeket nem ismerik, ennek ellenére joggal elvárják, hogy az ellátás, a felszolgálat ugyanolyan színvonalas legyen, mintha azt az üzletben bonyolítanánk le.

A megrendelés során hasonlóan járunk el, mint bármely más rendezvény szervezésekor. A megrendelő igényeinek, az időpont, az időtartam, a nagyságrendek ismeretében adunk

ajánlatot az étel- és italválasztékra, a rendezvény technikai lebonyolításának körülményeire.

- **Előkészítés**

Üzleten kívüli rendezvény vállalásának véglegesítése előtt tekintsük meg, járjuk körbe és mérjük fel a kijelölt helyszínt, mivel a rendezvény sikere sokszor áll vagy bukik a feltételek felmérésén.

A helyszín gazdájával is célszerű találkozni, hiszen ő rendelkezik a legtöbb ismerettel adott helyről, és a későbbiekben lehet, hogy vele kell tartanunk a kapcsolatot.

A helyszín, a körülmények ismeretében és a megrendelő igényei alapján lehet nekilátni a forgatókönyv, a pontos határidőket és felelősöket felsoroló lebonyolítási menetrend elkészítésének.

A legnehezebb feladat a fuvarok és külső beszállítók érkeztetésének helyes időzítése, hiszen mind a korai, mind a késői szállítás okozhat nehézségeket. Az étel vagy az ital szállításának késedelme akár a rendezvény lebonyolítását is meghiúsíthatja.

A külső rendezvényeknél a szükséges berendezési, felszerelési tárgyakat figyelmesen állítsuk össze, mert a hiányosságok pótlására a helyszínen többnyire nincs lehetőség.

A berendezés, felszerelés összeállításával megbízott dolgozó a csomagolás menete alatt pontos jegyzéket köteles készíteni az eszközökről.

Az ételek, italok kiszállítására vonatkozó egészségügyi előírásokat gondosan be kell tartani, törekedve arra, hogy valamennyi termék épségben megérkezzen rendeltetési helyére.

A kiszállítás szervezésénél nem szabad figyelmen kívül hagyni a hatályos élelmiszer-biztonsági előírásokat, ajánlásokat.

Külső helyszínnél lényeges a hely állapotának ellenőrzése, az ott található eszközök számbavétele. Sok későbbi vitától kímélhetjük meg magunkat, ha a helyszínen előzetesen mindent ellenőrünk, a hibákat feljegyezzük és a házigazdával igazoltatjuk.

A rendezvény helyszíni előkészítése ezután megegyezik a házon belül megszokottakkal, bár mindenre több időt kell szánni, bekalkulálva a váratlan eseményeket.

- **Lebonyolítás**

A lebonyolítást a rendezvény jellege határozza meg, de figyelembe kell venni, hogy külső helyszínről lévén szó, rendkívüli események bármikor közbejöhhetnek.

- **Befejező műveletek**

Az üzleten kívüli rendezvényeknél kiemelt jelentősége van az utómunkálatok, a visszaszállítás és a helyszín átadásának pontos elvégzésének.

### ***3.14.3. AZ ÜZLETEN KÍVÜLI RENDEZVÉNY VÁLASZTÉKA***

Az üzleten kívüli rendezvények választékát alapvetően a rendezvény típusa, az ellátás módja határozza meg, viszont olyan ételeket és italokat kell ajánlani, amelyek szállítása, helyszíni elkészítése minőség és állagromlás nélkül megoldható. A választékra hatással lehet a külső helyszín adottsága, a tárolási, melegítési lehetőségek megléte vagy hiánya.

## **4. A PINCÉR MESTER IDEGEN NYELVI KOMMUNIKÁCIÓJA**

Az ismeretanyag jellege miatt a felkészítő jegyzetben csak a témaköröket tudjuk meghatározni, a tényleges felkészítésnek az idegen nyelvi órákon kell megtörténnie.

A pincér mesterrel szemben alapvető elvárás, hogy mélyrehatóan ismeri a szóbeli és írásbeli kommunikáció módszereit, előírásait idegen nyelven is.

A mestervizsgán a projektfeladat része, hogy a vizsgázó idegen nyelven elmondja a rendezvénnyel kapcsolatos tudnivalókat, bemutatja a vizsgabizottságnak a díszasztalt, az ajánlott étel- és italsort.

### **4.1. SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓ IDEGEN NYELVEN**

#### ***4.1.1. ÉTELEK AJÁNLÁSA***

Külföldi vendégek esetében az ételek megfelelő ajánlásához ismerni kell az ételek nevét, összetételét, jellegzetes technológiai folyamatait adott idegen nyelven.

#### ***4.1.2. ITALOK AJÁNLÁSA***

Az italok ajánlásához tisztában kell lenni az egyes italok jellemző tulajdonságainak (színük, ízük, összetételük) idegen nyelvű elnevezéseivel. Az idegen nyelvi kommunikációban utalni kell tudni arra is, hogy miért pont azt az italt ajánlja a vendégnek az ételhez.

