



# FELSZOLGÁLÓ

---

## SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program  
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



# FELSZOLGÁLÓ

## **Feladatok és tevékenységek**

A vendéglátóipar egy dinamikusan fejlődő ágazat. Újabb és újabb éttermek, vendéglők állnak a vendégek rendelkezésére, ahol a tulajdonképpeni vendéglátó a felszolgáló.

A pincér fogadja az üzletbe beérkező vendégeket és szolgálja fel a kiválasztott ételeket, italokat.

Munkája már a vendégek megérkezése előtt elkezdődik. Az étkezési időszakoknak megfelelően előkészíti a terítéket, kiválasztja az alkalomhoz illő tányérokat, poharakat, evőeszközöket. Ellenőrzi az asztalterítők tisztaságát, megteríti és feldíszi az asztalokat, feltölti a kenyérkosarakat. Feladata az étlapok, itallapok és árlapok összeállítása.

Az étterembe, vendéglőbe érkező vendégeket üdvözli és az asztalhoz kíséri. Átadja az étlapot, a vendég kívánságainak megfelelően az étetekkel, italokkal kapcsolatos ajánlást tesz, és felveszi a rendelést. Kézben vagy szervizkocsin az asztalhoz viszi a megrendelt ételt és italt. Az előírásnak megfelelően felszolgálja az ételeket és kitölti az italokat. Figyeli a vendégek további jelzéseit, kéréseit.

Kiállítja a számlát, átveszi, megőrzi és elszámolja a pénzt.

A vendégek távozása után eltávolítja a terítéket és rendbe hozza az asztalt. Egyes esetekben különleges felszolgálási műveleteket is végez: csoportokat fogad, társas étkezéseket bonyolít le, a vendég asztalánál készíti el és tálalja az ételt, szállodai szobában szolgálja fel a rendelést, közlekedési eszközökön, bárokban, fogadásokon, banketteken gondoskodik a vendégekről.

## **Tevékenységek részletesen**

A vendéglátóipari egység jellege és nagysága szerint különbözőek a tevékenységek és feladatok. Most minden olyan feladatkört bemutatunk, amelyek egy nagyobb étteremben előfordulnak.

### ***A munkafolyamatok megtervezése:***

- ◆ A napi feladatok megbeszélése.  
Mielőtt a vendégek megérkeznek, a felszolgáló átolvassa az étlapot és konzultál a szakáccsal. Milyen ételek készíthetők el gyorsan? Mik a napi specialitások? Természetesen tudnia kell, milyen az ételek egyedi összeállítása. Ha új borok állnak az itallapon, megtudakolja azok jellegzetességeit. Száraz? Kellemes? Átgondolja, melyik ital milyen menühöz illik, milyen aperitifet ajánljon.
- ◆ A felszolgáló személyzet munkaidejének megtervezése és beosztása.
- ◆ A szükséges munkaeszközök elosztása, megrendelése a mosodától, edénykiadóktól, anyagraktáráktól.

### ***Előkészületek***

A felszolgáló munkája már a vendégek megérkezése előtt elkezdődik:

- ◆ Előkészítik és kifényesítik az aznapra szükséges poharakat, evőeszközöket és edényeket. Kiválogatják a sérült, csorbult poharakat. Körültekintően ügyelnek a tisztaságra. A napi specialitások speciális evőeszközöket igényelnek, ezeket is ők készítik elő.
- ◆ Az előkészületi munkák része az asztali fűszertartók tisztítása, feltöltése.
- ◆ Ellenőrizniük kell az asztalterítők tisztaságát, gondoskodnak a piszkos darabok kicseréléséről.
- ◆ Kikészítik a hamutartókat, ellenőrzik a tisztaságukat.
- ◆ Megtisztítják a különböző felszolgálótálcákat, felszolgálókocsikat.
- ◆ A napi forgalomhoz szükséges számú szalvétát meghajtogatják.
- ◆ Előkészítik és tisztítják a gyertyatartókat, a leégett gyertyákat pótolják.
- ◆ Ellenőrzik, hogy a bónkönyvek, jegyzettömbök a rendelésvételhez rendelkezésre állnak-e.
- ◆ Az étterem tisztaságát ellenőrzik.
- ◆ Az étterem asztalait az alkalomnak megfelelően állítják össze. Például, ha nagyobb csoportot fogadnak aznap, az asztalokat összetolják.
- ◆ Megvizsgálják az asztalok stabilitását, az asztallábakat alátétekkel támasztják ki, ha szükséges.

