

**Vas Vármegyei Szakképzési Centrum
Kereskedelmi és Vendéglátó Technikum és Kollégium**

SZAKMAI PROGRAMJA

a

Turizmus – Vendéglátás ágazat

5 1015 23 07

**KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ NÉMET - MAGYAR
TURISZTIKAI TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ**

és a

**TURISZTIKAI SZERVEZŐ,
IDEGENVEZETŐ
SZAKMAIRÁNYOKHOZ**



2020-TÓL FELMENŐ RENDSZERBEN

Tartalomjegyzék

KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ NÉMET - MAGYAR TURISZTIKAI TECHNIKUS - TURISZTIKAI SZERVEZŐ ÉS IDEGENVEZETŐ SZAKMAIRÁNYOK HELYI ÓRATERVE	3
Turisztikai technikus felnőttképzés helyi óraterve	6
HELYI TANTERV TURIZMUS – VENDÉGLÁTÁS ágazathoz tartozó 5 1015 23 07 A KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ NÉMET – MAGYAR TURISZTIKAI TECHNIKUS szakmához	7
Munkavállalói ismeretek tantárgy	17
Munkavállalói idegen nyelv tantárgy	19
A munka világa tantárgy	23
IKT a vendéglátásban tantárgy	25
Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek tantárgy	26
Beszerzés és értékesítés tantárgy	31
Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás tantárgy	33
Speciális szolgáltatások tantárgy	35
Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolatok tantárgy	37
Adminisztráció és elszámolás tantárgy	38
TURISZTIKAI TECHNIKUS – IDEGENVEZETÉS MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET HELYI TANTERVE AZ IDEGENVEZETŐ SZAKMAIRÁNY SZÁMÁRA ..	41
Idengenvezetés tantárgy	42
Turizmusmarketing és protokoll tantárgy	45
Országismeret idegen nyelven tantárgy	47
TURISZTIKAI TECHNIKUS – TURISZTIKAI SZERVEZÉS MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET HELYI TANTERVE A TURISZTIKAI SZERVEZŐ SZAKMAIRÁNY SZÁMÁRA	50
Üzleti menedzsment a turizmusban tantárgy	51
Turizmusmarketing és protokoll tantárgy	54
Országismeret magyar nyelven tantárgy	56
ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT A TURISZTIKAI TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ	59
PROJEKTFELADATOK A TURISZTIKAI TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ	61
KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK A TURISZTIKAI TECHNIKUS SZAKMÁHOZ	66

KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ NÉMET - MAGYAR

TURISZTIKAI TECHNIKUS -

TURISZTIKAI SZERVEZŐ ÉS

IDEGENVEZETŐ SZAKMAIRÁNYOK

HELYI ÓRATERVE

A két tanítási nyelvű Turisztikai technikus 5 1015 23 07 óraterve a Programtantervek és a két tanítási nyelvű iskolai oktatás irányelvének kiadásáról szóló 4/2013. (I.11.) rendelet alapján
 2020. szeptember 1-jétől felmenő rendszerben 1 + 5 *évfolyamos* technikus képzés esetén, vendéglátás - turisztika szakmacsoportban
 Ágazati besorolás: Turizmus-vendéglátás

Német-magyar két tanítási nyelvű Turisztikai technikus 5 1015 23 07 óraterve								
Tanítási hetek száma:		36 hét	36 hét	36 hét	36 hét	31 hét	31 hét	
Tantárgyak		9. kny évf.	9. évf.	10. évf.	11. évf.	12. évf.	5/13. évf.	
K Ö Z I S M E R E T	Magyar nyelv és irodalom MagyNyI (É)	1	4	5	3	3	-	
	Német nyelv (É)	18/18	5/5	4/4	3/3	3/3	3/3	
	Matematika Mat(É)	1	4	4	3	3	-	
	Történelem Tö (É)	-	3	3	2	2	-	
	Állampolgári ismeretek ÁllpI	-	-	-	-	1	-	
	Digitális kultúra DigK	-	1/1	-	-	-	-	
	Informatika	3/3	-	-	-	-	-	
	Testnevelés Tesi	5/5	4/4	4/4	3/3	3/3	-	
	Osztályfőnöki	1	1	1	1	1	1	
	Kötelező komplex természettudományos tantárgy	-	3	-	-	-	-	
	Ágazathoz kapcsolódó tantárgy: Földrajz Fö	-	-	2	2	-	-	
	Érettségire felkészítő tantárgy	-	-	-	2	2	-	
	Pénzügyi és vállalkozói ismeretek PéVÁI	-	-	1	-	-	-	
	Célnyelvi civilizáció*				1/1	2/2	2/2	
	Szabad sáv: 1-2-1-0- 0-4	Angol nyelv	1/1	2/2	1/1			2/2
KÖZISMERETI TANTÁRGYAK ÖSSZESEN:		30	27	25	20	20	8	

	Tanulási területek	Tantárgyak	elm	gyak	elm	gyak	elm	gyak	elm	gyak	elm	gyak
SZAKMAI TANTÁRGYAK	Munkavállalói ismeretek	Munkavállalói ismeretek MvAl (É)	0,5									
	Munkavállalói idegen nyelv	Munkavállalói idegen nyelv (É) MvAlNy	0								2/2	
	Turizmus-vendéglátás alapozás	A munka világa aMuVi	1,5									
		IKT a vendéglátásban IKTaVe		1/1		1/1						
		Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek* TeErTuA		4/4		8/8						
	Turisztikai technikus-középszintű képzés	Beszerezés és értékesítés* (É) BeszÉ						2/2		1/1		
		Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás* (É) ÜKalésKö					1/1	5/5	2/2	6/6		
		Speciális szolgáltatások* (É) SpecSZo					1/1	1/1	0	1/1		
		Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolat* (É) RésVáÜ						1/1	1/1	1/1		
		Adminisztráció és elszámolás* (É) AdmésE						2/2	0	1/1		
	Turisztikai technikus – Turisztikai szervező	Üzleti menedzsment a turizmusban ÜZMaT									5	4
		Turizmusmarketing- és protokoll TuésPr									2	2
		Országismeret magyar nyelven OrMagy									2	5
	Szabad sáv: 2-2-3-4-2	Turizmus rendszere* TuR	1/1		1/1							
		Célnyelvi civilizáció* Civ	1/1		1/1							
		Angol nyelv AngNy					2/2		2/2			
	Ágazati alapoktatás / Szakirányú oktatás összesen elmélet – gyakorlat:		4	5	2	9	4	11	5	10	11	11

Ágazati alapoktatás / Szakirányú oktatás összes óraszám:	9	11	15	15	22
Közismereti és szakmai oktatás összesen:	36	36	35	35	30
Egybefüggő szakmai gyakorlat	0	0	175	200	0

* A csillaggal megjelölt tantárgyakat célnyelven tanítjuk (É) Érettségi tárgy

Heti óraszámok csoportbontással

Évfolyam	Heti óraszámok csoportbontás nélkül	Heti óraszámok csoportbontással	Finanszírozott órakeret
9.kny	30	57	
9.	36	55	56
10.	36	56	57
11.	35	57	57
12.	35	58	58
13.	30	34+9	Nkt. 6. melléklete nem tartalmazza

Turisztikai technikus felnőttképzés helyi óraterve

Esti munkarend szerint

1. évfolyamos

Óraterv			1. évf.
			36 hét
	Tanulási terület	Tantárgyak	Éves óraszám
SZAKMAI TANTÁRGYAK	Munkavállalói ismeretek	Munkavállalói ismeretek	7
	Turizmus-vendéglátás alapozás	A munka világa	21
		IKT a vendéglátásban	28
		Termelési, értékesítési és turisztikai gyakorlat	172
		<ul style="list-style-type: none">A cukrászati termelés alapjai	43
		<ul style="list-style-type: none">Az ételkészítés alapjai	43
		<ul style="list-style-type: none">A vendégtéri értékesítés alapjai	43
		<ul style="list-style-type: none">A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai	43
	Turisztikai technikus-középszint	Beszerzés értékesítés	41
		Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás	185
		Speciális szolgáltatások	41
		Reklám és vásárlóösztönzés, ügyfélkapcsolat	39
		Adminisztráció és elszámoltatás	41
	Munkavállalói idegen nyelv	Munkavállalói idegen nyelv	25
	Turisztikai technikus-Turisztikai szervező	Üzleti menedzsment a turizmusban	111
		Turizmusmarketing és protokoll	49
		Országismeret magyar nyelven	86
	SZAKMAI TANTÁRGYAK ÖSSZESEN:		846

Alapoktatás	228 óra
Szakmai oktatás	618 óra
Összefüggő szakmai gyakorlat	80 óra
Összesen	926 óra

HELYI TANTERV

TURIZMUS – VENDÉGLÁTÁS

ágazathoz tartozó

5 1015 23 07

A KÉT TANÍTÁSINYELVŰ NÉMET –

MAGYAR TURISZTIKAI TECHNIKUS

szakmához

1 A SZAKMA ALAPADATAI

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás
- 1.2 A szakma megnevezése: Turisztikai technikus
- 1.3 A szakma azonosító száma: 5 1015 23 07
- 1.4 A szakma szakmairányai: Idegenvezető; Turisztikai szervező
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: —

2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA

A programtantervvel kitöltött időkeret – a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló 12/2020 (II. 7.) Korm. rendelet 13.§ (4) bekezdésének megfelelően – tartalmaz a szakképző intézmény által a helyi gazdasági környezet egyedi elvárásaihoz igazodó szakmai célokra szabadon felhasználható időkeretet (szabad sáv).

A szabad sáv szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

Az elmélet és a gyakorlat a dokumentumban nem kerül élesen elválasztásra. A cél az, hogy lehetőség legyen a gyakorlat során is elméletet oktatni, hatékonyabbá téve ezzel az oktatást. Az egyes tantárgyaknál történik annak meghatározása, hogy a tantárgy teljes tartalmát tekintve az órakeretnek minimálisan hány százalékát kell gyakorlati körülmények között (tanműhelyben, termelőüzemben stb.) oktatni. Ez az adott tantárgy egészének gyakorlatigényességét mutatja, és minél magasabb ez az arány, annál inkább ösztönöz az elméleti tudáselemek gyakorlatba ágyazottan történő oktatására.

A szakirányú oktatásban a tantárgyakra meghatározott időkeret és tartalom kötelező érvényű, a témakörökre kialakított óraszám, valamint a tantárgyak és témakörök óraszámának évfolyamonkénti megoszlása és sorrendje – a szakmai vizsga követelményeire tekintettel – pedig ajánlás.

A kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítés során az ágazati alapoktatáshoz tartozó tantárgyak oktatását a szakmai oktatás első félévében kell megszervezni.

A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszama évfolyamonként az Idegenvezető szakmairány számára

Évfolyam		9.	10.	11.	12.	13.	A képzés összes óraszama	1/13.	2/14.	A képzés összes óraszama
Évfolyam összes óraszama		252	324	468	432	682	2158	1152	1006	2158
Munkavállalói ismeretek	Munkavállalói ismeretek	18	0	0	0	0	18	18	0	18
	Álláskeresés	5					5	5		5
	Munkajogi alapismeretek	5					5	5		5
	Munkaviszony létesítése	5					5	5		5
	Munkanélküliség	3					3	3		3
Munkavállalói idegen nyelv (technikus szakmák esetén)	Munkavállalói idegen nyelv	0	0	0	0	62	62	0	62	62
	Az álláskeresés lépései, álláshirdetések					11	11		11	11
	Önéletrajz és motivációs levél					20	20		20	20
	„Small talk” – általános társalgás					11	11		11	11
	Állásinterjú					20	20		20	20
Turizmus-vendéglátás alapozás	A munka világa	54	0	0	0	0	54	54	0	54
	Alapvető szakmai elvárások	9					9	9		9
	Kommunikáció és vendégkapcsolatok	36					36	36		36
	Munkabiztonság és egészségvédelem	9					9	9		9
	IKT a vendéglátásban	36	36	0	0	0	72	72	0	72
	Digitális eszközök a vendéglátásban	36					36	36		36
	Digitális tananyagtartalmak alkalmazása		9				9	9		9
	Digitális eszközök a turizmusban		27				27	27		27

	Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek	144	288	0	0	0	432	432	0	432
	A cukrászati termelés alapjai	36	72				108	108		108
	Az ételkészítés alapjai	36	72				108	108		108
	A vendégtéri értékesítés alapjai	36	72				108	108		108
	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai	36	72				108	108		108
	Tanulási terület összórárszáma	234	324	0	0	0	558	558	0	558
Turisztikai technikus - középszintű képzés	Beszerzés és értékesítés	0	0	72	36	0	108	108	0	108
	Utazásszervezés			8			8	8		8
	Utazásszervezés - kereslet és kínálat			12			12	12		12
	Turisztikai árualap			22			22	22		22
	A közlekedés szerepe az idegenforgalomban, menetrend- és útvonaltervezők			6	9		15	15		15
	Globális helyfoglalási rendszerek			6	9		15	15		15
	Szállásközvetítő oldalak			6	9		15	15		15
	Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok			6	9		15	15		15
	Magyarország világörökségi helyszínei			6			6	6		6
	Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás	0	0	216	252	0	468	216	252	468
	Árualapok az utazásszervezésben			72			72	72		72
	A gazdálkodás, üzleti irányítás tevékenységei			36			36	36		36
	Pénzforgalmi dokumentumok			24			24	24		24
	Az áfa a turizmus különböző területein			24			24	24		24
	Az utazásszervezés számításai			36	108		144	36	108	144
	Elszámolások			24	18		42	24	18	42
	Utókalkuláció				108		108		108	108
	Gazdasági elemzések				18		18		18	18

	Speciális szolgáltatások	0	0	72	36	0	108	108	0	108
	Bevezetés a pszichológiába			18	9		27	27		27
	Erkölc, üzleti etikett és kommunikáció			18	9		27	27		27
	Fogyasztói magatartás			36	18		54	54		54
	Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfél-kapcsolatok	0	0	36	72	0	108	36	72	108
	Marketingkommunikáció			6			6	6		6
	Reklám			8			8	8		8
	Személyes eladás			6	12		18	6	12	18
	Eladásösztönzés			16			16	16		16
	PR - Public Relation				8		8		8	8
	Modern marketingkommunikációs eszközök				18		18		18	18
	Direkt marketing				6		6		6	6
	Közösségi média				28		28		28	28
	Adminisztráció és elszámolás	0	0	72	36	0	108	72	36	108
	Nyilvántartások			12	12		24	12	12	24
	Szerződések			12	12		24	12	12	24
	Forgatókönyv			18	12		30	18	12	30
	Jegyzőkönyv			12			12	12		12
	Idegenvezetői jelentés			9			9	9		9
	Részvételi jegy			9			9	9		9
	Tanulási terület összórárszáma	0	0	468	432	0	900	540	360	900
Turisztikai technikusi - Idegenvezető	Idegenvezetés	0	0	0	0	279	279	36	243	279
	Útvonaltervezés					83	83	36	47	83
	Közlekedési eszközökhöz és helyszínekhez kapcsolódó idegenvezetés					83	83		83	83
	Célcsoportok sajátosságai					20	20		20	20
	Konfliktus- és panaszkezelés, rendkívüli helyzetek					31	31		31	31

	Az információközlés írásbeli és szóbeli módjai, IKT az idegvezetésben					31	31		31	31
	Idegvezetői adminisztráció, dokumentumtípusok kezelése					31	31		31	31
	Turizmusmarketing és protokoll	0	0	0	0	124	124	0	124	124
	A marketing alapjai					7	7		7	7
	Marketing stratégia					7	7		7	7
	Szervezeti marketing					7	7		7	7
	Piackutatás					7	7		7	7
	Brandmarketing					7	7		7	7
	Turizmus marketing					31	31		31	31
	Etikett és protokoll					43	43		43	43
	Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll					15	15		15	15
	Országismeret idegen nyelven	0	0	0	0	217	217	0	217	217
	Kulturális turizmus					31	31		31	31
	Egészségturizmus					31	31		31	31
	Bor- és gasztroturizmus					31	31		31	31
	Hungarikumok					31	31		31	31
	Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások mentén					93	93		93	93
	Tanulási terület összórárszáma	0	0	0	0	620	620	36	584	620
Egybefüggő szakmai gyakorlat:				175	200			200		

A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszása évfolyamonként a Turisztikai szervező szakmairány számára

Évfolyam		9.	10.	11.	12.	13.	A képzés összes óraszása	1/13.	2/14.	A képzés összes óraszása
Évfolyam összes óraszása		252	324	468	432	682	2158	1152	1006	2158
Munkavállalói ismeretek	Munkavállalói ismeretek	18	0	0	0	0	18	18	0	18
	Álláskeresés	5					5	5		5
	Munkajogi alapismeretek	5					5	5		5
	Munkaviszony létesítése	5					5	5		5
	Munkanélküliség	3					3	3		3
Munkavállalói idegen nyelv (technikus szakmák esetén)	Munkavállalói idegen nyelv	0	0	0	0	62	62	0	62	62
	Az álláskeresés lépései, álláshirdetések					11	11		11	11
	Önéletrajz és motivációs levél					20	20		20	20
	„Small talk” – általános társalgás					11	11		11	11
	Állásinterjú					20	20		20	20
Turizmus-vendéglátás alapozás	A munka világa	54	0	0	0	0	54	54	0	54
	Alapvető szakmai elvárások	9					9	9		9
	Kommunikáció és vendégkapcsolatok	36					36	36		36
	Munkabiztonság és egészségvédelem	9					9	9		9
	IKT a vendéglátásban	36	36	0	0	0	72	72	0	72
	Digitális eszközök a vendéglátásban	36					36	36		36
	Digitális tananyagtartalmak alkalmazása		9				9	9		9
	Digitális eszközök a turizmusban		27				27	27		27

	Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek	144	288	0	0	0	432	432	0	432
	A cukrászati termelés alapjai	36	72				108	108		108
	Az ételkészítés alapjai	36	72				108	108		108
	A vendégtéri értékesítés alapjai	36	72				108	108		108
	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai	36	72				108	108		108
	Tanulási terület összórárszáma	234	324	0	0	0	558	558	0	558
Turisztikai technikus - középszintű képzés	Beszerzés és értékesítés	0	0	72	36	0	108	108	0	108
	Utazásszervezés			8			8	8		8
	Utazásszervezés - kereslet és kínálat			12			12	12		12
	Turisztikai árualap			22			22	22		22
	A közlekedés szerepe az idegenforgalomban, menetrend és útvonaltervezők			6	9		15	15		15
	Globális helyfoglalási rendszerek			6	9		15	15		15
	Szállásközvetítő oldalak			6	9		15	15		15
	Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok			6	9		15	15		15
	Magyarország világörökségi helyszínei			6			6	6		6
	Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás	0	0	216	252	0	468	216	252	468
	Árualapok az utazásszervezésben			72			72	72		72
	A gazdálkodás, üzleti irányítás tevékenységei			36			36	36		36
	Pénzforgalmi dokumentumok			24			24	24		24
	Az áfa a turizmus különböző területein			24			24	24		24
	Az utazásszervezés számításai			36	108		144	36	108	144
	Elszámolások			24	18		42	24	18	42
	Utókalkuláció				108		108		108	108
	Gazdasági elemzések				18		18		18	18

	Speciális szolgáltatások	0	0	72	36	0	108	108	0	108
	Bevezetés a pszichológiába			18	9		27	27		27
	Erkölc, üzleti etikett és kommunikáció			18	9		27	27		27
	Fogyasztói magatartás			36	18		54	54		54
	Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfél-kapcsolatok	0	0	36	72	0	108	36	72	108
	Marketingkommunikáció			6			6	6		6
	Reklám			8			8	8		8
	Személyes eladás			6	12		18	6	12	18
	Eladásösztönzés			16			16	16		16
	PR - Public Relation				8		8		8	8
	Modern marketingkommunikációs eszközök				18		18		18	18
	Direkt marketing				6		6		6	6
	Közösségi média				28		28		28	28
	Adminisztráció és elszámolás	0	0	72	36	0	108	72	36	108
	Nyilvántartások			12	12		24	12	12	24
	Szerződések			12	12		24	12	12	24
	Forgatókönyv			18	12		30	18	12	30
	Jegyzőkönyv			12			12	12		12
	Idegenvezetői jelentés			9			9	9		9
	Részvételi jegy			9			9	9		9
	Tanulási terület összórárszáma	0	0	468	432	0	900	540	360	900
Turisztikai technikus - Turisztikai szervező	Üzleti menedzsment a turizmusban	0	0	0	0	279	279	36	243	279
	Bevételgazdálkodás					88	88	36	52	88
	Létszám- és bérgazdálkodás					88	88		88	88
	Vezetés a gyakorlatban					10	10		10	10
	Vállalkozás indítása					93	93		93	93

	Turizmusmarketing és protokoll	0	0	0	0	124	124	0	124	124
	A marketing alapjai					7	7		7	7
	Marketing stratégia					9	9		9	9
	Szervezeti marketing					7	7		7	7
	Piackutatás					7	7		7	7
	Brandmarketing					7	7		7	7
	Turizmus marketing					31	31		31	31
	Etikett és protokoll					41	41		41	41
	Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll					15	15		15	15
	Országismeret magyar nyelven	0	0	0	0	217	217	0	217	217
	Kulturális turizmus					31	31		31	31
	Egészségturizmus					31	31		31	31
	Bor- és gasztroturizmus					31	31		31	31
	Hungarikumok					42	42		42	42
	Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások mentén					82	82		82	82
	Tanulási terület összórárszáma	0	0	0	0	620	620	36	584	620
Egybefüggő szakmai gyakorlat:		0	0	175	200			200		

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

18/18 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület elsajátításával a tanuló önismeretet szerez, meghatározza a céljait. Megismerkedik környezete munkaerőpiaci helyzetével. Megtanulja, milyen foglalkoztatási formában tud majd elhelyezkedni munkavállalóként. Megismeri, hogy tanulói jogviszonyában is foglalkoztatható szakképzési munkaviszony keretében. Megtanulja az ehhez a jogviszonyhoz kapcsolódó jogait és kötelezettségeit. A tanuló megismeri a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismereteket, amelyeket a gyakorlati, mindennapi tevékenysége során alkalmazni tud.

