

# Tájékoztató

**Pincér**  
**34 811 03**

## **”A” szintvizsga feladat**

**Szintvizsga javasolt időpontja:** február

### **A/I. feladat**

#### **Megjelenés a munkahelyen**

Jelenjen meg a szintvizsga megkezdésekor a kijelölt munkaterületen a szakmai és higiéniai előírásoknak megfelelő módon! Mutassa be a felszolgáláshoz használt egyéni felszerelési tárgyait!

Időtartam: 10 perc

Pontszám: 10 pont

#### **A feladat előkészítése**

A vizsga szervezője kijelöli azt a helyet, ahol a vizsgázóknak meg kell jelenniük a vizsga megkezdésekor.

#### **A feladat végrehajtása**

A vizsgázók a szintvizsga megkezdésekor egyéni felszerelésüket magukhoz véve felsorakoznak a feladatok teljesítéséhez. A vizsgabizottság kérésére bemutatják egyéni felszerelési tárgyukat.

#### **A feladat értékelése**

A vizsgabizottság értékeli az egyes tanulók öltözkését, megjelenését, személyi higiéniáját és az egyéni felszereléshez tartozó eszközök meglétét.

Az öltözkészre vonatkozóan a képző intézmény előírásait kell az értékelésnél alapul venni, természetesen figyelembe véve az öltözkéssel kapcsolatos általános szakmai elvárásokat:

A lányok öltözeke:

- dekoltázs nélküli fehér, hosszú ujjú blúz,
- mellény,
- pincérkötény,
- fekete, egyenes vonalú, térdig érő szoknya,
- testszínű harisnya,
- alkalomhoz illő, lapos sarkú bőrcipő vagy gyógycipő,
- fehér pincérkesztyű.

A fiúk öltözeke:

- fehér, hosszú ujjú ing,
- mellény,

- egyszínű, fekete csokornyakkendő,
- pincérkötény (nem kötelező),
- fekete szövetnadrág,
- fekete bőrcipő,
- fekete zokni,
- fehér pincérkesztyű.

A megjelenésre vonatkozó egyéb követelmények, amelyeket az értékelésnél szem előtt kell tartani:

- Lányoknál a túlzott smink kerülendő.
- Látható tetoválás és testékszer nem lehet.
- Gyűrű, karláng, zavaró méretű fülbevaló nem viselhető.
- Kerülni kell a szélsőséges divatot tükröző hajviseletet, a haj színének természetesnek kell lennie.
- A hosszú haját össze kell fogatni, biztosítani kell, hogy munka közben a haj ne lógjon.
- A fiúknak ápolt arcszőrzzettel kell rendelkezniük, a borosta nem elfogadható.
- Lányoknál a műköröm nem megengedett, esetleg szintelen körömlakk használható.

A személyi higiéniára vonatkozó követelmények:

- Megfelelő tisztálkodás.
- Friss hatású, tiszta munkaruha.
- Tiszta, ápolt kéz.
- Megfelelően tisztán tartott haj és fejbőr.
- Gondozott szájüreg és fogak.

Az egyéni felszerelésre vonatkozó előírások:

A pincéreknek a következő eszközöket kell maguknál tartaniuk a munkavégzés során:

- felszolgálókendő (hangedli),
- kombinált pincérnyitó késrésszel,
- jegyzetblokk,
- gyufa,
- toll.

A szakmailag és higiéniailag megfelelő, esztétikus megjelenés a szintvizsga megkezdésének feltétele. A kifogásolt elemekért a vizsgázótól pontot kell levonni, és a probléma jellegétől függően fel kell szólítani a vizsgázót a hiba kijavítására (pl. az elmaradt kézmosás pótlására vagy a hiányos egyéni felszerelés kiegészítésére).