- ◆ Az egyik legfontosabb előkészítő tevékenységük az asztalok szakszerű megterítése evőeszközökkel, kenyérkosarakkal, tányérokkal, szalvétákkal, virágdíszekkel, hamutartókkal, fűszertartókkal és poharakkal.
- ◆ Ellenőrizniük kell, hogy kéznél van-e elegendő, kifogástalanul tiszta ét- és itallap, felvannak-e tüntetve az esetleges napi specialitások, árak.
- ◆ Az előrendelések és foglalások jegyzéke alapján kihelyezik a megfelelő asztalokra a FOGLALT táblákat.

Ezek az előkészületek a vendégek gyors és súrlódásmentes kiszolgálása érdekében fontosak. Egy hamutartó sem hiányozhat, a virágoknak rendezettnek kell lenniük, a szalvétákat megfelelően kell hajtogatni. A legszebb gyertyák sem érnek semmit, ha a pincér zsebében nincs gyufa, vagy öngyújtó. Számtalan apróság van, amely az étteremben kellemes légkört teremt, ezeket a felszolgálóknak ellenőrizniük kell.

### ***Felszolgálás (az ételek és italok felszolgálása)***

A felszolgáló legfontosabb feladata az ételek, italok ajánlása, eladása a vendégek részére.

A felszolgáló köszönti, és helyet kínál az étterembe belépő vendégeket. Átveszi a vendégek kabátját és a fogason vagy a ruhatárban elhelyezi. Ezt követően átnyújtja a ital-, és étlapot, segít - de nem tolakodóan a vendégnek a menü összeállításában.

*A javaslat olyan információkat foglal magába, mint:*

- ◆ a napi specialitások és az azokhoz illő italok ajánlása,
- ◆ ajánlat a megfelelő köretekre, salátákra, desszertekre,
- ◆ a fogások, szószok és köretek összhangjának kialakítása,
- ◆ az ételek és italok tulajdonságai és íze,
- ◆ a különleges specialitások eredete,
- ◆ az elkészítés módja,
- ◆ az egy főre számított adag mennyisége.

A teljes rendelés felvétele általában írásban történik az erre a célra rendszeresített jegyzetömbökön vagy blokkon. Miután felvette a rendelést és azt a konyhának, ill. a büfének továbbította, kezdődik a felszolgálat. Majdhogynem hangtalanul helyezi a vendégek elé az ételt, utántölti az italokat.

Ha a vendégek különleges rendelése miatt szükséges, az előkészített asztalterítéket megváltoztatja. A vendégek igényei szerint bizonyos ételeket a vendégek asztalánál készít el. Míg a salátaöntetek elkészítése viszonylag egyszerű, az ételek flambírozása (az étel alkohollal való meglocsolása és meggyújtása), valamint a hús és hal felszeletelése nagy ügyességet igényel. A vendégek előtt egy kacsza szervírozásához is nagy gyakorlat szükséges. Bár a húsételeket többnyire a konyhában készítik el, mégis ismernie kell a flambírozáshoz használatos szeszesitalok ízét, hogy az ételek végső zamatát megadja. Mindig nagyon látványos, ha az étteremben a pincér egy desszertet flambíroz.

A felszolgáló ismeri a legfontosabb mixelt italokat és azok elkészítését is. Az italok felszolgálásakor az üveges és habzó borok, ill. pezsgők egyszerű bemutatása, felnyitása, kínálása, pohárba-töltése tartozik a legfontosabb feladatai közé.

Minden fogás befejezését követően a már nem szükséges evőeszközöket, üres tányérokat, körettálakat, poharakat leszedi és a konyhába viszi.

Az italok utánrendelésének felvétele, kávé és más az étkezés után kívánt frissítők felszolgálása, dohányárak kínálása, a megtelt hamutartók cseréje folyamatos jelenlétet, odafigyelést és szolgálatkészséget követel meg a pincértől.

A felszolgáló a vendég kérésére kiállítja a számlát. A modern számítógép-kasszák megkönnyítik ezt a munkát, és világos képet adnak a fogyasztásról mind a vendégnek, mind a vendéglátósnak.

A vendéglátóipari szakember a vendéggel együtt bonyolítja le az ünnepélyeket, a zártkörű rendezvényeket. Ehhez átfogó ismeretekre van szüksége, tudnia kell, mire képes a konyha. Egyeztetni a menüt a hozzá illő italokkal, és figyelemmel kíséri az egész rendezvény menetét, gondoskodik a zökkenőmentes lebonyolításról. Ez azt jelenti, hogy szervezőképességgel is rendelkeznie kell. A rendezvényeknél, ill. a bankett-szolgálatnál

annyiban változik a felszolgáló tevékenysége, hogy nincs külön tanácsadás a menüsorról és részletes rendelésvétel, mert az egész folyamat rendszerint előrendelés alapján szabályozzák. Nincs ezen kívül egyéni elszámolás sem, mivel a bankett költségét rendszerint teljes egészében a megrendelővel számolják el. A bankett-szolgálat csúcsidőben erős megterhelést jelent, ugyanis egy nagyobb vendégseregnek egyidejűleg kell felszolgálni az ételeket és italokat.