3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy

18/18 óra

9. évfolyam

18 óra

1/13. évfolyam

18 óra

3.1.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tanuló általános felkészítése az álláskeresés módszereire, technikáira, valamint a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretek elsajátítására.

3.1.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3.1.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

3.1.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3.1.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megfogalmazza saját karriercéljait.	Ismeri saját személyisége jellemvonásait, annak pozitívumait.	Teljesen önállóan	Önismerete alapján törekszik céljai reális megfogalmazására. Megjelenésében igényes, viselkedésében visszafogott. Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére.	
Szakképzési munkaviszonyt létesít.	Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai követelményeit.	Instrukció alapján részben önállóan		
Felismeri, megnevezi és leírja az álláskeresés módszereit.	Ismeri a formális és informális álláskeresői technikákat.	Teljesen önállóan		Internetes álláskeresői portálokon információkat keres, rendszerez.

3.1.1.6 A tantárgy témakörei

3.1.1.6.1 Álláskeresés

5 óra

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, szakképzések szerepe, képzési támogatások (ösztöndíjak rendszere) ismerete

Álláskeresői módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága

3.1.1.6.2 Munkajogi alapismeretek

5 óra

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony

A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége

Atipikus munkavégzési formák a munka törvénykönyve szerint: távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai időnyomunka és alkalmi munka)

Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

3.1.1.6.3 Munkaviszony létesítése

5 óra

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai

A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.

A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Próbaidő

A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei

A munkaszerződés módosítása

Munkaviszony megszűnése, megszüntetése

Munkaidő és pihenőidő

A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

3.1.1.6.4 Munkanélküliség

3 óra

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel

Az álláskeresői ellátások fajtái

Álláskeresői számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazási költség-támogatások)

Szolgáltatások álláskeresői számára (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

3.2 Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület (technikus szakmák esetén)

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

62/62 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Állások megpályázása idegen nyelven. Önéletrajz és motivációs levél megfogalmazása, az állásinterjú során hatékony idegen nyelvű kommunikáció.

3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy

62/62 óra

13. évfolyam

62 óra

2/14. évfolyam

62 óra

32.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetésre jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, hatékonyan és eredményesen meg tudják vállalásítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően megfogalmazni, megértsék egy munkaszerződés alapvető idegen nyelvi fordulatait, kifejezéseit.

Az állásinterjú során legyenek képesek idegen nyelven, személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni. Az állásinterjú bevezető részében, az általános társalgás során feltett kérdéseket meg tudják válaszolni. Az interjú során tudjanak szándékaikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengeségeiket. Rendelkezzenek megfelelő szókinccsel ahhoz, hogy tanulmányaikról és munkatapasztalatukról be tudjanak számolni. Megértsék az adott cég/vállalat honlapján közzétett információkat, és ezzel kapcsolatosan kérdéseket, véleményt tudjanak formálni.

A tantárgy az utolsó évfolyamon kerül oktatásra, így épít a tanulók közismereti tantárgyak keretében elsajátított idegennyelv-tudására, alapvető mondatszerkesztési ismereteikre, valamint a főbb igeidők ismeretére. A tantárgy tanulása során a tanuló ezen ismereteit aktiválja és a munkavállalói szókinccset is alkalmazva gyakorolja.

32.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

A tantárgy tanítása idegen nyelven zajlik, ezért az oktatónak rendelkeznie kell az adott idegen nyelvből nyelvtanári végzettséggel.

32.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

32.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3215 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskeresőzéshez használja a kapcsolati tőkéjét.	Ismeri az álláskeresőt segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresőben segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket.	Teljesen önállóan		Hatékonyan tudja álláskeresőzéshez használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz.	Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit.	Teljesen önállóan	Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni.	Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CV-sablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázzandó állás sajátosságaihoz igazít.	Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményét, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven.	Teljesen önállóan		Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai szabályokat.
Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskereső folyamatának figyelembevételével.	Ismeri az álláskereső folyamatát.	Teljesen önállóan		Digitális nyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, e-mailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása.
Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, a céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során.	Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókinccsel és nyelvtani tudással rendelkezik.	Teljesen önállóan		A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni.

Az állásinterjú, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.	Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.	Teljesen önállóan		
Az állásinterjúhoz kapcsolódóan telefonbeszélgetést folytat, időpontot egyeztet, tényeket tisztáz.	Tisztában van a telefonbeszélgetés szabályaival és általános nyelvi fordulataival.	Teljesen önállóan		
A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét munkájára vonatkozóan alapvetően megérti.	Ismeri a munkaszerződés főbb elemeit, leggyakrabban idegen nyelvű kifejezéseit. A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét értelmezni tudja.	Teljesen önállóan		

3216 A tantárgy témakörei

3.2.1.6.1 Az álláskeresés lépései, álláshirdetések 11 óra

A tanuló megismeri az álláskeresés lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókinccet idegen nyelven (végzettségek, egyéb képzettségek, megkövetelt tulajdonságok, szakmai gyakorlat stb.).

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését.

Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (írás-készség).

3.2.1.6.2 Önéletrajz és motivációs levél 20 óra

A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, tipikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyes-séggel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartalmi és formai követelményeit. Begyakorolja a gyakran használt tipikus szófordulatokat, szakmájában használt gyakori kifejezéseket, valamint a szakmája gyakorlásához szükséges kulcsfontosságú kompetenciák kifejezéseit idegen nyelven. Az álláshirdetések alapján begyakorolja, hogyan lehet az adott hirdetéshez igazítani levelének tartalmát.

3.2.1.6.3 „Small talk” – általános társalgás

11 óra

A small talk elengedhetetlen része minden beszélgetésnek, így az állásinterjúnak is. Segíti a beszélgetésben részt vevőket ráhangolódni a tényleges beszélgetésre, megtöri a kínos csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetében fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

Az állásinterjút megelőzően gyakran telefonos egyeztetésre is sor kerül, ezért a tanulónak fontos a telefonbeszélgetések szabályait és fordulatait is megismernie, elsajátítania.

A témakör során elsősorban a tanulók produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó internetes videók és egyéb hanganyagok hallgatása során receptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

3.2.1.6.4 Állásinterjú

20 óra

A témakör végére a tanuló képes viszonylagos folyékonysággal, hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

A témakör tanítása során az állásinterjú lefolytatásán kívül fontos, hogy a tanuló ismerje a munkaszerződés azon szakkifejezéseit, részeit is, amelyek szakmájához kötődhetnek.

A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze.

A témakör során elsősorban a tanuló produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó videók és egyéb hanganyagok hallgatása során a receptív készségek is fejlődnek (hallás utáni értés), valamint a munkaszerződés-minták szövegének olvasása során az olvasott szövegértés is fejleszthető.

3.3 Turizmus-vendéglátás alapozás megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

558/558 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az alapképzésben részt vevő tanulók az ágazathoz tartozó szakmák (szakács, cukrász, pincér – vendégtéri szakember, turisztikai szakember) integrált ismereteit sajátítják el.

A képzés során olyan tapasztalatokat, motivációkat szereznek, amelyek alapján el tudják dönteni, hogy a szakmacsoportba tartozó szakmák közül melyik szakirányon, milyen képzési szinten (szakképzési vagy technikus) kívánják folytatni tanulmányaikat.

Az alapképzés tantárgyaiban, témaköreiben, tananyagtartalmaiban elsajátított (szakmaspecifikus) ismeretek célja, hogy ezt a döntést megalapozzák.

3.3.1 A munka világa tantárgy

54/54 óra

9. évfolyam

54 óra

1/13. évfolyam

54 óra

33.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek a tanulószerveződés megkötéséhez, a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretekkel, legyenek tisztában a vendéglátásban történő munkavégzés alapvető szakmai elvárásaival, a munkavégzés sajátosságaival.

A tantárgy keretében a tanulók elsajátítják a vendégekkel, ügyfelekkel történő kapcsolatfelvételi és kommunikáció szabályait, a munkatársakkal történő együttműködés alapjait.

A tantárgy további célja, hogy a tanulók olyan munkavédelmi, balesetvédelmi ismeretek birtokába jussanak, amelyeket a hétköznapi életben is hasznosítani tudnak.

33.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

33.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Kommunikáció, magyar nyelv és irodalom, történelem, társadalomismeret

33.1.4 A képzés órakeretének legalább 0%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3315 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Megnevezi és leírja a tanulószervezés és a munkaszervezés tartalmát.	A tanulószervezés és a munkaszervezés formái és tartal-mi követelményei	Irányítással	Törekszik a pontos munkavégzésre, munkahelyi környe-zetének rendben tartására. Munkája során információcserére és munkatársaival együttműködésre kész, hozzáállásá-ban igyekvő.	Hatékonyan tudja álláskereséshez és munkaszervezés-minták felkutatásá-hoz használni az internetes böngé-szőket és álláskere-ső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek meg-felelő álláshirdetéseket kiválasztani.
Szóban az elvárá-soknak megfelelően kommunikál.	Alapvető nyelvi, szóbeli kommu-nikációs elvárások és normák	Instrukció alapján részben önállóan		
Megnevezi és leírja a vendéglátás mun-kavállalóival szem-ben támasztott szakmai követelmé-nyeit és elvárásait.	A vendéglátás szakmai, viselke-désbeli követelmé-nyei	Instrukció alapján részben önállóan	Udvarias és előzé-keny. Törekszik a munka-védelmi előírások maradéktalan betar-tására.	
Betartja a munka-biztonsági szabá-lyokat.	Tudja a munkakör-nyezetére vonatko-zó munkabiztonsági szabályokat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Betartja a higiéniai és környezetvédel-mi szabályokat.	Ismeri a higiéniai és a környezetvédelmi követelményeket.	Instrukció alapján részben önállóan		

3316 A tantárgy témakörei

3.3.1.6.1 Alapvető szakmai elvárások 9 óra
Munkaegészségügyi előírások, szakmai követelmények, etikai, erkölcsi elvárások

3.3.1.6.2 Kommunikáció és vendégkapcsolatok 36 óra
Alapvető szakmai kommunikációs elvárások magyar és idegen nyelven: szakkifejezések használata a munkahelyen, kommunikáció a vendégekkel, kommunikáció írásban, telefo-non és digitális eszközök felhasználásával

3.3.1.6.3 Munkabiztonság és egészségvédelem 9 óra
Munkabiztonsági, balesetelhárítási, tűzbiztonsági előírások gyakorlati oktatása, ismerete; teendők rendkívüli esetekben (balesetek, tüzesetek stb.); elsősegélynyújtási alapismeretek a gyakorlatban

3.3.2 IKT a vendéglátásban tantárgy
9. évfolyam
10. évfolyam
1/13. évfolyam

72/72 óra
36 óra
36 óra
72 óra

3321 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók legyenek képesek a vendéglátás és turizmus területén alkalmazott informatikai eszközöket használni, s így betekintést kapjanak a vendéglátásban és a turizmusban használt készletgazdálkodási, ügyviteli, számlázási szoftverek működésének alapelveibe. Megismerjék a turizmus és a szálláshely-szolgáltatás területén alkalmazott informatikai eszközök használatát, legyenek tisztában a különböző hotelprogramok, foglalási és nyilvántartási rendszerek alapelveivel.

További cél a tanulók digitális kompetenciáinak fejlesztése annak érdekében, hogy meglévő ismereteiket a leghatékonyabban tudják alkalmazni a vendéglátó egység marketing-, értékesítési és ügyviteli elemző tevékenysége során.

3322 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

3323 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak
Matematika, informatika, termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek

3324 A képzés órakeretének 100%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3325 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
A vendéglátáshoz kapcsolódó táblázatokat és szöveges dokumentumokat készít és módosít.	Informatikai alapismeretek, szövegszerkesztő és táblázatkezelő szoftverek ismerete	Teljesen önállóan	Az irodatechnikai és infokommunikációs eszközöket rendeltetésszerűen, a vagyonvédelmi, munkavédelmi elvárásoknak megfelelően kezeli, használja.	Irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő) készségszinten használ.
Alapvető műveleteket végez a számlázás és készletmozgás témakörében.	Számlázási, készletezési alapfogalmak, műveletek ismerete Az üzletben használt számítógépes programok ismerete	Irányítással	Az internetről összegyűjtött információk felhasználása során betartja az adatvédelemre és a szerzői jogokra vonatkozó előírásokat.	Az üzletben alkalmazott szakmai szoftverek alapvető összefüggéseit ismeri, a szoftvereket alapszinten kezeli.
Információt gyűjt és rendszerez a vendéglátáshoz és a turisztikához kapcsolódóan.	Internethasználat	Instrukció alapján részben önállóan		Az internetes böngészőket és közösségi oldalakat hatékonyan tudja információgyűjtésre használni.

3326 A tantárgy témakörei

3.3.2.6.1 Digitális eszközök a vendéglátásban 36 óra

A digitális eszközök gyakorlati alkalmazása (pl.: készletek nyilvántartása, elszámoltatás, rendelésfelvétel, számlázás, e-tranzakciók stb.)

A POS-terminál használatának alapjai

Az éttermi szoftverek használatának alapjai

3.3.2.6.2 Digitális tananyagtartalmak alkalmazása 9 óra

Digitális tananyagok és kapcsolódó információk keresése magyar és nemzetközi weboldalakon, valamint felhasználásuk, feldolgozásuk, kezelésük

Rendszerszintű gondolkodás (tudja az információkat megszerezni, tárolni)

3.3.2.6.3 Digitális eszközök a turizmusban 27 óra

A turizmus és a szálláshely-szolgáltatás területén alkalmazott informatikai eszközök megismerése, gyakorlati alkalmazásuk

A digitális turizmus lényege, informatikai eszközei, technológiái

Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek

A szállodai gazdálkodás informatikai alapjai

3.3.3 Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek tantárgy 432/432 óra

9. évfolyam 144 óra

10. évfolyam 288 óra

1/13. évfolyam 432 óra

3331 A tantárgy tanításának fő célja

Az átadott ismeretek alapvető célja, hogy az alapozó képzés többi tantárgyával összhangban a tanulók olyan megalapozott szakmai ismeretek birtokába jussanak, amelyeket – további tanulmányaikat követően – a gyakorlatban is alkalmazni tudnak.

Az alapképzésben a tanulók olyan integrált ismereteket, motivációkat szereznek, amelyek alapján el tudják dönteni, hogy a szakmacsoportba tartozó szakmák közül mely szakirányon (szakács, cukrász, pincér – vendégtéri szakember, turisztikai szakember), milyen képzési szinten (szakképzési vagy technikusi) kívánják folytatni tanulmányaikat.

A tantárgy tartalmainak elsajátítása során a tanulók a szakmacsoportba tartozó szakmákban (cukrász, szakács, pincér – vendégtéri szakember, turisztikai szakember) egységes, integrált, általános, alapozó szakmai ismereteket szereznek.

3332 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

3333 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

3334 A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3335 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Megnevezi és leírja a vendégtérben és a termelőknél alkal-mazott gépek és berendezések alap-vető funkcióit és működtetési módja-it.	A vendégtér, a szerviztér és a ter-melők gépeinek és berendezéseinek ismerete	Instrukció alapján részben önállóan	Empátia, odafigye-lés másokra Konfliktuskezelés Kooperativitás Tolerancia Önállóság Céltudatosság Kudarctűrés A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása	Online katalógust használ.
Kiválasztja a feladat megoldására alkal-mas eszközöket a vendégtér, a szer-viztér és a termelők egyszerű eszközei közül és használja azokat.	A vendégtér, a szerviztér és a ter-melők egyszerű eszközeinek ismere-te	Instrukció alapján részben önállóan		
A vendégteret felte-ríti egyszerű terítés-sel, és a szervizteret felkészíti az üze-meltetésre.	Az éttermi alapterí-tés formái és a szer-viztér előkészítésé-nek műveletei	Instrukció alapján részben önállóan		
Vendéget fogad és a vendég asztalánál játékos formában egyszerű ételt és italt készít.	Vendégfogadás Egyszerű, a vendég előtt végezhető művelet	Instrukció alapján részben önállóan		
Megismeri, felisme-ri, megnevezi és leírja az alapfűsze-reket és az alapíze-ket.	Száritott és friss fűszernövények, ízesítők	Instrukció alapján részben önállóan		
Megismeri, megne-vezi és leírja az alapvető konyha-technológiai műve-leteket, eljárásokat.	Ételkészítési alap-műveletek	Instrukció alapján részben önállóan		
Felhasználás előtt ellenőrzi a nyers-anyagok tárolását és minőségét. A nyersanyagokat a receptúrának meg-felelően kiméri.	Cukrászati nyers-anyagok tárolása Minőségre vonatko-zó követelmények Mérési műveletek Tömeg, űrtartalom, mértékegységek átváltása Tárazás	Instrukció alapján részben önállóan		

Cukrászati alapműveleteket (előkészítő, tésztakészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelékkészítő, befejező) végez.	Anyagok és eszközök előkészítő műveletei Egyszerűbb technológiájú cukrászati tészták készítése, feldolgozása, sütése (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tészta) A termékekhez tartozó töltelék készítése, betöltése, díszítése	Instrukció alapján részben önállóan		
Bemutatja Magyarország turisztikailag meghatározó természeti adottságait és egy választott turisztikai régiót, valamint Magyarország turisztikai fejlesztési tervét.	Természeti adottságok: az ország fekvése, domborzati viszonyok, vízrajz, gyógy- és termálvizek, nemzeti parkok, arborétumok, barlangok, Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Magyarország kiemelten támogatott fejlesztési területei	Instrukció alapján részben önállóan		Prezentációs program használata.
Bemutatja az adott szálláshely szolgáltatásait, elvégzi a vendégérkeztetéssel kapcsolatos tevékenységeket, és informálja a vendégeket a szálláshelyen található vendéglátó üzletekről.	Szálláshelyek kínálata az ott-tartózkodás alatt Szálláshelyek szolgáltatásai Szolgáltatások csoportosítása Vendégbejelentkezéssel kapcsolatos teendők Cardex, kulcskártya Szállodabemutató Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök	Instrukció alapján részben önállóan		

3336 A tantárgy témakörei

108 óra

3.3.3.6.1 A cukrászati termelés alapjai

A cukrászüzem helyiségei, munkaterületei

A cukrászati termelés élelmiszerbiztonsági és környezetvédelmi követelményei

A cukrászati termékkészítéshez alkalmazott nyersanyagok minősége, tárolása, idegen nyelvű elnevezései

A cukrászati termelés eszközei, berendezései, gépei, balesetvédelmi előírásai

Cukrászati alapműveletek idegen nyelvű elnevezései

Cukrászati alapműveletek gyakorlása:

- Megadott receptúra alapján a nyersanyagok mérése, előkészítése

- Egyszerűen előállítható cukrászati tészták (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott és felvert tészta) készítése, tésztalazító műveletek, tésztafeldolgozás
- Töltelékkészítés a termékekhez: főzés, keverés, adagolás
- Cukrászati termékek alakítása: felcsavarás, darabolás, szúrás, lekenés
- Sütés: a sütő beállítása, a sütőlemez behelyezése, forró lemezek, a termékek bal- esetmentes mozgatása, a termékek kisülésének ellenőrzése, sütés utáni teendők
- Befejező műveletek: az elkészített termékek egyszerű díszítése, tálalása, formázott díszek készítése, bemutatása

108 óra

3.3.3.6.2 Az ételkészítés alapjai

Baleset- és tűzvédelmi szabályok

Higiéniai és környezetvédelmi szabályok

A szakács szakma felépítése (tanuló, szakács, chef)

A konyha felépítése (konyhai hierarchia, feladatkörök, technikai felépítés, helyiségkapcsolatok)

Pályakép (a múlt és főleg a jelen mértékadó szakemberei)

Íz- és illatérzékelés (friss és szárított fűszernövények tulajdonságai, íz- és illatjellemzőjük)

Alapvető konyhatechnológiai alpműveletek és ételkészítési eljárások, valamint ezek idegen nyelvű elnevezései

3.3.3.6.3 A vendégtéri értékesítés alapjai

108 óra

Baleseti források, a balesetek megelőzésére vonatkozó szabályok

Higiéniai előírások

Egyszerű, vendéggel érintkező és egyéb munkaeszközök

Vendégtéri gépek, berendezések, bútorzat, textíliák és ezek idegen nyelvű elnevezései

Az egyszerű alapterítés formái

A vendég- és szervizterek előkészítésének alpműveletei

A szakma iránti érdeklődés felkeltésének érdekében játékos szituációkat oldanak meg és a tananyag későbbi részeit gyakorolják alapszintű, egyszerűsített formában: alkoholmentes koktélok kevernek és egyszerű, asztalnál elkészíthető ételeket készítenek.

3.3.3.6.4 A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai

108 óra

A turisztikai és szálláshelyi alapismereteken belül a tanuló megismeri a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 alapján a kiemelt turisztikai fejlesztési térségeket és a turisztikai termékek hazai trendjeit. A cél, hogy a tanuló tudjon példát hozni a trendek alapján a kiemelt területekről, például:

- Balaton – egészségturizmus = Hévíz
- Sopron-Fertő térség – rendezvényturizmus = VOLT Fesztivál
- Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség – bor- és gasztronómiai turizmus = Tokaj-hegyaljai borvidék
- Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó – aktív turizmus = Tisza-tó
- Budapest – hivatásturizmus

A kiemelt végcél, hogy a tanuló általános műveltsége gazdagodjon, a térképen való tájékozódása javuljon. Az oktatás során ajánlott egy-egy helyszín felkeresése. Az oktatás során bemutatásra kerülnek a különböző szálláshelytípusok. A szálláshelyi alapismeretek elsajátítása lehetőséget ad arra, hogy a tanuló a vendégcikluson keresztül megismerkedjen a szálláshelyek működésével.