Az értékelés szempontjai	Javasolt pontszám	Megjegyzés
Öltözet, megjelenés	4 pont	Az öltözet és a megjelenés minden kifogásolt eleméért 1-1 pont levonandó.
Személyi higiénia	4 pont	A személyi higiénia minden kifogásolt eleme esetén 0 pont adható.
Egyéni felszerelés	2 pont	Eszközhiány miatt 1-1 pont levonandó.
<b>Megjelenés a munkahelyen</b>	<b>10 pont</b>	

**A feladat végrehajtásához szükséges eszközök, anyagok**

- A vizsgázók az öltözetükről és az egyéni felszerelési tárgyaikról maguk

gondoskodnak.

**A/II. feladat**  
**Eszközfelismerés**

Az asztalon sorszámmal ellátott éttermi eszközök közül nevezze meg azokat, amelyek sorszáma szerepel a feladatlapon!

**Időtartam:** 10 perc

**Pontszám:** 10 pont

**A feladat előkészítése**

A vizsga szervezője – a vizsgabizottsággal egyeztetve – egy külön teremben vagy elválasztott helyen lévő asztalra kikészít legalább 40 db, sorszámmal ellátott éttermi eszközt.

Az eszközök körét úgy kell meghatározni, hogy a lehetőségek szerint a fő eszközcsoportok mindegyikéből legyenek felismerendő eszközök. Az eszközök közé csak olyanokat kell elhelyezni, amelyeket a napi gyakorlatban is használnak. Jó, ha a tanulók ismerik a muzeális jellegű eszközöket, de ezek felismerése nem követelmény a szintvizsgán.

A feladat előkészítése során a vizsga szervezője elkészíti a vizsgázók számának megfelelő mennyiségű feladatlapot, amelyen a 40 eszközből 10-10 eszköz sorszáma szerepel különböző kombinációban.

<b>Pincér szintvizsga Eszközfelismerés</b>		
Szintvizsga helyszíne:		
Szintvizsga dátuma:		
Vizsgázó neve:		
<b>Eszköz sorszáma</b>	<b>Eszköz megnevezése</b>	<b>Pontszám</b>
<b>Összes pontszám:</b>		

**A feladat végrehajtásának leírása**

A vizsgázók az előre elkészített feladatlapok közül húznak ki egyet tételszerűen, majd egyenként az eszközök megtekintése közben kitöltik a feladatlapot. A kitöltött feladatlapot a vizsgázók azonnal leadják a vizsgabizottságnak értékelésre.

## Értékelési javaslat

Az értékeléshez a vizsgaszervező a 40 eszköz sorszámát és nevét tartalmazó listát ad át a vizsgabizottságnak.

Minden helyes válasz 1 pontot ér. Helyes válaszként csak az eszköz pontos nevét javasoljuk elfogadni, nem egyértelmű megnevezés esetén ne adjunk pontot!

## A feladat végrehajtásához szükséges eszközök

Az eszközöket az alábbi listából javasoljuk kiválasztani:

### a) Evőeszközök

Bouillon-kanál (csészekanál), coup-kanál (limonádékanál), csigafogó és csigavilla, desszertkanál, desszertvilla és desszertkés (kiszáltás), diótörő, erőleveses kanál (consommés kanál), fagylaltos kanál, gourmet-kanál, halvilla és halkés (halváltás), homárfogó, homártörő, homárvilla, kávéskanál, mokaáskanál, nagykanál, nagyvilla és nagykés (nagyváltás), osztrigavilla, spárgafogó, süteményes villa, tojáskanál, vajkés, stb.

### b) Tálalóeszközök

Cukorfogó, fagylaltadagoló kanál, haltálaló, kenyérszeletelő kés, kenyércsipesz, leves merőkanál, mártásos kanál, nagy szervizeszköz, sajtárd, sajtgyalu, salátakanál és salátavilla, spagettitálaló, süteménycsipesz, szárnyasvágó olló, szeletelőkés és szeletelővilla, tortalapát, stb.