### ***Utómunkálatok***

A felszolgáló feladatkörébe tartozik a megüresedett asztalok leszedése, újratertítése, a vendéglőhelyiség rendben tartása. Minden szennyes edényt a mosogatóba, a poharakat az öblítőbe kell vinni.

Nagyobb üzletekben a mosogatást mosogatógépek és kisegítők végzik, kisebb helyeken azonban gyakran ez is a felszolgálók feladata.

Zárás után történik a napi elszámolás elkészítése, a pénztárgép elszámolása és a napi bevétel átadása az illetékes vezetőnek.

### ***A felszolgáló tevékenységének lényeges pontjai tehát a következők:***

- ◆ az étterem helyiségeinek előkészítése,
- ◆ a vendégek rendeléseinek felvétele,
- ◆ az ételek és italok szakszerű felszolgálása,
- ◆ a számlák kiállítása, a pénz beszedése és elszámolása,
- ◆ utómunkálatok.

### **A munkavégzéshez használt eszközök**

A munkavégzés során használt eszközök a vendéglátó egység jellegétől és nagyságától függően különbözőek.

Természetesen edények, evőeszközök, poharak, asztalneműk, berendezési tárgyak, bútorok minden étteremben megtalálhatók.

Ezek közül a felszolgálók a következő eszközöket használják gyakran:

- ◆ különböző formájú és nagyságú tányér,
- ◆ különböző formájú és nagyságú csészék,
- ◆ különböző formájú és nagyságú tálcák és tálak,
- ◆ szósz- és kompótkelyhek,
- ◆ cukorkehely, ízes-kehely és tejszínes-kancsó,
- ◆ evőeszközök: nagy, közepes, kicsi villák, kanalak, kések, stb.
- ◆ tálalóeszközök,
- ◆ különböző jellegű és nagyságú poharak,
- ◆ asztali készlet,
- ◆ dekorációs eszközök,
- ◆ melegítő eszközök,
- ◆ hűtőeszközök,
- ◆ az asztalnál végzett munka eszközei,
- ◆ szervizkocsik, szervizasztal,
- ◆ asztalneműk, bútorzat,
- ◆ kenyereskosarak,
- ◆ üvegtartó kosarak,
- ◆ pénztárgép,
- ◆ pohármosogató gép,
- ◆ esetenként elektromos italmixek, centrifugák, stb.,
- ◆ pincérkés,
- ◆ öngyújtó,
- ◆ felszolgálói pénztárca,
- ◆ írótümb és golyóstoll,
- ◆ hamutartó,
- ◆ étel- és itallap.

## **Munkaruházat**

### ***Férfiaknak:***

- ◆ fehér ing vagy fekete pincérszakó,
- ◆ fehér ing,
- ◆ fekete nadrág,
- ◆ fekete zokni,
- ◆ fekete cipő,
- ◆ fekete csokornyakkendő.

### ***Nőknek:***

- ◆ fekete ruha, vagy
- ◆ fekete szoknya fehér blúzzal, vagy
- ◆ fehér főkötő felszolgálóköténnyel.

Növekvő mértékben terjednek az üzlet-specifikus felszolgálói munkaruhák, melyek az üzlet jellege szerint az egyszerűbb egyenruhától a népviseletig terjedhetnek. Ezeket a ruházatokat rendszerint az üzlet írja elő.

## **Munkakörnyezet, munkaidő**

A felszolgáló rendszerint állandó, egyes esetekben változó munkahelyen dolgozik, az időjárás változásaitól megfelelően védett, zárt helyen. (Kivételt jelentenek a kerthelyiségek, nyitott teraszok, strandéttermek.)

A felszolgálók többnyire többműszakos munkarend szerint dolgoznak. A vendéglátóegység jellegétől, nagyságától, a nyitvatartásától függ, hogy milyen időbeosztás szerint kell „műszakba” menniük. Hétféteken, ünnepnapokon, amikor mások pihennek, a felszolgálóknak dolgozniuk kell.