A turizmushoz kapcsolódó fogalmak magyar és idegen nyelven

Kiemelt turisztikai fejlesztési térségek:

- Balaton

- Sopron-Fertő térség
- Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség térség
- Dunakanyar térség
- Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó térség

A nevesített kiemelt turisztikai fejlesztési térségeken kívüli területek:

- Budapest
- Világörökségi helyszínek

Turisztikai termékek hazai trendjei

Egészségturizmus

Kulturális turizmus

Bor- és gasztronómiai turizmus

Hivatásturizmus

Rendezvényturizmus

Aktív és természeti turizmus

A szálláshelyek csoportosítása és minősítése

A szállásfoglalással, vendégfogadással kapcsolatos tevékenységek (foglalás, bejelentkezés, csoportos foglalás)

A vendégfogadás helyiségei és munkakörei a vendégcikluson keresztül

Szálláshelyi szolgáltatások (szolgáltatások csoportosítása) helyiségei és az azokhoz kapcsolódó munkakörök

Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök

3.4 Turisztikai technikus – középszintű képzés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

900/900 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A középszintű idegenvezetői képzés keretein belül a tanuló megismeri az utazásszervezés különböző területeit az út előkészítésétől az út lebonyolításán keresztül a befejező műveletekig, valamint a különböző vásárlásösztönző eszközöket és fogyasztói magatartásokat. Cél a korszerű, gyakorlatorientált tudásátadás.

3.4.1 Beszerzés és értékesítés tantárgy

108/108 óra

11. évfolyam

72 óra

12. évfolyam

36 óra

1/13. évfolyam

108 óra

34.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók elsajátítsák az utazásszervezés speciális ismereteit, tisztában legyenek az utazásszervezéshez kapcsolódó fogalmakkal, és el tudják helyezni azt a turizmus rendszerében. Megismerjék az utazásszervezésre vonatkozó jogszabályokat, az utazási szerződés elemeit, a turisztikai szolgáltatókkal kötendő szerződések fajtáit, tartalmát, és képesek legyenek ezeket önállóan létrehozni. El tudják készíteni az utazáshoz kapcsolódó dokumentumokat (ajánlatkérés, megrendelés, visszaigazolás, forgatókönyv, utaslista, programterv stb.). További cél, hogy a kapcsolódó modulokban szerzett ismeretek alapján megtanulják termékké alakítani Magyarország turisztikai attrakcióit és egyéb kínálati elemeit, s ezekből belföldi, beutaztatási turisztikai árualapot, a magyarok által leglátogatottabb desztinációk attrakcióiból pedig kiutaztatási árualapot tudjanak létrehozni és értékesíteni.

34.1.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Turizmus szakos közgazdász és/vagy idegenvezetői és/vagy turisztikai szervezői/utazási ügyintézői végzettség

34.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Földrajz, desztinációs ismeretek – Magyarország turisztikai attrakciói

34.1.4 A képzés órakeretének legalább 70%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

34.15 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Ajánlatot állít össze a megrendelő igényei alapján.	Az utazásszervezés fajtái: beutaztatás, kiutaztatás, belföldi utazásszervezés, csoportos és egyéni utak Az utazásszervezés folyamata, feltételei	Instrukció alapján részben önállóan	Törekszik a pontos munkavégzésre, munkahelyi környezetének rendben tartására. Munkája során kész az információcserére.	Hatékonyan tudja információgyűjtésre használni az internetes böngészőket és közösségi oldalakat.

Elkészíti az utassal kötendő szerződést.	Utazási szerződés Az utazási csomag összeállításának szempontjai A csomagban szereplő szolgáltatások fajtái, kategóriái célcsoportok szerint	Teljesen önállóan	re és a munkatársai-val való együttműködésre. Hozzáállásában igyekvő Udvarias, előzékeny	Készségszinten használ irodai alap-szoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).
Utazást tervez menetrendtervezőkkel, szállást foglal szállásfoglaló portálokon keresztül.	Menetrend- és útvonaltervezők használata Szállásközvetítő oldalak használata Légitársaságok weboldalainak használata	Teljesen önállóan	Törekszik a munkavédelmi előírások maradéktalan betartására.	Készségszinten használ internetes útvonal- és menetrendtervező programokat, szállásfoglaló portálokat.
Információt nyújt az ügyfeleknek az utazási irodai segédanyagok alapján.	Utazási prospektusok, programfüzetek, műsorfüzetek szakszerű ismerete	Teljesen önállóan		

3416 A tantárgy témakörei

8 óra

3.4.1.6.1 Utazásszervezés

Az utazásszervezés története

Az utazásszervezés fogalma, jogszabályi háttere, személyi feltételei, humán erőforrásai

A vagyoni biztosíték jelentősége és formái

Az utazásszervezés fajtái: beutaztatás, kiutaztatás, belföldi utazásszervezés; csoportos és egyéni utak

Az utazásszervezés folyamata, feltételei

Csoportos és egyéni utak jellemzői, tematikus utak

Bizományosi/ügynöki szerepek

3.4.1.6.2 Utazásszervezés – kereslet és kínálat

12 óra

A magyar piac alakulása beutazó/kiutazó csoportosításban

Turisztikai fogadóképesség: infra- és suprastruktúra

A kereslet és kínálat elemzése Magyarországon

A kapcsolattartás protokollja a szolgáltató partnerekkel, study tour

3.4.1.6.3 Turisztikai árualap

22 óra

Az árualap fajtái, jellemzői, beszerzési lehetőségei (szállás, étkezés, programok, közlekedés, kapcsolódó egyéb szolgáltatások beszerzése)

Az utazási csomag összeállításának szempontjai, a csomagban szereplő szolgáltatások fajtái, kategóriái célcsoportok szerint

Utazásszervezés/utazásközvetítés

Utazási szerződés (utassal kötött)

Az utazási ajánlat piacra vitelének lehetőségei

Egyéb tevékenységek az utazási irodában: biztosítás, valutaváltás, városkártyák, vízum-ügyintézés (beutazási engedélyek, ESTA, ETA)

3.4.1.6.4 A közlekedés szerepe az idegenforgalomban, menetrend- és útvonaltervezők 15 óra

A magyarországi közlekedés főbb jellemzői

A közlekedéshálózat jellemzői, a közlekedési ágak szerepe az idegenforgalomban, fontosabb hazai és hazánkon átmenő nemzetközi közlekedési vonalak, határállomások

A közlekedés ágazatai: közúti, vasúti, légi és vízi közlekedés, speciális lehetőségeik az idegenforgalomban

Menetrend- és útvonaltervezők: Google Maps, Elvira, BKK (menetrendek.hu), skyscanner.hu, momondo.com, bud.hu stb.

3.4.1.6.5 Globális helyfoglalási rendszerek 15 óra

Globális helyfoglalási rendszerek és jelentőségük: Galileo, Amadeus, Sabre, Bistro, Traffics

3.4.1.6.6 Szállásközvetítő oldalak 15 óra

A legjelentősebb nemzetközi és hazai szállásközvetítő oldalak: Booking.com, szallas.hu, expedia.com és leányvállalatai, GoGlobal, Rate Hawk és kapcsolódó szolgáltatásaik
Bedbankok megjelenése, rendszerhez való kapcsolhatósága, dinamikus csomagolás

15 óra

3.4.1.6.7 Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok

A repülőjegy-foglalás módja, menete

A repülőjegy értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások foglalásának lehetőségei (autóbérlés, biztosítás, szállásfoglalás)

3.4.1.6.8 Magyarország világörökségi helyszínei 6 óra

Természeti világörökség: az Aggteleki-karszt és a Szlovák-karszt barlangjai; Hortobágyi Nemzeti Park – Puszta

Kulturális világörökség: Budapest Duna-parti látképe, a Budai Várnegyed, az Andrássy út és történelmi környezete; Hollókő ófalu és táji környezete; az Ezeréves Pannonhalmi Bencés Főapátság és közvetlen természeti környezete; pécsi ókeresztény sírkamrák

Természeti/kulturális világörökség: Fertő/Neusiedlersee kulturtáj; tokaji történelmi borvidék

Szellemi kulturális örökség: mohácsi busójárás

Világemlékezet Lista: Mátyás korvinái (Bibliotheca Corviniana)

3.4.2 Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás tantárgy 468/468 óra

11. évfolyam 216 óra

12. évfolyam 252 óra

1/13. évfolyam 216 óra

2/14. évfolyam 252 óra

3421 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók megismerjék az utazásszervezéshez kapcsolódó gazdasági számításokat, ezek matematikai alapjait, a jutalék, a nettó és bruttó összeg fogalmát, számításának módját, az üzleti számítások jelentőségét, a turizmus területein alkalmazott áfa mértékét, a garanciák és kontingensek előnyeit, hátrányait.

3422 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Turizmus szakos közgazdász és/vagy idegenvezetői és/vagy turisztikai szervező/utazási ügyintéző végzettség

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Matematika – a négy alpművelet, százalékszámítás

34.23 A képzés órakeretének legalább 70%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

34.24 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Bemutatja a saját és a közvetített árualapot.	Saját és közvetített utak	Instrukció alapján részben önállóan	Figyelem, odafigyelés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	
Létrehoz egy fiktív vállalkozást.	A gazdálkodás és üzleti irányítás tevékenységei	Teljesen önállóan		
Pénzügyi kalkulációt készít a hatályban lévő áfatörvénynek megfelelően.	Áfa az utazásszervezésben – különleges adózás	Teljesen önállóan		Készség szinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).
Elkészíti az út előkalkulációját.	Előkalkuláció készítése: kiutaztatás, beutaztatás, belföldi utazásszervezés	Instrukció alapján részben önállóan		
Elkészíti az út utókalkulációját, elemzi az eredményeket.	Az utókalkuláció fontossága, elemei, készítése kiutaztatásra és beutaztatásra, belföldi programra vetítve	Instrukció alapján részben önállóan		
Megtervezi a következő évi árualapot.	Gazdasági elemzés utókalkuláció segítségével, az árualaptervezés módszerei	Instrukció alapján részben önállóan		

34.25 A tantárgy témakörei

72 óra

3.4.2.5.1 Árualapok az utazásszervezésben

Saját és közvetített utak

Nem alaptevékenységű üzletágak az utazási irodában

A biztosítások fajtái

A valutaváltás szabályai

36 óra

3.4.2.5.2 A gazdálkodás, üzleti irányítás tevékenységei

Vállalkozási formák

Utazási iroda alapítása, működtetése, megszüntetése, felfüggesztése

24 óra

3.4.2.5.3 Pénzforgalmi dokumentumok

Nyomtatványok ismerete, használata, iktatása, megőrzése

3.4.2.5.4 Az áfa a turizmus különböző területein 24 óra
 Áfa az utazásszervezésben – különleges adózás, tevékenységek TEÁOR-számai

3.4.2.5.5 Az utazásszervezés számításai 144 óra
 A számítások szabályai, a számításokban szereplő szolgáltatások
 A szolgáltatások sorrendje, a különféle szolgáltatások számításának módja
 Az előkalkuláció fogalma, fontossága, elkészítése – kiutaztatás, beutaztatás, belföldi utazásszervezés

3.4.2.5.6 Elszámolások 42 óra
 Elszámolás az idegenvezetővel, szolgáltatásokat biztosító partnerekkel – közlekedés, szállás, vendéglátás, programok
 Számlák ellenőrzése, kiegyenlítése, módszerek

3.4.2.5.7 Utókalkuláció 108 óra
 Az utókalkuláció fontossága, elemei, elkészítése elméletben és gyakorlatban, kiutaztatásra és beutaztatásra, belföldi programra vetítve
 Árres kiszámítása – áfa
 Jutalék, ügynöki jutalék számítása, elszámolása – áfa

3.4.2.5.8 Gazdasági elemzések 18 óra
 Hatékonysági mutatók készítése utókalkulációk segítségével
 Gazdasági elemzések utókalkulációk segítségével
 A következő évi árualap összeállításának megtervezése a saját eredmények és a külső tényezők fényében

3.4.3 Speciális szolgáltatások tantárgy 108/108 óra
11. évfolyam 72 óra
12. évfolyam 36 óra
1/13. évfolyam 108 óra

3431 A tantárgy tanításának fő célja
 A tantárgy oktatásának fő célja, hogy a tanuló megismerje az emberi kapcsolatok pszichológiáját, tisztában legyen a fogyasztói magatartástípusokkal, képes legyen kapcsolatot teremteni, az ügyfél számára legmegfelelőbb ajánlatot elkészíteni, mindezt az üzleti etikett és a társadalmi normák elvárásai szerint.

3432 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások
 Marketing- és/vagy pszichológiai végzettség

3433 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

3434 A képzés órakeretének legalább 40%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3435 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Utazási ajánlat bemutatása során a megrendelés felé tereli a potenciális ügyfeleket.	Fogyasztótípusok Fogyasztói magatar-tást befolyásoló tényezők	Instrukció alapján részben önállóan	Alkalmazkodás Empátia Decentrálás Nézőpontváltás	
Szakmai partnerei-vel korrekt együtt-működést alakít ki.	Viselkedéskultúra az üzleti életben Üzleti titoktartás	Instrukció alapján részben önállóan	Kooperativitás Kezdeményező-készség	
Kezeli a stressz-helyzeteket.	Az emberi kapcsolatok pszichológiai alapjai	Instrukció alapján részben önállóan	Önkifejezés	

3436 A tantárgy témakörei

3.4.3.6.1 Bevezetés a pszichológiába 27 óra

A gondolkodás folyamata, intelligencia, kreativitás, érzelmek, motiváció, önismeret, stresszkezelés, a személyiségfejlődés lépései

27 óra

3.4.3.6.2 Erkölcs, üzleti etikett és kommunikáció

Erkölcsei szabályok, normák

Viselkedéskultúra az üzleti életben

Üzleti kommunikáció tervezése, szóbeli és írásbeli formái

Az időgazdálkodás mint kommunikációs jellemző: időpont, időtartam, időbeosztás

A beszédmód és a szereppartnerrel való viszony (magán és nyilvános): szókincs, stílus

Köszönéstől a kapcsolattartásig (a formális és az informális kommunikáció jellemzői szó-ban és írásban)

Megjelenés

Probléma- és konfliktushelyzetek kezelése

54 óra

3.4.3.6.3 Fogyasztói magatartás

Fogyasztótípusok

Fogyasztói magatartást befolyásoló tényezők

Magyarok által látogatott európai és Európán kívüli desztinációk: Mediterráneum – a Földközi-tenger országai, Magyarország szomszédos országai, Észak-Afrika, Törökország, Egyesült Arab Emírségek, Jordánia, Európa fő- és nagyvárosai

3.4.4 Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolatok tantárgy**108/108 óra****11. évfolyam****36 óra****12. évfolyam****72 óra****1/13. évfolyam****36 óra****2/14. évfolyam****72 óra**

3441 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja megismertetni a tanulóval, hogy a különböző turisztikai termékeket hogyan, milyen módon tudja eljuttatni a fogyasztóhoz, illetve a közvetítő partnerekhez.

3442 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Marketingvégzettség

3443 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Kommunikáció és vendégkapcsolatok

3444 A képzés órakeretének legalább 40%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3445 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Előkészíti egy elképzelt út reklámkampányát.	A reklám fogalma, fajtái, tervezése Az eladásösztönzés lehetőségei a turizmusban	Instrukció alapján részben önállóan	Figyelem, odafigyelés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés	Készség szinten használ irodai alkalmazásokat (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).
Reklámkampányban használja a közösségi média eszköztárát.	Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvisor használata	Teljesen önállóan		Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvisor használata.
Értékesítési akciót hirdet és lebonyolít.	Az értékesítésösztönzés tervezése, a direkt marketing módszere	Instrukció alapján részben önállóan		A közösségi média eszközeinek használata.
Közvetlenül kommunikál a potenciális vendéggel.	A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága, lehetőségei a turizmusban	Teljesen önállóan		

3446 A tantárgy témakörei

6 óra

3.4.4.6.1 Marketingkommunikáció

A marketingkommunikáció célja, eszközei

3.4.4.6.2 Reklám

8 óra

A reklám fogalma, fajtái, tervezése

A reklám gazdasági és társadalmi hatásai

Reklámtorta

3.4.4.6.3	Személyes eladás	18 óra
A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága		
A személyes eladás lehetőségei a turizmusban		
3.4.4.6.4	Eladásösztönzés	16 óra
Fogyasztókra és kereskedőkre irányuló eszközök		
Az értékesítésösztönzés tervezése		
Eladásösztönzés lehetőségei a turizmusban		
3.4.4.6.5	PR – Public Relation	8 óra
A PR fogalma, célcsoportjai		
Belső és külső PR		
Corporate Identity		
3.4.4.6.6	Modern marketingkommunikációs eszközök	18 óra
ATL- (above the line) eszközök: nyomtatott sajtó, szabadtéri eszközök, rádió, televízió, mozi, internet		
BTL- (below the line) eszközök: direkt marketing, vásárlásösztönzés, vásárláshelyi reklám, eseménymarketing, rendezvények vásárok, kiállítások, szponzorálás, személyes eladás, public relations		
3.4.4.6.7	Direkt marketing	6 óra
A direkt marketing sajátosságai, módszerei		
Az adatbázis szerepe		
GDPR – Adatvédelem		
3.4.4.6.8	Közösségi média	28 óra
A közösségi média szerepe a turizmus területén		
A PESO-modell		
A közösségi média lehetőségei: Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvisor		
3.4.5	Adminisztráció és elszámolás tantárgy	108/108 óra
11. évfolyam		72 óra
12. évfolyam		36 óra
1/13. évfolyam		72 óra
2/14. évfolyam		36 óra
3451	A tantárgy tanításának fő célja	
A tantárgy oktatásának célja, hogy a leendő turisztikai technikusok elsajátítsák azokat az adminisztrációs módszereket, amelyeket munkavégzésük során napi szinten használniuk kell majd.		
3452	A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások	
Turizmus szakos közgazdász és/vagy idegenvezetői és/vagy turisztikai szervezői/utazási ügyintézői végzettség		
3453	Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak	
Matematika, beszerzés és értékesítés, üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás		
3454	A képzés órakeretének legalább 70%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.	

3455 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes- ségek	Ismeretek	Önállóság és fele- lősség mértéke	Elvárt viselkedés- módok, attitűdök	Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák
Előkészíti a partner- szerződéseket.	Az utazási szerző- dés fogalma, tartal- mi elemei, jogok és kötelezettségek Utazásközvetítői szerződések	Instrukció alapján részben önállóan	Törekszik a pontos munkavégzésre, munkahelyi környe- zetének rendben tartására.	Készség szinten használ irodai alap- szoftvereket (táblá- zatkezelő, szöveg- szerkesztő).
Forgatókönyvet készít.	Forgatókönyv fo- galma, fontossága, készítése kiutazó, beutazó és belföldi programra vetítve	Teljesen önállóan	Munkája során kész az információcseré- re és a munkatársai- val való együttmű- ködésre.	
Jegyzőkönyvet készít egy fiktív utazási szituációról.	A jegyzőkönyv készítésének tartal- mi és formai köve- telményei	Instrukció alapján részben önállóan	Hozzáállásában igyekező Udvarias, előzékeny Törekszik a munka- védelmi előírások maradéktalan betar- tására.	

3456 A tantárgy témakörei

3.4.5.6.1 Nyilvántartások 24 óra
Nyilvántartások kezelése (digitális, papíralapú, szálloda, utazási iroda stb. – szituációs
gyakorlatok

3.4.5.6.2 Szerződések 24 óra
Az utazási szerződés fogalma, tartalmi elemei, jogok és kötelezettségek
Utazásközvetítői szerződések
Értékesítési szerződések: szolgáltatókkal, szálláshelyekkel, közlekedési vállalkozóval, ide-
genvezetővel

3.4.5.6.3 Forgatókönyv 30 óra
Forgatókönyv fogalma, fontossága, készítése kiutazó, beutazó és belföldi programra vetít-
ve

3.4.5.6.4 Jegyzőkönyv 12 óra
Vis major esetek kezelése
A jegyzőkönyv készítésének tartalmi, formai követelményei
A helyszíni jegyzőkönyv felvétele, tartalmi, formai követelményei, a hazaérkezést követő
intézkedések
Szituációs gyakorlatok

3.4.5.6.5 Idegenvezetői jelentés 9 óra
Az idegenvezetői jelentés fogalma, jelentősége
Szituációs feladatok

3.4.5.6.6 Részvételi jegy 9 óra
Részvételi jegyek mint utazási dokumentumok
Részvételi jegy készítése elméletben és gyakorlatban
Szituációs feladatok – úti okmányok kiadása, utasok tájékoztatása elutazáskor

**TURISZTIKAI TECHNIKUS –
IDEGENVEZETÉS MEGNEVEZÉSŰ
TANULÁSI TERÜLET HELYI TANTERVE AZ
IDEGENVEZETŐ SZAKMAIRÁNY SZÁMÁRA**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

620/620 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az emelt szintű szakmai ismereteken belüli három következő tantárgy alkotja az idegenvezetői képzés legfontosabb tanulási területét. Ezek oktatása során sajátíthatja el a leendő szakember azokat a kompetenciákat, amelyek nélkülözhetetlenek későbbi munkavégzéséhez.

3.4.6 Idegenvezetés tantárgy

279/279 óra

13. évfolyam

279 óra

1/13. évfolyam

36 óra

2/14. évfolyam

243 óra

34.61 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a leendő idegenvezetők elsajátítsák azokat a módszereket, amelyeket munkájuk során napi szinten alkalmazniuk kell.

