

A vendéglátás személyi és tárgyi feltételei

TÁRGYI FELTÉTEL: maga az épület és a benn lévő helyiségek, gépek, berendezések...

SZERVEZETI EGYSÉGEK

A vendéglátásnak feladatai ellátásához megfelelő szervezet szükséges.

- Üzem az az egység, amelyben termelés folyik
- Üzlet az az egység, amelyben termelés, értékesítés és szolgáltatás folyik
- Bolt az az egység, amely csak értékesítéssel foglalkozik

Vendéglátó üzletek csoportosítása

- A vendéglátóipari üzleteket különböző szempontok alapján lehet csoportosítani.
- Az üzlet besorolását mindig az alaptevékenység alapján döntjük el.
- Az alaptevékenység az a feladat, amelyért az egységet létrehozzák, amely kifejezi, hogy milyen keresletet kívánnak kielégíteni.

AZ ÜZLETEK CSOPORTOSÍTÁSA ÜZLETKÖR SZERINT

Az üzletkör az üzletben forgalmazható áruk és nyújtható szolgáltatások, valamint az üzletben folytatott tevékenységek összessége.

A vendéglátó tevékenységet egy rendszer alapján besorolják, nyilvántartják.

Ez a rendszer a Gazdasági Tevékenységek Egységes Ágazati Osztályozási Rendszere (TEÁOR).

1.Étkezőhelyi vendéglátás

1.1 Melegkonyhás vendéglátó üzletek

1.1.1 Étterem

1.1.2 Vendéglő

1.1.3 Csárda

1.1.4 Söröző

1.1.5 Kávéház

1.1.6 Étkezde, kifőzde

1.1.7 Gyorsétkező helyek

1.1.8 Fast food üzletek

1.2Cukrászda

1.3Egyéb, nem melegkonyhás vendéglátóhely

1.3.1 Ételbár

1.3.2 Pecszenyesütők,lacikonyhák

1.3.3 Eszpresszó

1.3.4 Büfék

1.3.5 Cukrászati szaküzletek

2.Bárok és hasonló vendéglátás

2.1 Bár, borozó, italbolt, kocsmá

2.1.1 Italbolt(kocsmá)

2.1.2. Borozó, borkimérés, poharazó

2.1.3 Sörbár

2.1.4 Drinkbár

2.2 Zenés szórakozóhely

2.2.1 Mulató-varieté

2.2.2 Éjszakai bár

2.3 Diszkó

3.Munkahelyi és közétkeztetés

3.1 Munkahelyi vendéglátó üzlet

3.1.1 Munkahelyi éttermek

3.1.2 Munkahelyi büfék

Üzletkörök jellemzése

Étterem: nagy befogadó képességű, déli és esti étkezésekre egyaránt lehetőséget nyújt, ételválasztéknak megfelelő italválasztékkal rendelkezik, lehet zene vagy műsorszolgáltatás, értékesítés önkiszolgáló vagy hagyományos formában

Vendéglő: kisebb egyedi jellegű családiás környezetet nyújtó üzletek, kínálata házias, szűkebb körű étel italválaszték, berendezések bútorok hagyományosak

Csárda: ételek italkínálat hasonló a vendéglőkével, nyersanyagokra szakosodnak, vagy néprajzi egység ill. foglalkozás gasztronómiai hagyományait kívánja feleleveníteni

A kategóriába sorolás szempontjai

- Az üzlet külső képe, a portál, a bejárat kiképzése.
- Az üzlet belső kiképzése, berendezése, a bútorzat, a világítótestek, a függönyök, szőnyegek a díszítőelemek stílusa és összhangja.
- A kiszolgáláshoz használt evőeszközök és edények anyaga, a terítéshez használt textília minősége, az ét- és itallap színvonala.
- Az étel- és italválaszték, a felszolgálatás módja.
- A vendégekkel való kapcsolat, a dolgozók és vezetők szakképzettsége, nyelvtudása, formaruhája.
- Az üzlet higiéniaja, a mellékhelyiségek tisztasága, felszereltsége, a fűtés, szellőzés.

