

**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

SZÁLLODA SZERVEZŐ SZAKMAIRÁNYHOZ



**2026-TÓL FELMENŐ RENDSZERBEN
Tartalomjegyzék**

TARTALOMJEGYZÉK

KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ NÉMET - MAGYAR TURISZTIKAI TECHNIKUS - SZÁLLODA SZERVEZŐ SZAKMAIRÁNY HELYI ÓRATERVE	4
TURISZTIKAI TECHNIKUS FELNŐTTKÉPZÉS HELYI ÓRATERVE	6
TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES TARTALMA	8
MUNKAVÁLLALÓI ISMERETEK 18/18 ÓRA	10
MUNKAVÁLLALÓI IDEGEN NYELV 62/62 ÓRA	12
A MUNKA VILÁGA 54/54 ÓRA	16
IKT A VENDÉGLÁTÁSBAN 72/72 ÓRA	18
TERMELÉSI, ÉRTÉKESÍTÉSI ÉS TURISZTIKAI ALAPISMERETEK 432/432 ÓRA	19
BESZERZÉS ÉS ÉRTÉKESÍTÉS 108/108 ÓRA	24
SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK 108/108 ÓRA	26
REKLÁM ÉS VÁSÁRLÁSÖSZTÖNZÉS, ÜGYFÉLKAPCSOLATOK 108/108 ÓRA	28
SZÁLLODAI TEVÉKENYSÉG 273 ÓRA	30
SZÁLLODAI ADMINISZTRÁCIÓ 134/134 ÓRA	31
SZÁLLODAI KOMMUNIKÁCIÓ 170/170 ÓRA	32
TURISZTIKAI TECHNIKUS – TURISZTIKAI SZERVEZÉS MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TERÜLET HELYI TANTERVE A SZÁLLODA SZERVEZŐ SZAKMAIRÁNY SZÁMÁRA	34
ÜZLETI MENEDZSMENT A TURIZMUSBAN 93/93 ÓRA	35
TURIZMUSMARKETING 62/62 ÓRA	37
PROTOKOLL 62/62 ÓRA	39
ORSZÁGISMERET 206/206 ÓRA	40
TURIZMUS RENDSZERE 175/175 ÓRA	43
PORTFÓLIÓ TANTÁRGY 31/31 ÓRA	44
ÖSSZEFÜGGŐ SZAKMAI GYAKORLAT A TURISZTIKAI TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ	46
PROJEKTFELADATOK A TURISZTIKAI TECHNIKUS KÉPZÉSHEZ	48
KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK A TURISZTIKAI TECHNIKUS SZAKMÁHOZ	53

P R O G R A M T A N T E R V

a

23. TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS

ágazathoz tartozó

5 1015 23 07

Turisztikai technikus

SZAKMÁHOZ

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 részs szakmák megnevezése: —

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.

KÉT TANÍTÁSI NYELVŰ NÉMET - MAGYAR

TURISZTIKAI TECHNIKUS -

SZÁLLODA SZERVEZŐ SZAKMAIRÁNY

HELYI ÓRATERVE

A két tanítási nyelvű Turisztikai technikus Szálloda szervező szakmairány 5 1015 23 07 óraterve a Programtantervek és 110/2012. (VI. 4.) Korm. rendelet alapján

2026. szeptember 1-jétől felmenő rendszerben 1 + 5 *évfolyamos* technikus képzés esetén, vendéglátás - idegenforgalom 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	31/36 hét	31 hét
Tantárgyak		9. kny évf.	9. évf.	10. évf.	11. évf.	12. évf.	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 Ném(É)	16/16	5/5	5/5	3/3	3/3	3/3
	Matematika Mat(É)	1	4	4	3	3	-
	Történelem Tö (É)	-	3	3	2	2	-
	Állampolgári ismeretek ÁllpIs	-	-	-	-	1	-
	Digitális kultúra DigKi	3/3	1/1	-	-	-	-
	Testnevelés Tesi	5/5	4/4	4/4	3/3	3/3	-
	Osztályfőnöki Ofő	1	1	1	1	1	1
	Kötelező komplex természettudományos tantárgy KTei	-	3	-	-	-	-
	Ágazathoz kapcsolódó tantárgy: Földrajz Föld	-	-	2	2	-	-
	Érettségire felkészítő tantárgy: német nyelv	-	-	-	2	2	-
	Pénzügyi és vállalkozói ismeretek PéVáIs	-	-	1	-	-	-
	Célnyelvi civilizáció* CCiv				1/1	2/2	2/2
	Szabad sáv: 1-2-1-0-0-4						
	Angol nyelv Ang	3/3	2/2	1/1			2/2
KÖZISMERETI TANTÁRGYAK ÖSSZESEN:		30	27	26	20	20	8

	Tanulási területek	Tantárgyak	magyarul	célnyelven	magyarul	célnyelven	magyarul	célnyelven	magyarul	célnyelven	magyarul	célnyelven
SZAKMAI TANTÁRGYAK	Munkavállalói ismeretek	Munkavállalói ismeretek MvÁIsM	0,5									
	Munkavállalói idegen nyelv	Munkavállalói idegen nyelv MvÁlNy										2/2
	Turizmus-vendéglátás alapozás	A munka világa MuVi	1,5									
		IKT a vendéglátásban IKTaVe	1/1			1/1						
		Felszolgálatási alapismeretek FelszAI	1/1		2/2							
		Cukrászati alapismeretek CukAI	1		2/2							
		Szakács alapismeretek SzakAI	1		2/2							
		Turisztikai alapismeretek TurAI		1/1		2/2						
		Turisztikai technikus- középszintű képzés	Beszerzés és értékesítés* BeszÉ					2/2		1/1		
	Speciális szolgáltatások* SpecSZo						2/2		1/1			
	Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolat* ReklVásö						1/1		2/2			
	Szállodai tevékenység SzállTev*						3/3		2/2		3/3	
	Szállodai adminisztráció* SzállAdmin						1/1		1/1		2/2	
	Szállodai kommunikáció* SzállKom						1/1		2/2		2/2	
	Turisztikai technikus – Turisztikai szervező		Üzleti menedzsment a turizmusban Üz-IMenTur									2
		Turizmusmarketing* Tmark										2/2
		Protokoll* Prot										2/2
		Országismeret* Orsz					2/2		2/2		2/2	
		Turizmus rendszere* TurR		1/1		1/1	1/1		1/1		1/1	
	Szabad sáv: 2-2-3-4-2	Célnyelvi civilizáció* CCiv		1/1		1/1						
		Portfólió Port									1/1	
		Angol nyelv Ang					2/2		2/2			
		Ágazati alapoktatás / Szakirányú oktatás összesen elmélet – gyakorlat:	6	3	6	5	2	13	2	12	3	17
	Ágazati alapoktatás / Szakirányú oktatás összes óraszám:			9		11		15		14		20
Közismereti és szakmai oktatás összesen:			36		37		35		34		28	
Egybefüggő szakmai gyakorlat			0		0		175		200		0	