34.62 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Idegenvezetői OKJ-végzettség

34.63 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Beszerzés és árualap, kommunikáció és vendégkapcsolatok, speciális szolgáltatások, reklám és vásárlásösztönzés

34.64 A képzés órakeretének legalább 80%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

34.65 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megtervezi az útvonalat, gyalogos és/vagy buszos városnézést tart.	A térképolvasás, útvonaltervezés szabályai A városnézés módszertana	Teljesen önállóan		Készség szinten használ internetes útvonal- és menetrendtervező programokat.
Megoldja a felmerülő problémákat, kezeli a rendkívüli helyzeteket.	A konfliktuskezelés módszerei A panaszkezelés lehetőségei	Teljesen önállóan	Figyelem, odafigyelés másokra Alkalmazkodás	

Elvégzi az utascsoporttal kapcsolatos adminisztrációt.	Idegenvezetői dokumentáció (forgatókönyv, beszámoló, utascsoportnyilvántartás, voucherek, számlák stb.) A referenssel való egyeztetés dokumentumai Jegyzőkönyvek készítése	Instrukció alapján részben önállóan	Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	Készség szinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).
--	--	-------------------------------------	--	---

Kezeli és használja az idegenvezetéshez kapcsolódó digitális eszközöket.	Információközvetítés, vezetési technikák, multimédia kezelése, digitális technológia alkalmazása	Irányítással		Audioguide mobilapplikációk használata.
--	--	--------------	--	---

3466 A tantárgy témakörei

83 óra

3.4.6.6.1 Útvonaltervezés

Az útvonaltervezés szabályai

A városnézés formái (gyalogos, autóbuszos), módszertana

A körutazások szabályai

Az élményvezetések sajátosságai

3.4.6.6.2 Közlekedési eszközökhöz és helyszínekhez kapcsolódó idegenvezetés

Autóbuszos utazások

Repülőgépes utazások

Kapcsolódó transzferek

Gyalogos körséta

Tárlatvezetés

20 óra

3.4.6.6.3 Célcsoportok sajátosságai

A célcsoportok meghatározása és fajtái

Európai üdülőtípusok, Hahn, Jung, Hippokratész tipológiája

Speciális igények felmerülése és kezelése

3.4.6.6.4 Konfliktus- és panaszkezelés, rendkívüli helyzetek

31 óra

A konfliktuskezelés módszerei, a panaszkezelés lehetőségei, rendkívüli helyzetek megoldásai (vis maior esetek, baleset, betegség, haláleset, poggyász/útiokmány elvesztése stb.)

3.4.6.6.5 Az információközlés írásbeli és szóbeli módjai, IKT az idegenvezetésben

Információközvetítés

31 óra

Vezetési technikák

A digitális technológia alkalmazása: multimédiás rendszerek, navigációs rendszerek, mobiltechnológia, Cloud Computing, social networks, digitalizált vendégfogadás, audioguide
Nyomtatott tájékoztató anyagok

3.4.6.6.6 Idegenvezetői adminisztráció, dokumentumok kezelése

31 óra

Idegenvezetői dokumentáció (forgatókönyv, beszámoló, utascsoport nyilvántartás, voucherek, számlák stb.)

A referenssel való egyeztetés dokumentumai

Az útiokmányok fajtái, vízumkötelezettség és az ehhez kapcsolódó szabályok

Valuta- és vámszabályok

A turisztikai partnerekkel való kapcsolattartás okmányai

Elszámolások, visszajelzések, jegyzőkönyvek készítése

Fogyasztóvédelem

3.4.7 Turizmusmarketing és protokoll tantárgy
13. évfolyam
2/14. évfolyam

124/124 óra
124 óra
124 óra

347.1 A tantárgy tanításának fő célja
A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók elsajátítsák a protokoll, illetve az etikett szabályait. Kellő magabiztossággal és udvariasan tudjanak kapcsolatot teremteni és tartani, kommunikálni a vendégekkel és a potenciális ügyfelekkel szóban és írásban. Biztonsággal eligazodjanak a különböző kultúrák érintkezési formái között. A marketing oktatása során a cél, hogy a tanulók megismerjék a marketing feladatait, eszközeit, helyét és céljait, a piac működését. A tananyag súlypontját a vendéglátás és turizmusmarketing jelenti.

347.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások
Marketing és/vagy turizmus szakos végzettség

347.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak
Kommunikáció és vendégkapcsolatok, reklám és vásárlásösztönzés

347.4 A képzés órakeretének legalább 40%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3475 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Bemutatja, megnevezi és leírja a marketing feladatait, eszközeit, helyét és céljait.	A marketingmix elemei: 7P-4C, piacszegmentáció, marketingmenedzsment	Instrukció alapján részben önállóan	Figyelem, odafigyelés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	
Jellemzi és leírja Magyarország aktuális helyzetét turizmusmarketing szempontjából.	Ország- és régiómarketing Országimázs	Teljesen önállóan		
Az etikett és a protokoll szabályainak betartásával kommunikál szóban és írásban, megjelenése is ezekhez igazodik.	Általános magatartási normák Az írásbeli és szóbeli kapcsolattartás normái A nyilvános szereplés normái	Instrukció alapján részben önállóan		
Marketingtervet készít egy képzelt vállalkozáshoz.	A marketingtervezés folyamatának hét lépése A marketingmenedzsment folyamatai	Teljesen önállóan		Készség szinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).

Megtervez egy protokolláris rendezvényt.	A vendégfogadás szabályai Hivatalos ceremóniák Étkezéssel egybekötött rendezvények protokollja	Teljesen önállóan		Készség szinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).
--	--	-------------------	--	---

3476 A tantárgy témakörei

7 óra

3.4.7.6.1 A marketing alapjai

A marketing fogalma

Piacszegmentáció: a piac és ismérveinek meghatározása, szegmentumok kialakítása, elemzése, célcsoportkezelés, pozicionálás

Marketingmix: termékek és termékpolitika, árazás és árpolitika, értékesítés és termékellátás, hirdetés és reklámpolitika, emberi tényező, környezeti és tárgyi elemek, folyamat, szolgáltatások minősége

4C: fogyasztói igény, költség, kommunikáció, kényelem

7 óra

3.4.7.6.2 Marketingstratégia

Marketing alap- és részstratégia

A marketingmenedzsment folyamata: helyzetelemzés, célok megfogalmazása, stratégiák meghatározása, programkialakítás, -végrehajtás és -ellenőrzés

A marketingtervezés folyamatának hét lépése

Marketingterv

3.4.7.6.3 Szervezeti marketing

7 óra

A szervezeti vásárlók, szervezeti piacok fajtái és sajátosságai

Beszerezési helyzetek, ipari vevők, viszonteladók

Viszonteladók csoportosítása

7 óra

3.4.7.6.4 Piackutatás

A piackutatás fogalma

Információgyűjtési módszerek: kvantitatív és kvalitatív, primer és szekunder, kérdőíves megkérdezés, mélyinterjú, fókuszcsoport, próbavásárlás

7 óra

3.4.7.6.5 Brandmarketing

Branding fogalma

Márkaépítés: célközönség meghatározása, márka küldetése

Márka értékének és különlegességének azonosítása

Vizuális megjelenés, az arculat beépítése a márka összes megjelenésében

Hűség a márka értékeihez

31 óra

3.4.7.6.6 Turizmusmarketing

HIPI-elv

Szegmentáció a turizmus területén

Az utazási döntés folyamata, modellje

A turisztikai termék életgörcsége

Turisztikai imázs, elosztási csatornák a turizmusban

Országmarketing, régiómarketing, TDM (desztinációs marketing), regionális turizmusmarketing
Szállodai marketing, HORECA

3.4.7.6.7 Etikett és protokoll 43 óra

Alapvető udvariassági formák (köszönés, bemutatkozás, megszólítás)
Nem verbális kommunikáció (testmozgás, térközsabályozás, kulturális emblémák)
Írásbeli kapcsolattartás (hivatalos és elektronikus levelezés, meghívó)
Megjelenés az interneten – a netikett
Étkezési kultúra, nyilvános szereplés, öltözködés protokolláris szempontból

3.4.7.6.8 Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll 15 óra

A vendégfogadás szabályai, hivatalos ceremóniák (állami rendezvények, diplomáciai szintű rendezvények, tudományos és társadalmi rendezvények)
Étkezéssel egybekötött rendezvények (álló-ültető rendezvények)
Rendezvények protokollja
Különböző kultúrák, nemzetek érintkezési formái, viselkedés a magyarok által leginkább látogatott európai és Európán kívüli desztinációkra utazáskor

3.4.8 Országismeret idegen nyelven tantárgy 217/217 óra

13. évfolyam 217 óra

2/14. évfolyam 217 óra

34.8.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja a megszerzett desztinációs ismeretek idegen nyelvre átültetése, elsajátíttatása – ez megkönnyíti a szakmai vizsga sikeres teljesítését, és segíti az idegen nyelvű kommunikációt a későbbi munkavégzés során. Fontos cél, hogy a tanuló globálisan tudjon gondolkodni, tisztában legyen egy adott terület, régió látványosságaival, sajátosságaival, attrakcióival; turisztikai termékeit képes legyen egy útvonalra felfűzni, kerülve az elaprózódást (például Somogy, Tolna és Baranya megyét tekintve meg tudja határozni négy-ötféle turisztikai attrakciót: egy gyógy- és/vagy termálfürdőt, egy élményközpontot, egy borvidéket pincészettel, egy hungarikumot). A tantárgy témakörei közül az első négy az attrakciókat, az utolsó pedig ezek egymásra épülését, egymásra fűzésének módját tárgyalja. Az utolsó téma- kör esetében lehet a képző intézmény székhelyét magában foglaló desztinációra vagy régióra és Budapestre koncentrálni.

34.8.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Idegenvezetői OKJ-végzettség, desztinációs ismeretek tanára

34.8.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Desztinációs ismeretek, speciális szolgáltatások, kommunikáció és vendégkapcsolatok

34.8.4 A képzés órakeretének legalább 80%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

3485 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Bemutatja és leírja Magyarország kul-turális értékeit.	A városi, műemlék-, örökség- és vallási turizmus helyszínei	Instrukció alapján részben önállóan	Figyelem, odafigye-lés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	Hatékonyan hasz-nálja információ-gyűjtésre az interne-tes böngészőket és közösségi oldalakat.
Ismerteti és leírja az egészségturizmus helyszíneit Magyar-országban.	Gyógyturizmus: gyógyvizek, gyógy-tényezők elhelyez-kedése, jellemzői, hozzájuk kapcsoló-dó szegmensek	Teljesen önállóan		
Bortúrát szervez.	Borvidékek ismere-te Az adott borvidék kínálata bor- és gasztroturizmus szempontjából	Instrukció alapján részben önállóan		
Megalkot és felépít egy tematikus utat a szegmenseknek megfelelően.	Fogyasztók csopor-tosítása, a fogyasztó-típusokhoz igazo-dó turisztikai ter-mék, a választott desztináció földrajzi ismerete, turishti-kailag lényeges vonzerők ismerete, az útvonaltervezés módja és szempont-jai	Teljesen önállóan		Készség szinten használ internetes útvonal- és menet-rendtervező prog-ramokat.

3486 A tantárgy témakörei

31 óra

3.4.8.6.1 Kulturális turizmus

Városi turizmus – Az 5A-modell

Turisztikai infra- és szuprastruktúra

Kastély-, műemlék- és örökségturizmus: turisztikai jelentőséggel bíró múzeumok, várak, kastélyok, történelmi emlékhelyek

Vallási turizmus: szakrális helyszínek, vallási nevezetességek, turisztikailag frekvenciált templomok, vallási rendezvények, Magyarország zarándokútvonalai

Rendezvényturizmus: turisztikailag jelentős fesztiválok, rendezvények

Kulturális élményszerzés

- 3.4.8.6.2** Egészségturizmus 31 óra
 Gyógyturizmus Budapesten és vidéken: Hévíz, Hajdúszoboszló, Sárovar, Bük, Zalakaros, Gyula
 Gyógytényezők Magyarországon: gyógygázok, gyógyiszapok, ásványvizek, gyógybarlang, klimatikus helyek
 Wellnessturizmus
- 3.4.8.6.3** Bor- és gasztroturizmus 31 óra
 Borvidékek: a 22 magyar borvidék
 Borturizmus: a bor mint turisztikai termék: pincelátogatás, borkóstoló, borút, borfesztivál, borestek
 Gasztroturizmus: a gasztroturizmusban részt vevők csoportosítása, gasztrofesztiválok
- 3.4.8.6.4** Hungarikumok 31 óra
 Hungarikumok és hagyományok, amelyek nemzeti és turisztikai szempontból is értékelhető vonzerőt jelentenek
 Területek: agrár-élelmiszergazdaság, kulturális örökség stb.
- 3.4.8.6.5** Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások keretében 93 óra
 A városlátogatások alkalmával bemutatott attrakciók, vidéki tematikus utak és azok vonzerői: Hop on Hop off városnéző buszok és gyalogos vezetések Budapesten
 Városbemutató kisvonatok
 Villány-siklósi borút
 Palóc út stb.

**TURISZTIKAI TECHNIKUS – TURISZTIKAI
SZERVEZÉS MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI
TERÜLET HELYI TANTERVE A
TURISZTIKAI SZERVEZŐ SZAKMAIRÁNY
SZÁMÁRA**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

620/620 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A turisztikai szervezői képzés során az emelt szintű szakmai ismereteken belül a tanuló elsajátítja az üzleti menedzsmenthez, marketinghez és protokollhoz szükséges tudásanyagot. A speciális szakmai kompetenciák tantárgyon belül a globális gondolkodásra kell hangsúlyt fektetni. Cél, hogy a tanuló a megszerzett ismereteket használni tudja a gyakorlatban, képes legyen a különböző turisztikai termékeket, desztinációkat a különböző célcsoportok számára utazási csomaggá alakítani.

3.4.9 Üzleti menedzsment a turizmusban tantárgy

279/279 óra

13. évfolyam

279 óra

1/13. évfolyam

36 óra

2/14. évfolyam

243 óra

349.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatása során a tanuló megismeri a bevétel-gazdálkodás területeit, folyamatait. A létszám- és bér-gazdálkodás témakörben elsajátítja a munkavállalás lépéseit, választ kap a bérezés fontos kérdéseire. Megismeri a turisztikai vállalkozások fajtáit, sajátosságait. A cél az, hogy a tanuló az üzleti menedzsment tantárgyon belül minden olyan szükséges információt és tudást megszerezzen, amely segíti, megkönnyíti a munkavállalást, munkavégzést.

349.2 A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Turizmus szakos végzettség

349.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A turizmus rendszere és szervezete, üzleti kalkuláció és költség-gazdálkodás, adminisztráció, elszámolás

349.4 A képzés órakeretének legalább 40%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzemsb.) kell lebonyolítani.

349.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Elkészíti a bevételi bizonylatokat, elszámoltat.	A bevétel elemei A bevétel tervezés folyamata A bevétel bizonylatai Elszámoltatás Fizetési módok Pénzügyi elszámolás	Instrukció alapján részben önállóan	Kooperativitás Szabálykövetés Önállóság Céltudatosság Összefüggések felismerése	Készség szinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).

Kialakítja és fenn- tartja a kapcsolatot a hatóságokkal.	Szakhatósági ellen- őrzés	Instrukció alapján részben önállóan		
--	------------------------------	--	--	--

Fiktív vállalkozást indít.	Vállalkozási formák A vállalkozás indításának folyamata Vezetés – szervezés Szervezeti felépítés	Teljesen önállóan		
Bemutatja és leírja a munkavállalás és foglalkoztatás területeit és lépéseit.	Álláshirdetések Munkaszerződés A munkavállalás folyamatai Bérezés, bérköltségek	Instrukció alapján részben önállóan		

3496 A tantárgy témakörei

88 óra

3.4.9.6.1 Bevételegazdálkodás

A bevétel elemei, részei
A bevétel tervezés egyszerű folyamata
A bevétel bizonylatai, elszámoltatása
Fizetési módok
A nyugta- és számlaadás gépi eszközei
Pénzügyi elszámolás
Szakhatósági ellenőrzés

88 óra

3.4.9.6.2 Létszám- és bérigazgatás

Álláshirdetés
Munkaviszony létesítése és megszüntetése, a belépés-kilépés folyamatai, dokumentumai
Munkaszerződés
Kölcsönzött munkaerő
Munkabeosztás
A munkavállalók védelme
A bérezés alapjai
A bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatai

10 óra

3.4.9.6.3 Vezetés a gyakorlatban

Vezetés fogalma
Szervezeti felépítés
Működési szándék kidolgozása és ellenőrzése
Csapatépítés, tréningek, motiváció

93 óra

3.4.9.6.4 Vállalkozás indítása

Vállalkozási formák
Vállalkozás indításának folyamata (jogszolgálat és könyvelői szolgálat igénybevétele)
A turisztikai vállalkozások fajtái, sajátosságai, működése
Egy szálloda, egy utazási iroda, egy turisztikai egyesület vállalkozási koncepciója

3.4.10 Turizmusmarketing és protokoll tantárgy**124/124 óra****13. évfolyam****124 óra****2/14. évfolyam****124 óra****34.10.1 A tantárgy tanításának fő célja**

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók elsajátítsák a protokoll és az etikett szabályait. Kellő magabiztossággal és udvariasan tudjanak kapcsolatot teremteni és tartani, kommunikálni a vendégekkel és a potenciális ügyfelekkel szóban és írásban. Biztonsággal eligazodjanak a különböző kultúrák érintkezési formái között. A marketing oktatása során a fő cél, hogy a tanulók megismerjék a marketing feladatait, eszközeit, helyét és céljait, a piac működését. A tananyag súlypontját a vendéglátás és a turizmusmarketing jelenti.

34.102A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Marketingvégzettség

34.103 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Kommunikáció és vendégkapcsolatok, reklám és vásárlásösztönzés

34.104A képzés órakeretének legalább 50%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

34.10.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Bemutatja, megne-vezi és leírja a mar-keting feladatait, eszközeit, helyét és céljait.	A marketingmix elemei: 7P-4C, piacszegmentáció, marketingme-nedzsment	Instrukció alapján részben önállóan	Figyelem másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	
Jellemzi és leírja Magyarország aktu-ális helyzetét turiz-musmarketing szempontjából.	Ország- és régió-marketing Országimázs	Teljesen önállóan		
Az etikett és a pro-tokoll szabályainak betartásával kom-munikál szóban és írásban, megjelené-se is ezekhez igazo-dik.	Általános magatar-tási normák Az írásbeli és szó-beli kapcsolattartás normái A nyilvános szerep-lés normái	Instrukció alapján részben önállóan		
Marketingtervet készít egy képzelt vállalkozáshoz.	A marketingterve-zés folyamatának hét lépése A marketingme-nedzsment folyama-tai	Teljesen önállóan		Készség szinten használ irodai alap-szoftvereket (táblá-zatkezelő, szöveg-szerkesztő).

Megtervez egy protokolláris rendezvényt.	A vendégfogadás szabályai Hivatalos ceremóniák Étkezéssel egybekötött rendezvények protokollja	Teljesen önállóan		Készség szinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).
--	--	-------------------	--	---

34106 A tantárgy témakörei

7 óra

3.4.10.6.1 A marketing alapjai

A marketing fogalma

Piacszegmentáció: a piac és ismérveinek meghatározása, szegmentumok kialakítása, elemzése, célcsoportkezelés, pozicionálás

Marketingmix: termékek és termékpolitika, árazás és árpolitika, értékesítés és termékellátás, hirdetés és reklámpolitika, emberi tényező, környezeti és tárgyi elemek, folyamat, szolgáltatások minősége

4C: fogyasztói igény, költség, kommunikáció, kényelem

9 óra

3.4.10.6.2 Marketing stratégia

Marketing alap- és részstratégia

A marketingmenedzsment folyamata: helyzetelemzés, célok megfogalmazása, stratégiák meghatározása, programkialakítás, -végrehajtás és -ellenőrzés

A marketingtervezés folyamatának hét lépése

Marketingterv

7 óra

3.4.10.6.3 Szervezeti marketing

Szervezeti vásárlók, szervezeti piacok fajtái és sajátosságai

Beszerezési helyzetek, ipari vevők, viszonteladók

A viszonteladók csoportosítása

7 óra

3.4.10.6.4 Piackutatás

A piackutatás fogalma

Információgyűjtési módszerek: kvantitatív és kvalitatív, primer és szekunder, kérdőíves megkérdezés, mélyinterjú, fókuszcsoport, próbavásárlás

7 óra

3.4.10.6.5 Brandmarketing

Branding fogalma

Márkaépítés: célközönség meghatározása, márka küldetése

A márka értékének és különlegességének azonosítása

Vizuális megjelenés, az arculat beépítése a márka összes megjelenésében

Hűség a márka értékeihez

31 óra

3.4.10.6.6 Turizmus marketing

HIPI-elv

Szegmentáció a turizmus területén

Utazási döntés folyamata, modellje

A turisztikai termék életgörcsége

Turisztikai imázs, elosztási csatornák a turizmusban

Országmarketing, régiómarketing, TDM (desztinációs marketing), regionális turizmusmarketing
Szállodai marketing, HORECA

41 óra

3.4.10.6.7 Etikett és protokoll

Alapvető udvariassági formák (köszönés, bemutatkozás, megszólítás)
Nem verbális kommunikáció (testmozgás, térközsabályozás, kulturális emblémák)
Írásbeli kapcsolattartás (hivatalos és elektronikus levelezés, meghívó)
Megjelenés az interneten – a netikett
Étkezési kultúra, nyilvános szereplés, öltözködés protokolláris szempontból

3.4.10.6.8 Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll 15 óra

A vendégfogadás szabályai, hivatalos ceremóniák (állami rendezvények, diplomáciai szintű rendezvények, tudományos és társadalmi rendezvények)
Étkezéssel egybekötött rendezvények (álló-ültető rendezvények)
Rendezvények protokollja
Különböző kultúrák, nemzetek érintkezési formái, viselkedés a magyarok által leginkább látogatott európai és Európán kívüli desztinációkra utazáskor

3.4.11 Országismeret magyar nyelven tantárgy 217/217 óra

13. évfolyam 217 óra

2/14. évfolyam 217 óra

34.11.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanuló tisztában legyen Magyarország területeinek, régióinak látványosságaival, sajátosságaival, attrakcióival; turisztikai termékeit képes legyen egy útvonalra felfűzni, kerülve az elaprózódást (például Somogy, Tolna és Baranya megyét tekintve meg tudja határozni négy-ötfféle turisztikai attrakciót: egy gyógy- és/vagy termál- fürdőt, egy élményparkot, egy borvidéket pincészetrel, egy hungarikumot. A tantárgy témakörei közül az első négy az attrakciókat, az utolsó pedig ezek egymásra épülését, egymásra fűzésének módját tárgyalja. Az utolsó témakör esetében lehet az intézmény székhelyét felölelő desztinációra vagy régióra és Budapestre koncentrálni.