### c) Tálak, tálalóedények

Cukorszett, csigatál, főzelékes-köretes tál (timbale), gyümölcskosár, halastál, kaviártálaló-vajtálaló, levesestál (topf), mártásos tál (saucière), sültés-, pecsenyéstál, tortaállvány, stb.

### d) Büféeszközök

Cséving (chafing, ételmelegentartó), égőpasztatartó, ízelítő kanál (happy-kanál), leveses ételmelegentartó, stb.

### e) Tányérok

Alaptányér, csonttányér, desszerttányér, háromnegyedes tányér, lapostányér, mélytányér, pastatányér, svájci tányér, zsemletányér (couverttányér), stb.

### f) Csészek, aljak, kelyhek

Cappuccinos csésze és alj, erőleveses csésze és csészealj (consommés csésze), fagylaltkehely, kávéscsésze és alj, levesescsésze és alj (bouilloncsésze), mokaáscsésze és alj, teáscsésze és alj, tojásos kehely, tojástartó, stb.

### g) Kannák, kancsók

Boroskaraf, dekantáló karaf, kávéskanna, teáskanna, tejeskanna, tejszínes kanna, vizeskancsó, stb.

### h) Poharak

Bordói vörösboros pohár, burgundi vörösboros pohár, chardonnay/montrachet pohár, csemegeboros pohár, ír kávé pohár, koktélos kehely, konyakospohár, likőrös kehely, likőröspohár, highball pohár, pálinkás kehely, pezsgős coupe pohár, pezsgős flute pohár (flöte), rizling/zinfandel pohár, rozé- és sillerboros pohár, söröskorsó, söröspohár, tokaji furmint pohár, forraltboros pohár, vizeskehely, vizespohár, stb.

### i) Az ételek felszolgálásánál használt segédeszközök

Asztali flambírozó, asztali lapát és kefe, asztali morzsaroller, borsörlő, borsszóró, cukorszóró, ecet- és olajtartó, fogvájótartó, kenyérkosár, kézi

citromprés, kézmosó (ujjmosó, kézöblítő), mézadagoló, mustártartó, parmezántartó, pirítós-tartó, sószóró, szeletelődeszka, tányérfedő (cloche), stb.

**j) Az italok felszolgálásánál használt segédeszközök**

Borkóstoló csésze (tastevin), cukoradagoló, cukorkiöntő, cseppfogó, cseppór (drop stop), dekantáló állvány, fóliavágó borosüveghez, hőtartó edény, jégvödör, kávéadagoló, kávéfőző, kiöntő dugó, pezsgőhűtő veder állvánnyal, szívószál, vörösboros kosár, stb.

**k) Bárítalokhoz használt segédeszközök**

Bárkanál, bárkés, bárszűrő (spirálszűrő), Boston-shaker, citromnyomó, citromprés, cseppentőüveg (bitteres, dash), jégfogó, jéglapát, keverőpohár, koktélszalvéta (alátétszalvéta), mérce, pezsgőzáró dugó, rázókehely (shaker), törőfa, stb.

**l) Textíliák**

Abrosz, asztalkendő (ruhaszalvéta), asztalvédő textília (molton), felszolgálókendő (hangedli), futó, középtextília (napron), szett (terítékalátét), székselyem, stb.

**m) Dísz tárgyak**

Asztali mécses, asztali zászló, gyertyatartó, virágváza, stb.

**n) Egyéb eszközök**

Abroszleszorító, asztalszámtartó, pincér-pénztárca (brifkó), reggeli hulladékgyűjtő, söralátét (keksz), számlakihordó mappa (pincér csáró), stb.

**A feladat végrehajtásához szükséges eszközök, anyagok**

Tanulónként 1-1 db kinyomtatott feladatlap.

Költségként elszámolható a nyomtatás, illetve a fénymásolás díja, illetve különleges eszközök beszerzési ára.