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

TURISZTIKAI TECHNIKUS
FELNŐTTKÉPZÉS HELYI ÓRATERVE

Esti munkarend szerint

1. évfolyamos

Óraterv			1. évf.
			36 hét
	Tanulási terület	Tantárgyak	Éves óra-szám
SZAKMAI TANTÁRGYAK	Munkavállalói ismeretek	Munkavállalói ismeretek	7
	Turizmus-vendéglátás alapo- zások	A munka világa	21
		IKT a vendéglátásban	28
		Termelési, értékesítési és turisztikai gyakorlat	172
		A cukrászati termelés alapjai	43
		Az ételkészítés alapjai	43
		A vendégtéri értékesítés alapjai	43
		A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai	43
	Turisztikai technikus-középszint	Beszerezés 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

TANULÁSI TERÜLETEK

RÉSZLETES TARTALMA

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 részs szakmák 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.

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

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.

Munkavállalói ismeretek

18/18 óra

9. évfolyam

18 óra

1/13. évfolyam

18 óra

A tantárgy tanításának fő célja

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

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 álláskeresési technikákat.	Teljesen önállóan		Internetes álláskeresési portálokon információkat keres, rendszerez.

A tantárgy témakörei

Álláskeresés

5 óra

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

Álláskeresési módszerek: újsághirdetés, internetes állás kereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága

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 idegnyomunka és alkalmi munkak)

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

Munkaviszony létesítése**5 óra**

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai

A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.

A munkaviszony kezdete létrejötté, fajtái. Próbaidő

A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei

A munkaszerződés módosítása

Munkaviszony megszűnése, megszüntetése

Munkaidő és pihenőidő

A munkak díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

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 (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület (technikus szakmák esetén)

A tanulási terület tantárgyainak összórászáma:

62/62 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

Munkavállalói idegen nyelv

62/62 óra

13. évfolyam

62 óra

2/14. évfolyam

62 óra

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 válaszítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsek 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, megértsek 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. Megértsek 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.

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 álláskeresőzésben 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 megpályázandó 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		

A tantárgy témakörei

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

11 óra

A tanuló megismeri az álláskeresés lépéseit, és megtanulja az ahhoz kapcsolódó szókincset 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).

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-ség-gel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

Megismeri az állás megpályázásához használt hivatalos levél tartami 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.

„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 menetének 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).

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 szókinccset, 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.

Turizmus-vendéglátás alapozás megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összórászáma:

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.

A munka világa

54/54 óra

9. évfolyam

54 óra

1/13. évfolyam

54 óra

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 kapcsolatfelvétel 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.

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megnevezi és leírja a tanulószervezés és a munkaszervezés tartalmát.	A tanulószervezés és a munkaszervezés formai és tartalmi követelményei	Irányítással	Törekszik a pontos munkavégzésre, munkahelyi környezetének rendben tartására. Munkája során információcserére és munkatársaival együttműködésre kész, hozzáállásában igyekvő.	Hatékonyan tudja álláskereséshez és munkaszervezés-minták felkutatásához használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelő álláshirdetéseket kiválasztani.
Szóban az elvárásoknak megfelelően kommunikál.	Alapvető nyelvi, szóbeli kommunikációs elvárások és normák	Instrukció alapján részben önállóan		
Megnevezi és leírja a vendéglátás munkavállalóival szemben támasztott szakmai követelményeit és elvárásait.	A vendéglátás szakmai, viselkedésszerű követelményei	Instrukció alapján részben önállóan	Udvarias és előzékeny. Törekszik a munkavédelmi előírások maradéktalan betartására.	
Betartja a munkabiztonsági szabályokat.	Tudja a munkakörnyezetre vonatkozó munkabiztonsági szabályokat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Betartja a higiéniai és környezetvédelmi szabályokat.	Ismeri a higiéniai és a környezetvédelmi követelményeket.	Instrukció alapján részben önállóan		

A tantárgy témakörei

Alapvető szakmai elvárások

9 óra

Munkaegészségügyi előírások, szakmai követelmények, etikai, erkölcsi elvárások

Kommunikáció és vendégkapcsolatok

36 óra

Alapvető szakmai kommunikációs elvárások magyar és idegen nyelven: szakkifejezések használata a munkahelyen, kommunikáció a vendégekkel, kommunikáció írásban, telefonon és digitális eszközök felhasználásával

Munkabiztonság és egészségvédelem

9 óra

Munkabiztonsági, balesetelhárítási, tűzbiztonsági előírások gyakorlati oktatása, ismerete; teendők rendkívüli esetekben (balesetek, tüzesetek stb.); elsősegélynyújtási alapismeretek a gyakorlatban

9. évfolyam

36 óra

10. évfolyam

36 óra

1/13. évfolyam

72 óra

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.

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. Az internetről összegyűjtött információk felhasználása során betartja az adatvédelemre és a szerzői jogokra vonatkozó előírásokat.	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 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.

