Közép szintű érettségi feladatok

**Vendéglátóipari ismeretek**

**2023. őszi érettségi**

**szóbeli tételsor**

1. **Tétel**
2. **A vendéglátó üzletekben az értékesítési tevékenységhez a tárgyi, technikai feltételek mellett jól képzett szakemberekre is szükség van. Mutassa be, hogy milyen követelményeknek kell megfelelnie egy értékesítésben dolgozó személynek!**
3. **Ön egy vendéglátóipari vállalkozást szeretne nyitni a jövőben. Ismertesse, hogy milyen törvényi előírások vonatkoznak a különböző társas vállalkozási formák létrehozására! Ismertesse a gazdasági társaságok alapításának folyamatát!**

1. **Tétel**
2. **A vendégek összetett igényeinek csak rugalmas munkával, különböző értékesítési módszerekkel és formákkal lehet megfelelni. Mutassa be az értékesítési formákat az áruk forgalomba hozatalának módja szerint!**
3. **Fogyasztóvédelem Ön egy vendéglátóipari egység alkalmazottja. Mutassa be a Vásárlók Könyvének használatát valamint a Békéltető Testületek tevékenységét!**
4. **Tétel**
5. **Az értékesítés más munkafolyamathoz hasonlóan három fő munkaszakaszra bontható. Mutassa be az értékesítés tevékenységét a fő szakaszok mentén!**
6. **Környezetvédelem Ön egy vendéglátóipari egység alkalmazottja. Mutassa be a környezetvédelemmel összefüggő előírásokat! Ismertesse, hogyan lehet a vendéglátóipari egységet a környezettudatosság jegyében működtetni!**
7. **Tétel**
8. **Az italok egyik nagy csoportja az alkoholt nem tartalmazó italok. A többségükben magas élvezeti értékű italokat széles körben kedvelik és bármikor, mellékhatások nélkül fogyasztják a vendéglátó egységekben. Mutassa be az alkoholmentes italok választékát és értékesítését!**
9. **A munkaviszony megszűnése és megszüntetése Ön egy vendéglátóipari egység alkalmazottja. Mutassa be mi a különbség a munkaviszony megszűnése és megszüntetése között? Foglalja össze gyakorlati példákon keresztül az atipikus foglalkoztatási formákat!**
10. **Tétel**
11. **Az italok kiszolgálása és felszolgálása a vendéglátó üzletek egyik legfontosabb feladata, hiszen nincs olyan üzlet, ahol valamilyen italfélét ne értékesítenének. A vendéglátásban a bor az egyik leggyakrabban fogyasztott ital. Ismertesse a bor értékesítésével kapcsolatos tudnivalókat!**
12. **Célpiaci marketing, piacszegmentálás**

**Ismertesse a piacszegmentálás lényegét, ismérveit! Mutassa be a koncentrált, differenciált, differenciálatlan STP stratégiákat, mondjon rá példákat is! Jellemezze a célcsoportképzés fogalmát, szempontjait! Határozza meg a termékpozicionálás lényegét!**

1. **Tétel**
2. **Az italok kiszolgálása és felszolgálása a vendéglátó üzletek egyik legfontosabb feladata, hiszen nincs olyan üzlet, ahol valamilyen italfélét ne értékesítenének. A sör gyakran csak üdítő, frissítő, szomjoltó ital funkcióját tölti be a nyári időszakban, de aperitif italként és ételek mellé is adható. Ismertesse a sör értékesítésével kapcsolatos tudnivalókat!**
3. **Termékéletgörbe**

**Határozza meg a termékéletgörbe és a termékéletciklus fogalmát! Mutassa be és jellemezze a termékéletgörbe szakaszait! Röviden ismertesse a termékéletgörbe variációkat!**