34.11.2A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Idegvezetői OKJ-végzettség, desztinációs ismeretek tanára

34.11.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Desztinációs ismeretek, speciális szolgáltatások, kommunikáció és vendégkapcsolatok

34.11.4A képzés órakeretének legalább 80%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

34115 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Bemutatja és leírja Magyarország kul-turális értékeit.	A városi, műemlék-, örökség- és vallási turizmus helyszínei	Instrukció alapján részben önállóan	Figyelem, odafigye-lés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	Hatékonyan hasz-nálja információ-gyűjtésre az interne-tes böngészőket és közösségi oldalakat.
Ismerteti és leírja az egészségturizmus helyszíneit Magyar-országban.	Gyógyturizmus: gyógyvizek, gyógy-tényezők elhelyez-kedése, jellemzői, hozzájuk kapcsolo-dó szegmensek	Teljesen önállóan		
Bortúrát szervez.	Borvidékek ismere-te Az adott borvidék kínálata bor- és gasztroturizmus szempontjából	Instrukció alapján részben önállóan		
Megalkot és felépít egy tematikus utat a szegmenseknek megfelelően.	Fogyasztók csopor-tosítása, a fogyasztó-típusokhoz igazo-dó turisztikai ter-mék, a választott desztináció földrajzi ismerete, turishti-kailag lényeges vonzerők ismerete, az útvonaltervezés módja és szempont-jai	Teljesen önállóan		Készség szinten használ internetes útvonal- és menet-rendtervező prog-ramokat.

34116 A tantárgy témakörei

31 óra

3.4.11.6.1 Kulturális turizmus

Városi turizmus – Az 5A-modell

Turisztikai infra- és szuprastruktúra

Kastély-, műemlék- és örökségturizmus: turisztikai jelentőséggel bíró múzeumok, várak, kastélyok, történelmi emlékhelyek

Vallási turizmus: szakrális helyszínek, vallási nevezetességek, turisztikailag frekvenciált templomok, vallási rendezvények, Magyarország zarándokútvonalai

Rendezvényturizmus: turisztikailag jelentős fesztiválok, rendezvények

Kulturális élményszerzés

3.4.11.6.2 Egészségturizmus 31 óra
Gyógyturizmus Budapesten és vidéken: Hévíz, Hajdúszoboszló, Sárovar, Bük, Zalakaros, Gyula
Gyógytényezők Magyarországon: gyógygázok, gyógyiszapok, ásványvizek, gyógybarlang, klimatikus helyek
Wellnessturizmus

3.4.11.6.3 Bor- és gasztroturizmus 31 óra
Borvidékek: a 22 magyar borvidék
Borturizmus: a bor mint turisztikai termék: pincelátogatás, borkóstoló, borút, borfesztivál, borestek
Gasztroturizmus: a gasztroturizmusban részt vevők csoportosítása, gasztrofesztiválok

3.4.11.6.4 Hungarikumok 42 óra
Hungarikumok és hagyományok, amelyek nemzeti és turisztikai szempontból is értékelhető vonzerőt jelentenek
Területek: agrár-élelmiszergazdaság, kulturális örökség stb.

4.1.1.1.1 Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások keretében 82 óra
A városlátogatások alkalmával bemutatott attrakciók, vidéki tematikus utak és azok vonzerői: Hop on Hop off városnéző buszok és gyalogos vezetések Budapesten
Városbemutató kisvonatok
Villány-siklósi borút
Palóc út stb.

4 RÉSZSZAKMA

—
évfolyam

5 EGYEBEK

ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT
A TURISZTIKAI TECHNIKUS
KÉPZÉSHEZ

Összefüggő szakmai gyakorlat a Turisztikai technikus szakképesítéshez

11. évfolyamot követően 175 óra

12. évfolyamot követően 200 óra

Az összefüggő nyári gyakorlat egészére vonatkozik a meghatározott óraszám, amelynek keretében az összes felsorolt elemet kötelezően oktatni kell az óraszámok részletezése nélkül, a tanulók egyéni kompetenciafejlesztése érdekében.

A 11. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai (80 óra)

A vendégtéri értékesítés alapjai (20 óra)

Beszerzés és értékesítés (15 óra)

Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás (20 óra)

Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfél-kapcsolatok (20 óra)

Adminisztráció és elszámolás (20 óra)

A 12. évfolyamot követő szakmai gyakorlat szakmai tartalma:

A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai (30 óra)

Beszerzés és értékesítés (35 óra)

Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás (35 óra)

Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfél-kapcsolatok (35 óra)

Adminisztráció és elszámolás (35 óra)

Speciális szolgáltatások (üzleti etikett és kommunikáció) (30 óra)

PROJEKTFELADATOK
A TURISZTIKAI TECHNIKUS
KÉPZÉSHEZ

Turizmus – vendéglátás ágazat technikai osztály számára

1. sz. projekt, 9. évfolyam 1. félév

- 1. Projekt címe:** Idegenvezetés Szombathelyen projekt
- 2. A projekt jellege:** komplex turisztikai projekt
- 3. Célcsoport:** **9. évfolyam**, Turizmus- vendéglátás ágazat technikai és szakképző osztályok, Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek, A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai tantárgyból (2-3 fős csoportokban)
- 4. A projektben résztvevők:** 9. évfolyam, Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek, A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai tantárgyból
- 5. Produktum, projekttermék:** Idegenvezetés Szombathely, a város bemutatása a szaktanárnak és az osztálytársaknak, az előadás rögzítése Word-dokumentumban
- 6. Eszközök:** Tanterem, informatika terem, infokommunikációs eszközök, séta a városban
- 7. Tantárgyak, tantárgyi kapcsolódások:** A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai, magyar nyelv és irodalom, történelem, művészettörténet
- 8. Időtartam:** 2 hónap
- 9. Óratervbe illesztés:** az ütemtervbe folyamatosan megjelenítve

Indoklás: A témaválasztás fő oka az volt, hogy a 9. évfolyamos tanulóknak fent nevezett tantárgyának fő célja, hogy az iskola székhelye szerinti régióban található vonzerőt mutasson be az alapvizsgán. Fontos, hogy a tanulók minél jobban megismerjék a várost, ahová iskolába járnak, amely esetünkben: a vonzó Vas megyei székhely: Szombathely, amely a Nyugat királynője megnevezéssel büszkélkedhet.

A diákok előre megadott szombathelyi nevezetességet mutatnak be. Egy látnivalót két-három diák mutat be, így művészettörténeti és turisztikai ismereteket is szereznek, megismerik a kiemelt vonzerőket, és belekóstolhatnak az idegenvezetői tevékenység világába. Mindemellett a csapatmunka fontosságát is megtanulhatják, mivel a projekt csoportokban valósul meg.

Megtanulják meghallgatni és tisztelni egymást, amikor megvalósításra kerül a projekt, ráébrednek, hogy milyen jelentősége van annak, hogy figyeljenek egymásra. Továbbá segít a tanulóknak, hogy merjenek kiállni és közönség előtt adjanak elő, ezáltal fejlesztik az előadóképességüket, amely a későbbiekben, illetve más tárgyakból is rendkívül hasznos,

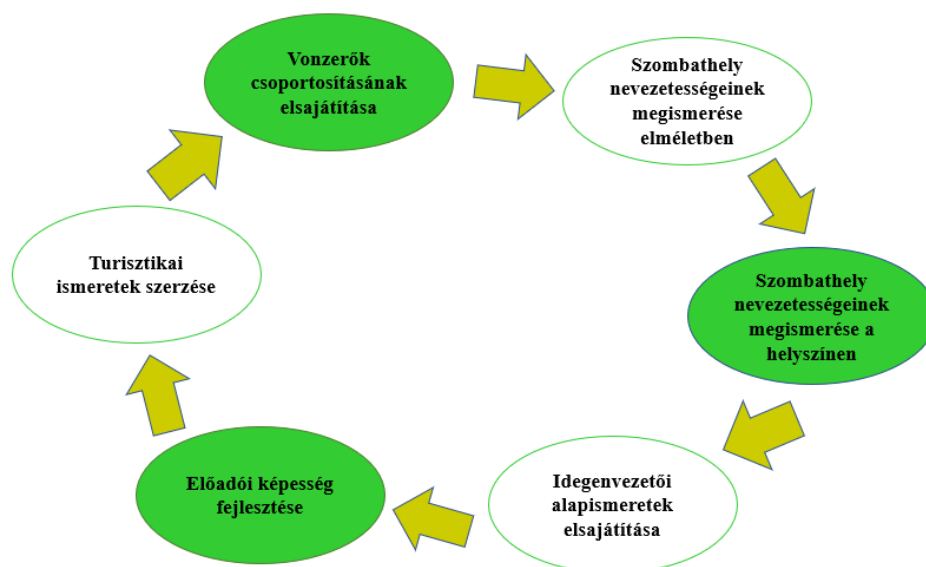
hiszen az életben nagyon fontos szerepe van, hogy hogy adjuk elő magunkat, hogy minél jobb kommunikációs képességekkel rendelkezünk. E projekt megvalósítása több területen is fejleszti a diákok képességeit.

A projektfeladat leírása: A projekt megvalósítása előtt tanórákon a diákok tanulnak Szombathely nevezetességeiről, vizuális segítséget is kapnak a hatékonyabb elsajátítás érdekében, videók és képek formájában.

Miután alapismereteket szereztek a város nevezetességeiről, utána tanórák keretében a szaktanár idegenvezető órát tart a tanulóknak, ahol a megtanult ismeretek még inkább rögzülhetnek. Továbbá a szaktanár bemutatja a diákoknak, hogy milyen módon fogják tartani az idegenvezetést, felhívja a figyelmet a hasznos információkra, amely az idegenvezetői tevékenységgel összefügg és elmagyarázza, hogy melyek azok a fontos tudnivalók, viselkedési formák, amelyek a tevékenységhez szükségesek. Ezt követően a projektfeladat keretében a tanulók 2-3 fős csoportokban egy Word-dokumentumban rögzítik az adott attrakcióról tanultakat, majd előadják az előzetesen egyeztetett nevezetességet.

A projekt eredményeinek bemutatási módja: A projektet a 9. évfolyamos tanulók a szaktanár és osztálytársaik előtt mutatják be tanórák keretében, Szombathely városában, a megadott nevezetességeknél közvetlenül a helyszínen. Egy kiemelt látnivalót 2-3 diák mutat be, a bemutatásra kerülő nevezetességek előzetes egyeztetés alapján kerülnek felosztásra a tanulók között.

Projekt-ábra:



Projekt részfeladat	Képességek, készségek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok , attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Lehetőségek keresése	Saját turisztikai régiójában megtalálható turisztikai vonzerőket és adottságokat megkülönböztet. Ajánlja a saját régiójában megtalálható legjelentősebb nemzetközi turisztikai vonzerővel rendelkező helyszíneket, rendezvényeket.	Ismeri az ország és saját turisztikai attrakcióit, vonzerőit, a régiót meghatározó természeti adottságokat.	Törekszik tudásának horizontális és vertikális bővítésére a turisztikai látványosságok területén.	Iránymutatás alapján, előzetes felkészülés után önállóan vagy társaival együttműködve projektmunka keretében bemutatja turisztikai régiójának egy-egy jellemző attrakcióját, vonzerejét.
Információk gyűjtése	A világhálón tájékozódva szakmai tartalmakat keres.	Felhasználói szinten ismeri a vendéglátás-turisztikához kapcsolódó internetes szakmai felületeket.	Magabiztosan kezeli a programokat.	A világhálón önállóan tud tájékozódni, a releváns szakmai tartalmakat értelmezni.
Szombathely-Savaria történelmi, kulturális hagyatéka / Kulturális emlékeink/	- Önállóan végzett információszerzés és –feldolgozó tevékenységek, a források alapján. -képes a szándékainak megfelelő információkat kiválasztani különböző műfajú forrásokból. -képes egy-egy korszakot átfogó módon bemutatni; - kulturális – történelmi témáról kiselőadást, digitális prezentációt alkotni és bemutatni.	A forráselemzés (szöveg, kép, ábra, térkép) és közös munka, a véleményalkotás, a forráskritika gyakorlása és elmélyítése.	Nyitott a kommunikációs normákra és képes alkalmazni az önálló munkájában.	Önállóan végzett információszerzés és –feldolgozó tevékenységek, a források alapján. Betartja az alapvető kommunikációs szabályokat az információ-szerzésre vonatkozóan is.
Információk rögzítése	Információkat, adatokat számítógépes szoftverek használatával rendszerez.	Tisztában van a szövegszerkesztő programok kínálta lehetőségekkel.	Magabiztosan kezeli a programokat. Pontosan, precízen rögzít adatokat, ügyel a helyesírás	Önállóan készíti el az instrukciók alapján kiadott feladatot szövegszerkeszt

			szabályainak, formai követelmények betartására.	ő program használatával.
Előadásmód, kommunikáció	Napi munkatevékenysége során az üzleti érintkezés szabályai szerint kommunikál magyar és legalább egy idegen nyelven a munkatársaival, a vendégekkel.	Ismeri az alapvető nyelvi, írásos és szóbeli kommunikációs elvárásokat és normákat magyar és a tanult idegen nyelven.	Empatikus munkatársaival és a vendégekkel szemben, nyitott és érzékeny a kommunikációs elvárásokra.	Betartja az alapvető kommunikációs és viselkedési szabályokat.

Programtantervi kapcsolódás

Évfolyam 9. technikum		PTT	Projekt
Turizmus, vendéglátás alapozás	A munka világa	54	18
	Alapvető szakmai elvárások	9	3
	Kommunikáció és vendégkapcsolatok	36	12
	Munkabiztonság és egészségvédelem	9	3
	IKT a vendéglátásban	36	12
	Digitális eszközök a vendéglátásban	36	12
	Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek	144	12
	A cukrászati termelés alapjai	36	0
	Az ételkészítés alapjai	36	0
	A vendégtéri értékesítés alapjai	36	0
	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai	36	12
	Tanulási terület összes óraszám	234	42

Értékelés: Önértékelés, csoportértékelés és szakoktatói értékelés keretében valósul meg. Az értékelésbe beleszámít a felkészültség, a tudás, amelyet a tananyagból elsajátíthatott a tanuló, valamint az előadásmód szintén az értékelés részét képezi.

Források:

<https://static.szombathely.hu/image/2015/08/kereskedelmi.jpg>

https://api.ikk.hu/storage/uploads/files/kkk_turizmus_cukrasz_2020pdf-1592568353860.pdf

https://api.ikk.hu/storage/uploads/files/ptt_turizmus-vendeglátás_agazat_cukrasz_2020pdf-1592815938763.pdf

KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK

A

TURISZTIKAI TECHNIKUS

SZAKMÁHOZ

KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK

TURISZTIKAI TECHNIKUS SZAKMA

1. A szakma alapadatai

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás
- 1.2 A szakma megnevezése: Turisztikai technikus
- 1.3 A szakma azonosító száma: 5 1015 23 07
- 1.4 A szakma szakmairányai: Idegenvezető, Turisztikai szervező
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.7 Ágazati alapkutatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapkutatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: -
- 1.9 Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: -, Technikumi oktatásban: 375 óra, Érettségire épülő oktatásban: 200 óra

2. A szakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

2.1 Szakmairány: Idegenvezető

Az idegenvezető a külföldi és belföldi turistáknak bemutatja az adott ország természeti és kulturális értékeit, társadalmi, gazdasági és politikai helyzetét. A megrendelő igényei szerint tárlatvezetést végez, túrákat vezet, szórakoztató programokon vesz részt. Magas szintű magyar és idegen nyelv tudásával segíti a turistákat programjaik alatt, egyes esetekben tolmácsol. Munkáját gyalogosan, illetve többfajta közlekedési eszközön végzi. Minden tevékenységéhez alaposan felkészül a desztinációból, attrakciókból és programokból, széleskörű műveltségét folyamatosan fejleszti. Telepített idegenvezetőként fogadja a turistákat és ott-tartózkodásuk ideje alatt fakultatív programokat ajánl, szervez és lebonyolít. Az idegenvezető az út során felelős a csoportért és az utazókért, rendkívüli eseményeket szakszerűen, a szabályok betartásával kezel, jegyzőkönyvet készít. Az egész túra alatt kapcsolatot tart az utazás szervezőjével, partnerekkel és szolgáltatókkal. Munkájának célja, hogy a rábízott turistákat élményekkel teli, tartalmában az elvárásoknak megfelelő utazáson kísérje, vezesse. Az utazás, illetve programok alatt szakmailag helyesen kezeli a különböző utas típusokat, nyitott, elfogadó, udvarias és toleráns magatartásával törekszik a kellemes hangulat kialakítására és fenntartására. Az utazással kapcsolatos elő és utómunkálatokat elvégzi: információkat gyűjt, szelektál, rendszerez a csomagtúrához, az utazás után idegenvezetői jelentést ír, elszámol a rábízott pénzeszközökkel, egyéb javakkal, tapasztalatait, ötleteit megosztja az utazás szervezőjével. Öltözete, megjelenése mindig az út jellegéhez és az időjárási viszonyokhoz igazodik, személyi higiénája kifogástalan.

2.2 Szakmairány: Turisztikai szervező

A turisztikai szervező több területen találkozhat a turistával. Utazási irodában információt nyújt, útitervet készít, menetjegyet, szállást foglal, és csoportos utazást szervez. Marketing és értékesítési tevékenységet

végez, külföldi és belföldi partnerekkel kapcsolatot tart, be- és kiutazásokat szervez, értékesít. Információkat gyűjt különféle közlekedési eszközökről és szálláshelyekről, ügyfelei igényeinek felmérése után tájékoztatást nyújt utazásuk lebonyolításával kapcsolatban. Útiterveket állít össze, menetjegyeket, vouchereket állít ki. A turista ott-tartózkodásának ideje alatt bemutatja az adott desztináció turisztikai palettáját, segít a turista tájékoztatásában, programjainak szervezésében. Széleskörű és naprakész tudással rendelkezik szakterületén. A turista rajta keresztül ismeri meg az adott desztinációt, hagyományait, gasztronómiáját, kultúráját. A turisztikai szervező kiválóan kommunikál magyar és idegen nyelven is. Könnyen alakít ki emberi kapcsolatokat, konfliktushelyzeteket jól kezel.

3. A szakmához rendelt FEOR szám

Szakmairány megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Idegenvezető	5233	Autóbuszos idegenvezető
	5233	Barlangi idegenvezető
	5233	Halászati idegenvezető
	5233	Helyi idegenvezető
	5233	Múzeumi idegenvezető
	5233	Telepített idegenvezető
	5233	Túravezető
	5233	Vállalati idegenvezető
	5233	Városnéző idegenvezető
Turisztikai szervező	4221	Utazásszervező, tanácsadó

4. A szakképzésbe történő belépés feltételei

4.1 Iskolai előképzettség:

Alapfokú iskolai végzettség

4.2 Alkalmassági követelmények

4.2.1 Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: szükséges

5. A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

5.1 Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra

- Informatikai eszközök (számítógép, alapvető irodai szoftverek)
- Munkabiztonsági eszközök
- Egyéni védőfelszerelések
- Szakács kézi szerszámok
- Konyhai gépek, kisgépek (sütő, gőzpároló)
- Meleg és hidegkonyhai felszerelések, eszközök
- Tálaló eszközök, tálak, tányérok, csészék, sosier
- Cukrász kéziszerszámok, eszközök
- Rozsdamentes üstök, - gyorsforralók, - formák
- Műanyag tálak, mérőedények
- Rozsdamentes, falapos munkaasztalok
- Főzőberendezések

- Mikrohullámú melegítő
- Mérőberendezések
- Hűtő, fagyasztó, sokkoló
- Asztali gyúró, keverő, habverő, gép
- Sütő, berendezések
- Étterem bútorai, berendezései, gépei, textíliák
- Eszpresszó kávégép gőzölővel és kávédarálóval ellátva
- Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak
- Báreszközök, italkeveréshez szükséges eszközök
- Flambír kocsi vagy asztali flambír állvány
- Újrahasznosítható természetben lebomló, papír eszközök

5.2 Eszközjegyzék szakirányú oktatásra

- Szakmai szoftverek (útvonaltervező)
- Irodai eszközök (számítógép, nyomtató, scanner)
- Internetkapcsolat □ Projektor
- Autóbusz, mikrobusz
- Mikrofon, mikroport
- Turisztikai szoftver (egyfajta szállodai szoftver, számlázó programmal kiegészítve, egyfajta utazási irodai szoftver, számlázó programmal kiegészítve),

6. Kimeneti követelmények

6.1 Az ágazati alapoktatás szakmai követelményeinek leírása

A turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás során a tanuló betekintést nyer a cukrász, szakács, vendégtéri és turisztikai szakmák tevékenységébe. Megkülönbözteti, felhasználás előtt alkalmassá teszi, előkészíti a termékkészítéshez a nyersanyagokat, ügyel a minőségükre. Kiválasztja a munkafolyamatokhoz szükséges eszközöket, gépeket, kézi szerszámokat, berendezéseket. A cukrászati termékkészítés során, tésztákat gyúr, kever, habot ver, kinyújtja, darabolja, kiken, nyomózsákkal alakítja, megsüti, betölti, díszíti a termékeket. Az ételkészítés során, főz, párol, pirít, grillez, süt zárt térben és bő zsiradékban, kialakítja a termékek ízét, állagát, megjelenését. A vendégtérben éttermi alapterítést végez, a vendég előtt desszerteket, salátákat, alkoholmentes kevert italokat készít. Megkülönbözteti a szálláshelytípusokat, a régió turisztikai szolgáltatóit, ajánlja a vendégeknek a saját turisztikai régióját, természeti adottságait. Fogadja a vendéget, ismerteti, felszolgálja a rendelkezésre álló ételeket és italokat. Munkatevékenysége során betartja a munkabiztonsági, egészségvédelmi, higiéniai és környezetvédelmi szabályokat, előírásokat. Az üzleti érintkezés szabályai szerint kommunikál a munkatársaival, a vendégekkel, betartja, a viselkedési szabályokat, elfogadja a különböző nemzeti kultúrák sajátosságait. Feladataihoz munkája során szövegszerkesztő és táblázatkezelő programokat használ, szakmai információgyűjtéshez a világhálón tájékozódik és hagyományos információs forrásokat felhasznál.