A tantárgy témakörei

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

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)

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, technológiai Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek

A szállodai gazdálkodás informatikai alapjai

Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek

432/432 óra

9. évfolyam

144 óra

10. évfolyam

288 óra

1/13. évfolyam

432 óra

Cukrászati alapismeretek

108 óra

Felszolgálási alapismeretek

108 óra

Szakács alapismeretek

108 óra

Turisztikai alapismeretek

108 óra

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 technikus) 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.

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megnevezi és leírja a vendégtérben és a termelőknél alkalmazott gépek és berendezések alapvető funkcióit és működtetési módjait.	A vendégtér, a szerviztér és a termelők gépeinek és berendezéseinek ismerete	Instrukció alapján részben önállóan	Empátia, odafigyelés másokra Konfliktuskezelés Kooperativitás Tolerancia Önállóság Céltudatosság Kudarcátűrés A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása	Online katalógust használ.
Kiválasztja a feladat megoldására alkalmas eszközöket a vendégtér, a szerviztér és a termelők egyszerű eszközei közül és használja azokat.	A vendégtér, a szerviztér és a termelők egyszerű eszközeinek ismerete	Instrukció alapján részben önállóan		
A vendégteret felteríti egyszerű terítéssel, és a szervizteret felkészíti az üzemeltetésre.	Az éttermi alapterítés formái és a szerviztér előkészítésének 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, felismeri, megnevezi és leírja az alapfűszereket és az alapízeket.	Száritott és friss fűszernövények, ízesítők	Instrukció alapján részben önállóan		
Megismeri, megnevezi és leírja az alapvető konyha-technológiai műveleteket, eljárásokat.	Ételkészítési alpműveletek	Instrukció alapján részben önállóan		
Felhasználás előtt ellenőrzi a nyersanyagok tárolását és minőségét. A nyersanyagokat a receptúrának megfelelően kiméri.	Cukrászati nyersanyagok tárolása Minőségre vonatkozó követelmények Mérési műveletek Tömeg, űrtartalom, mértékegységek átváltása Tárazás	Instrukció alapján részben önállóan		

Cukrászati alaplőveleteket (előkészítő, tésztaelőkészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelékkelkészítő, 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 csomagosítása Vendégbejelentkező zéssel kapcsolatos teendők Cardex, kulcskártya Szállodabemutató Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök	Instrukció alapján részben önállóan		

A tantárgy témakörei

A cukrászati termelés alapjai 108 óra

A cukrászüzem helyiségei, munkaterületei

A cukrászati termelés élelmiszerbiztonsági és környezetvédelmi követelményei

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

A cukrászati termelés eszközei, berendezései, gépei, balesetvédelmi előírásai

Cukrászati alaplőveletek idegen nyelvű elnevezései

Cukrászati alaplőveletek 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

Az ételkészítés alapjai **108 óra**

Baleset- és tűzvédelmi szabályok Hi-
giéniai 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

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 koktélokat kevernek és egyszerű, asztalnál elkészíthető ételeket készítenek.

A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai

108 óra

A turisztikai és szálláshelyi alapismereteken belül a tanuló megismeri a Nemzeti Turizmus-fejlesztési 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 Rendezvény-
turizmus

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

Turisztikai technikus – középszintű képzés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összórászáma:

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.

Beszerzés és értékesítés

108/108 óra

11. évfolyam

72 óra

12. évfolyam

36 óra

1/13. évfolyam

108 óra

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 megalkossák termékalkotóként Magyarországot turisztikai attrakcióit és egyéb kínálati elemeit, s ezekből belső, beutaztatási turisztikai árualapot, a magyarok által leglátogatottabb desztinációk attrakcióiból pedig kiutaztatási árualapot tudjanak létrehozni és értékesíteni.

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 együttmű- ködésre. Hozzáállásában igyekező Udvarias, előzékeny	Készség szinten használ irodai alap- szoftvereket (táblá- zatkezelő, szöveg- szerkesztő).
Utazást tervez me- netrendtervezőkkel, szállást foglal szál- lásfoglaló portálo- kon keresztül.	Menetrend- és út- vonaltervezők hasz- nálata Szállásköz- vetítő oldalak hasz- nálata Légitársasá- gok weboldalainak használata	Teljesen önállóan	Törekszik a munka- védelmi előírások maradéktalan betar- tására.	Készség szinten használ internetes útvon- és menet- rendtervező prog- ramokat, szállásfog- laló portálokat.
Információt nyújt az ügyfeleknek az utazási irodai se- gédanyagok alap- ján.	Utazási prospektu- sok, programfüze- tek, műsorfüzetek szakszerű ismerete	Teljesen önállóan		

A tantárgy témakörei

Utazásszervezés 8 óra

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

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

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)

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.

Globális helyfoglalási rendszerek **15 óra**

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

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

Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok **21 óra**

A repülőjegy-foglalás módja, menete
A repülőjegy értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások foglalásának lehetőségei (autóbérlés, biztosítás, szállásfoglalás)

Speciális szolgáltatások **108/108 óra**

11. évfolyam	72 óra
12. évfolyam	36 óra
1/13. évfolyam	108 óra

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.

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Utazási ajánlat bemutatása során a megrendelés felé tereli a potenciális ügyfeleket.	Fogyasztótípusok Fogyasztói magatartást befolyásoló tényezők	Instrukció alapján részben önállóan	Alkalmazkodás Empátia De-centrálás Nézőpontváltás Ko-operativitás Kezdeményező-készség Önkifejezés	
Szakmai partnereivel korrekt együttműködést alakít ki.	Viselkedéskultúra az üzleti életben Üzleti titoktartás	Instrukció alapján részben önállóan		
Kezeli a stresszhelyzeteket.	Az emberi kapcsolatok pszichológiai alapjai	Instrukció alapján részben önállóan		

A tantárgy témakörei

Bevezetés a pszichológiába

27 óra

A gondolkodás folyamata, intelligencia, kreativitás, érzelmek, motiváció, önismeret, stressz-kezelés, a személyiségfejlődés lépései