**A/III. feladat**

**Előkészítés, éttermi terítés**

Készítsen éttermi terítéket 2 fő részére alaptányér, dupla nagyváltás, zsemletányér, vajkés, desszertváltás, ruhaszalvéta, vizes- és borospohár felhasználásával. A megterített asztal mellett helyezzen el egy kisegítő asztalt is! A terítés során felhasznált eszközöket megfelelő módon készítse elő, tartsa be a terítés szakmai sorrendjét, és ügyeljen a terítési műveletek szakszerűségére! A szalvéták hajtogatásához használjon pincérkesztyűt!

**Időtartam:** 30 perc

**Pontszám:** 35 pont

**A feladat előkészítése**

A feladat végrehajtásához biztosítani kell a szükséges berendezési és felszerelési tárgyakat. A vizsgázókat olyan létszámú csoportokba kell osztani, hogy a vizsgateremben mindenkinek a terítéshez szükséges terület és eszközmennyiség rendelkezésre álljon.

**A feladat végrehajtása**

A vizsgázók a feladat és a rendelkezésre álló idő ismeretében hajtják végre a feladatot.

## A feladat értékelése

A feladat értékelésénél fontos szempont az előkészítési és terítési műveletek szakszerűsége, a terítés sorrendjének betartása.

### a) Az előkészítő műveletek szakszerűsége

Az értékelésnél javasoljuk figyelembe venni az eszközök tisztítását, és az eszközök asztalhoz vitelének szabályos végrehajtását.

### b) A terítés szabályos sorrendje

Az értékelést a következő sorrend figyelembevételével javasolt elvégezni:

- asztalok, székek tisztaságának ellenőrzése, illetve letisztítása;
- az asztalok beállítása;
- az asztalok rögzítése;
- az abrosz felterítése;
- az asztali leltár felhelyezése;
- a tányérok felhelyezése;
- az evőeszközök felhelyezése;
- a zsemletányér és a vajkés felhelyezése;
- a poharak felhelyezése;
- a szalvéták felrakása;
- a székek beállítása;
- a terítékek ellenőrzése.

A terítés sorrendjétől való eltérést a pontozásnál javasoljuk figyelembe venni.

### c) A terítési műveletek szakszerűsége

A terítés műveletek végrehajtásának értékelésénél javasoljuk figyelembe venni az eszközök épségét, tisztaságát, a terítékbe kerülő eszközök elhelyezését, egymáshoz mért távolságát is.

Fontos értékelési szempontként javasoljuk figyelembe venni a pincértálca és a felszolgálókendő helyes használatát, az eszközök megfogását és biztonságos kezelését. A szintvizsgán előfordulhat, hogy a vizsgázó valamilyen eszköz hiányában nem tudja szabályosan végrehajtani a terítést. Ebben az esetben az a megoldás, hogy a vizsgázó jegyzetblokkjára feljegyzi a hibát, és a terítés értékelésénél utal a hibára.

A hibajegyzékre természetesen csak olyan hiba írható fel, ami nem javítható. „Gyűrött abrosz”, „csorba vagy koszos pohár” megjegyzésnek nincs helye a hibajegyzéken, mert ezeket a hibákat a vizsgázó el tudná kerülni.

Az értékelés megkönnyítése érdekében a következő értékelési szempontokat javasoljuk:

Az értékelés szempontjai	Javasolt pontszám
A terítés idejének és sorrendjének, a terítés általános szabályainak betartása	5 pont
Asztalok beállítása	3 pont
A kisegítő asztal beállítása, elhelyezése	2 pont
Az abroszok tisztasága, felhelyezése	3 pont
Asztali leltár tisztasága és elhelyezése	3 pont

Tányérok tisztasága, elhelyezése	3 pont
Zsemletányér, vajkés tisztasága, felhelyezése	3 pont
Evőeszközök tisztasága, felhelyezése	3 pont
Poharak tisztasága, elhelyezése, sorrendje	3 pont
Szalvéták formája, szalvétahajtogatás, szalvéta felhelyezése	5 pont
Székek tisztasága, beállítása	2 pont
<b>Előkészítés, éttermi terítés</b>	<b>35 pont</b>

A feladatra adott végső pontszámot hibapontok alkalmazásával javasoljuk meghatározni.