6.2 Ágazati alapoktatás szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
---------	-----------------------	-----------	-----------------------------------	---------------------------------

1	Napi munkatevékenysége során az üzleti érintkezés szabályai szerint kommunikál magyar és legalább egy idegen nyelven a munkatársaival, a vendégekkel.	Ismeri az alapvető nyelvi, írásos és szóbeli kommunikációs elvárásokat és normákat magyar és a tanult idegen nyelven.	Empatikus munkatársaival és a vendégekkel szemben, nyitott és érzékeny a kommunikációs elvárásokra.	Betartja az alapvető kommunikációs és viselkedési szabályokat.
2	Munkaviszony létesítésekor, munkavégzéskor és felmondáskor érvényesíti munkavállalói jogait, a munkaszerződésnek megfelelően.	Ismeri a munkaszerződés, lényegét, tartalmi elemeit, a Munka Törvénykönyvének a munkavállalóra vonatkozó kötelezettségeit és jogait.	Törekszik a munkaszerződésében foglaltak pontos megvalósulására, kötelezettségeit az előírásoknak megfelelően betartja, munkavégzése során együttműködik munkáltatójával.	Betartja a munkaügyi szabályokat és felelősséget vállal a saját munkavégzésért. Munkaszerződésben foglaltakat képes önállóan értelmezni.
3	A világhálón tájékozódva szakmai tartalmakat keres.	Felhasználói szinten ismeri a vendéglátás turisztikához kapcsolódó internetes szakmai felületeket.	Magabiztosan kezeli a programokat. Pontosan, precízen rögzít adatokat, ügyel a helyesírás szabályainak, formai követelmények betartására.	Önállóan készíti el az instrukciók alapján kiadott feladatot, táblázat alkotásával, szövegszerkesztő program használatával. A világhálón önállóan tud tájékozódni, a releváns szakmai tartalmakat értelmezni.
4	Információkat, adatokat számítógépes szoftverek használatával rendszerez.	Tisztában van a szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok kínálta lehetőségekkel.		
5	Kiválasztja és használja a vendéglátás munkafolyamataihoz szükséges megfelelő eszközöket, gépeket, kézi szerszámokat, berendezéseket.	Ismeri a vendéglátásban használt kézi szerszámokat, gépeket, berendezéseket és eszközöket, valamint azok használati lehetőségeit.	Társas helyzetekben figyel a körülötte lévőkre.	Betartja a vendéglátó kézi szerszámokra, gépekre, berendezésekre vonatkozó balesetvédelmi előírásokat, képes a balesetveszélyes helyzeteket megelőzni és elhárítani.

6	Napi munkáját a vendéglátásra és turisztikára vonatkozó munka- és tűzvédelmi, egészségvédelmi, környezetvédelmi szabályok, előírások alapján végzi.	Ismeri a vendéglátásturizmus tevékenységeire vonatkozó munka- és tűzvédelmi, környezetvédelmi előírásokat és teendőket.	Munkavégzés közben felelősségteljesen viselkedik, probléma esetén higgadtan hajtja végre a szükséges teendőket.	Saját tevékenysége közben betartja a munkavédelmi, balesetelhárítási tűzbiztonsági környezetvédelmi előírásokat.
7	Az élelmiszerek tárolását a FIFO elvek alapján végzi.	Alapszinten ismeri a FIFO elv lényegét.	Figyelemmel kíséri a szavatossági időt a nyersanyagok szakosított tárolásánál.	Instrukciók alapján végzi a nyersanyagok helyes, szakszerű tárolását.
8	A receptúrában szereplő mennyiségeket kiméri.	Ismeri a tömeg és űrtartalom mértékegységeket, a mértékegységek átváltását, a tárázás helyes alkalmazását, a mérés műveletét.	Törekszik a receptúrában szereplő mértékegységek pontos betartására.	Felelősségteljesen és önállóan végzi mérési feladatait.
9	Szálláshelyet ajánl a vendég igényei alapján, a saját régiójában.	Azonosítja a szálláshelyek különböző típusait.	Törekszik a szálláshelyek minél szélesebb kínálatának a megismerésére, elsősorban saját régiójában	Az igény alapján kiválasztott szálláshelyet és szolgáltatásait önállóan bemutatja.
10	Saját turisztikai régiójában megtalálható turisztikai, vonzerőiket és adottságokat megkülönböztet. Ajánlja a saját régiójában megtalálható legjelentősebb nemzetközi turisztikai vonzerővel rendelkező helyszíneket, rendezvényeket.	Ismeri az ország és saját régiójának turisztikai attrakcióit, vonzerőit, a régiót meghatározó természeti adottságokat, különös tekintettel a gyógyturizmusra, fesztiválokra, gasztronómiára.	Törekszik tudásának horizontális és vertikális bővítésére a turisztikai látványosságok területén.	Iránymutatás alapján, előzetes felkészülés után, önállóan vagy társaival együttműködve projektmunka keretében bemutatja turisztikai régiójának egy-egy jellemző attrakcióját, vonzerejét (rendezvényt, fesztivált, gyógyturisztikai attrakciót).
11	Éttermi alapterítést végez a szakmai előírások alapján.	Ismeri az alapterítés előírásait, a terítés lépéseit, a terítéshez használt eszközöket.	Törekszik az előírások szerinti, hibátlan terítésre.	Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan készíti az alapterítéket.

12	Fogadja a vendéget, ismerteti az	Ismeri a vendéglátó üzletben a vendégfogadás és a	Törekszik a vendégekkel szemben a lehető	Betartja a szakma szabályait kommunikációja,
----	----------------------------------	---	--	--

	ételeket és italokat, az elkészített ételeket és italokat svájci felszolgálati módban felszolgálja.	svájci felszolgálati mód szabályait.	legudvariasabb magatartást tanúsítani.	vendégfogadás és az étel- és ital felszolgálat során.
13	Receptúra alapján alkoholmentes kevert italokat készít.	Ismeri (Lucky Driver; Shirley Temple; Alkoholmentes Mojito; Alkoholmentes Piña Colada) elkészítésének módját, alapanyait, a kevert ital készítés lépéseit.	Törekszik a termék receptúrájának megfelelő anyagot kiválasztani.	Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan készíti el a kevert italokat.
14	Vendég előtt ételek készítés (desszertkészítés, salátakeverés).	Ismeri a vendég előtt készíthető desszerteket és salátákat, az elkészítésükhöz használt eszközöket.	Törekszik az elkészített ételek és italok recept szerinti hibátlan elkészítésre, odafigyel a technológiai lépések pontos betartására.	Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan készíti a megismert ételeket.
15	A cukrászati készítményekhez használt alap és járulékos anyagokat, íz, illat, és állomány, alapján megkülönbözteti.	Ismeri a cukrászati termékkészítéshez használt nyersanyagok, járulékos anyagok általános és érzékszervi tulajdonságait, a nyersanyagromlás jellemzőit.		Betartja a nyersanyagokra, járulékos anyagokra vonatkozó minőségi követelményeket.
16	Kiválasztja a zöldség és gyümölcs előkészítéshez, daraboláshoz szükséges eszközöket, kézi szerszámokat.	Ismeri a zöldség és gyümölcs előkészítéshez és daraboláshoz használt, konyhai kéziszerszámokat, eszközöket és azok biztonságos használatát.	Végrehajtja a kiszabott feladatot, gazdaságosan és esztétikusan végez előkészítő és tisztító műveleteket.	A balesetvédelmi és munkavédelmi előírások betartása mellett, önállóan dolgozik.

17	Cukrászati alpműveleteket végez (előkészítő műveleteket, tésztakészítő, tésztafeldolgozó sütő, töltelékészítő, befejező műveleteket).	Ismeri az anyagok, eszközök előkészítő műveleteit, az egyszerűbb technológiájú cukrászati tészták készítését, (a gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tészták) feldolgozását, sütését és az ezekből készült	Rendszerezi, feladatait összefűzi a tevékenységeket, fogékony az információk befogadásra, odafigyel a cukrászati termékek helyes technológiájára.	Előzetesen begyakorolt cukrászati alpműveletek alapján önállóan készíti a megismert termékeket.
		egyszerűbb termékek előállítását. Ismeri a termékekhez tartozó töltelékek készítését, felhasználását, a termék betöltését, befejező műveleteit a kreatív díszítés alapjait.		
18	Konyha-technológiai alpműveleteket (sütés, főzés, párolás, pirítás, grillezés) végez.	Ismeri a konyhatechnológiai alpműveleteket	Az étel jellegének megfelelő ízesítésre, fűszerezésre törekszik.	Az előzetesen begyakorolt konyhatechnológiai műveleteket önállóan elvégzi a megismert ételek esetében.
19	Ételek elkészítéséhez használatos fűszereket, ízesítőket felismeri, arányosan használja, megkülönbözteti azokat.	Az ételkészítés során használt fűszerek, ízesítők tulajdonságaival, íz jellemzőivel tisztában van.	Ügyel a nyersanyagok, ízesítő anyagok szakszerű kezelésére tárolására, a minőségük megőrzésére. Kizárólag megfelelő minőségű fűszereket használ.	Ellenőrzi használat előtt a fűszerek frissességét és szavatossági idejüket.

20	Konyha-technológiai műveleteket (előkészítő, elkészítő, kiegészítő, befejező) végez.	A tanuló ismeri az alapanyagok megfelelő előkészítését, az ételek elkészítéséhez tartozó teljeskörű munkafolyamatokat.	Különféle konyhatechnológiai eljárásokkal ételeket készít, tálalásig igény szerint melegen tartja, hűti az ételt. Az étkezés típusának jellegének megfelelően tálal és díszít, betartja a munka- és balesetvédelmi, HACCP, környezetvédelmi, valamint más hatósági előírásokat, tisztán tartja a munkahelyét, gépeket, berendezéseket és kéziszerszámokat.	Munkáját idő és műveleti sorrend szerint pontosan áttekinti, logikusan megtervezi, és előkészíti a szükséges alapanyagokat és eszközöket, törekszik az alapanyagok gazdaságos felhasználására. Munkáját gyakorlati szempontból logikus sorrendben, gyorsan, időre, határozottan, csak a szükséges eszközöket használva, tisztán elvégzi.
----	--	--	--	---

6.3 Szakmairányok közös szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Az utazási vállalkozás árukínálata, árualapja szerint összeállít egy konkrét utazási ajánlatot a megrendelő igényei alapján.	Ismeri az utazásszervezés és az utazásközvetítés fogalmait, különbségeit, a szervezés munkafázisait, a piaci kereslet hatását az árukínálatra.	Törekszik a szakszerű utazásszervezésre, a kapcsolatos ismeretek elsajátítására. A megrendelő igényeinek alapos feltérképezése után precíz, pontos információgyűjtést végez, azok alapján megfontoltan és magabiztosan állít össze a keresletnek megfelelő ajánlatot.	Önállóan végez adatgyűjtő tevékenységet, az ajánlat tartalmáról egyeztet szakmai partnereivel, az elkészült ajánlatért felelősséget vállal a szabad helyek, illetve az ajánlatban rögzített árfolyamig.

2	Elkészíti az utassal kötendő szerződést.	Ismeri a szerződéskötésre vonatkozó jogi előírásokat, tisztában van a szerződések kötelező tartalmi és formai elemeivel.	Szakszerűen és precízen kitölti a szerződéssablonokat, az adatrögzítés során teljes pontosságra törekszik.	Betartja és betartatja a szerződéskötésekre vonatkozó jogi és belső vállalati szabályokat. A megkötendő szerződést ellenőrzi, szükség esetén egyeztet, adatot pontosít. Az elvégzett munkáért teljes körű felelősséget vállal.
3	Használja a menetrendtervezőket, a szállásfoglaló portálokat, globális helyfoglalási rendszereket.	Ismeri az általános menetrendtervező programokat országon belül és európai viszonylatban egyaránt. Ismeri a hazai és európai szállásfoglaló portálokat és kapcsolódó szolgáltatásaikat, a globális helyfoglalási rendszereket.	A szakmai programok és szoftverek használata során törekszik a pontos adatkezelésre, az információk széleskörű felkutatására. Ismereteit folyamatosan bővíti, figyelemmel követi az új, munkáját segítő tervező programok megjelenését.	Betanítás után önállóan, használja az útvonaltervező, menetrendszerző, szállásfoglaló oldalakat.
4	Az utasok, partnercégek megrendelése	Különbséget tesz a diszkont és a hagyományos	Törekszik a repülőjegy értékesítési piacon	Önállóan, illetve kollégáival együttműködve

	alapján repülőjegyet foglal a megrendelésben rögzített adatok alapján.	menetrend szerinti légitársaságok között. Ismeri a repülőjegy foglalás módját, menetét, a repülőjegy értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások foglalásának lehetőségeit.	megjelenő új lehetőségek, légitársaságok, desztinációk folyamatos feltérképezésére, azokat munkájába beilleszti.	foglal repülőjegyet, kapcsolódó szolgáltatásokat az utas számára.
--	--	--	--	---

5	<p>Az utazási irodában megtalálható információs és segédanyagok segítségével felvilágosítást ad a potenciális utasoknak, támogatja őket a számukra legkedvezőbb döntés meghozatalában. Az utasokkal való kommunikációja során, szükség esetén, kezeli a stressz- és konfliktushelyzeteket.</p>	<p>Ismeri az utazási katalógusok kötelező tartalmi elemeit, felépítését, használatát. Ismeri a mindennapi munkája során használható különböző stresszkezelési technikákat. Ismeri az erkölcsi szabályokat, normákat, a viselkedéskultúra szabályait az üzleti életben.</p>	<p>Törekszik ismereteinek folyamatos mélyítésére, minél több desztináció/úti cél és azok attrakcióinak megismerésére. Adott információt megkeres, élményszerűen átad, „eladja” az utat. Szem előtt tartja az utas bizalmának elnyerését, elégedettségének elérését. Tudatosan törekszik a konfliktushelyzetek minden fél számára kielégítő rendezésére.</p>	<p>Önállóan kezeli az adott konfliktushelyzeteket, döntéseket hoz, azokért felelősséget vállal. Betartja és betartatja az erkölcsi szabályokat, normákat, a viselkedéskultúra szabályait az üzleti életben. Önállóan eligazodik az utazási iroda nyomtatott és digitális segédanyagai között.</p>
6	<p>Biztosítást köt, valutát vált, városkártyákat értékesít, vízumügyintézésrel foglalkozik a vendégek kérése, megrendelése alapján.</p>	<p>Ismeri az utazási irodák egyéb tevékenységeit, az azokhoz kapcsolódó ügyintézés munkafolyamatait.</p>	<p>Törekszik ismereteinek folyamatos bővítésére, a tevékenységek elvégzéséhez szükséges végzettségek megszerzésére, ismereteinek rendszeres használatára.</p>	<p>Tevékenységét önállóan vagy egyes esetekben együttműködésben végzi. Betartja és betartatja a bizonylatolásra vonatkozó jogi és belső szabályzati előírásokat, rendszeresen ellenőrzi azokat. Teljes anyagi és erkölcsi felelősséget vállal a kitöltött és elkészített dokumentumokért. Betanítás után önállóan képes használni az adott szállodai és utazási irodai szoftvert.</p>
7	<p>Pénzforgalmi dokumentumokat, nyomtatványokat, bizonylatokat kezel hagyományos és elektronikus formában, készpénzes és</p>	<p>Ismeri a bizonylatolásra vonatkozó jogi előírásokat, a vállalat belső szabályozását. Alkalmazói szinten ismer legalább egy értékesítéshez</p>	<p>Törekszik a szabálykövető, precíz, pontos munkavégzésre, szoftverek kezelése közben az adatok pontos kezelésére.</p>	
	<p>készpénzkímélő eszközökkel fizettet.</p>	<p>használt szoftvert.</p>		

8	<p>Az utazási csomagok összeállításához a programtervek alapján előkalkulációt készít, meghatározza az árakat, majd utókalkulációt készít az eredményesség meghatározása céljából.</p>	<p>Ismeri az utazásszervezéshez kapcsolódó számítások szabályait, a szolgáltatások sorrendjét, különféle szolgáltatások ellenértékének számítási módját. Ismeri az utazási szakterületen érvényes különleges adózási (ÁFA) szabályokat.</p>	<p>Törekszik a kalkuláció során a szakszerű, pontos számítások elvégzésére.</p>	<p>Önállóan készít előkalkulációt és utókalkulációt a belföldi programszervezésre, kiutaztatásra és beutaztatásra, ellenőrzi számításait, hiba esetén korrigálja azt.</p>
9	<p>Elvégzi az elszámolásokhoz kapcsolódó feladatokat.</p>	<p>Ismeri az elszámolásra vonatkozó szabályokat az idegenvezetővel, a szolgáltatásokat biztosító partnerekkel. Ismeri a számlák kiegyenlítésére vonatkozó szabályokat és azok kiegyenlítésének lehetséges módjait.</p>	<p>Törekszik a pontos elszámolások elvégzésére.</p>	<p>Önállóan, illetve a kapcsolódó szolgáltatókkal együttműködve végzi az elszámolást. Munkájáért teljes és bizonyos esetekben anyagi felelősséget vállal. A számlázáshoz kapcsolódó jogi és vállalati belső szabályzatokat betartja és betartatja.</p>
10	<p>Gazdasági elemzéseket végez az utókalkuláció alapján. Megtervezi a következő évi árualap összeállítását. Tervezéskor az eddigi eredményeket veszi alapul. Kiszámolja az utazási iroda nyereségét.</p>	<p>Hatékonysági mutatók kiszámításának menetét ismeri. Ismeri az árualap összeállítását befolyásoló külső gazdasági tényezőket.</p>	<p>Az nyereségességi számításai során precíz munkát végez, pontos adatokat rögzít, szem előtt tartja, hogy az eredmények megalapozzák a vállalkozás jövőbeni tevékenységét.</p>	<p>Önállóan végzi el az árrés és az általános forgalmi adó kiszámítását. Az elvégzett számításokért teljes mértékű felelősséget vállal. Az elvégzett számítások alapján döntést hoz az utak megismétléséről, egyes programelemek megváltoztatásáról, vagy veszteségtermelés esetén annak törléséről.</p>

11	Előkészíti a partner-szerződéseket szövegszerkesztő, táblázatkezelő programok használatával magyar és a tanult idegen nyelven.	Ismeri az utazásközvetítői szerződések fogalmát, tartalmi és formai elemeit, az abban foglalt jogokat és kötelezettségeket.	Alapos, precíz munkát végez, igényes a helyesírásra, a szövegek tagolásra.	Az előkészített szerződéseket többször ellenőrzi, egyeztet szakmai partnereivel. Az elvégzett munkáért felelősséget vállal.
12	Forgatókönyvet készít a csoportkísérő / idegenvezető számára, kiutazó, beutazó és belföldi programra vetítve. A forgatókönyv készítése közben a szolgáltatókkal és az idegenvezetővel szakmai egyeztetéseket végez.	Ismeri a forgatókönyv fogalmát, fontosságát, tartalmát, az elkészítéséhez szükséges szakmai egyeztetések szerepét.	Részletekbe menő alaposággal meghatározva készíti el a forgatókönyvet. Ügyel az adatok megfelelő rögzítésére, alaposan felkészíti az idegenvezetőt / utaskísérőt.	Önállóan készíti el a forgatókönyvet, miután egyeztetette a szükséges adatokat, információkat a szolgáltató partnereivel.
13	Az értékesített szolgáltatásokhoz, utazási csomagokhoz részvételi jegyet készít és ad át, tájékoztatást nyújt az utasoknak elutazás előtt.	Ismeri a részvételi jegyek kötelező tartalmi elemeit, és az egyéb utazási dokumentumokat, azok tartalmát. Ismeri az adott úti célra vonatkozó beutazási szabályokat, szükséges úti okmányokat, vízumot, oltásokat.	Adatrögzítés során maximális pontosságra törekszik. Ügyel, hogy az utas minden szükséges utazási dokumentumot megkapjon. Pontos tájékoztatást ad az úti célról, szükséges utazási dokumentumokról, esetenként oltásokról, éghajlatról, vallási, étkezési szokásokról.	Szolgáltatói partnerekkel együttműködve egyezteti a megrendelt szolgáltatásokat, a visszaigazolások alapján, ellenőrzi azokat. A részvételi jegyek átadásakor önállóan tájékoztatja az utast a szükséges tudnivalókról.
14	A csoportos vagy egyéni utazások során bekövetkező vis major eseteket kezeli.	Ismeri a helyszíni jegyzőkönyv felvételének folyamatát, tartalmi, formai követelményeit.	Törekszik a pontos, jól érthető megfogalmazásra, a károsult utas megnyugtatóra, a káresemény enyhítésére legjobb tudása szerint.	Betartja és betartatja a nem várt, vis major esetekre vonatkozó vállalati protokollt, szükség esetén együttműködik a hatóságokkal.