Erkölc, üzleti etikett és kommunikáció Erkölcsi szabályok, normák 27 óra

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

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

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

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 Tolerancia Önbecsülés Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	Készség szinten használ irodai alapszoftvereket (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 akciókat 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		

A tantárgy témakörei**6 óra****Marketingkommunikáció**

A marketingkommunikáció célja, eszközei

Reklám**8 óra**

A reklám fogalma, fajtái, tervezése

A reklám gazdasági és társadalmi hatásai

Reklámtorta

<i>Személyes eladás</i>	<i>18 óra</i>
A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága A személyes eladás lehetőségei a turizmusban	
<i>Eladásösztönzés</i>	<i>16 óra</i>
Fogyasztókra és kereskedőkre irányuló eszközök Az értékesítésösztönzés tervezése Eladásösztönzés lehetőségei a turizmusban	
<i>PR – Public Relation A PR fogalma, cél- csoportjai</i>	<i>8 óra</i>
Belső és külső PR Corporate Identity	
<i>Modern marketingkommunikációs eszközök</i>	<i>18 óra</i>
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	
<i>Direkt marketing</i>	<i>6 óra</i>
A direkt marketing sajátosságai, módszerei Az adatbázis szerepe GDPR – Adatvédelem	
<i>Közösségi média</i>	<i>28 óra</i>
A közösségi média szerepe a turizmus területén A PESO-modell A közösségi média lehetőségei: Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvisor	

Szállodai tevékenység	273 óra
11. évfolyam	108 óra
12. évfolyam	72 óra
13. évfolyam	93 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A szállodai tevékenységek tantárgy célja, hogy a tanulók elsajátítsák mindazon ismereteket, melyek alapján a vendégek részére információkat tudnak nyújtani a szálloda szolgáltatásairól, azokat értékesíteni is tudják. A vendég szállodában történő tartózkodásával kapcsolatos feladatokat végre tudják hajtani. Ismerjék a szállodák kialakításának feltételeit, a szervezeti felépítést, munkaköröket. Ismerjék az értékesítés új formáit, az árpolitika fajtáit és a minőségbiztosítás új rendszerét. A vendégpanaszok, észrevételek, rendkívüli események esetén szükségszerűen tudják kezelni. Szükség esetén a különböző jegyzőkönyveket el tudják készíteni.

A tantárgy témakörei

A szállodaipar alapjai és működési keretei **108 óra**

- A kereskedelmi szálláshelyek fogalma és típusai
- Szállodatípusok és a szálláshelyek csoportosítása
- A szállodák kategorizálása és minősítési rendszerei
- A szálloda működésének tárgyi feltételei (épület, infrastruktúra, szobatípusok)
- A szálloda működésének személyi feltételei
- A szálloda szervezeti felépítése és a munkakörök rendszere
- A szállodai részlegek feladatai és együttműködése
- Vendégkör, vendégtípusok és vendégigények
- Szállodai szolgáltatások rendszere
- A szállodák árképzési alapelvei
- A szálláshelyek működésére vonatkozó alapvető jogszabályok

A szálloda operatív működése és szolgáltatásai **72 óra**

- A vendégciklus szakaszai a szállodai működésben
- Front office működése és napi operációja (recepció, concierge feladatok)
- Szobakiadás gyakorlata és a vendégfogadási folyamatok
- Housekeeping tevékenységek és szobastandardok
- Takarítási típusok, turnusváltás és szobastátusz kezelése
- Az F&B részleg működése (reggeli, szobaszervíz, éttermi együttműködés)
- Konferenciaszolgáltatások és rendezvények lebonyolítása
- Egyéb kiegészítő és járulékos szállodai szolgáltatások

Szállodaüzemeltetés, menedzsment és modern működési trendek **93 óra**

- A szállodaüzem irányítása és vezetése
- A szállodai ügyvitel és működtetési folyamatok
- Az elszállásolással és szolgáltatásértékesítéssel kapcsolatos adminisztráció
- A szálláshelyek marketingtevékenysége és értékesítési csatornái
- Új értékesítési formák és online értékesítési platformok
- Fenntarthatóság és környezetvédelem a szálloda működésében
- Munkavédelem, egészségvédelem és biztonság a szállodai munkavégzés során
- Digitális megoldások és innovációk a szállodaiparban (pl. online foglalási rendszerek, automatizált vendégkiszolgálás)

Szállodai adminisztráció	134/134 óra
11. évfolyam	36 óra
12. évfolyam	36 óra
13. évfolyam	62 óra
1/13. évfolyam	72 óra
2/14. évfolyam	36 óra

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.

A tantárgy témakörei

<i>Irodai és digitális adminisztráció</i>	<i>18 óra</i>
Szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok használata	
Elektronikus levelezés alkalmazása az ügyintézés során	
Árajánlatok, visszaigazolások készítése magyar és idegen nyelven	
Megrendelések rögzítése és kezelése	
Szállodai informatikai rendszerek (Front Office szoftverek) használata	
Online foglalási rendszerek alkalmazása	
<i>Foglaláskezelés és vendégadat-adminisztráció</i>	<i>18 óra</i>
Foglalások rögzítése és nyilvántartása	
Egyéni és csoportos foglalások kezelése	
Foglalások módosítása, törlése és visszaigazolása	
Vendégadatok rögzítése és kezelése	
Adatvédelmi előírások és a GDPR alapelveinek alkalmazása	
<i>Vendégfogadás és szállodai működési adminisztráció</i>	<i>18 óra</i>
Érkezési (check-in) és távozási (check-out) adminisztráció	
Vendégek azonosításával kapcsolatos feladatok- (VIZA)	
Szobastátusz nyilvántartása és kezelése	
Kapcsolattartás és egyeztetés a housekeeping és más részlegekkel	
<i>Pénzügyi adminisztráció és számlázás</i>	<i>18 óra</i>
Számlák és bizonylatok kiállítása és kezelése	
Bizonylatok formai és tartalmi követelményei	
Szigorú számadású bizonylatok kezelése	
Előlegek és letétek adminisztrációja	
Fizetési módok alkalmazása (készpénz, bankkártya, átutalás, SZÉP-kártya)	
Készpénzes és készpénz nélküli fizetési folyamatok szabályai	
<i>Dokumentumkezelés és nyilvántartások</i>	<i>31 óra</i>
Digitális és papíralapú nyilvántartások vezetése	
Ügyiratok csoportosítása és kezelése	
Szerződések adminisztrációja	
Napi jelentések készítése	
<i>Jelentések, jegyzőkönyvek és jogi szabályozás</i>	<i>31 óra</i>
Vendégforgalmi adatok rögzítése	
Statisztikai adatszolgáltatás és jelentések készítése (pl. NTAK, KSH)	
Jegyzőkönyvek formai és tartalmi követelményei	
Fogyasztóvédelmi szabályok és jogorvoslati lehetőségek	
A Békéltető Testület szerepe	
Balesetvédelem, munkavédelem és tűzvédelem alapjai	

