



VENDÉGLÁTÓ MENEDZSER

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



VENDÉGLÁTÓ MENEDZSER

Feladatok és tevékenységek

Amikor valaki meghallja azt a szót, hogy vendéglátás, sok minden eszébe juthat. Vendégül láthatnak kedves ismerőseink, barátaink, rokonaink. Meghívhatnak vacsorázni vagy szórakozni, megszállhatunk szállodában, ahol vendégként fogadnak bennünket. De mehetünk egy elegáns rendezvényre is, valamilyen hivatalos alkalomból. A vendéglátó és a vendégszerető is egymáshoz nagyon közel álló kifejezések. Ugyanakkor beszélhetünk vendéglátóiparról, vendéglátó üzemről is, amelyek hangzása már jóval kevésbé barátságos. Mivel foglalkozik akkor az, aki a vendéglátást választotta szakmájául, hivatásául, mit is nevezünk vendéglátásnak?

A vendéglátás feladata:

- ételek, italok készítése,
- ezek értékesítése közvetlenül a fogyasztóknak vagy olyanoknak, akik még továbbértékesítéssel foglalkoznak,
- szórakoztatás és egyéb szolgáltatások,
- munkahelyi, iskolai, óvodai étkeztetés.

Ma már a vendéglátás mindennapi életünk részévé vált. Az iskolai büfé, a menza, a McDonald's-ban elfogyasztott hamburger vagy egy esküvői vacsora, az érettségi bankett mind-mind a vendéglátás részét jelentik.

A vendéglátás komplex, összetett tevékenység, melyen belül három tevékenység fajtát különböztetünk meg:

Az **elszállásolás tevékenységét**, mely magában foglalja a szállodai elszállásolást, reggeliztetést, szobafelszolgálatot, stb.

Az **ellátás tevékenységét**, ami az éttermek, bárók, night clubok, különtermek, bankettek, stb. feladatait jelenti.

Egyéb szolgáltatásokat, melyek a nem tipikusan a vendéglátás működési körébe tartozó tevékenységeket takarják.

A vendéglátó menedzser a vendéglátó egységek termelő, értékesítő részlegének vezetésével, a szállodai recepcióban önálló munka végzésével foglalkozik.

A menedzser a vendéglátó (szállodai) vállalkozásokban, gazdálkodó szervezetekben termelő, értékesítő és szolgáltató tevékenységet végez, valamint az ezekhez kapcsolódó feladatok önálló tervezését, irányítását, ellenőrzését és azok teljes folyamatukban való megvalósulását látja el.

Főbb tevékenységei területei a vendéglátó üzletvezetői, szállodavezetői, nagyobb vendéglátó vállalkozásoknál gazdasági, áruforgalmi, értékesítési vezetői feladatok önálló tervezése, irányítása.

A vendéglátó menedzser végzettség középvezetői feladatok ellátására jogosít fel. A menedzser a vendéglátó egység vezetőjének irányításával tervezi, irányítja és ellenőrzi a szállodai vagy egyéb vendéglátó szolgáltatás vállalkozási, gazdálkodási és szakmai tevékenységét. A kisebb szállodákban, éttermekben a vezetőn kívül csak 2-3 alkalmazott dolgozik, őket közvetlenül a vendéglátó menedzser irányítja.

A vendéglátó menedzser és a vendéglátó technikus végzettségű alkalmazottak gyakran azonos munkakörben dolgoznak, munkájuk nem válik szét élesen, ügyintézői és menedzseri feladatokat is el kell látniuk.

A vendéglátó menedzser jó, ha a vendégekkel állandó kapcsolatban van, hiszen így tájékozódhat a különböző igényekről és arról, hogy a már meglévő szolgáltatások megfelelőek-e, elégedettek-e a látogatók azzal, amit az adott vendéglátóhely nyújt számukra.

Fontos szerepe van a vendéglátó menedzsernek a vendéglátás, a szállásadás, az idegenforgalom kapcsolatrendszerének kialakításában, mely területek összhangja elengedhetetlen ahhoz, hogy a vendéget maradéktalanul ki lehessen szolgálni.

A vendéglátó menedzser tevékenysége igen összetett, alapvetően szervező, bonyolító jellegű.

Ellátja a környezetvédelemmel kapcsolatos feladatokat, betartja a személyi higiénia szabályait.

Kialakítja az üzlet, a vállalkozás létesítésével kapcsolatos feltételrendszert és ismeri a marketing tevékenység üzleti alkalmazását.