A felszolgálók száma, az egymás közötti munkamegosztás nagymértékben függ az üzlet jellegétől, nagyságától, telephelyétől. A legtöbb helyen a felszolgálás csapatmunka. A felszolgálók közötti jó együttműködés különösen fontos. Csúcsidőszakokban a gyors kiszolgálás széthúzó, egymásra váró pincérek mellett elképzelhetetlen.

## **Kapcsolat**

Munkája során a következőkkel kerülhet kapcsolatba:

- ◆ feletessel, vezetővel,
- ◆ munkatársakkal,
- ◆ vendégekkel,
- ◆ szakácsokkal,
- ◆ konyhai kisegítőkkal, mosogatókkal, a sőtés személyzetével.

Felszolgálók esetében a legnagyobb jelentőséget a vendégekkel kialakított kapcsolatnak kell tulajdonítani. Egy jó pincér rögtön felismeri a sietőst, a határozatlant, az ingyencet. Az emberismeret, a kapcsolatteremtési készség, az egyéni bánásmód mind olyan feltételek, amelyek egy jó felszolgálót jellemeznek.

## **Hasonló foglalkozások:**

- ◆ eladó,
- ◆ vendéglős, kocsmáros,
- ◆ utaskísérő, stewardes.

## **Követelmények**

A felszolgáló szakma az izomrendszeri megterhelést tekintve közepesen nehéz munkának számít, ami állandó mozgást, a kar és a láb fokozott igénybevételét követeli meg.

Az állandó futkosás és talpalás, részben nehéz tálcákkal nagymértékben igénybe veszi az embert. Gyakran cipelnek a pincérek a teljesítőképesség és a balesetveszély felső határáig felhalmozott tényérokat, evőeszközöket és poharakat. Megnehezíti a feladatot, hogy ezeket a terheket sok esetben egy oldalon kell vinni. Különösen fárasztó és megterhelő a sok állás, miközben a feladatokra várakozik a felszolgáló. Egészségre ártalmas tényező a lábak fokozott megterhelése. Baleseti veszélyt jelent az elcsúszás, elesés és az eszközök helytelen kezeléséből származó égési sérülés. Ezek figyelmes és körültekintő munkával elkerülhetők.

Szellemi megterhelést jelent a csúcsidőben végzett munka, amelyet nemritkán stressznek érez a felszolgáló. A megterhelések idejének súlypontja az étkezési időközön kívül gyakran az esti és az éjszakai órákban van.

### **Egészségügyi követelmények**

A foglalkozás a végtagok tökéletes működését követeli meg, a statikai rendszer jelentősebb alakai és működési rendellenességei *kizáró okok a pályaválasztásnál*. Ez azt jelenti, hogy az álló- és járóképesség, teherrel és teher nélkül sem csökkenhet.

A látóképesség követelményei közepes szinten vannak.

A hallásképesség követelményei magasak, a kifogástalan beszédértés háttérzajban is nélkülözhetetlen.

A szív- és érrendszernek meg kell felelnie a munka okozta terheknek. A szakmaválasztásnál *kizáró ok minden látható és fertőző betegség*.

### **A szakma személyi követelményei:**

- ◆ A foglalkozás gyakorlásához fejlett térbeli tájékozódó-képességgel, egyensúlyozó képességgel és általános mozgásügyességgel kell rendelkezni.
- ◆ A rendelés felvételekor az összpontosított figyelem és a halláson alapuló emlékezet alapvetően fontos.

- ◆ A felszolgáláskor a megosztott figyelem, a helyemlékezet, valamint a tartásban és mozgásban biztos kéz nélkülözhetetlen.
- ◆ A szép, tetszetős terítés jó szín- és formaemlékezetet, élénk képzelőerőt, ötletgazdagságot kíván meg.
- ◆ A számlázás pontossága megköveteli a számemlékezetet és a jó számolási készséget, a becsületességet.
- ◆ Az idegenforgalom növekedése a nyelvtudást is igényli.
- ◆ A felszolgáló - mint a jó házigazda - vendégeihez udvarias, előzékeny és türelmes.
- ◆ Gyors kapcsolatteremtése, jó fellépése és beszédkésztsége a vendégforgalom növekedését segíti elő.
- ◆ Munkájában fontos a rendre, tisztaságra való törekvés és a jólápoltság.

### Az alábbi tantárgyakban kell jó teljesítményt elérni:

- ◆ anyanyelv,
- ◆ háztartástan,
- ◆ idegenforgalmi/vendéglátóipari ismeretek,
- ◆ idegen nyelv.