Szállodai kommunikáció

170/170 óra

11. évfolyam

36 óra

12. évfolyam

72 óra

13. évfolyam

62 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A szállodai kommunikáció tantárgy célja, hogy a tanulók elsajátítsák azon ismereteket, hogy a vendég részére értékesíteni tudják a szálloda saját szolgáltatásait, és más egyéb szolgáltatásokat. A vendéggel és a belső részlegekkel történő információ átadást biztosítják. Elsajátítják a kommunikáció alapvető szabályait és technikáit. Rendkívüli esetekben a vendég és a szálloda érdekeit is szem előtt tartva tud intézkedni. Szükség esetén a különböző jegyzőkönyveket el tudják készíteni.

A tantárgy témakörei

Vendégfogadás és információnyújtás a szállodában

18 óra

- Elvárások a szállodai dolgozóval szemben (megjelenés, viselkedés, kommunikáció)
- A vendégek fogadása és üdvözlése
- Információnyújtás a szállodai és helyi programokról
- Vendégregisztráció és tájékoztatás
- Idegen kultúrák szokásai
- Kultúrközi kommunikáció a szállodai munkában

Kapcsolattartás a vendégekkel és a szálloda részlegeivel

36 óra

- Kommunikáció a vendéggel érkezés előtt
- Kommunikáció a vendéggel érkezéskor
- Kommunikáció a vendéggel a szállodai tartózkodás alatt
- Kommunikáció a vendéggel távozáskor és távozás után
- Kapcsolattartás a szálloda különböző részlegeivel
- Telekommunikációs eszközök használata (telefon, e-mail, belső kommunikációs rendszerek)
- Online vendégkommunikáció (foglalási platformok, üzenetküldő rendszerek)

3. Rendkívüli helyzetek kezelése és panaszkezelés

18 óra

- Eljárási rend rendkívüli események esetén
- Panaszkezelés alapelvei és kommunikációja
- Jegyzőkönyv készítése és kötelező tartalmi elemei
- A szálloda kártérítési felelőssége
- A vendég kártérítési felelőssége
- Viselkedési szabályok a szállodában
- Szituációs gyakorlatok rendkívüli helyzetek kezelésére

Szállodai kommunikációs helyzetgyakorlatok

62 óra

- Szállodai szoftver használata kommunikációs helyzetekben
- Foglалás visszaigazolása
- Vendég érkeztetése és elutaztatása

- Vendég áthelyezése
- Információnyújtás a vendég számára
- Vendégtájékoztatás programokról és szolgáltatásokról
- Vendégreklamáció kezelése
- Online vendégértékelések kezelése és megválaszolása
- Együttműködés a szálloda részlegeivel
- Műszakváltás és napi zárás kommunikációs feladatai

**TURISZTIKAI TECHNIKUS – TURISZTIKAI
SZERVEZÉS MEGNEVEZÉSŰ TANULÁSI TE-
RÜLET HELYI TANTERVE
A SZÁLLODA 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.

Üzleti menedzsment a turizmusban

93/93 óra

13. évfolyam

93 óra

2/14. évfolyam

93 óra

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 bérézés 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.

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 bevételtervezés folyamata A bevétel bizonylatjai Elszámoltatás Fizetési módok Pénzügyi elszámolás	Instrukció alapján részben önállóan	Kooperativitás Szabálykövetés Önállóság Céltudatosság Összefüggések felismerése	Készség szinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).
Kialakítja és fenntartja a kapcsolatot a hatóságokkal.	Szakhatósági ellenőrzés	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		

A tantárgy témakörei

88 óra

Bevételegazdálkodás

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

88 óra

Létszám- és bér-gazdálkodás 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

Vezetés a gyakorlatban

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

93 óra

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

A tantárgy tanításának fő célja

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.

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 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 alkalmazásokat (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).

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

A tantárgy témakörei

7 óra

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

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

Szervezeti marketing

Szervezeti vásárlók, szervezeti piacok fajtái és sajátosságai

Beszerezési helyzetek, ipari vevők, viszonteladók

A viszonteladók csoportosítása

7 óra

Piackutatás

A piackutatás fogalma

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

7 óra

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

Turizmus marketing

HIPI-elv

Szegmentáció a turizmus területén

Utazási döntés folyamata, modellje

A turisztikai termék életgöribéje

Turisztikai imázs, elosztási csatornák a turizmusban

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

Protokoll

62/62 óra

13. évfolyam

62 óra

2/14. évfolyam

62 óra

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 tantárgy témakörei

Etikett és protokoll

31 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

Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll

31 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

Országismeret**206/206 óra****11. évfolyam****72 óra****12. évfolyam****72 óra****13. évfolyam****62 óra****2/14. évfolyam****206 óra****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 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 témakör esetében lehet az intézmény székhelyét felölelő desztinációra vagy régióra és Budapestre koncentrálni.