#### ***4.1.3. VENDÉGPANASZOK KEZELÉSE***

Külföldi vendég panaszának kezeléshez ismernie kell a panaszkezelés idegen nyelvi kifejezéseit, a beszélgetés nyelvi fordulatait.

#### ***4.1.4. ÜZLETI TÁRGYALÁS, RENDELÉSFELVÉTEL IDEGEN NYELVEN***

Az idegen nyelvi kommunikációhoz ismerni kell az üzleti tárgyalásnál és a rendelésfelvételnél használt idegen kifejezéseket, szófordulatokat. A rendelésfelvételhez tökéletesen ismerni kell a vendéglátó rendezvényekhez kapcsolódó fogalmakat idegen nyelven is.

### **4.2. ÍRÁSBELI KOMMUNIKÁCIÓ IDEGEN NYELVEN**

#### ***4.2.1. ÜZLETI AJÁNLAT KÉSZÍTÉSE IDEGEN NYELVEN***

A külföldi vendégek számára készített üzleti ajánlathoz ismerni kell az idegen nyelvű, üzleti levelek sémáit, és az ajánlatnál használt kifejezéseket.

#### ***4.2.2. MEGRENDELÉS KÉSZÍTÉSE IDEGEN NYELVEN***

A külföldi cégek számára készített megrendelésekhez kell az idegen nyelvű, üzleti levelek sémáit, és a megrendeléseknél használt kifejezéseket.

## IRODALOMJEGYZÉK

**Antal B. Gábor- Bádonyi Mihály- Szőke Szabolcs:**

Professzionális bártender, KIT, Budapest 2013.

**Bádonyi Mihály:**

Szakmai és üzletvezetési ismeretek a vendéglátásban, KIT Tudásközpont Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Zrt. KR-405

**Carol Murphy Clyne - Vincent Clyne:**

Modern Buffet Presentation, The Culinary Institute of America (CIA)

**dr. Csizmadia László:**

Értékesítés a vendéglátásban, Saldo Kiadó, Budapest 2007.

**Dömötör Miklós:**

Banketting, Vendéglátósok kézikönyve. Raabe Kiadó, Budapest, 2000.

**Farkasné Parrag Éva – Kovács László – Krisztán Gyula:**

Vendéglátó gazdálkodás és szakmai számítások, Műszaki Könyvkiadó Kft. TM-61005

**Görög Ibolya:**

Protokoll az életem. Athenaeum, Budapest, 2017.

**Gutmayer – Stickler – Lenger - Kalinka:**

Service – Der Meisterklasse, Trauner Verlag, Linz 2006.

**Gyarmati Ildikó:**

Rendezvényszervezési kalauz. Athenaeum 2000 Kiadó, Budapest, 2005.

**Horváth Péter:**

Élelmiszer-biztonság és higiénia a vendéglátásban, Műszaki Könyvkiadó Kft. MK-5870

Kávédélők kézikönyve - Bookazine, Kossuth Kiadó, Budapest 2018.

**Mészáros Tibor – Voleszák Zoltán:**

Villásreggelitől a gálavacsoráig, OE Voleszák, Sopron, 2021.

**Onódi Ferenc, Török István János:**

Felszolgáló szakmai ismeretek, Műszaki Könyvkiadó Kft. MK-5819

**Schnitta Egyesület:**

Új Schnitta 2017. Schnitta MÉK Egyesület, Budapest, 2017.

**Siegel – Lenger – Stickler – Gutmayer:**

Getränkekunde, Trauner Verlag, Linz 2005.

**Siegel – Lenger – Stickler – Gutmayer:**

Service – Die Grundlagen. Trauner Verlag, Linz, 2005.

**Siegel – Lenger – Stickler – Gutmayer:**  
A felszolgálás alapjai. Alexandra Kiadó, Pécs 2011.

**Sille István, Kepes Ágnes:**  
Gyakorlati protokoll hoszteszeknek, rendezvényszervezőknek, Akadémiai Kiadó, Budapest 2015.

**Stroh Péter:**  
Pincér szakmai ismeretek, Műszaki Könyvkiadó Kft. TM-61003

**Szabó Margit:**  
Gazdálkodás a vendéglátásban, Műszaki Könyvkiadó Kft. MK-5902

**Thomas E. Goerke:**  
Das Bankett. Matthaes Verlag, Stuttgart, 2002.

Útmutató a vendéglátás és az étkezés jó higiéniai gyakorlatához – NÉBIH honlap

**Vaszari Tamás:**  
Vendéglátás marketing. Gasztrotop Kft. Budapest, 2008.

**Dr. Verebes Pál, Dr. Fekete-Frojimovics Zsófia:**  
Üzleti szintű szervezés és gazdálkodás a vendéglátásban, Saldo Kiadó, Budapest 2018.

**Voleszák Zoltán:**  
Felszolgálás 2017. OE Voleszák, Sopron, 2017.

**Walter Schwarz:**  
Der klassische Tafelservice. Matthaes Verlag, Stuttgart, 1995.

**Zugorné Rácz Éva:**  
Gazdálkodás a vendéglátásban Példatár, Műszaki Könyvkiadó Kft. MK-5902/P

XXI. századi magyar gasztronómia, Budapest 2011.