Hibánként az alábbi hibapontokat javasoljuk levonni:

- A terítési idő túllépése: az eltérés mértékétől függően 1-4 hibapont.
- A terítés sorrendjének felcserélése: a hiba mértékétől függően 1-4 hibapont.
- Az asztalok és székek nem megfelelő beállítása: a hiba mértékétől függően 1-2 hibapont.
- Nem tökéletesen tiszta eszköz használata: a hiba mértékétől függően 1-2 hibapont.
- Az eszköz helytelen, pontatlan elhelyezése: a hiba mértékétől függően 1-2 hibapont.
- Az eszközök szabálytalan megfogása: a hiba mértékétől függően 1-2 hibapont.
- A felszolgálótálca helytelen használata: a hiba mértékétől függően 1-2 hibapont.
- A felszolgálókendő helytelen használata: a hiba mértékétől függően 1-2 hibapont.
- A szalvétahajtogatásnál a pincérkesztyű használatának elmaradása: 2 hibapont.
- Szakmailag hibás szalvétahajtogatás: 2 hibapont.
- Nem egyforma készletből származó eszközök (pl. tányérok, poharak) használata: 1 hibapont.

Súlyos hiba esetén több hibapont levonását javasoljuk:

- Csorba, törött eszköz használata: 5 hibapont.
- Hiányzó eszköz a megterített asztalon: 5 hibapont.
- Az evőeszközök, zsemletányér helytelen oldalra történő felhelyezése: 5 hibapont.
- Kézből történő terítés: 5 hibapont.
- Helytelen eszközválasztás (pl. nagyváltás helyett kisváltás, zsemletányér helyett kistányér): 5 hibapont.
- A felszolgálás során a kézben lévő eszköz leejtése: 5 hibapont.

### A feladat végrehajtásához szükséges eszközök

Vizsgázóként:

- 1 db 80 × 120 cm-es (vagy 80 × 80 cm-es) éttermi asztal, és egy 40 × 80 cm-es kisegítő asztal;
- 2 db éttermi szék;
- 2 db abrosz (egyik az éttermi asztalhoz, másik a kisegítő asztalhoz);
- 2 db asztalkendő (ruhaszalvéta);
- 2 db alaptányér;
- 4 db nagyváltás (nagykés, nagyvilla);
- 2 db desszertváltás (desszertvilla, desszertkanál);
- 2 db zsemletányér;
- 2 db vajkés;
- 2 db vizespohár;
- 2 db borospohár;

- 1 db só- és borsszóró;
- 1 db virágdíszítés.

Költségként elszámolható az eszközök beszerzésére és pótlására fordított összeg, a virágdíszítés és a mosatás költsége.

#### **A/IV. feladat**

##### **Élőmunka**

Terítse át az éttermi asztalt egy csészében tálalt leveshez és egy főfogáshoz! Helyezze el a terítékben a menükártyát is! Szükség szerint cserélje le a ruhaszalvétát papírszalvétára! Fogadja és ültesse le az érkező vendégeket! Ismertesse a vendégekkel a felszolgálásra kerülő ételeket! Az ételek felszolgálásánál svájci felszolgálási módot alkalmazzon! Szolgáljon fel a vendégeknek ásványvizet! Lásssa el az étkezés befejezése és a vendégek távozása körüli teendőket!

**Időtartam:** 70 perc

**Pontszám:** 35 pont

##### **A feladat előkészítése**

A feladat átterítési része kapcsolódik az A/III-as feladathoz.

A feladat végrehajtásához szükség van vizsgázónként két vendégre (lehetőleg egy hölgy és egy férfi vendégre). A feladat szükség esetén megoldható egy vendég biztosításával is.