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Bemutatja és leírja Magyarország kulturális értékeit.	A városi, műemlék-, örökség- és vallási turizmus helyszínei	Instrukció alapján részben önállóan	Figyelem, odafigyelés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Koooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	Hatékonyan használja információgyűjtésre az internetes böngészőket és közösségi oldalakat.
Ismerteti és leírja az egészségturizmus helyszíneit Magyarországon.	Gyógyturizmus: gyógyvizek, gyógytényezők elhelyezkedése, jellemzői, hozzájuk kapcsolódó szegmensek	Teljesen önállóan		
Bortúrát szervez.	Borvidékek ismerete Az adott borvidék kínálata bor- és gasztroturizmus szempontjából	Instrukció alapján részben önállóan		
Megalkot és felépít egy tematikus utat a szegmenseknek megfelelően.	Fogyasztók csoportosítása, a fogyasztótípusokhoz igazodó turisztikai termék, a választott desztináció földrajzi ismerete, turisztikailag lényeges vonzerők ismerete, az útvonaltervezés módja és szempontjai	Teljesen önállóan		Készség szinten használ internetes útvonal- és menetrendtervező programokat.

A tantárgy témakörei

Magyarország általános idegenforgalmi-természeti adottságai **24 óra**

Magyarország domborzata, vízrajza, közúthálózata, idegenforgalmilag kiemelkedő települései

Természeti adottságok: az ország fekvése, domborzati viszonyok, vízrajz, gyógy- és termálvizek, éghajlat, növényzet és állatvilág, egyéb természeti adottságok (nemzeti parkok, természetvédelmi területek, arborétumok, barlangok stb.)

A közlekedés szerepe az idegenforgalomban **24 óra**

A magyarországi közlekedés főbb jellemzői

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

A közlekedés ágazatai: közúti-, vasúti- és légi- és víziközlekedés, illetve ezek speciális lehetőségei az idegenforgalomban

Magyarország világörökségei **24 óra**

Természeti világörökség: Aggteleki- Karszt, Hortobágyi Nemzeti Park

Kulturális világörökség: Budapest Duna-menti panorámája és az Andrássy út, Hollókői Ófalú, Pannonhalmi Bencés Főapátság, Pécsi Ókeresztény Sírkamrák

Kulturtáj: Fertő-Hanság Nemzeti Park, Tokaji Borvidék

Szellemi világörökség

Turisztikai térségek **72 óra**

Balaton turisztikai térség

Budapest környéke turisztikai térség

Bük–Sárvár turisztikai térség

Debrecen és térsége turisztikai térség

Győr–Pannonhalma turisztikai térség

Gyula és térsége turisztikai térség

Mátra–Bükk turisztikai térség

Pécs–Villány turisztikai térség

Sopron–Fertő turisztikai térség

Szeged és térsége turisztikai térség

Tokaj és Nyíregyháza turisztikai térség

Nemzeti örökség és kulturális értékek **62 óra**

Nemzeti Parkok

Hungarikumok

NÖF - Nemzeti Örökségvédelmi Fejlesztési Nonprofit Kft.

Nemzeti Emlékhelyek

Történelmi emlékhelyek

Turizmus rendszere	175/175 óra
9. évfolyam	36 óra
10. évfolyam	36 óra
11. évfolyam	36 óra
12. évfolyam	36 óra
13. évfolyam	31 óra
2/14. évfolyam	175 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A turizmus rendszere tantárgy oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók a gazdasági folyamatokon keresztül megismerjék a turizmus rendszerének összefüggéseit. Elsajátítsák a turizmus alapfogalmait, formáit és az utazási szokások változásait. Ismerjék a turizmus intézményrendszerét, kövessék a turisztikai piac trendjeit, tendenciáit. Legyenek tisztában az ország turisztikai termékkínálatával és turisztikai fejlesztési lehetőségeivel.

A tantárgy témakörei

Turizmus rendszere **72 óra**

Turizmus rendszere, annak elemei
 Kereslet, kínálat
 Turisztikai termék
 Turisztikai fogadóképesség
 Turisztikai infra- és szuprastruktúra
 A hazai turizmus természeti és ember alkotta kínálata
 Turizmus formái
 Turizmus intézmény és kapcsolatrendszere
 Hazai turizmus helyzete. Turisztikai trendek, tendenciák.
 Fenntarthatóság
 Fogyasztóvédelem

Kulturális turizmus **18 óra**

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 frekventált templomok, vallási rendezvények, Magyarország zarándokútjai
 Rendezvényturizmus: turisztikailag jelentős fesztiválok, rendezvények Kulturális élményszerzés

Egészségturizmus **18 óra**

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

Magyar és nemzetközi gasztronómia **18 óra**

- Étkezési szokások, terítékek, terítés szabályai

- Felszolgálat szabályai
- Italismeret
- Menü- és italsorok összeállításának ismérvei, gyakorlata

- Vendéglátó üzlettípusok
- Magyar konyha
- Kulináris sajátosságok Magyarországon
- Ünnepekhez kapcsolódó étkezési szokások

Bor- és gasztroturizmus 18 óra

Borvidékek: a 22 magyar borvidék

Borturizmus: a bor mint turisztikai termék: pincelátogatás, borkóstoló, borút, borfesztivál, borestek

Gasztroturizmus: a gasztroturizmusban részt vevők csoportosítása, gasztrofesztiválok

Vonzóerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások keretében 31 óra

Turisztikai termékek

Tematikus utak

A városlátogatások alkalmával bemutatott attrakciók, vidéki tematikus utak és azok vonzóerői: Hop on Hop off városnéző buszok és gyalogos vezetések Budapesten

Városbemutató kisvonatok

Villány-siklói borút

Palóc út stb.

Portfólió tantárgy

31/31 óra

13. évfolyam

31 óra

2/14. évfolyam

31 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy célja, hogy a tanuló megtanulja önállóan gyűjteni, rendszerezni és bemutatni a szállodai szolgáltatásokkal kapcsolatos szakmai információkat, valamint ezeket a tapasztalatokat portfólió formájában dokumentálja. A tantárgy fejleszti a szakmai íráskészséget, reflektív gondolkodást és digitális dokumentációs kompetenciákat, biztosítva a gyakorlati és elméleti tudás összekapcsolását a szállodai szervező szakmai környezetében.