15	Előkészíti egy szervezett út reklámkampányát. Használja a modern kommunikációs eszközöket	Átfogóan ismeri a marketing tevékenységet és annak minden elemét (marketingkommunikáció, reklám,	Törekszik a kreativitásra az előkészítés során, figyeli a konkurencia ötleteit. Folyamatos önfejlesztést végez, a reklám és	Munkatársaival együttműködve dolgozza ki a kampányt a megadott instrukciók alapján. Önálló ötleteit
----	---	--	---	---

	(közösségi média) a turisztikai vállalkozás marketing tevékenysége közben. Értékesítési akciókat hirdet és bonyolít le.	eladásösztönzés, Public Relation). Ismeri a közösségi média szerepét, felhasználási lehetőségeit a média felületek felhasználói szintű használatát.	vásárlásösztönzés, eladásösztönzés területén. Törekszik az ATL és a BTL eszközök közül a megfelelő kiválasztására és használatára, a közösségi média lehetőségeinek kihasználására a marketingtevékenység során.	egyezteti vezetőjével, munkatársaival.
16	Közvetlenül kommunikál a potenciális vendéggel magyar és a tanult idegen nyelven.	Ismeri a személyes eladás jellemzőit, formáit, létjogosultságát, a személyes eladás lehetőségeit a turizmusban.	A protokoll és az üzleti élet szabályai szerint kommunikál. Törekszik a szabatos, pontos, élményszerű megfogalmazásra, a vendéggel empatikusan bánt, döntésében támogatón segít.	Önállóan kommunikál, a vállalati belső szabályzatot és a protokoll kommunikációra vonatkozó előírásait betartja.
17	A vállalat marketing stratégiájának megtervezésében, felépítésében és a kapcsolati rendszer szélesítésében részt vesz, megfogalmazza a stratégiai célokat.	Ismeri a marketing stratégia fogalmát és marketing menedzsment folyamatát, a marketing-mix elemeit, azok alkalmazási lehetőségeit a turisztika területén.	Mélyreható kutatások alapján segíti a vállalat marketing tervezését, munkájára igényes, pontos, precíz, alapos. A marketing stratégia kialakítása során törekszik a célok szaksterű megfogalmazására, a stratégiák kialakításakor messzemenőig figyelembe veszi a külső és belső tényezőket, azokhoz alkalmazkodik.	Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez kutatásokat, felelősségteljesen javasol különböző stratégiákat.

18	A turisztikai vállalkozás üzleti stratégiájának megtervezéséhez piackutatást végez a potenciális utasok körében.	Ismeri a piackutatás fogalmát, az információgyűjtési módszereket, az adatokra vonatkozó adatvédelmi szabályokat.	Törekszik a piac mélyreható megismerésére, melyet folyamatosan frissít, naprakész információkkal rendelkezik róla. Az információgyűjtés során törekszik a pontosságra, a piackutatási	Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez kutatásokat, készít kérdőívet mélyinterjúhoz, fókuszcsoportnak.
----	--	--	---	--

			kérdések összeállításakor azonosul a megkérdezettek attitűdjeivel.	
19	Egy turisztikai cég, vállalkozás marketing tevékenységének megtervezésében feladatokat vállal. A marketingtervet a cég piaci környezetéhez igazítja, folyamatosan figyeli a régió, a térség, a város adottságait és jellemzőit.	Ismeri a marketingterv elkészítésének lépéseit, tartalmát befolyásoló tényezőit. Ismeri a turizmusra vonatkozó speciális marketingterv készítés jellemzőit (Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia, Turisztikai Desztinációs Menedzsment).	Törekszik a megjelenő Magyarország Brand-et építő tartalmak követésére, azok területeit figyelemmel kíséri. Elfogadja és azonosul az állami irányítás által meghatározott célokkal, a vállalat marketing stratégiáját igyekszik ehhez igazítani.	Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez felelősségteljes vállalati marketing tervezést.
20	Alkalmazza a mindennapokban az etikett és protokoll szabályait magyar és a tanult idegen nyelven, szóban és írásban. Bemutatja az étkezési kultúrára, nyilvános szereplésre, az öltözködésre vonatkozó előírásokat protokolláris szempontból saját példája alapján.	Ismeri az alapvető udvariassági formákat. Ismeri a nem verbális kommunikáció jelzéseit. Ismeri az írásbeli kapcsolattartásra vonatkozó protokoll szabályokat. Ismeri a megjelenésre vonatkozó előírásokat az interneten (NETikett).	Teljes mértékben azonosul az etikett és a protokoll előírásaival, azokat igyekszik minden élethelyzetben alkalmazni. Törekszik erre vonatkozó tudásának folyamatos bővítésére, különböző kultúrák felfedezésére, az általuk meghatározott protokollt tiszteletben tartja.	Teljes mértékű etikai, erkölcsi felelősséget vállal viselkedéséért szóban és írásban, magyar és a tanult idegen nyelven. Betartja és betartatja a protokoll és az etikett szabályait.

21	Közreműködik hazai és nemzetközi turisztikai rendezvények megszervezésében és lebonyolításában.	Ismeri a különböző rendezvények protokollját, különböző kultúrák, nemzetek érintkezési formáit, viselkedési normákat a magyarok által leginkább látogatott európai és Európán kívüli desztinációkban.	Teljes mértékben azonosul az etikett és a protokoll előírásaival, azokat igyekszik minden élethelyzetben alkalmazni. Törekszik erre vonatkozó tudásának folyamatos bővítésére, különböző kultúrák felfedezésére, az általuk meghatározott	Teljes mértékű etikai, erkölcsi felelősséget vállal viselkedéséért szóban és írásban, magyar és a tanult idegen nyelven. Együttműködik munkatársaival, beszállítókkal, szakmai partnerekkel. Különböző rendezvényeket szervez, ahol,
			protokollt tiszteletben tartja.	lelkiismeretesen betartja a résztvevőkre vonatkozó előírásokat, betartja hagyományait.
22	A tanult idegen nyelven kommunikál szóban és írásban.	Ismeri az adott idegen nyelv nyelvtani szabályait, szófordulatait, kifejezéseit, alkalmazza azokat szóban és írásban.	Törekszik nyelvi tudásának folyamatos fejlesztésére, újabb idegen nyelvek elsajátítására.	Önállóan, közép szinten kommunikál legalább egy idegen nyelven szóban és írásban.
23		Ismeri az utazásszervezésre vonatkozó jogi előírásokat. Érti a vagyoni biztosíték és az inszolvenca biztosítás fogalmát.	Törekszik a szakszerű, a jogi előírásoknak megfelelő munkavégzésre, a szabályozás változásainak folyamatos nyomon követésére, és azok alkalmazására.	Betartja és betartatja az utazásszervezésre vonatkozó jogi előírásokat és a vállalat belső szabályzatát.

6.4 Szakmairányok szakmai követelményei

6.4.1 Idegenvezető szakmairány szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
---------	-----------------------	-----------	-----------------------------------	---------------------------------

1	<p>Felkészül a turisztikai szervező által meghatározott és összeállított utazásra.</p> <p>Tájékozódik a desztinációról, a helyi attrakciókról, közlekedésről, időjárásról, programokról a világháló segítségével. Szelektálja és rendszerezi a megszerzett adatokat, a számára fontosakat felhasználja utazásai során.</p>	<p>Ismeri az internetes keresők használatát, alkalmazások telepítésének módját saját eszközére (számítógép, okos telefon). Ismeri az adatok közötti szelekciós folyamatot, az adatbiztonságot.</p>	<p>Igyekszik ismereteit folyamatosan bővíteni az internetes források segítségével, naprakész tudásának fenntartására törekszik a desztinációval kapcsolatban.</p>	<p>Önállóan bővíti ismereteit, fejleszti tudását. Ellenőrzi az összegyűjtött adatok, információk mennyiségét és minőségét, felelősen használja a megszerzett és a rendelkezésre álló adatokat.</p>
2	<p>Fogadja a turistákat, gondoskodik az indulás előtt a</p>	<p>Ismeri az indulás előtti idegenvezetői feladatokat, (utasok</p>	<p>Törekszik az utas fogadásakor arra, hogy az utazók</p>	<p>Önállóan ellenőrzi az utazás megkezdéséhez</p>

	<p>becsekkolásról, csomagok elhelyezéséről, úti okmányokat ellenőriz.</p>	<p>üdvözlése, voucherek/részvételi bizonylatok ellenőrzése, érvényesítése, utas lista szerepe és alkalmazása, ülésrend szerepe és alkalmazása), utazási tudnivalókat egyéni utazás és csoportok esetén, közlekedési áganként.</p>	<p>kényelmesen, kellemes hangulatban kezdjek meg útjukat.</p>	<p>szükséges dokumentumokat. A résztvevőkkel, utasokkal, munkatársaival együttműködve látja el idegenvezetői feladatait.</p>
3	<p>A forgatókönyvben leírtak szerint utast kísér, városnéző gyalogos vagy autóbuzos körutat, tárlatot, túrákat vezet, múzeumba kísér, különböző tematika szerint.</p>	<p>Magas szinten ismeri az idegenvezetés módszertanát. Vezetési és prezentációs technikákat ismer.</p>	<p>Törekszik munkája során élményszerű, attraktív, figyelemfelkeltő előadásokat tartani az utazóknak.</p>	<p>Felelős az utazók tartalmas kikapcsolódásáért, kellemes hangulatért, saját ismereteinek átadásáért. Az utazás ideje alatt saját, munkatársai és az utazók testi épségét védi, betartja a közlekedési és egyéb ide vonatkozó szabályokat.</p>

4	Az utazás ideje alatt felmerülő rendkívüli eseményeket higgadtan, szakmailag helyesen kezel.	Ismeri a turizmusához kapcsolódó rendkívüli eseteket, azok kezelési technikáit. Megkülönbözteti az utas típusokat és azok kezelését. Ismeri az erkölcsi szabályokat, viselkedéskultúrát.	Törekszik a megtanult technikák alkalmazására, hogy a konfliktushelyzetekből mindkét fél számára a győztes-győztes megoldásokat hozza ki.	Felelős az utasok, munkatársak és saját maga védelméért, önállóan vagy felettese irányításával kezeli a rendkívüli helyzeteket.
5	Magyar és a tanult idegen nyelven tárgyalási szinten kommunikál, esetleg tolmácsol idegenvezetői tevékenysége közben.	A magyar és a tanult idegen nyelvet írásban és szóban magas szinten ismeri (szókincs, nyelvtani szabályok, kiejtés, megértés).	Igyekszik nyelvi tudását fejleszteni, értéknek tekinti a magas szintű nyelvi ismereteket. Érdeklődést mutat egyéb idegen nyelvek iránt.	Felelős nyelvtudásának megőrzéséért és fejlesztéséért a turistákkal való minél hitelesebb kommunikációért.
6	Az utazás során ellátmányt kezel, vouchereket használ fel, belépőjegyeket vásárol, hagyományos és elektronikus fizetéssel, valutát	Teljes körűen ismeri az idegenvezető által kezelt pénzeszközök és egyéb javak használatának és kezelésének szabályait.	Felelősen gazdálkodik a rábízott pénzeszközökkel, értékekkel. Szabályok és utasítások betartásával fizet és	Teljes felelősséggel kezeli az utazásszervező által rendelkezésre bocsátott pénzeszközöket és egyéb javakat.
	vált, szolgáltatásokat rendel.		kezeli a pénzfizetéshez kapcsolódó bizonylatokat.	Betartja és betartatja a pénzeszközökkel kapcsolatos szabályokat.
7	Az utazás alatt az idegenvezetőnek előírt adminisztrációs tevékenységet végez.	Ismeri a jegyzőkönyv, a beszámoló és egyéb dokumentum elemeit, készítésének tartalmi és formai szabályait.	Betartja a dokumentumokra vonatkozó iratkezelési és bizonylatkezelési szabályokat.	Felelős az úti események hiteles rögzítéséért, a dokumentáció megőrzéséért és az utazás végén az illetékes személynek való átadásért.
8	Gondoskodik a forgatókönyvben megjelölt szolgáltatások, programok igénybevételéről, a szolgáltatókkal való kapcsolatfelvételtől.	Átfogóan ismeri a szálláshely típusokat és jellemzőit, ellátási formákat, egyéb turisztikai szolgáltatásokat, programokat.	Az utazási szerződésben foglaltakat szem előtt tartja, az alapján cselekszik.	Önállóan felügyeli és segíti az utazás alatt a szolgáltatások igénybevételét. A forgatókönyvtől eltérő esetekben az utazásszervező szakmai irányításával cselekszik.

9	Telepített idegenvezetőként fogadja az utazókat és segíti őket az ott tartózkodási idejük alatt, hazatéréskor kikíséri az utazókat az indulási pontra.	Mélységében ismeri a telepített idegenvezetői feladatokat, módszereket.	Szem előtt tartja az utazók igényeit a desztinációra, programra vonatkozóan.	Felelős az utazók biztonságos, tartalmas és élmény dús ott tartózkodásáért, szolgáltatások igénybevételeért.
10	A szervezett utazások során fakultatív programokat ajánl és valósít meg.	Ismeri a fakultatív programok célját, elemeit és eszközeit. Ismeri a programajánlás szóbeli és írásbeli népszerűsítésének lehetőségeit.	Törekszik a fakultatív programok széles körű értékesítésére, szem előtt tartva a turisták igényeit.	Együttműködik a helyi szolgáltatókkal a fakultatív programok megvalósításában.
11	A programok megvalósítása után idegenvezetői jelentést készít az utazásszervezőnek, az általa megadott szempontok szerint.	Mélységében ismeri az idegenvezetői jelentés készítésének jelentőségét, formai és tartalmi követelményeit.	Törekszik az út valósághű leírására szakmai szempontokat figyelembe véve.	Felelős az idegenvezetői jelentésben leírtakért. Ellenőrzi a jelentésben a program minden részletét. Önállóan javaslatokat fogalmaz meg az úttal kapcsolatban.
12	A programcsomag megvalósítása után elkészíti az út elszámolását.	Átfogóan ismeri az elszámolás készítésének menetét, a kapcsolódó dokumentumokat, bizonylatokat.	Törekszik a pontos elszámolás elkészítésére.	Anyagilag, erkölcsileg és szakmailag felelős az elszámolásban foglaltakért.

6.4.2 Turisztikai szervező szakmairány szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
---------	-----------------------	-----------	-----------------------------------	---------------------------------

1	Az utazási vállalkozás bevételeit megtervezi, az azokhoz kapcsolódó költségeket és kiszámolja a várható eredményt, figyelembe véve a vállalkozás eddigi gazdasági tevékenységét.	Ismeri a bevétel lehetséges elemeit, a hozzájuk tartozó költségeket és az eredményszámítás menetét. Ismeri a bevétel és a kiadások bizonylatait, a pénzügyi elszámolás menetét, a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó szakhatóságok ellenőrzési feladatait.	Precízen, pontosan tölti ki a bizonylatokat, szabálykövetően végzi a munkáját az elszámoltatás, fizettetés területein.	Betartja és betartatja a jogi és a vállalat belső szabályait a gazdálkodási tevékenység során. Szakhatósági ellenőrzés alkalmával együttműködik a hatóság emberével.
2	Belföldi utazásszervezés során beépíti a programok közé Magyarország kulturális turizmusának, egészségturizmusának bor-és gasztroturizmusának bemutatását, a hungarikumokat kiemelten kezeli a programszervezés során.	Ismeri a Magyarországon megjelenő turisztikai termékeket, azok jellemzőit, azonosságait és különbségeiket, az attrakciókat és az azokhoz kapcsolódó programokat. Ismeri a különböző turisztikai ágazatokban résztvevő turisták motivációit, igényüket.	Kiemelten érdeklődik saját hazája turisztikai adottságai és lehetőségei iránt kiemelve a következő területeket: városi, örökség, rendezvény, gyógy-, bor- és gasztroturizmus és hazánk hungarikumai. Vállalja mindennapi munkája közben az ország attrakcióinak és adottságainak a népszerűsítését.	Önállóan mutatja be az ügyfelek számára az általuk kiválasztott desztináció jellemzőit, programjait és turisztikai attrakcióit.

3	Tematikus utakat, városlátogatásokat szervez, szervezéskor láncra fűzi Magyarország vonzerőit, turisztikai termékeit.	Ismeri a fontosabb, városlátogatások alkalmával bemutatott attrakciókat, vidéki tematikus utakat és azok vonzerőit.	Törekszik ismereteinek folyamatos bővítésére és mélyítésére, illetve személyes meglátogatásukkal is saját önfejlesztését szolgálja.	Önállóan vagy kollégáival együttműködve szervez tematikus és városlátogató utakat, szolgáltatói partnereivel együttműködve bonyolítja le azokat.
---	---	---	---	--

4	Utazásszervezési tevékenységet végző vállalatot vezet, meghatározza üzletpolitikáját és a cél érdekében megtervezi konkrét feladatait, a szervezet felépítését és irányítja azt.	Érti a vezetés fontosságát, a szervezeti struktúrákat, a szervezetiirányítási lehetőségeket. Ismeri a működési szttenderdeket, azok kidolgozását és ellenőrzését. Ismeri és alkalmazza a csapatépítés, tréningek, motiváció lehetőségeit.	Vezetőként törekszik a lehető leghatékonyabb szervezet felépítésére a lehető legalacsonyabb költségekkel. Jól ismeri és azonosul a dolgozók munkahelyi problémáival, azokat megfelelően igyekszik kezelni.	A jó hangulatú, motiváló munkahelyi légkör kialakítása és a legjobb vállalati eredmények elérése érdekében együttműködik kollégáival, munkájukat irányítja, meghozza a megfelelő döntéseket, azokért teljes mértékű felelősséget vállal.
5	Megszervezi egy új turisztikai vállalkozás működéséhez szükséges személyi, tárgyi és pénzügyi feltételeket, a vonatkozó jogszabályok szerint, elindítja a tervezett vállalkozást.	Ismeri a vállalkozás indításának folyamatát, a vállalkozási formákat, azok létrehozásának feltételeit. Ismeri a turisztikai vállalkozások fajtáit, sajátosságait, működésük lehetőségeit.	Törekszik a jogi környezetben elérhető legmegfelelőbb vállalkozási forma kiválasztására.	A vállalkozás indítása során együttműködik a hatóságokkal, jogszolgálati, könyvelői szolgáltatást vesz igénybe. A kapott tanácsok alapján önállóan meghatározza az alapítandó vállalkozás formáját. Önállóan vagy szakmai segítséget igénybe véve elkészíti egy turisztikai vállalkozás koncepcióját.
6	Kapcsolatot alakít ki és tart fent az adekvát hatóságokkal.	Azonosítja a hatóságokat, amelyek a turisztikai szervezetek működését befolyásolják, meghatározzák.	A hatóságokkal maximálisan együttműködik.	A jogszabályokat és a hatósági előírásokat betartja és betartatja a kollégáival.
		Ismeri az egyes hatóságok jogkörét, intézkedési területeit.		

7	A személyi feltételek biztosítása végett álláshirdetés szövegét megfogalmazza az adott munkakör leírásával. A beérkező pályázók önéletrajzát és motivációs levelét elemzi.	Ismeri a munkaviszony létesítésének és megszüntetésének, folyamatait, dokumentumait. Ismeri a munkaszerződés fogalmát, a benne foglalt kötelező tartalmi elemeket. Ismeri a munkabeosztás, a munkavállalók védelmének fogalmát, a bérezés alapjait, a bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatait.	Szakmájában törekszik a maximális pontosságra, ismereteinek kellő mértékű bővítésére és mélyítésére. Munkáltatójával szemben él a jogaival.	Betartja és betartatja a munkaviszony létesítésére vonatkozó jogi szabályokat. A felelős vezetővel közösen hoz döntést a munkavállalók felvételéről vagy elutasításáról, konkrét indoklás alapján.
---	--	---	---	--

7. Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

7.1 Az ágazati alapvizsgára bocsátás feltétele: valamennyi előírt képzési évfolyam eredményes teljesítése.

7.2 Írásbeli vizsga

7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: -

7.2.2 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: nem releváns

7.2.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: -

7.2.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: -

7.3 Gyakorlati vizsga

7.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapvizsga gyakorlata

7.3.2 A vizsgatervvékenység leírása

A) vizsgarész: Konyhatechnológiai tevékenység:

Szakmai területként meghatározott műveletek, munkafeladatok önálló elvégzése. A munkaterület birtokbavétele, ellenőrzése. Egy megadott étel elkészítéséhez szükséges alapanyagok előkészítése, az étel konyhatechnológiai úton történő elkészítése, esztétikus tálalása, az étel jellegének megfelelően történő díszítése 3 normál adagban. A munkaterület, munkavégzés utáni alapos tisztítása, beleértve a vizsga során használt eszközöket, berendezéseket is. A vizsgázó a vizsgatevékenység alatt folyamatosan figyel a vele párhuzamosan dolgozó tanulótársaira, a többi vizsgázóra. A tűz-, munka- és balesetvédelmi előírásokat szigorúan betartja.

