**10047-12 Felszolgálás alapjai I. VZ-KPC141**

**Tartalomjegyzék**

[Bevezető 4](#_Toc385874436)

[Tartalomjegyzék 5](#_Toc385874437)

[1. Jogszabályi feltételek 9](#_Toc385874438)

[1.1. HACCP 10](#_Toc385874439)

[1.1.1. A HACCP fogalma 10](#_Toc385874440)

[1.1.2. A HACCP előfeltételei 10](#_Toc385874441)

[1.1.3. A HACCP rendszer alapelvei 11](#_Toc385874442)

[1.1.4. Jó higiéniai gyakorlat 13](#_Toc385874443)

[1.2. Higiéniai előírások 14](#_Toc385874444)

[1.2.1. Személyi higiénia 14](#_Toc385874445)

[1.2.2. Üzemi higiénia 19](#_Toc385874446)

[1.2.3. A tevékenységekhez kapcsolódó egészségügyi előírások 20](#_Toc385874447)

[1.3. Munka- és balesetvédelem 29](#_Toc385874448)

[1.3.1. Munkavédelmi előírások 29](#_Toc385874449)

[1.3.2. Munkaadók feladatai a munkavédelemmel kapcsolatban 29](#_Toc385874450)

[1.3.3. Munkavállalók feladatai a munkavédelemmel kapcsolatban 31](#_Toc385874451)

[1.3.4. Balesetvédelmi előírások 32](#_Toc385874452)

[1.4. Tűzvédelem 34](#_Toc385874453)

[1.4.1. A tűzvédelem fogalma 34](#_Toc385874454)

[1.4.2. Tűzvédelmi előírások 34](#_Toc385874455)

[1.4.3. Teendők tűz esetén 37](#_Toc385874456)

[2. Kommunikáció, viselkedéskultúra 39](#_Toc385874457)

[2.1. A pincérektől elvárható kompetenciák 40](#_Toc385874458)

[2.1.1. Személyes kompetenciák 40](#_Toc385874459)

[2.1.2. Társas kompetenciák 40](#_Toc385874460)

[2.1.3. Módszerkompetenciák 40](#_Toc385874461)

[2.2. A pincérrel szemben támasztott követelmények 41](#_Toc385874462)

[2.2.1. Jellembeli követelmények 41](#_Toc385874463)

[2.2.2. Magatartásbeli követelmények 41](#_Toc385874464)

[2.2.3. Adottságok 42](#_Toc385874465)

[2.2.4. Felkészültség 42](#_Toc385874466)

[2.2.5. Egészségügyi követelmények 43](#_Toc385874467)

[2.2.6. A megjelenés követelményei 44](#_Toc385874468)

[2.3. Etikett és protokoll 45](#_Toc385874469)

[2.3.1. Etikett, protokoll fogalma 45](#_Toc385874470)

[2.3.2. A helyes üzleti magatartás szabályai 45](#_Toc385874471)

[2.4. A pincér és a vendég kapcsolata 49](#_Toc385874472)

[2.4.1. A vendégek igényei 49](#_Toc385874473)

[2.4.2. A vendégek jogai és kötelességei 52](#_Toc385874474)

[2.4.3. A vendégek jelzései 52](#_Toc385874475)

[2.4.4. Vendégtípusok 53](#_Toc385874476)

[2.4.5. Hazai és nemzetközi szokások 53](#_Toc385874477)

[2.5. Kommunikáció a vendéggel 56](#_Toc385874478)

[2.5.1. Általános kommunikációs szabályok 56](#_Toc385874479)

[2.4.4. A pincér és a vendég kommunikációs kapcsolata 56](#_Toc385874480)

[2.6. Munkatársi kapcsolatok 60](#_Toc385874481)

[2.6.1. Alkalmazottak közötti kapcsolatok 60](#_Toc385874482)

[2.6.2. Alkalmazott és vezető közötti kapcsolatok 61](#_Toc385874483)

[2.7. Problémakezelés 63](#_Toc385874484)

[2.7.1. Problémakezelés, konfliktuskezelés 63](#_Toc385874485)

[2.7.2. Vendégpanaszok kezelése 63](#_Toc385874486)

[3. Helyiségek, gépek, berendezések 67](#_Toc385874487)

[3.1. A vendéglátó üzem és üzlet helyiségei 68](#_Toc385874488)

[3.1.1. Az árubeérkezés helyiségei 68](#_Toc385874489)

[3.1.2. Hűtők, tárolók, raktárak 68](#_Toc385874490)

[3.1.3. Előkészítők 70](#_Toc385874491)

[3.1.4. Termelő helyiségek 71](#_Toc385874492)

[3.1.5. Mosogatók 72](#_Toc385874493)

[3.1.6. Tálalók, kiadók 72](#_Toc385874494)

[3.1.7. Értékesítő helyiségek 72](#_Toc385874495)

[3.1.8. Szociális helyiségek 74](#_Toc385874496)

[3.1.9. Kiegészítő helyiségek 74](#_Toc385874497)

[3.1.10. Épületgépészeti helyiségek 74](#_Toc385874498)

[3.2. Gépek, berendezések 75](#_Toc385874499)

[3.2.1. Az árubeszerzés és raktározás gépei, berendezései 75](#_Toc385874500)

[3.2.2. A termelőhelyiségek gépei, berendezései 81](#_Toc385874501)

[3.2.3. Értékesítőhelyiségek gépei, berendezései 85](#_Toc385874502)