A tantárgy témakörei

Portfólió elkészítése

31 óra

- Portfólió célja és szakmai követelményei
- Információgyűjtés és szállodák bemutatása
- Dokumentumkészítés és gyakorlati portfólióépítés
- Portfólió bemutatása és értékelés

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 technikumi 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 technikusi 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

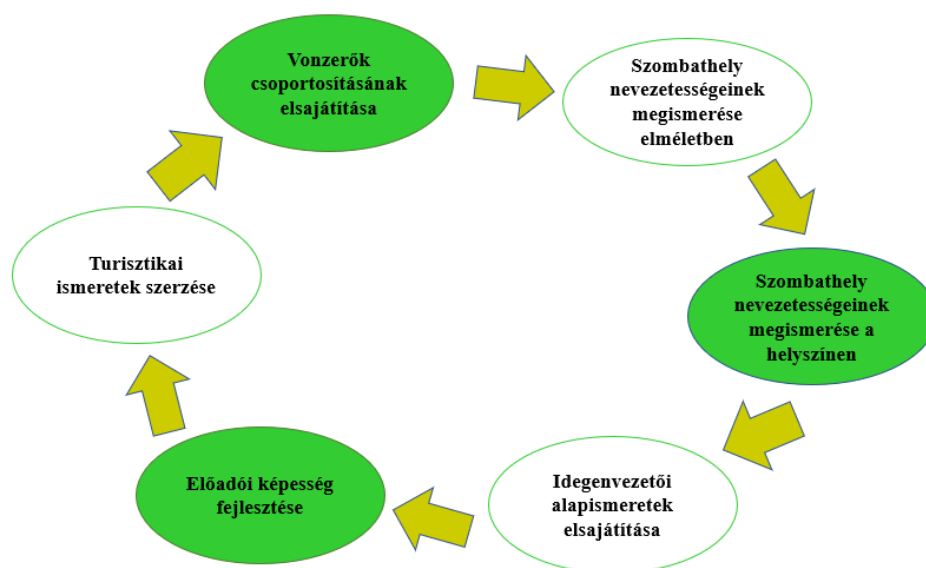
jobb kommunikációs képességekkel rendelkezünk. E projekt megvalósítása több területen is fejleszti a diákok képességeit.

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 rész-feladat	Képességek, készségek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Lehetőségek keresése	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 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 projekt munka 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 szabályainak, formai követelmények betartására.	Önállóan készíti el az instrukciók alapján kiadott feladatot szövegszerkesztő program használatával.
Előadásmód, kommunikáció	Napi munkatevékenysége során az üzleti érintkezés szabályai szerint	Ismeri az alapvető nyelvi, írásos és szóbeli kommunikációs elvárásokat és	Empatikus munkatársaival és a vendégekkel szemben, nyitott és érzékeny a	Betartja az alapvető kommunikációs és viselkedési szabályokat.

	kommunikál magyar és legalább egy idegen nyelven a munkatársaival, a vendégekkel.	normákat magyar és a tanult idegen nyelven.	kommunikációs elvárásokra.	
--	---	---	----------------------------	--

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 higiéniája 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 munkasztalok
- 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 termék-készítés során, tésztákat gyúr, kever, habot ver, kinyújtja, darabolja, kikeni, 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 munkatevékenység 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 vendéglátástudásriztikához 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, táblázatalkotásával, 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 szakszerű tárolásánál.	Instrukciók alapján végzi a nyersanyagok helyes, szakszerű tárolását.
8	A receptúrában szereplő mennyiségeket ki-méri.	Ismeri a tömeg és űrtartalom mértékegységeket, a mértékegységek átváltását, a tárazás 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 projekt munka 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 alapterítést.

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 felszolgálási módban felszolgálja.	svájci felszolgálási mód szabályait.	legudvariasabb magatartást tanúsítani.	vendégfogadás és az étel- és ital felszolgálás 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 készíti (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 termékhez készítéshez 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 alaplőveleteket végez (előkészítő műveleteket, tésztakészítő, tésztafeldolgozó sütő, töltelőkészítő, 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 alaplőveletek alapján önállóan készíti a megismert termékeket.
		egyszerűbb termékek előállítását. Ismeri a termékekhez tartozó töltelők készítését, felhasználását, a termék betöltését, befejező műveleteit a kreatív díszítés alapjait.		
18	Konyhatechnológiai alaplőveleteket (sütés, főzés, párolás, pirítás, grillezés) végez.	Ismeri a konyhatechnológiai alaplőveleteket	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, ízjellemzőivel 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.	Különbféle konyha-technológiai 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 árukinálata, 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 árukinálatra.	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, menetrendszervező, 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	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.	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.	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.	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.
6	Biztosítást köt, valutát vált, városkártyákat értékesít, vízumügyintézésrel foglalkozik a vendégek kérése, megrendelése alapján.	Ismeri az utazási irodák egyéb tevékenységeit, az azokhoz kapcsolódó ügyintézés munkafolyamatait.	Törekszik ismereteinek folyamatos bővítésére, a tevékenységek elvégzéséhez szükséges végzettségek megszerzésére, ismereteinek rendszeres használatára.	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.
7	Pénzforgalmi dokumentumokat, nyomtatványokat, bizonylatokat kezel hagyományos és elektronikus formában, készpénzes és	Ismeri a bizonylatolásra vonatkozó jogi előírásokat, a vállalat belső szabályozását. Alkalmazói szinten ismer legalább egy értékesítéshez	Törekszik a szabálykövető, precíz, pontos munkavégzésre, szoftverek kezelése közben az adatok pontos kezelésére.	Betanítás után önállóan képes használni az adott szállodai és utazási irodai szoftvert.
	készpénzkímélő eszközökkel fizettet.	használt szoftvert.		

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

11	Előkészíti a partnerszerződéseket 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 alaposan 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 egyeztet a megrendelt szolgáltatásokat, a visszaigazolás 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 hatósággal.