Az üzletek helyiségei, berendezési, felszerelési tárgyai

Szükség van **gépekre, berendezésekre** és
különféle **felszerelési tárgyakra**.

Az eszközök megválasztásánál a célszerűségre,
könnyen kezelhetőségre, tartósságra, könnyen
tisztántarthatóságra kell törekedni.

Termelést előkészítő helyiségek

Zöldség-előkészítő:

Ez az egész termelési folyamat legszennyezettebb területe.

Az előkészítés történhet gépi vagy kézi munkával.

Burgonya, zöldségfélék tisztítása gépi úton, koptatógéppel történik

Aprítás kézzel, gyorsvágógéppel, univerzális konyhagéppel.

Megfelelően tisztítható munkaasztalokat, hideg-meleg folyóvizet kell biztosítani.

Húselőkészítő:

Berendezési tárgyai a munkaasztal és húsvágó tőke.

Mosási lehetőséget biztosítani kell.

Felszerelési tárgyak: hús- és csontfűrész, kések, húsdaráló, gyorsvágó.

Az átmeneti tároláshoz hűtőberendezések.

Nagyobb üzletekben külön előkészítőt alakítanak ki a halaknak, vadaknak, a baromfinak és a tojásnak.

A termelés közvetlen helyiségei és berendezésük

Az elkészítés helyiségei:

Melegkonyha

Melegítőkonyha

Diétáskonyha

Kávéskonyha

Hidegkonyha

Tésztakonyha

A termelésben használatos gépek

- Tűzhelyek, gáz- és villanyzsámolyok
- Sütők, kemencék
- Infra- és mikrohullámú sütők
- Rost-, steak-, fritu-, szalamander sütők
- Hűtőládák, hűtőszekrények, hűtőkamrák, mélyhűtők
- Keverőgépek, daráló és őrlő gépek
- Habverők, stb...

A termelésben használt felszerelési tárgyak

- Kések
- Keverő-, merő-, szűrőkanalak
- Villák
- Szűrők
- Sziták
- Vágódeszkák
- Edényzet: fazekak, lábasok, serpenyők, tepsik
- Mérőeszközök

A termelést befejező és kiegészítő műveletek helyiségei és berendezésük

- Tálalóban munkaasztalra, az eszközök tárolására szolgáló szekrényre vagy állványzatra van szükség.
- A mosogatóban állványzatot, mosogatómedencét és csepegtetőtálcát kell elhelyezni.
- A hulladék- és mosléktárolóban biztosítani kell szellőzést, a szabadból való megközelítést.
- Könnyen tisztítható, fertőtleníthető burkolat.

Az étékesítő helyiségek és berendezésük

Az üzleti előtér és előcsarnok

Az üzlet első helyisége, ahova a bejáraton, ill. a szélfogón keresztül a vendég belép.

Itt található a ruhatár, ajándékpult, innen nyílik a mosdó, esetleg a vezető irodája

Vendégtér

Kellemes benyomást keltenek a szőnyegek, képek, zöld növények, esetleg kényelmes ülőgarnitúrák vitrinek.

Az ülőfogyasztás berendezései

Alapvető berendezések az asztalok, székek, kisegítő asztalok, szervízasztalok és az éttermi kocsik.

Az értékesítés felszerelései:

Leves- és mártás merőkanalak

Tortalapát, süteményfogó, cukorfogó, jégfogó

Levesestálak, bográcsok

Halas-, sültés tálak

Mártásoscsészék

Süteményes, gyümölcsös állványok

Az ételek fogyasztásánál használt eszközök:

- Tányérok: mélytányér, különböző átmérőjű lapostányér, desszert és couvert tányér
- Csészék: leveses, erőleveses, teás, kávé, moka csésze
- Evőeszközök: különböző nagyságú kanalak, villák és kések
- Asztali leltár: só- és borsszóró, virágváza, fogvájótartó, hamutartó
- Asztali patika: mustártartó, ecet- és olajtartó, porcukorszóró, borsórlő
- Textíliák: asztalterítők, asztalközepek, szalvéták stb.
- Poharak: vizes, boros, pezsgős, szeszes, sörös, whiskys stb.