A vendéglátó menedzser feladatai

Szervezői, irányítói feladatok:

- ◆ A felszolgálók, illetve eladók munkába állás előtt nála tartoznak jelentkezni, ellenőrzi külsejüket, felszerelésüket, étel- és itallap ismeretüket, eligazítást tart beosztottjai számára.
- ◆ Figyelemmel kíséri az előrendeléseket.
- ◆ Gondoskodik a vendéglátó egység munkájához szükséges adminisztratív nyomtatványokról.
- ◆ Gondoskodik a zökkenőmentes kiszolgálásról:
 - fogyóeszközök előkészítése tálalásra,
 - bonyolítással és zárással összefüggő feladatok ellátása.
- ◆ Az ügyviteli rendnek megfelelően végzi a számlázást, felel a számla alaki és tartalmi követelményeinek betartásáért.
- ◆ Megírja a másnapi vételezéseket.
- ◆ gondoskodik a rendészeti, munkavédelmi, tűzvédelmi és vagyonvédelmi előírások betartásáról,
- ◆ Figyelemmel kíséri a vendégek szakszerű, színvonalas kiszolgálását, majd a vendég távozása után az asztalok lerámolását, újratertítését, az értékesítőhely folyamatos rendbehozatalát. Szükség esetén ezekben a feladatokban személyesen is részt vesz.
- ◆ figyelmet fordít a HACCP étteremre vonatkozó előírások betartására,
- ◆ részt vesz a beosztások elkészítésében,
- ◆ részt vesz a szabadságolási ütemterv elkészítésében,
- ◆ rendszeresen szakmai továbbképzéseket tart,
- ◆ gondoskodik az étterem dohányzó illetve nem dohányzó részének előírás szerinti különválasztásáról,
- ◆ részt vesz a rendezvények bonyolításában,
- ◆ elősegíti az újonnan belépő dolgozók beilleszkedését,
- ◆ jó munkakapcsolatot alakít ki más részlegekkel,
- ◆ javaslatokat tesz a hatékonyabb munkavégzésre,
- ◆ javaslatokat tesz az árbevétel növelésére,
- ◆ az esetlegesen felmerülő vendégpanaszokat orvosolja.

Ellenőrzési feladatok:

- ◆ a működési területéhez tartozó értékesítőhelyen ellenőrzi a rendet, a tisztaságot, a higiénias és munkavédelmi előírások betartását;
- ◆ ellenőrzi az üzemeltetésekhez szükséges gépek, eszközök, berendezések állapotát, a forgalom lebonyolításához szükséges készleteket;
- ◆ Különös figyelmet fordít arra, hogy a kedvezményeket csak jogosan vegyék igénybe, az esetleges stornókról jegyzőkönyvet állít ki.
- ◆ Műszak, illetve üzletzáráskor a pénztárgépet az előírásoknak megfelelően üríti ki, zárja le, elkészítve a szükséges elszámolás összesítőit.
- ◆ Gondoskodik a konyha rendbetételéről is. Az esetleges töréseket a töréskönyvbe jegyzi be.
- ◆ vezeti a töréskönyvet,
- ◆ a hónap végén részt vesz az árukészlet leltározásában,
- ◆ megbízás szerint részt vesz szűrőpróbaszerű leltározásban is,
- ◆ figyelemmel kíséri a tanulók gyakorlati munkáját.

A vendéglátó menedzser felelős:

- ◆ a munkarend betartásáért,
- ◆ az éttermi munka szervezéséért és színvonalas lebonyolításáért,
- ◆ a vendégek ellátásáért,
- ◆ a számlázás helyességéért,
- ◆ a takarékos költségfelhasználásért,
- ◆ a vagyonvédelmi és tűzrendészeti, munkavédelmi előírások betartásáért.

Munkaeszközök, segédletek

A számítógép, a modern kommunikációs eszközök (telefon, telefax) nélkülözhetetlenek a munkájában. A partnercégekkel, szállítókkal való kommunikáció telefonon vagy faxon keresztül valósulhat meg, hiszen személyesen csak néhány helyet kereshet fel.

A vendéglátó szakember adminisztratív munkájához irodatechnikai berendezéseket (írógép, fénymásoló, számológép, stb.) vesz igénybe.

A kereskedelmi tevékenységhez pénztárgépet, pénzvizsgálót, trezort használ.

Munkája során számos segédletre van szüksége, így pl.:

- ◆ szótárakra,
- ◆ telefonkönyvekre, címjegyzékekre,
- ◆ prospektusokra, reklámbrosúrákra, stb.,
- ◆ levélpapírokra, különféle nyomtatványokra,
- ◆ csekkekre, átutalási nyomtatványokra, pénztárkönyvekre, stb.,
- ◆ biztosítási kötvényekre,
- ◆ irodaszerekre (tollak, iratkapcsok, bélyegzők, stb.).

Munkahely, munkakörnyezet

Meghatározóan ülve, zárt munkahelyen végzett irányító tevékenység.

Munkája során a következő személyekkel kerülhet kapcsolatba:

- ◆ munkatársakkal,
- ◆ felettesekkel,
- ◆ vendégekkel,
- ◆ szállítókkal,
- ◆ megrendelőkkel.

Követelmények

Milyen képességek, készségek szükségesek a vendéglátó munka végzéséhez?

A dolgozó munkáját a kifogástalan szaktudás mellett a pontosság és a rendszeret is jellemezze.