A vizsgaszervező az eszközökön kívül az élőmunkához ételeket és italokat, valamint menükártyát biztosít a vizsgázók számára.

##### **A feladat végrehajtása**

A vizsgázó először átteríti az A/III-as feladatban szereplő éttermi asztalt a felszolgálandó ételeknek és italoknak megfelelően.

A vizsgázó a vendégeit érkezéskor köszönti, helyrekíséri, és segíti elhelyezkedésüket az asztalnál. Ismerteti a vendégekkel a felszolgálásra kerülő ételeket, majd felszolgálja a vendégeknek az ásványvizet és az ételeket svájci felszolgálási módban. A vizsgázó ellátja az étkezés befejezése és a vendég távozása körüli teendőket.

##### **A feladat értékelése**

A feladat végrehajtása során az egyes munkaszakaszokat javasoljuk külön-külön értékelni.

A feladat értékelésénél fontos szempont a végrehajtott műveletek szakszerűsége.

##### **a) Az átterítés szakszerűsége**

Az átterítés során a vizsgázónak a terítékből le kell szednie desszertváltást, a vajkést és a borospoharat, elhelyezi viszont a leves fogyasztásához szükséges csészekanalat. Szükség szerint lecseréli a ruhaszalvétát papírszalvétára.

Az átterítési feladat végrehajtásánál követelmény a pincértálca használata.

##### **b) Vendégfogadás, ültetés szakszerűsége**

A vizsgázó a vendégeket a terem bejáratánál megfelelő köszöntési móddal fogadja. A köszöntő szavakat követően a vizsgázó utat mutatva előre megy.

A vizsgázó az asztalnál szükség szerint segít a vendégeknek a kabát levételében.



A pincér ezután az udvariassági sorrendnek megfelelően leülteti a vendégeket, oly módon, hogy a széket kihúzza és a leülő vendég alá tolja.

A további műveletek végrehajtása előtt a vizsgázó bemutatkozik a vendégeknek, majd ismerteti az ételsort.

**c) Az italfelszolgálat előkészítésének és végrehajtásának szakszerűsége**

A vizsgázó megkérdezi a vendégektől, hogy milyen ásványvizet kívánnak fogyasztani. Az ásványvizet a pincér tálcán hozza be, és elhelyezi a kisegítő asztalon. Az ásványvizek nyitása a kisegítő asztalon történik, ezután a töltést az udvariassági sorrendnek megfelelően kell végrehajtani. Töltés után javasoljuk a palack kisegítő asztalon történő elhelyezését, hogy az utántöltés is a vizsgázók feladata legyen!

**d) Az ételfelszolgálat előkészítésének és végrehajtásának szakszerűsége**

A leveseket a vizsgázók levesescsészében szolgálják fel. A két levesescsészét a vizsgázó a szabályoknak megfelelő módon helyezi tálcára, és a csészét a tálcán, a vendég mellett állva teszi csak a csészéjra és helyezi a levest a vendég elé.

Az étel felszolgálása során a vizsgázó betartja a kiszolgálás udvariassági sorrendjét. Az étel felszolgálása után a vizsgázó érdeklődik a vendégek elégedettségéről.

A főfogást a vizsgázó svájci felszolgálási móddal szolgálja fel. A főfogáshoz a kenyeret javasoljuk bekínálással felszolgálni.

A főfogás tányérjával együtt a zsemletányért, a só- és borsszórót is le kell szedni.

A főfogás után az asztalt szükség szerint morzsátlanítani kell. A tisztítás módját a rendelkezésre álló eszközök (asztal lapát kefe, morzsaroller stb.) határozzák meg.

**f) A vendégek távozása körüli teendők szakszerűsége**

A vizsgázó az étkezés ideje alatt és az étkezés befejezése után a terítékeket, illetve felesleges eszközeit folyamatosan lerámolja. A vendégek távozásakor felméri a vendégek elégedettségét.

