**Examples of amended syllabi/curricula**

**by the University of Pannonia**

**Annex 1 – Lessons Plan by Zoltán Horváth (UP)**

**Annex 2 – Lessons Plan by Gyurácz-Német Petra dr. (UP)**

**Annex 3 – Lessons Plan by Zsófia Papp dr. (UP)**

**Annex 1 / Óraterv: a feladatok és megvalósításuk**



**A mai szeminárium áttekintése**

A mai órán a hallgatók megismerkedhetnek a vendéglátás iránt megnyilvánuló kereslettel és kínálattal valamint az értékesítés munkafolyamataival.

**A szeminárium célja**

Az óra után a hallgatók képesek lesznek:

* a vendéglátás iránt megnyilvánuló kereslet és kínálat jellemzésére
* az értékesítés folyamatának a bemutatására
* a vendéglátás területén elvárt öltözködési és magatartási szabályok ismertetésére

**A szeminárium felépítése**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Feladat | Cél | Módszer | Tervezett idő |
| Bevezető | 1.a vendéglátás iránti kereslet és kínálat bemutatása  2.az értékesítés munkálatai | * …Prezentáció… | .. 30+20 perc |
| Gyakorlat(ok) | 1.a konkurencia szerepe  2.az értékesítő munka nehézségei, szituációk | 1.Kritikus gondolkodás  2.Problémamegoldás | ..15+15 perc |
| Visszacsatolás/áttekintés |  | * A felvetett problémákra adott javaslatok összefoglalása | .. 10 perc |

1. **Feladat: Egy éttermet üzemeltetünk, amelyben nagyrészt a magyar konyha specialitásait kínáljuk. Egy pláza épül a közelben, amelyben számos vendéglátó-ipari egység nyílik.**

**Mit tehetünk annak érdekében, hogy az üzlet továbbra is jól menjen, a vendégkörünk megmaradjon?**

**Cél**: A különböző típusú vendéglátó-ipari egységek jellemzőinek rövid ismertetése. Egy vendéglátó-ipari egység működtetése során fontos az, hogy rávilágítsunk a konkurencia szerepére.

**Időtartam**: 45 perc

**Szükséges anyag**: a feladatot megelőző prezentáció anyaga

**Módszer**: kritikus gondolkodás

**Feladat lépései (instrukciók)**:

1. 2-3 fős csoportok alkotása
2. a csoport tagjai megbeszélik a felvázolt problémát
3. a csoport vezetője röviden prezentálja az étterem további üzemeltetésére tett javaslatokat
4. **Feladat: Egy étterem tulajdonosa észreveszi, hogy az évek óta visszatérő vendégek nem jönnek, vagy egyre ritkábban jönnek.**

**Mi lehet az oka? Mit tehet?**

**Cél:** A vendéglátó-ipari értékesítés feladatainak, folyamatának, feltételeinek rövid áttekintése.

**Időtartam:** 35 perc

**Szükséges anyag**: a feladatot megelőző prezentáció

**Módszer:** probléma megoldás

**Feladat lépései (instrukciók):**

1.) 2-3 fős csoportok alkotása

2.) a csoport tagjai megbeszélik a felvázolt problémát

3.) a csoport vezetője röviden prezentálja az étterem további üzemeltetésére tett javaslatokat

**Annex 2 / Óraterv: a feladatok és megvalósításuk**



**A mai szeminárium áttekintése**

A mai órán a hallgatók a szállodai kommunikációval ismerkednek meg és különböző szituációkat szimulálnak ennek gyakorlásához.