[4. Eszközismeret 101](#_Toc385874503)

[4.1. Eszközök csoportosítása anyaguk szerint 102](#_Toc385874504)

[4.1.1. Fémekből és ötvözetekből készült felszerelések 102](#_Toc385874505)

[4.1.2. Kerámiából készült felszerelések 104](#_Toc385874506)

[4.1.3. Üvegből készült felszerelések 105](#_Toc385874507)

[4.1.4. Műanyagból készült felszerelések 106](#_Toc385874508)

[4.1.5. Textíliából készült felszerelések 107](#_Toc385874509)

[4.1.6. Egyéb anyagból készült felszerelések 109](#_Toc385874510)

[4.2. Eszközök csoportosítása rendeltetés szerint 111](#_Toc385874511)

[4.2.1. Asztali leltár 111](#_Toc385874512)

[4.2.2. Asztali patika 113](#_Toc385874513)

[4.2.3. Evőeszközök 115](#_Toc385874514)

[4.2.4. Tálalóeszközök 119](#_Toc385874515)

[4.2.5. Tálak, tálalóedények 124](#_Toc385874516)

[4.2.5. Büféeszközök 128](#_Toc385874517)

[4.2.6. Tányérok 133](#_Toc385874518)

[4.2.7. Csészék, aljak, kelyhek 137](#_Toc385874519)

[4.2.8. Kannák, kancsók 139](#_Toc385874520)

[4.2.9. Poharak 141](#_Toc385874521)

[4.2.10. Az ételek felszolgálásánál használt segédeszközök 146](#_Toc385874522)

[4.2.11. Az italok felszolgálásánál használt segédeszközök 149](#_Toc385874523)

[4.2.12. Báritalokhoz használt segédeszközök 153](#_Toc385874524)

[4.2.13. Textíliák 158](#_Toc385874525)

[4.2.14. Dísztárgyak 162](#_Toc385874526)

[4.2.15. Egyéb eszközök 163](#_Toc385874527)

[4.2.16. Régi, muzeális eszközök 166](#_Toc385874528)

[4.2.17. Munkaruha 168](#_Toc385874529)

[4.3. Az értékesítés eszközeinek használata 172](#_Toc385874530)

[4.3.1. Gépek, berendezések használata 172](#_Toc385874531)

[4.3.2. A felszerelések használata 172](#_Toc385874532)

[5. Értékesítési ismeretek I. 181](#_Toc385874533)

[5.1. Értékesítési rendszerek, értékesítési módszerek 182](#_Toc385874534)

[5.1.1. Az értékesítés formái 182](#_Toc385874535)

[5.1.2. Értékesítési rendszerek 186](#_Toc385874536)

[5.2. Értékesítés munkakörei 189](#_Toc385874537)

[5.3. Fogyasztási szokások 190](#_Toc385874538)

[5.3.1. Étkezési idők és szokások 190](#_Toc385874539)

[5.3.2. Különleges étkezési szokások 197](#_Toc385874540)

[5.3.3. Ünnepnapok, családi ünnepek 200](#_Toc385874541)

[5.3.4. Italfogyasztási szokások 200](#_Toc385874542)

[5.4. A felszolgálás szabályai 201](#_Toc385874543)

[5.4.1. A felszolgálás általános szabályai 201](#_Toc385874544)

[5.4.2. Az ételfelszolgálás általános szabályai 204](#_Toc385874545)

[5.4.3. Az italfelszolgálás általános szabályai 206](#_Toc385874546)

[5.5. A felszolgálás munkafolyamata 208](#_Toc385874547)

[5.5.1. Általános előkészítő munkák 208](#_Toc385874548)

[5.5.2. A vendég fogadásával kapcsolatos teendők 212](#_Toc385874549)

[5.5.3. Felszolgálás 215](#_Toc385874550)

[5.5.4. Zárás utáni teendők 222](#_Toc385874551)

[5.6. Éttermi terítés 225](#_Toc385874552)

[5.6.1. A terítés módját befolyásoló tényezők 225](#_Toc385874553)

[5.6.2. Egyszerű éttermi terítés, alapteríték 227](#_Toc385874554)

[5.6.3. Az egyszerű éttermi terítés menete 230](#_Toc385874555)

[5.7. Felszolgálási módok 238](#_Toc385874556)

[5.7.1. Svájci vagy amerikai felszolgálási mód (tányérszerviz) 238](#_Toc385874557)

[5.7.2. Francia felszolgálási mód (francia szerviz) 239](#_Toc385874558)

[5.7.3. Angol felszolgálási mód (angol szerviz) 240](#_Toc385874559)

[5.7.4. Orosz felszolgálási mód (orosz szerviz) 241](#_Toc385874560)

[5.7.5. Büfészerviz 242](#_Toc385874561)

[5.8. Munkabeosztási rendszerek 243](#_Toc385874562)

[5.8.1. Egyéni 243](#_Toc385874563)

[5.8.2. Páros 243](#_Toc385874564)

[5.8.3. Fizetőpincér-, brigádrendszer 243](#_Toc385874565)

[5.8.4. Francia brigádrendszer 243](#_Toc385874566)

[5.8.5. Amerikai brigádrendszer 244](#_Toc385874567)

[5.9. Felszolgálás a különböző üzlettípusokban 245](#_Toc385874568)

[Fogalomtár 248](#_Toc385874569)

[Irodalomjegyzék 268](#_Toc385874570)