A vendégek távozásakor a vizsgázónak segédkeznie kell a felállásban és szükség szerint a kabát felsegítésében. A vizsgázónak ellenőriznie kell, hogy a vendégek nem hagytak-e ott valamit (táskát, fényképezőgépet, stb.).

A vizsgázó a távozó vendégeket kikísérni, és a vendégektől udvariasan elköszön.

Az értékelés megkönnyítése érdekében a következő értékelési szempontokat javasoljuk:

Az értékelés szempontjai	Javasolt pontszám
Az átterítés végrehajtásának szakszerűsége	3 pont
Vendégfogadás, ültetés szakszerűsége	4 pont
Az italfelszolgálat előkészítésének és végrehajtásának szakszerűsége	10 pont
Az ételfelszolgálat előkészítésének és végrehajtásának szakszerűsége	15 pont
A vendég távozása körüli teendők szakszerűsége	3 pont
<b>Élőmunka</b>	<b>35 pont</b>

A feladatra adott végső pontszámot hibapontok alkalmazásával javasoljuk meghatározni. Hibaként az alábbi hibapontokat javasoljuk levonni:

- Átterítésnél nem szedi le a felesleges eszközöket: 1 hibapont.
- Átterítésnél nem helyezi el a terítékben a bouillon- vagy erőleveses kanalat: 1 hibapont.
- Az átterítésnél nem használ pincértálcát: 1 hibapont.
- Nem megfelelő a vendégek fogadása (nem megy a vendégek elé, nem ajánl asztalt): 1 hibapont.
- Nem segít a vendégeknek a leülésben: 1 hibapont.
- A felszolgálat során nem tartja be az udvariassági sorrendet: 2 hibapont.
- Nem ügyel az ásványvizes palack elhelyezésére: 1 hibapont.
- Nem tölti ki a vendégeknek az ásványvizet: 2 hibapont.
- Megfeledkezik az utántöltésről: 1 hibapont.
- A töltés nem cseppenés-mentes: 1 hibapont.
- A töltésnél felemeli a vendég poharát: 2 hibapont.
- A felszolgálat során átnyúl a vendég előtt: 1 hibapont.
- A felszolgálat egyes műveleteit nem a megfelelő oldalról végzi: 2 hibapont.
- A leves lerámolása nem az alátétányérral együtt történik: 1 hibapont.
- Az étel felszolgálása után nem méri fel a vendégek elégedettségét: 1 hibapont.
- Nem készíti elő a kenyérkosarat: 1 hibapont.
- A vendégeknek nem kínál kenyeret: 1 hibapont.
- A lerámolásnál nem várja össze a vendégeket: 1 hibapont.
- A főfogás lerámolásánál nem rendezi a tányérokat és az evőeszközöket: 1 hibapont.
- Nem használja megfelelő módon a hangedlit: 2 hibapont.
- A főfogás lerámolásakor nem szedi le a zsemletányért: 1 hibapont.
- A főfogás után nem szedi le az asztról a só- és borszórót: 1 hibapont.
- Nem távolítja el az asztról a morzsákat: 1 hibapont.
- Nem segít a vendégeknek a felállásban, öltözködésben: 1 hibapont.
- Nem kíséri ki a vendégeket: 1 hibapont.
- Nem köszön el a vendégektől: 1 hibapont.

Súlyos hiba esetén több hibapont levonását javasoljuk:

- A csészében tálat leves felszolgálását nem tálcáról végzi: 5 hibapont.
- Leönti a vendéget: 5 hibapont.
- A felszolgálat során leejti a kezében lévő eszközt: 5 hibapont.