Különösen fontos a megfelelő:

- ◆ megjelenés (öltözék),
- ◆ modor, viselkedés (visszafogottság, feltétlen udvariasság),
- ◆ szakmai ismeretek,
- ◆ nyelvtudás,
- ◆ műveltség (vallás, gazdaság, kultúra, sport, napi hírek témakörökben)
- ◆ emberismeret.

A vendégekkel való kommunikációban nagy fontosságú a nyugodt, figyelmes, ugyanakkor kellően fegyelmezett és határozott részvétel.

Mindig halkán, de jól érthetően kell beszélni a vendéggel, ha lehet, akkor előnyösebb a vendéget a nevére szólítani.

Kerülendő a gesztikulálás, a túlzott bizalmaskodás.

Lényeges tulajdonságok még:

- ◆ jó kapcsolatteremtő készség,
- ◆ csapatmunkára való készség,
- ◆ türelem, empátia,
- ◆ becsületesség,
- ◆ koncentrációkészség,
- ◆ felelősségvállalás,
- ◆ állóképesség,
- ◆ vezetői készség,
- ◆ gyors reagáló képesség, rugalmasság.

A vendéglátó tevékenység szezonális jellegű. Csúcsidőszakokban hétvégén (szombaton és ünnepeken) is nyitva tartanak. Ilyenkor összejöhet egy-két túlórázás, és nem mehetnek el szabadságra sem. A hivatalos időpontok, fogadások gyakran későre nyúlnak.

Egészségügyi kizáró okok

- ◆ Statikai rendszer és a mozgásszervek súlyosabb elváltozása,

- ◆ a szív és a keringési rendszer súlyosabb elváltozásai,
- ◆ elváltozások a ruhával nem fedett testrészekeken,
- ◆ beszédértést akadályozó halláskárosodás,
- ◆ epilepszia.

Komoly idegrendszeri vagy pszichikai problémák korlátozó tényezőt jelenthetnek, mivel zavarhatják az együttműködési képességet.

Munkakörnyezet

A vendéglátó egység (étterem, szálloda, stb.) külső és belső képe, vonzása, kényelmes berendezése, esztétikája egyik fontos eleme a leendő vendégek megnyerésének, a visszajáró látogatók megtartásának. Ebből adódóan a vendéglátásban dolgozók tudatosan törekednek arra, hogy a legkellemesebb légkörben végezhessék munkájukat.

Tantárgyak, amelyekben jó eredményt kell elérni:

- ◆ földrajz,
- ◆ művészettörténet,
- ◆ pénzügyi ismeretek,
- ◆ statisztika,
- ◆ jogi ismeretek,
- ◆ idegen nyelvek.

Szakképzés

A vendéglátó menedzser érettségi utáni középfokú szakképesítés.

A képzés ideje: 2 év.

Hol történik a szakképzés?

Főként közgazdasági, vendéglátó-ipari és idegenforgalmi szakközép-iskolákban, valamint nem iskolarendszerű képzési rendszerben indítanak ilyen képzéseket.

A jelentkezés feltétele: érettségi és alapfokú nyelvismeret. A szakmai vizsgára bocsátás feltétele egy idegen nyelvből legalább középfokú, szakmai anyaggal bővített nyelvvizsga letétele.

A képesítéssel betölthető munkakörök

A vendéglátó menedzser szakképesítés a vendéglátó tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetek termelő, értékesítő és szolgáltatási feladatainak megszervezésére, azok teljesítésére, az eredményes gazdálkodás elérésére, nagyobb egységekben részfeladatok önállóan történő ellátására készít fel. A végzettséggel vállalkozói tevékenység is végezhető.

A végzettséggel betölthető munkakörök:

- ◆ kisebb vendéglátó tevékenységet folytató vállalkozások vezetője, vezető-helyettese,
- ◆ szállodák, nagyobb vendéglátó gazdálkodó szervezetek részegység vezetője, vezető-helyettese,
- ◆ éttermi igazgató, bárvezető, cukrászdavezető, eszpresszó-, kávézóvezető, büfévezető,
- ◆ főpincér, szállodai szobafőnök, főportás.

A képzés során a tanulók idegenforgalmi, vendéglátó és szállodai ismereteket tanulnak. Megismerkednek a turizmus földrajzi alapjaival. A képzés részeként alapvető banki és jogi ismereteket is szereznek. A menedzserek képzésében szerepelnek még szervezési és vezetési ismeretek, valamint protokoll is, valamint a különböző marketing és menedzsment technikák megismerése.

A képzést szakmai gyakorlat egészíti ki valamilyen vendéglátó egységben (szállodában, étteremben, stb.).

A vendéglátó menedzser OKJ azonosító száma: 54 3434 04

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: www.nive.hu honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja.

A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: www.tka.hu

Kereseti lehetőségek:

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: www.afsz.hu

Elhelyezkedési lehetőségekről tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a www.afsz.hu internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

A szakma jövőjéről készült tájékoztatás a <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php> weblapon érhető el, a foglalkozás megadásával.

<p>Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató Készült 2002-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával. A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.</p>