**A szeminárium célja**

Az óra után a hallgatók képesek lesznek:

* a szállodai megfelelő megjelenés definiálására és használatának képessége
* a gesztusok és a metakommunikáció használatára check-in folyamat közben
* a megfelelő szállodai egyenruha kiválasztására a konkrét szállodához

**A szeminárium felépítése**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Feladat | Cél | Módszer | Tervezett idő |
| Bevezető | Téma megismerése | * Asszociáció | 10 perc |
| Gyakorlat(ok) | Kinézet megismerése  Check-in  Szakmai érvelés | * Ismeret átadása * Szituációs gyakorlat * Érvelés kidolgozása és prezentálása csoportosan | 20 perc + 35 perc + 20 perc |
| Visszacsatolás/áttekintés | Elmélyítés, kontextusba helyezés | * Minden feladat és szituáció után folyamatosan | 5 perc |

**Feladat 1: Bevezető – Téma megismerése**

**Cél**:

A bemelegítő feladat célja ….

Témára való ráhangolódás

Szállodai ismeretek felmérése az oktató részéről

Szállodai tapasztalatok megismerése

Hallgatók gondolkodásmódjának megismerése

**Időtartam**: 10 perc

**Szükséges anyag**: ……………………………………………

**Módszer**: Asszociáció………………………………………………………………………………..

**Feladat lépései (instrukciók)**:

Minden hallgatónak 1 szót illetve kifejezést kell mondania, ami a szálloda/hotel szóról először eszükbe jut

**Feladat 2: Gyakorlat – Kinézet megismerése**

**Cél**:

A 2. feladat célja:

Megfelelő szállodai megjelenés megismerése

Férfiak és nők öltözékének tanulmányozása

Jó és rossz gyakorlatok megismerése

**Időtartam**: 20 perc

**Szükséges anyag**: ……………………………………………

**Módszer**: Ismeret átadása……………………………………………………………..

**Feladat lépései (instrukciók)**:

Először rövid szállodaismertetés (fajtái, bejáratai, recepció)

Két recepciós kép alapján a hasonlóságok feltárása

Öltözködés megismertetése, képekkel illusztrálva

Megfelelő és nem megfelelő (haj, köröm, cipő, ruha) kiválasztása a lehetőségek közül

**Feladat 3: Gyakorlat – Check-in**

**Cél**:

A 3. feladat célja:

Check-in folyamat non-verbális elemeinek megismerése

Jó Check-in szimulálása

Rossz check-in élmény vendégoldalról

**Időtartam**: 35 perc

**Szükséges anyag**: ……………………………………………

**Módszer**: Szituációs gyakorlat……………………………………………………………..

**Feladat lépései (instrukciók)**:

Először 2 videó megtekintése a jó és rossz check-in folyamatról

A videók alapján a tanulságok levonása

Hallgatók kétfős csapatokra osztása, szerepek kiosztása (vendég, recepciós)

A hallgatók húznak egy tulajdonságot (pl. álmos, amatőr, flegma, unott)

Elsőként a jó check-in folyamat szimulációja

Majd a kihúzott tulajdonság alapján a szituáció újrajátszása

Vendég értékeli a második szituációt, hogy mennyire érezte kellemetlenül magát

A feladat után megbeszélés és a feladat értékelése

**Feladat 4: Gyakorlat – Megfelelő egyenruha kiválasztása**

**Cél**:

A 4. feladat célja:

Egyenruha szállodához passzítása

Érvelés a szállodaigazgató felé

**Időtartam**: 20 perc

**Szükséges anyag**: ……………………………………………

**Módszer**: Szakmai érvelés……………………………………………………………..

**Feladat lépései (instrukciók)**:

A hallgatók 2-3 fős csoportokra osztása

A csoportok egy kártyát húznak, mely egy létező magyar szálloda nevét tartalmazza

Az első feladatuk a szálloda megismerése, honlapjának, stílusának, típusának és minőségének tanulmányozása

A projektoron ezután látják az egyenruhát, melyet ajánlatként kaptak a varrodától

Ezután a hallgatóknak érvelniük kell az egyenruha mellett illetve ellen a szálloda ismeretében

A hallgatóknak 2 percen keresztül kell a különféle érveket felsorakoztatniuk úgy, hogy a csoportban mindenki legalább 1 érvet említsen az oktató által alakított General Managernek

A feladat után megbeszélés és a feladat értékelése

**Annex 3 / Óraterv: a feladatok és megvalósításuk**



**A mai szeminárium áttekintése**

A mai órán a hallgatók megismerik az utazásszervezők egyik sajátos kommunikációs formáját, a chatelést.