1. **Tétel**
2. **A vendéglátói munka összetett és sokrétű munkafolyamatokból tevődik össze. A termelés csak minőségi nyersanyagokkal indulhat, melynek alapja a megfelelő árubeszerzés és tárolás. Mutassa be a vendéglátás fő munkafolyamatai közül az árubeszerzés és raktározás tevékenységét!**
3. **Létszámgazdálkodás Ön egy vendéglátóipari egység alkalmazottja. Mutassa be a létszámgazdálkodással és a munkaviszony létesítésére vonatkozó legfontosabb fogalmakat, szabályokat!**
4. **Tétel**
5. **A vendéglátásban a termelés munkafolyamatában készülnek el azok az ételek és egyes italok, melyek majd a vendég asztalára kerülnek. Mutassa be a termelést, mint fő munkafolyamatot!**
6. **Reklám**

**Mutassa be a reklám fogalmát, jellemzőit, funkcióit, szerepét! Térjen ki a reklám csoportosításának szempontjaira!** **Ismertesse az AIDA-modell lényegét! Határozza meg a reklámhordozó, reklámanyag, reklámeszköz fogalmát! Ismertesse a reklámeszközök csoportjait!**

1. **Tétel**
2. **A leveseknek a hazai gasztronómiában kiemelt szerepe van. Rendszerint a főétkezések kezdő vagy második fogásai. Mutassa be a leveseket az élettani szerepük, készítésük és csoportjai alapján!**
3. **A marketing kialakulása, fogalma, fejlődése**

**Mutassa be a marketing fogalmát, alkalmazási területeit! Határozza meg a marketing-mix elemeit! (4P, 7P) Ismertesse a marketing fejlődésének szakaszait, jellemezze az egyes korszakokat! Ismertesse a vállalati piaci orientációk lényegét példákon keresztül!**

1. **Tétel**
2. **A vendéglátó egységekben a vendégek gyakran fogyasztanak reggeli italokat, sőt üzletkörök is specializálódtak értékesítésükre. Mutassa be a kávé és a tea választékát, készítésének szabályait, értékesítését!**
3. **Szolgáltatás**

**Tegyen különbséget termék és szolgáltatás között! Határozza meg a szolgáltatás fogalmát, jellemzőit, csoportjait! Mutassa be és jellemezze a HIPI-elvet!**

1. **Tétel**
2. **A vendéglátásban az értékesítés területén különböző feladatokat kell ellátni, ezért a hatékony és eredményes munkavégzés miatt több munkakör ellátására specializálódnak a munkavállalók. Mutassa be az értékesítésben részt vevők munkaköreit, jellemzőit, feladatait!**
3. **Piaci fogalmak, a piaci környezet elemzése**

**Ismertesse a piachoz tartozó alapfogalmakat! Mutassa be példákkal a vállalat makro- és mikrokörnyezetét! Ismertesse a SWOT- és a STEEP analízis lényegét!**

1. **Tétel**
2. **A vendéglátásban törekedni kell arra, hogy minél szélesebb körben elégítsük ki a vendégek fogyasztással kapcsolatos igényeit. Mutassa be az értékesítési rendszereket!**

**B. Piackutatás**

**Határozza meg a piackutatás fogalmát és legfontosabb területeit! Mutassa be példákon keresztül a szekunder és a primer információ közötti különbséget! Ismertesse a szekunder piackutatás előnyeit, hátrányait!**

1. **Tétel**
2. **A vendéglátásban, nem csak az elkészített termék minősége, hanem az értékesítő személyzet magatartása is befolyásolja a vendégek hangulatát, az üzletről kialakult véleményt. Ahhoz, hogy a vendég pozitív élményekkel hagyja el az egységet, tisztában kell lenni a kiszolgáló személyzetnek az értékesítés etikett, protokoll szabályaival. Mutassa be, hogy milyen szabályokat kell betartani a munkavégzés során!**
3. **Primer piackutatás**

**Ismertesse a primer információk jelentőségét a piackutatás során! Mutasson rá a primer piackutatás előnyeire és hátrányaira a szekunder piackutatáshoz képest! Jellemezze a primer piackutatás módszereit, legfontosabb jellemzőit!**

