

ÓRATERV

Tantárgy: Gazdasági és ügyviteli feladatok

Téma: Szolgáltatás a vendéglátásban

Célcsoport: Felnőttoktatás, Turizmus-vendéglátás ágazat

Óra időtartama: 45 perc

Óratípus: Új ismeretet feldolgozó óra

1. Óra célja

- A tanulók megismerik a vendéglátásban nyújtott szolgáltatások típusait.
- Felismerik a szolgáltatás minőségének jelentőségét.
- Képesek példák alapján megkülönböztetni alapszolgáltatást és kiegészítő szolgáltatást.

2. Fejlesztendő kompetenciák

- Szakmai ismeretek alkalmazása
- Kommunikáció és együttműködés
- Problémamegoldó gondolkodás
- Ügyfélközpontú szemlélet

3. Eszközigény

- Projektor (prezentációhoz)
- Nyomtatott szituációs kártyák
- Flipchart vagy tábla
- Jegyzetlapok, tollak

4. Óra menete

Időkeret	Tanári tevékenység	Tanulói tevékenység	Módszertan
5 perc	Ráhangolás, célkitűzés ismertetése. Kérdés: „Milyen élmény maradt meg leginkább egy éttermi látogatásból?”	Tapasztalatmegosztás	Frontális beszélgetés
10 perc	Előadás: A vendéglátás fogalma, szolgáltatás jellemzői, típusai (alap-, kiegészítő, személyes- és tárgyi feltételek)	Jegyzetelés	Magyarázat, prezentáció
10 perc	Példák elemzése (pl. étterem, kávézó, hotel reggeliztetés): melyik szolgáltatás típus hova tartozik?	Példák csoportosítása	Páros vagy csoportmunka
10 perc	Szituációs játék: „Vendég panaszkodik – hogyan reagálsz vendéglátósként?”	Rövid szituációk eljátszása	Szerepjáték
5 perc	Összefoglalás, kérdések megválaszolása	Kérdések felvetése, visszajelzés	Frontális értékelés
5 perc	Házi feladat: írjanak egy rövid esettanulmányt egy pozitív vagy negatív vendéglátós szolgáltatási élményről	Jegyzetelés	Egyéni feladat

5. Értékelés módja

- Részvétel az órai munkában (aktivitás, együttműködés)
- Házi feladat színvonala (esettanulmány értékelése következő órán)