**A szeminárium célja**

Az óra után a hallgatók képesek lesznek:

* egy turisztikai vállalkozás chat-felületén kommunikálni az érdeklődőkkel
* kidolgozni a chat-kommunikáció keretrendszerét *(kritikus gondolkodás)*
* a problémás chat-helyzeteket is kezelni *(problémamegoldás)*

**A szeminárium felépítése**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Feladat | Cél | Módszer | Tervezett idő |
| Bevezető:  Bemutatkozás  Utazási irodák ismerete  Chat-elési szokások  Az utazásszervező és a chat | Az oktató megismertetése  A hallgatók tájékozottságának feltérképezése  A hallgatók chat-elési jártasságának megismerése  A gyakorlat bemutatása | * Bemutatkozás * Nyílt kérdések és válaszok * Nyílt kérdések és válaszok * Prezentáció (példák, képek bemutatása) | 5 perc  5 perc  5 perc  10 perc |
| Gyakorlat(ok):  Példamondatok és a rájuk adható válaszok  Chat-szabályzat készítése | Problémamegoldás: hogyan lehet kezelni a szokatlan helyzeteket ebben a kommunikációs formában  Kritikus gondolkozás: mi fogadható el és mi nem ebben a kommunikációs formában | * Nyílt kérdés és a válaszok megvitatása * Csoportmunka * A csoport munkájának prezentálása | 10 perc  25 perc  15 perc |
| Visszacsatolás /áttekintés:  A jó megoldások összefoglalása |  | * Szóbeli összefoglalás | 15 perc |

**1. Feladat: Példamondatok és a rájuk adható válaszok meghatározása**

**Cél**:

A feladat célja, hogy a hallgatók valós helyzetek modellezésével ismerjék meg, mi az, ami ebben a kommunikációs formában előfordulhat, és az egyes helyzetekre hogyan lehet reagálni. Esetenként több helyes kommunikáció is lehetséges, ezek összegyűjtése is cél.

**Időtartam**: 10 perc

**Szükséges anyag**: példamondatok (a prezentáció végén, egyenként kivetítve)

**Módszer**: Nyílt kérdés és a válaszok szóbeli megvitatása.

**Feladat lépései (instrukciók)**:

A példamondat kivetítése és felolvasása után a hallgatóknak kis gondolkozási időt kell biztosítani, majd meghallgatni a megfogalmazott válaszokat. A többi hallgató bevonásával (vélemények) el kell dönteni, hogy a megfogalmazott válaszok helyesek, alkalmazhatók-e az adott kommunikációs helyzetben.

**2. Feladat: Chat-szabályzat készítése**

**Cél**:

A feladat célja, hogy a hallgatók összegyűjtsék mi az, ami ebben a kommunikációs formában elfogadható, hogyan, milyen követelmények (szabályok) mentén lehet ebben a formában, egy turisztikai vállalkozás nevében kommunikálni az érdeklődőkkel.

**Időtartam**: 25+15 perc

**Szükséges anyag**: a példákat bemutató prezentáció

**Módszer**: Csoportmunka és szóbeli összegző prezentáció.

**Feladat lépései (instrukciók)**:

A hallgatókból 3-5 fős csoportokat kell képezni (véletlenszerűen, nincs erre vonatkozóan követelmény). A csoporttagoknak közösen kell összegyűjteniük azokat az elveket (avagy kerülendő viselkedési, kommunikációs formákat), melyek segítségével egy alkalmazott képes a chat-kommunikációban helytállni. Ezek rövid, tömör, érthető formában való megfogalmazása is a feladat része.

Az idő lejárta után minden csoportból egy tag szóban elmondja, hogy mely szabályokat fogalmazták meg, a többi csoport tagjai és az oktató pedig véleményezik, szükség szerint kiegészítik, pontosítják.