1. **Tétel**
2. **A vendégek fogyasztási szándékának a megvalósulásában az értékesítő személyzetnek jelentős szerepe van. A jó értékesítő szakembernek megfelelő emberismerettel kell rendelkeznie. Mutassa be a vendégtípusok fajtáit, jellemzőit!**
3. **PR –Közönségkapcsolatok**

**Határozza meg a PR lényegét, fogalmát, feladatait! Jellemezze a belső és a külső PR fogalmát, alanyait, feladatait, eszközeit, területeit! Tegyen különbséget arculat és image között! Ismertesse az arculati kézikönyv tartalmi és formai elemeit!**

1. **Tétel**
2. **A vendéglátói munka során, így az értékesítésben is különböző emberekkel találkozik a személyzet, így adódhatnak konfliktushelyzetek. Mutassa be a problémakezelés módjait a vendéglátásban!**
3. **Eladásösztönzés**

**Ismertesse az eladásösztönzés fogalmát, funkcióit! Térjen ki a fogyasztókat és a vendéglátóipari egységeket ösztönző módszerekre!**

1. **Tétel**
2. **A vendéglátás folyamatában az áru érkezésétől az értékesítésig és az azt követő számlázásig a dolgozóknak adminisztrációs kötelességeik vannak. Ezek rendjét központi és belső utasítások írják le. Betartása napi feladat. Mutassa be a rendelésfelvétel, nyugtaadás szabályait az éttermi programokkal együtt!**
3. **Fogyasztóvédelem. Ön egy vendéglátóipari egység alkalmazottja. Mutassa be a fogyasztóvédelem jelentőségét a gazdaságban, a fogyasztókat megillető alapjogokat, valamint a fogyasztóvédelem intézményrendszerét!**
4. **Tétel**
5. **A vendéglátásban figyelembe kell venni a gasztronómiai hagyományokat! Mutassa be az étkezési szokásokat, tradíciókat, különböző fogyasztási alkalmakat jellegzetes ételeikkel, italaikkal együtt!**
6. **Ön egy vendéglátóipari vállalkozást szeretne nyitni a jövőben, egyéni vállalkozás formában. Foglalja össze, milyen jogszabályi előírások vonatkoznak az egyéni vállalkozás létrehozására! Milyen gyakorlati teendői vannak a vállalkozói engedély kiváltásához?**
7. **Tétel**
8. **Az ételkészítés folyamata: az előkészítés, az elkészítés és a befejezés munkaszakaszaiból áll. E folyamat eredményeképpen kerülnek az ételek a vendég asztalára.**

**Mutassa be a termelés folyamatai közül, az elkészítés szakaszát!**

1. **A munkaszerződés módosítása, a munkavégzés szabályai. Ön egy vendéglátóipari egység alkalmazottja. Mutassa be hogyan módosítható a munkaszerződés! Mutasd be a munkavállaló és munkáltató kötelezettségeit! Ismertesd a munkavállalót megillető pihenőidő formáit!**
2. **Tétel**
3. **A hazai gasztronómiában készített kedvelt húsos ételek gyakran a vágóállatok (sertés) húsrészeinek, belsőségeinek a felhasználásával készülnek. Mutassa be a húsok jellemzőit és a belőlük készíthető ételek fajtáit!**
4. **Munka-, és balesetvédelem. Ön egy vendéglátóipari egység alkalmazottja. Mutassa be a munka-, és balesetvédelemmel összefüggő előírásokat!**
5. **Tétel**
6. **A hazai gasztronómiában a köreteknek jelentős szerepe van. Mutassa be az ételcsoportot, az alábbi szempontok alapján!**
7. **Tűzvédelem. Ön egy vendéglátóipari egység alkalmazottja. Ismertesse a tűzvédelemmel összefüggő előírásokat!**