### Érdeklődés

Senki sem tud elégedett lenni a munkájával, ha az nem találkozik valamilyen mértékben az érdeklődési körével. A szakemberek szerint a felszolgáló foglalkozáshoz az alábbi 17 érdeklődési irányból a legfontosabbak a következő ábrán bejelöltek.

Szabadban végzett munka	Nővérepekkel, állatokkal foglalkozni	Emberek között dolgozni	Testi erő kell hozzá	Formákkal, vonalakkal végzett munka	Kézi erővel, szerzőmókkal végzett munka	Technikai feladatokat elvégezni	Irodában dolgozni	Embereknek segíteni	Elérni a vásárolni	Tízén környezetben dolgozni	Gépeket összeszerelni és javítani	Automata gépekkel dolgozni	Fémekkel dolgozni	Elektronikus készülékekkel dolgozni	Építőiparban dolgozni	Laboratóriumban dolgozni
		X	X						X	X						

## Szakképzés

*A szakképzés során a felszolgáló tanulónak el kell jutnia az alábbiak ismeretéig, ill. alkalmazási szintjéig:*

- különböző alapanyagokból készült ételek csoportosítása, jellemzői, szakszerű leírása,
- a díszétkezesek előkészületi fázisai a rendelés felvételétől a felszerelések összeállításáig,
- az értékesítés általános irányelvei, a hazai és külföldi értékesítési formák, módszerek, a nemzeti konyhák jellemzői, egyes jellegzetes ételei,
- a különböző üzlettípusokban a felszolgálás általános jellemzői, a standard báritalok összetétele, készítési módja,
- az étlapon, ételsorban előforduló ételek jellemzői, a menü-összeállítás szempontjai,
- a különböző rendeltetésű asztalok összeállítása,
- a külföldi fogyasztási szokások, a csoportos étkezések lebonyolításának rendje,
- a szállodai felszolgálás szabályai,
- a standard koktélok elkészítése és a kevert italok szervírozása,
- a munkájuk végzéséhez elengedhetetlenül szükséges konyhatechnológiai tudnivalók; a nyersanyagok előkészítése,
- a levesek, köretek, mártások, saláták ízhatásai, főbb jellemzői, alapvető nyersanyagai és csoportosításuk,
- hideg-meleg előételek alapanyagai, főbb jellemzői és találásának módjai,
- valamennyi húsféleségből készíthető étel csoportosítása a konyhatechnológiai eljárások szerint,
- a húsételek köretei, mártásai, ajánlható saláták,
- a befejező fogások csoportosítása, az ételsorok alapján ajánlható konyhai tészták, cukrászati készítmények jellemzői,
- valamennyi ételsornál a tálalás, felszolgálás munkaműveletei,

- az egyes ételek felszolgálása, a terítéshez és felszolgáláshoz szükséges eszközök és felszerelések alkalmazása,
- különleges hal- és hidegvérű állat felhasználásával készült ételek ajánlása,
- az ételek jellegének megfelelően a feldolgozási eljárás, a viselkedés általános normái, etikai szabályok,
- a munkahely higiéniai előírásai, a vendégek egészségvédelmét biztosító körülmények,
- az adás-vétel lényege, az azt meghatározó előírások főbb tényezői, az italok felszolgálásának szabályai,
- az italok csoportjai, legjellemzőbb fajtái és márkái,
- a felszolgálók magatartása a vendégek kiszolgálása során,
- az üzleti választék alapján az ajánlás módszerei, az áruértékesítés technikája, fogásai,
- a vendégek fogadása, a rendelés felvétele, a különböző étkezési idők, formák,
- az egyes reggeli típushoz az előkészületi munkák önálló megszervezése, a terítés, felszolgálás szakszerű elvégzése, kávéfőzés, különleges asztali munkák elvégzése,
- a korrekt fizetési forgalom lebonyolítása,
- az egyes eszközök rendeltetés szerinti felhasználása, alkalmazásuk módozatai a munkafolyamatokban.

#### **A képzés során oktatott szakmai és vizsgatárgyak:**

Vendéglátó és gazdálkodási ismeretek, élelmiszerismeret, matematika és szakmai számítások, szakmai elmélet, idegen nyelv.

A szakképesítés OKJ azonosító száma: 33 7822 01

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: [www.nive.hu](http://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 találhatók. 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](http://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](http://www.afsz.hu)

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

A felszolgáló foglalkozást bemutató **pályaismertető film** elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu), valamint a Nemzeti Pályainformációs Központ [www.npk.hu](http://www.npk.hu), továbbá az e-pálya [www.epalya.hu](http://www.epalya.hu) internetes elérhetőségeken.

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 1999-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>
---