Időtartam: 90 perc

A vizsgázó az alábbi ételek közül egy ételt készít el:

- 1) Zöldséges rizottó
- 2) Hal tempura (magyar fehérhúsú halból), friss kevertsalátával, citrusos vinagrette öntettel
- 3) Natúr csirkemell filé, tejszínes gombamártással, párolt rizzsel
- 4) Parajkrém leves, buggyantott tojással

B) vizsgarész: Cukrászati termékkészítés

A vizsgázó megadott cukrászati termékek közül egyet készít el a tanult technológia és a rendelkezésre álló receptúra szerint.

Cukrászati termékek:

- 1) 10 szelet piskóta rolád barackízzel töltve,
- 2) 10 db linzerkarika barackízzel töltve
- 3) 500 gramm fánkocská ízesített tejszínhabbal töltve forrázott tésztából
- 4) 500 gramm barackízzel töltött Néró teasütemény

Időtartam: 90 perc

C) vizsgarész: Értékesítési tevékenység:

A vizsgázó előkészíti az éttermet, majd megterít 2 főre, fogadja a vendégeket, készít a részükre 2 adag alkoholmentes kevert italt, és 2 adag főételt, 2 adag desszertet felszolgál a vendégeknek. A vizsgázó 1 alkoholmentes kevert italt készít el 3 adagban (2 adagot a vendégek, 1 adagot a vizsgabizottság részére kóstolás céljából) a tanult receptúra szerint:

Elkészíthető alkoholmentes kevert italok:

- 1) Lucky Driver
- 2) Shirley Temple
- 3) Alkoholmentes Mojito
- 4) Alkoholmentes Piña Colada

A felsorolt alkoholmentes kevert italok receptúrái megtalálhatók az érvényben lévő IBA listán.

Időtartam: 60 perc

D) vizsgarész: Portfólió készítése

A vizsgázó az iskola székhelye szerinti régióban megtalálható, a tanuló által választott egy turisztikai attrakciót és egy szálláshelyet és annak szolgáltatásait bemutatja. A bemutatót elektronikus formában, szövegszerkesztő program használatával készíti el, a vizsgát szervező szakképző intézmény által megadott határidőre és e-mail címre beadja.

Az elkészített dokumentum formai követelményei: terjedelme a fedőlapon (téma megnevezése, készítő megnevezése, dátum) kívül 2-5 A4-es oldal (betűtípus: Times New Roman/Arial, betűméret: 12, szövegtörzs sorkizárt), tartalma tagolt, kiemeléseket tartalmaz. A képek és a forrásmegjelölés mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmen felül.

A vizsga keretében szóban és PPT formátumban prezentálja.

Időtartam: nem releváns

A vizsgatevékenységek között szünetet kell biztosítani a vizsgázók részére, amely nem képezi a vizsgatevékenység részét.

7.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 250 perc

7.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 100 % 7.3.5 A

vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A javítás a feladatsorhoz rendelt értékelési útmutató alapján történik.

Vizsgarész/közös értékelési szempont	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
A) Konyhatechnológiai tevékenység	Érzékszervi szempontok alapján történő értékelés: Illat, kinézet, íz. Ételkészítési szabályok szempontjai szerint: Az étel hőmérséklete, állaga, hőkezelésének megfelelősége. Tálalási szabályok szempontjai szerint: Megfelelő arányban vannak a fogás elemei. Eszétikus elrendezés és díszítés. Tányér épsége, tisztasága.	25
B) Cukrászati termékkészítés	A tésztakészítés technológiájának betartása a feldolgozás egyenletessége. A kisült tészta állaga. A késztermék termék íze, megjelenése, tálalása.	25
C) Értékesítési tevékenység	Ügyel a kommunikációra, szakmailag meggyőző, előadása figyelemfelkeltő, élményteli.	25
D) Portfólió készítés	Tartalmi követelmények: a régió földrajzi elhelyezkedésének bemutatása; a régió társadalmi, gazdasági, természeti, kulturális, gasztronómiai adottságainak bemutatása; a turisztikai régió választott attrakciójának átfogó bemutatása; a szálláshely és szolgáltatásainak átfogó bemutatása; Formai követelmények: terjedelme a fedőlapon (téma megnevezése, készítő megnevezése, dátum) kívül 2-5 A4-es oldal (betűtípus: Times New Roman/Arial , betűméret: 12, szövegtörzs sorkizárt), tartalma tagolt, kiemeléseket tartalmaz. A képek és a forrásmegjelölés mellékletben szerepeltethetőek a minimum terjedelmen felül.	25
Összesen		100

7.3.5.1 Az értékelés százalékos formában történik.

7.3.5.2 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 61 %-át elérte.

7.4 Alapvizsgával betölthető munkakör FEOR száma

Ágazati alapoktatás megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése	Alapvizsgával betölthető munkakör(ök), tevékenységek
---------------------------------	-----------	------------------	--

Turizmusvendéglátás ágazati alapoktatás	---	---	---
--	-----	-----	-----

7.5 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:--

8. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

8.1 Szakmairány megnevezése: Idegenvezető

8.2 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.2.1 Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.2.2. Szakmához kötődő további sajátos követelmények: Egy idegen nyelvből B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga vagy idegenforgalmi-vendéglátóipari szaknyelvi B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga a szakmai vizsga megkezdésekor.

8.3. Központi interaktív vizsga

8.3.1. A vizsgatevékenység megnevezése: Idegenforgalmi alapok

8.3.2. A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység a tanuló globális gondolkodását méri: ismeretét adott terület, régió látványosságairól, sajátosságairól, a turisztikai termékekről. Emellett méri a protokoll és (N)etikett szabályainak ismeretét és alkalmazását, valamint a marketing elméleti és gyakorlati lehetőségeinek alkalmazását a turizmusban feleletválasztó feladatokkal.

8.3.3. A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc 8.3.4. A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 20 %

8.3.5. A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

terület, régió látványosságainak ismerete

20% turisztikai termékek ismerete

20% egy adott tematikus út összeállítása,

20% protokollszabályok, (N)etikett ismerete

20% marketingtevékenység, fogalma, részei, gyakorlati alkalmazása

20%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40 %-át elérte.

8.4 Projektfeladat

8.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Idegenvezető gyakorlati feladatai

8.4.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása

A) Vizsgarész: Esettanulmány alapján egy részletesen leírt, lebonyolított csomagutúrhoz (beutazó, kiutazó vagy belföldi csoport 3-4 napos) kapcsolódó idegenvezetői jelentés, jegyzőkönyv rendkívüli eseményről, és elszámolás elkészítése számítógép segítségével.

Vizsgáló feladata:

1. Egy beutazó, vagy kiutazó, vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjának forgatókönyve alapján az idegenvezetői jelentés elkészítése.
2. Az utazás alatt történt rendkívüli eseményről jegyzőkönyv készítése.

3. Az utazás előtt átadott idegenvezetői ellátmánnyal való elszámolás elkészítése az út során felmerült költségekről.

A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó az általa létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti, majd kinyomtatja és összetűzi, vagy irattartóba rendezi és átadja a vizsgabizottságnak.

Időtartam: 180 perc

B) Vizsgarész: Idegenvezetés és szituációs helyzet megoldása

Vizsgázó feladata:

1. A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének idegenforgalmi értékeinek bemutatása gyalogos séta keretében idegen nyelven
2. A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének bemutatása autóbuzsós idegenvezetés keretében magyar nyelven kihangosító berendezés használatával (mikrofon használata)
3. Utazás során leggyakrabban felmerülő idegenvezetői szituációkból egy db helyzetgyakorlat megoldása

Időtartam: 40 perc (gyalogos idegenvezetés 15 perc, autóbuzsós idegenvezetés 15 perc, szituációs feladat 10 perc)

8.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 220 perc,

A) vizsgarész 180 perc,

B) vizsgarész 40 perc (gyalogos idegenvezetés 15 perc, autóbuzsós idegenvezetés 15 perc, szituációs feladat 10 perc).

8.4.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 80 %

8.4.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A) Vizsgarész

Vizsgarész feladattípusa	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
Egy beutazó, kiutazó vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjának forgatókönyve alapján az idegenvezetői jelentés elkészítése.	<p>Tartalmi követelmények:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fedőlap készítése (cím, készítő megnevezése, készítésének dátuma) - Megrendelő adatai - Idegenvezető adatai - Partneriroda adatai - A csomagútúra fontosabb adatai (út megnevezése, pozíciószáma, desztináció megnevezése, útvonal, indulás/érkezés helye és ideje, időtartam, csoportlétszám, közlekedési eszköz(ök), szálláshely(ek) megnevezése, ellátás megnevezése, szolgáltatások megnevezése, fakultatív program(ok) leírása, transzferek stb.) - Az út részletes leírása naponkénti bontásban - Közlekedéssel kapcsolatos észrevételek - Szálláshely(ek) jellemzése - Ellátás leírása 	15

	<ul style="list-style-type: none"> - Igénybevett szolgáltatások jellemzése - Csoport jellemzése - Rendkívüli esemény leírása (csoportprofil megadása, utazás alatti hangulat, problémák stb.) - A vizsgafeladatban megadott szempontokat a jelentés tartalmazza - Saját vélemény, javaslat megfogalmazása - Mellékletek listája (voucher-ek, jegyzőkönyv, elszámolás stb.) - A szakmai kifejezések helyes használata 	
	Formai követelmények: <ul style="list-style-type: none"> - A vizsgafeladatban meghatározott betűtípus, betűméret, sortávolság, szövegtörzs formázása - A szövegtörzs értelemszerű tagolása - Helyesírás 	5
Az utazás alatt történt rendkívüli eseményről jegyzőkönyv készítése.	Tartalmi követelmények: <ul style="list-style-type: none"> - Jegyzőkönyv megnevezés - Küldő iroda adatainak megadása - Jegyzőkönyv tárgyának megadása - Az út pozíciószámának megadása - Az esemény adatainak felvétele (helyszín, időpont, jelenlévők megnevezése, stb.) - Az esemény pontos, részletes, de tényszerű megfogalmazása - Az esemény bekövetkezése után megtett intézkedés(ek) leírása - További intézkedések, következmények megfogalmazása - Jegyzőkönyv felvételének dátuma, helyszíne - Érintett utas adatai, aláírása - Tanúk adatainak megadása, aláírása 	10
	Formai követelmények: <ul style="list-style-type: none"> - Jegyzőkönyv formátumának való megfelelés - Ésszerű szövegtagolás alkalmazása 	3

Az utazás előtt átadott idegenvezetői ellátmánnyal való elszámolás elkészítése az út során felmerült költségekről.	Tartalmi követelmények: <ul style="list-style-type: none"> - Az út adatainak megadása (Út megnevezése, pozíciószáma) - Idegenvezető adatainak megadása (név, elérhetőség) - Utazás előtt felvett ellátmány, készpénz és egyéb pénzforrások megnevezése, mennyisége táblázatban foglalva - Az út során felmerült költségek részletezése (költség pontos megnevezése, egységár, mennyiség és érték szerinti bontásban) - Az elszámolás eredményének kimutatása (utazási iroda pénztárába való befizetés vagy kifizetés) - Elszámolás helyszíne, dátuma - Aláírás - Mellékletek felsorolása (számlák, nyugták) - Pontos számítások 	10
	Formai követelmények: <ul style="list-style-type: none"> - Elszámolás formátumának való megfelelés - Táblázatok beszúrása, formázása 	3
A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó által létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti	<ul style="list-style-type: none"> - Mappa létrehozása - Mappa elnevezése a vizsgafeladatban megadottak szerint - Fájlok mentése 	2
A számítógépen elkészített munkáját kinyomtatja és összetűzi vagy irattartóba rendezi és átadja a vizsgabizottságnak.	<ul style="list-style-type: none"> - A dokumentum nyomtatása - A dokumentum összetűzése vagy irattartóba rendezése 	2
Összesen		50

B) Vizsgarész

Vizsgarész feladattípusa	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének idegenforgalmi értékeinek bemutatása gyalogos séta keretében idegen nyelven	<ul style="list-style-type: none"> - A vizsgahelyszín adottságaitól függő, 15 perces gyalogos idegenvezetés tartalmassága - A tanult idegen nyelvi kommunikáció (fogalmazás, nyelvi helyesség, kiejtés, szókinés, folyamatos kommunikáció, stb.) - Kommunikáció (kapcsolattartás a csoporttal, határozottság, hangerő, érthetőség, figyelemfelkeltés, figyelem fenntartás, élményszerűség, hangulat stb.) - Az idegenvezetés közben felmerült problémák szakszerű kezelése - A közlekedési szabályok betartása - Munka és balesetvédelmi szabályok betartása az út során 	10

A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének bemutatása autóbusszos idegenvezetés keretében magyar nyelven kihangosító berendezés használatával (mikrofon használata)	<ul style="list-style-type: none"> - A vizsgahelyszín adottságaitól függő, 15 perces autóbusszos idegenvezetés tartalmassága - Témátartás a közlekedési helyzethez viszonyítva - Az autóbusszos utazás balesetvédelmi szabályainak betartása - Magyar nyelvi kommunikáció (fogalmazás, nyelvi helyesség, kiejtés, szókincs, folyamatos kommunikáció, stb.) - Kommunikáció (kapcsolattartás a csoporttal, határozottság, hangerő, érthetőség, figyelemfelkeltés, figyelem fenntartás, élményszerűség, hangulat stb.) - Az idegenvezetés közben felmerült problémák szakszerű kezelése - Munka és balesetvédelmi szabályok betartása az út során 	20
Utazás során leggyakrabban felmerülő idegenvezetői szituációkból egy helyzetgyakorlat megoldása	<ul style="list-style-type: none"> - A szituáció pontos megértése - A helyzet szakszerű, kreatív megoldása - Kommunikáció - Az idegenvezetéshez kapcsolódó jogszabályok és egyéb szabályozók naprakész alkalmazása a helyzetgyakorlat során 	10
Idegenvezetésen való megjelenés	<ul style="list-style-type: none"> - Az idegenvezetői feladat jellegéhez igazodó öltözet - Az időjárási viszonyoknak megfelelő öltözet - Személyi higiénia, ápoltság 	10
	- Pozitív kisugárzás	
Összesen		50

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte. 8.5 A vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

- Központi interaktív vizsga és a projektfeladat esetén rendszergazda - Projektfeladatban, az autóbusszos idegenvezetés esetén autóbusszvezető

8.6 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek: □ Irodatechnikai berendezések (számítógép, szövegszerkesztő és táblázatkezelő programokkal, nyomtató)

- Irodaeszközök (tűzőgép, gemkapocs, iratrendezők)
- Szakmai szoftverek (útvonaltervező)
- Internetelérés
- Autóbussz vagy mikrobusz
- Kihangosító berendezés a járműben
- Mikrofon vagy mikroport

8.7 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:-

8.8 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapozó vizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani: 20 %

8.9 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: nem programozható számológép, vonalzó, Középiskolai atlasz/térképgyűjtemény

8.10 Szakmairány megnevezése: Turisztikai szervező

8.11 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.11.1 valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.11.2 szakmához kötődő további sajátos követelmények: a tanult idegen nyelvből B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga vagy idegenforgalmi-vendéglátóipari szaknyelvi B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga a szakmai vizsga megkezdésekor

8.12 Központi interaktív vizsga

8.12.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Idegenforgalmi alapok

8.12.2 A vizsgatervékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység a tanuló globális gondolkodását méri: ismeretét adott terület, régió látványosságairól, sajátosságairól, a turisztikai termékekről. Emellett méri a protokoll és (N)etikett szabályainak ismeretét és alkalmazását, valamint a marketing elméleti és gyakorlati lehetőségeinek alkalmazását a turizmusban feleletválasztó feladatokkal.

8.12.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

8.12.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 20 % 8.12.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

terület, régió látványosságainak ismerete

20% turisztikai termékek ismerete

20% egy adott tematikus út összeállítása

20% protokollszabályok, (N)etikett ismerete

20% marketingtevékenység, fogalma, részei, gyakorlati alkalmazása

20%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40 %-át elérte.

8.13 Projektfeladat

8.13.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Utazásszervezés

8.13.2 A vizsgatervékenység, vagy részeinek leírása: a vizsgázó egy komplett, három, egymásra épülő feladattípusból álló feladatot hajt végre az alábbiak szerint:

1. Egy beutazó, vagy kiutazó, vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjához előkalkuláció készítése.
2. A programcsomaghoz kapcsolódó forgatókönyv készítés az idegenvezető részére.
3. A programcsomaghoz tartozó ajánlattévi levél elkészítése a külföldi partner részére a tanult idegen nyelven.

A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó az általa létrehozott, saját nevével ellátott mappába menti el.

8.13.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 150 perc

8.13.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 80 %

8.13.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Vizsgarész feladattípusa	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
--------------------------	-----------------------	--------------------

1. Egy beutazó, kiutazó vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjához előkalkuláció készítése.	<ul style="list-style-type: none"> - tartalmazza a túra azonosításához szükséges adatokat - felépítése logikus, áttekinthető, megfelel a tartalmi, formai követelményeknek, helyesírás a csomagban szereplő - valamennyi szolgáltatást tartalmazza, összhangban van a programmal - szállásdíj helyes megállapítása 1 főre vetítve - egyágyas felár helyes kiszámítása programok, - belépők helyes felszámítása 1 főre - az idegenvezető költségeit helyesen számította fel 1 főre vetítve (ellátás, programok, ellátmány a belépőkre, - vállalkozói díj a napokra + ÁFA) - osztólétszám helyes megállapítása (tervezett létszám -10%) felszámítandó haszonkulcs mértéke reális - (20-35%), alkalmazkodik a piaci helyzethez - felszámolandó ÁFA mértéke helyes, - alkalmazása szabályszerű - kiajánlási ár megállapítása helyes 1 főre vetítve - Ft-ban. kiajánlási ár átszámítása adott valutára - helyes 1 főre vetítve árfolyam alkalmazása helyes - számolási hibától mentes, a kerekítés - szabályait helyesen alkalmazta - 	30
--	--	-----------

2. A programcsomaghoz kapcsolódó forgatókönyv készítés az idegenvezető részére	a csoport azonosítására szolgáló legfontosabb adatok feltüntetése	10
	<ul style="list-style-type: none"> - a fogadó iroda adatai - a küldő iroda adatai - az idegenvezető neve, telefonszáma - az utazás időpontját, napok/éjszakák száma - a csoport azonosító száma/ pozíciószáma - a túra elnevezése/útvonala/típusa - a csoport létszáma - érkezés/elutazás helye, időpontja, közlekedési eszköz - szállás helye, címe, szobamegoszlás - ellátás módja, első/utolsó szolgáltatás 	
	részletes program napra, órára bontva, információkkal	10

	<ul style="list-style-type: none"> - a csoporttal való találkozás módja, helye, ideje - szálláshely elfoglalása szobalista alapján - programok időpontja, transzferrek, kirándulások kezdete, vége - vezetett túráknál, előre foglalt, időponthoz kötött programoknál találkozás időpontja, helye, kontaktszemély feltüntetve - az árban szereplő belépők helyszínen történő fizetése ellátmányból 	
	fontos információk, utasítások, átadott anyagok	10
	<ul style="list-style-type: none"> - rendkívüli esetekben (baleset, betegség, káresemény, stb) intézkedés, referens értesítése, jegyzőkönyv feltétele – ha szükséges, külön figyelem a különleges bánásmódot igénylő utasoknak (VIP, ételintolerancia, mozgáskorlátozott) - fontos címek, telefonszámok listája – referens éjjel/nappal, konzulátus, rendőség, sürgősségi ellátás, mentők, stb. - átadott anyagok, mellékletek listája (megrendelők másolatai, utaslista, szobalista, ellátmány, készpénz, utalványok/jegyek, nyomtatványok, térképek, stb) 	
3. A programcsomaghoz tartozó ajánlattévő levél elkészítése a külföldi partner részére a tanult idegen nyelven.	Ajánlattévő levél külföldi partnernek idegen nyelven	20
	<ul style="list-style-type: none"> - céges levél készítése a formai követelmények alapján - az üzleti levél előírásainak megfelelő címzés, a levél tárgyának, ügyintéző nevének feltüntetése - a bevezető gondolatsor után a levél a feladatban leírtak alapján tartalmazza a programajánlatot a partner részére - a konkrét ajánlatra vonatkozó adatok (időpont, létszám, szálláskategóriája és minősége, elhelyezés, ellátás, idegenvezetés, csomagár valutában) szerepelnek a levélben - tartalmazza a szerződés szerinti együttműködésre vonatkozó információkat (megrendelés, opció, fizetési és lemondási feltételek) - a turisztikai szakmában használatos kifejezéseket, nyelvi fordulatokat helyesen alkalmazza 	

A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó által létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti	<ul style="list-style-type: none"> - Mappa létrehozása - Mappa elnevezése a vizsgafeladatban megadottak szerint - fájlok mentése 	
4. Szituációs gyakorlat: az elkészített programcsomag alapján az út értékesítése „ügyfélnek”, azaz a vizsgabizottságnak a tanult idegen nyelven	<ul style="list-style-type: none"> - Ismerteti az utazás legfontosabb jellemzőit: időpont, utazás módja, utazási eszköz szálláshely típusa, ellátás típusa, stb. - Bemutatja a program során meglátogatott attrakciókat, programokat, fakultatív programlehetőségeket - Ismerteti az utazás árát, az előleg és a hátralék befizetésére vonatkozó időpontokat, információkat. - Felhívja a figyelmet – kiutazás esetében – a szükséges útiokmányok fajtáira, azok érvényességi idejének szabályaira. - Amennyiben repülő kiutazás, a reptérre való érkezés ideje, a poggyászokra vonatkozó szabályokra a figyelem felhívása, az idegenvezetővel való találkozás helye, ideje. 	20
mindösszesen elérhető pontszám		100

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40 %-át elérte.

8.14 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: A számítógépek üzemképességét biztosító szakember/rendszergazda

8.15 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek: számítógép és internetkapcsolat.

8.16 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:-

8.17 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapozó vizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani: 20%

8.18 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -

9. A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: --