A vendéglátó tevékenység személyi feltételei

Az előmunkával kapcsolatos szervezési feladatok mind az új üzlet létrehozása, mind a meglévők átszervezése esetén a következőkben foglalható össze:

- Munkafolyamatok feladatokra való felbontása alapján meg kell határozni a munkaköröket
- Munkakörönként meg kell határozni az alkalmassági feltételeket
- Ki kell alakítani a szervezet felépítését
- Dönteni kell a feladatkör, hatáskör, felelősségi kör meghatározásában
- Nagy figyelmet kell szentelni a dolgozók személyi kapcsolataira
- Ki kell alakítani a személyes ösztönzés módját

A különböző tevékenységekhez kapcsolódó munkakörök

1. A termelést és értékesítést előkészítő dolgozók:
 - Raktáros
 - Konyha mészáros (ez a munkakör elvesztette a jelentőségét)
 - Kézilány
 - Konyhai segédmunkás

2. A termelés dolgozói

- Konyhafőnök
- Szakács
- Cukrász

3. Az értékesítés és a szolgáltatás dolgozói

- Teremfőnök
- Pincér
- Pultos
- Mixer
- Kávéfőző
- Pénztáros
- Ruhatáros
- Portás

4. Ügyviteli dolgozók: Nagyobb üzletek alkalmazzák őket főállásban

Feladataik:

- Gazdálkodáshoz szükséges értékek nyilvántartása és számbavétele
- Készlet érték változás bizonylatolása
- Egyes részlegek elszámoltatása
- Bevétel összesítés
- Adat szolgáltatás az üzletvezetőnek és a tulajdonosnak

5. Műszaki dolgozók

Feladataik:

- Technikai eszközök karbantartása és javítása
- Anyagellátás
- Beszerzés

6. Vezetők: Üzletvezető felelőssége a...

- Üzlet gazdaságos működtetése
- Színvonalas üzemeltetés
- Az üzlet egészének ellenőrzése (rend, megjelenés stb.)
- Dolgozók ellenőrzése
- Áru és nyersanyag ellátás szervezése
- Áruk kezelése, raktározás szervezése
- Kalkulációk készítés

A vendéglátás dolgozóival szemben támasztott követelmények

Központi előírások: Az állam által elismert szakképesítések (OKJ)

- Szakács, pincér, cukrász, panziós
- Falusi vendéglátó, szállodai portás
- Recepció, vendéglős, vendéglátó szakmenedzser
- Gyorséttermi- és ételeladó
- Konyhai kisegítő
- Étkezdés
- Mixer
- Szállodai szobaasszony

Szakképesítéshez és egyéb feltételekhez kötött tevékenységek

- Cukrászati termékek készítése
- Meleg- és hidegkonyhai ételek készítése
- Vendéglátó értékesítő tevékenység
- Szállodai üzemben portai és szobafőnöki tevékenység

A dolgozó személyével kapcsolatos követelmények

1. Jellembeli követelmények

- jó kommunikációs készség
- Jó emlékezőképesség, megfigyelő képesség
- Kereskedelmi érzék
- Áru és szakismeret
- Üzleti célok és módszerek ismerete
- Becsületesség
- Pontosság
- Rendszeretét és tisztaság
- Türelem és önuralom

2. Magatartásbeli követelmények

- határozottság és jó fellépés
- a vendégeket azonos elbánásban kell részesíteni
- udvarias, de mértéktartó magatartás

3. Felkészültség

- Szakmai ismeretek
- Általános műveltség
- Számolókészség
- Idegen nyelv ismerete

4. Egészségügyi követelmények

- Orvosi vizsgálatok
- Személyi higiénia
- Egészségügyi oktatás

3M + M szabály:

- Megjelenés: munkaruha + személyes ápoltság pl.: ápoltság
kéz szolid illat, fogak ápoltsága
- Modor jellembeli követelmény
- Műveltség:
 - szakképzettség
 - nyelvtudás
 - kommunikációs készség
- +M = mosoly