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 között. 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 támogatónan segíti.	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 turizmus területén.	Mélyreható kutatások alapján segíti a vállalat marketing tervezését, munkájára igényes, pontos, precíz, alapos. A marketing stratégia kialakítása során törekszik a célok szakszerű megfogalmazására, a stratégiák kialakításakor messzemenőig figyelembe veszi a külső és belső tényezőket, azokhoz alkalmazkodik.	Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez kutatásokat, felősségteljesen 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 attitűdjével.	
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 marketing-terv 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 élet helyzetben 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 élet helyzetben 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	Felkészül a turisztikai szervező által meghatározott és összeállított utazásra. Tájékozódik a desztinációról, a helyi attrakciókról, közlekedésről, időjárásról, programokról a világháló segítségével. Szelektálja és rendszerezi a megszerzett adatokat, a számára fontosakat felhasználja utazásai során.	Ismeri az internetes keresők használatát, alkalmazások telepítésének módját saját eszközére (számítógép, okos telefon). Ismeri az adatok közötti szelekciós folyamatot, az adatbiztonságot.	Igyekszik ismereteit folyamatosan bővíteni az internetes források segítségével, naprakész tudásának fenntartására törekszik a desztinációval kapcsolatban.	Önállóan bővíti ismereteit, fejleszti tudását. Ellenőrzi az összegyűjtött adatok, információk mennyiségét és minőségét, felelősen használja a megszerzett és a rendelkezésre álló adatokat.
2	Fogadja a turistákat, gondoskodik az indulás előtt a	Ismeri az indulás előtti idegenvezetői feladatokat, (utasok	Törekszik az utas fogadásakor arra, hogy az utazók	Önállóan ellenőrzi az utazás megkezdéséhez

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

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, viselkedéskultúráját.	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 feleltetése 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, hazatérésükor 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 élménydús ott tartózkodásáért, szolgáltatások igénybevételéért.
10	A szervezett utazások során fakultatív programokat ajánl és vállalja 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, fizetetés 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, szervezésük során 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 bonnyolítja 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 szervezeten irányítási lehetőségeket. Ismeri a működési sztemderdeket, azok kidolgozását és ellenőrzését. Ismeri és alkalmazza a csapatépítés, tréningek, motiváció lehetőségeit.	Vezetőként törekszik a lehető leghatékonyabb szervezetre 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 maxmálisan 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 munkaszerveződés fogalmát, a benne foglalt kötelező tartalmi elemeket. Ismeri a munkabeosztás, a munkavállalók védelmének fogalmát, a bérezés alapjait, a bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatait.	Szaktudásában törekszik a maximális pontosságra, ismereteinek kellő mértékű bővítésére és mélyítésére. Munkáltatójával szemben él a jogai- val.	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 vizsgatervtevékenység leírása

A) vizsgarész: Konyhatechnológiai tevékenység:

Szakmai területenként 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 tanuló társaira, 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 fánkocskák 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 megteríti 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. Eszztétikus 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, kiemléseket tartalmaz. A képek és a forrásmegjelölés mellékletben szerepeltethetők 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
---------------------------------	-----------	------------------	--

Turizmusvendég- látás 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 map-pába 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 autóbuszos 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, autóbuszos 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, autóbuszos 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 program-csomagjának forgatókönyve alapján az idegenvezetői jelentés elkészítése.	Tartalmi követelmények: - fedőlap készítése (cím, készítő megnevezése, készítésének dátuma) - Megrendelő adatai - Idegenvezető adatai - Partneriroda adatai - A csomagtúra 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

	- 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: - A vizsgafeladatban meghatározott betűtípus, betűméret, sortávolság, szövegtörzs formázása - A szövegtörzs értelemszerű tagolása - Helyesírás	5
Az utazás alatt történt rendkívüli eseményről jegyzőkönyv készítése.	Tartalmi követelmények: - 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 tény-szerű 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: - Jegyzőkönyv formátumának való megfelelés - Ésszerű szövegtagolás alkalmazása	3

Az utazás előtt átadott idegenvezetői ellátmánnyal való elszámolás elkészítése az út során felmerült költségekről.	Tartalmi követelmények: - Az út adatainak megadása (Út megnevezése, pozíciószáma) - Idegenvezető adatainak megadása (név, elérhetőség) - Utazás előtt felvett ellátmány, készenléti pénz 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: - Elszámolás formátumának való megfelelés - Táblázatok beszúrása, formázása	3
A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó által létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti	- Mappa létrehozása - Mappa elnevezése a vizsgafeladatban megadottak szerint - Fájlok mentése	2
A számítógépen elkészített munkáját ki nyomtatja és összetűzi vagy irattartóba rendezi és átadja a vizsgabizottságnak.	- 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	- A vizsgahelyszín adottságaitól függő, 15 perces gyalogos idegenvezetés tartalmassága - A tanult idegen nyelvi kommunikáció (fogalmazás, nyelvi helyesség, kiejtés, szókincs, folyamatos kommunikáció, stb.) - Kommunikáció (kapcsolattartás a csoporttal, határozottság, hangereő, 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)	- 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, hangereő, 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	- 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	- Az idegenvezetői feladat jellegéhez igazodó öltözet - Az időjárási viszonyoknak megfelelő öltözet - Személyi higiénia, ápolt külső	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 ajánlattévő 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 program-csomagjához előkalkuláció készítése.	- 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 egy-ágyas 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 program-csomaghoz kapcsolódó forgatókönyv készítés az idegenvezető részére	a csoport azonosítására szolgáló legfontosabb adatok feltüntetése	10
	- 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

	- 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, kontakt-személy feltüntetve - az árban szereplő belépők helyszínen történő fizetése ellátmányból	
	fontos információk, utasítások, átadott anyagok	10
	- 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 ajánlattételi levél elkészítése a külföldi partner részére a tanult idegen nyelven.	Ajánlattételi levél külföldi partnernek idegen nyelven	20
	- 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	- 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	- Ismerteti az utazás legfontosabb jellemzőit: időpont, utazás módja, utazási eszköz szálláshely típusa, el látás 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 repülőszállítás, 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: --