### **A feladat végrehajtásához szükséges eszközök, anyagok**

Tanulónként az alábbi eszközöket kell biztosítani:

- 2 db leveses csésze + csészealj
- 2 db bouillon- vagy erőleveses kanál
- 2 db tányér a főfogáshoz
- 2 adag leves
- 2 adag főfogás
- 2 üveg ásványvíz
- 1 db kenyérkosár
- 20 dkg kenyér
- 2 db menükártya
- 2 db ruhaszalvéta vagy papírszalvéta

A szakács szintvizsgával párhuzamosan megszervezett vizsga esetén a szintvizsgán elkészített levest kell felhasználni. A főfogás esetében a szakács szintvizsgán készített

ételek felhasználásával a vizsgaszervező gondoskodik a vendégek létszámának megfelelő adagszámú ételről.

Abban az esetben, ha a szintvizsga nem kapcsolódik szakács szintvizsgához, a vizsgaszervező döntésétől függően valamilyen csészében tálalt leves és főfogás felszolgálása történik a vizsgán.

Költséggént elszámolhatók az ételnyersanyagok, az italok beszerzési árai, illetve a menükártya és a mosatás költsége.

#### **A/V. feladat**

##### **Üzleti kommunikáció**

A szintvizsga teljes ideje alatt tartsa be a kommunikáció szabályait! Ügyeljen a szintvizsgabizottsággal, társaival és a vendéggel történő kommunikációjára!

**Időtartam:** folyamatos

**Pontszám:** 10 pont

##### **A feladat előkészítése**

A feladat végrehajtása előkészítést nem igényel.

##### **A feladat végrehajtása**

A vizsgázóknak a szintvizsga teljes ideje alatt, a feladatok jellegétől függően kommunikálniuk kell a szintvizsgabizottsággal, társaival és a vendégekkel.

##### **A feladat értékelése**

A pincér szakmában kiemelt jelentősége van a kommunikációnak, ezért javasoljuk ennek a követelménynek külön történő értékelését.

A vizsgabizottság folyamatosan figyeli az egyes vizsgázók kommunikációját. A kommunikáció alapja az udvariasság, a másik fél megbecsülése. A kommunikáció lényeges követelménye, hogy a vizsgázó a szükséges információt időben és a megfelelő formában adja.

##### **a) A vizsgabizottsággal folytatott kommunikáció szakszerűsége**

Értékelni kell, hogy a vizsgázóknak a vizsgabizottsággal kapcsolatosan milyen a verbális és non-verbális kommunikációja.

##### **b) A társakkal folytatott kommunikáció szakszerűsége**

Meghatározott feladatok végrehajtásánál szükséges a vizsgázók együttműködése, amihez megfelelő kommunikációra van szükség.

##### **c) A vendégekkel folytatott kommunikáció szakszerűsége**

Az élőmunka során kiemelt szerepe van a vendégek tájékoztatásának, a vendégekkel való visszafogott kommunikációnak. A vizsgázó viselkedésével, testbeszédével, különösen mimikájával, szemkontaktusával, mosolyával oldott légkört teremtve biztosítja a barátságos, de tisztelettudó vendéglátás körülményeit.

Az értékelés megkönnyítése érdekében a következő értékelési szempontokat javasoljuk:

Az értékelés szempontjai	Javasolt pontszám
A vizsgabizottsággal folytatott kommunikáció szakszerűsége	2 pont
A társakkal folytatott kommunikáció szakszerűsége	2 pont
A vendégekkel folytatott kommunikáció szakszerűsége	6 pont
<b>Üzleti kommunikáció</b>	<b>10 pont</b>

A feladatra adott végső pontszámot hibapontok alkalmazásával javasoljuk meghatározni.  
Hibaként az alábbi hibapontokat javasoljuk levonni:

- Nem megfelelő verbális kommunikáció: 1 hibapont.
- Udvariatlan magatartás a hiba súlyától függően: 1-5 hibapont.
- Nem megfelelő non-verbális kommunikáció: 1 hibapont.
- A szükséges információ közlésének elmaradása a hiba súlyától függően: 1-2 hibapont.

#### **A feladat végrehajtásához szükséges eszközök, anyagok**

Nem szükségesek eszközök és anyagok.