# Szakmai Képzési program

**a**

# TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS

# ágazathoz tartozó

**5 1015 23 07**

# Turisztikai technikus - turisztikai szervező SZAKMÁHOZ

1 A SZAKMA ALAPADATAI

* 1. Az ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás
  2. A szakma megnevezése: Turisztikai technikus
  3. A szakma azonosító száma: 5 1015 23 07
  4. A szakma szakmairányai: Idegenvezető; Turisztikai szervező
  5. A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
  6. A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
  7. Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás
  8. Kapcsolódó részszakmák megnevezése: —

2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA

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 tekint- ve az órakeretnek minimálisan hány százalékát kell gyakorlati körülmények között (tanmű- helyben) oktatni.

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

**A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszáma évfolyamonként**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Évfolyam*** | ***9.*** | ***10.*** | ***11.*** | ***12.*** | ***13.*** | ***A képzés összes óraszáma*** | ***1/13. I. félév*** | ***1/13. II. félév*** | ***1/14. I. félév*** | ***1/14. II. félév*** | ***A képzés összes óraszáma*** |
| Évfolyam összes óraszáma | **288** | **360** | **468** | **310** | **682** | **2108** | **1008** | | **1085** | | **2093** |
| **1. IKT a turizmusban** | **(36)1** | **(36)1** | **0** | **0** | **0** | **72** | **(72)2** | | **0** | | **72** |
| Digitális eszközök a turizmusban |  | | | | | | | | | | |
| Digitális tananyagtartalmak alkalmazása |
| Digitális eszközök a vendéglátásban |
| Turisztikai ajánlatok készítése word-ben és powerpoint-ban |
| Árkalkulációk készítése excel-ben |
| Katalógusok, reklámanyagok készítése számítógépen |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. Vendéglátó értékesítés elmélete és gyakorlata** | **108(3)** | **108(3)** | **0** | **0** | **0** | **216** | **72(2) x2** | **0** | **0** | **72** |
| Munkabiztonság és egészségvédelem |  | | | | | | | | | |
| Felszolgálási ismeretek |
| Felszolgálás lebonyolítása |
| Kommunikáció és vendégkapcsolatok |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. Ételkészítési ismeretek elmélete és gyakorlata** | **72(2)** | **72(2)** | **0** | **0** | **0** | **144** | **(144)4x2** | **0** | **0** | **144** |
| Munkabiztonság és egészségvédelem |  | | | | | | | | | |
| A cukrászati termelés alapjai |
| Ételkészítés és ételismeret |
| Konyhatechnológiai alapismeretek |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. Szakmai idegen nyelv** | **0** | **0** | **0** | **0** | **124(4)** | **124** | **144(4)** | **124(4)** | **268** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5. Turizmus alapjai és turisztikai szolgáltatások** | **0** | **72(2)** | **108(3)** | **0** | **0** | **180** | **144(4)** | **62(2)** | **206** |
| A turizmus rendszere |  | | | | | | | | |
| Kiemelt turisztikai termékek |
| Attrakciók rendszere, vonzásköre |
| Szálláshelyek fajtái, jellemzőik |
| Vendéglátóhelyek fajtái, jellemzőik |
| Közlekedési ismeretek – vizi, légi, közúti és vasúti közlekedés |
| A közvetítő szektor |
| Utazások fajtái |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6.  Turizmus és kultúra** | **72(2)** | **72(2)** | **72(2)** | **155(5)** | **186(6)** | **557** | **288(8)** | **217(7)** | **505** |  |
| Nemzetközi turizmus és kultúra |  | | | | | | | | |  |
| * legfontosabb nemzetközi turisztikai desztinációk |  |
| * kultúrák és vallások |  |
| * művészeti és építészeti stílusok |  |
| * nemzetközi protokollszabályok |  |
| * nemzetközi gasztronómia |  |
| Hazai turizmusföldrajz és kultúra |  |
| * hazai régiók és látnivalók |  |
| * gyógyvizeink |  |
| * borturizmus |  |
| * nemzeti parkok és világörökség helyszínek |  |
| * néprajzi örökségeink |  |
| * magyar gasztronómia |  |
| * magyar kultúra és örökség, Hungarikumok |  |
| Kommunikáció és viselkedéskultúra |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7.  Marketing, reklám és ügyfélkapcsolatok** | **0** | **0** | **36(1)** | **0** | **93(3)** | **129** | **0** | **124(4)** | **124** |
| A marketing alapjai |  | | | | | | | | |
| Marketing stratégia kialakítása |
| Piackutatási módszerek |
| Brand marketing |
| Turizmus marketing |
| Reklám és vásárlásösztönzés |
| Direkt marketing és PR |
| Személyes eladás és eladásösztönzés |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **8.  Az utazásszervezés munkafolyamatai** | **0** | **0** | **108(3)** | **0** | **124(4)** | **232** | **0** | **36(2)** | **186(6)** | **222** |
| Utazásszervezés és útvonaltervezés |  | | | | | | | | | |
| Utazási szolgáltatókkal történő kapcsolattartás |
| Ajánlatkérések |
| Részvételi díj kiszámítása |
| Ajánlatkészítés |
| Utazási dokumentumok készítése |
| Utazások lebonyolítása |
| Utókalkuláció készítése |
| Minőségbiztosítás |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9.  Utazási irodai értékesítés** | **0** | **0** | **72(2)** | **124(4)** | **0** | **196** | **0** | **72(4)** | **155(5)** | **227** |
| Utazási csomagok értékesítése |  | | | | | | | | | |
| Szálláshely értékesítés |
| Repülőjegyek és menetjegyek értékesítése |
| Biztosítások értékesítése |
| Valutaváltási tevékenység |
| Az értékesítés viselkedési szabályai |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10. Utazási iroda menedzsment** | **0** | **0** | **72(2)** | **31(1)** | **155(5)** | **258** | **0** | **36(2)** | **217(7)** | **253** |
| Utazási iroda alapításának jogi alapjai |  | | | | | | | | | |
| Szerződések |
| Üzletágak |
| Munkaviszony, munkakörök |
| Bevételek |
| Kiadások |
| Költséggazdálkodás |
| Humán erőforrás gazdálkodás |
| Üzleti kommunikáció |

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

# IKT a turizmusban 72 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók legyenek képesek a vendéglátás és turizmus terü- letén alkalmazott informatikai eszközöket használni, s így betekintést kapjanak a vendéglátás- ban és a turizmusban használt készletgazdálkodási, ügyviteli, számlázási szoftverek működés- ének 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-, értékesí- tési és ügyviteli elemző tevékenysége során.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo- natkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Matematika, informatika, termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek

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

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| A turizmushoz kapcsolódó tábláza- tokat és szöveges dokumentumokat  készít és módosít. | Informatikai alap- ismeretek, szöveg- szerkesztő és táblá- zatkezelő szoftverek  ismerete | Teljesen önállóan | Az irodatechnikai és infokommuniká- ciós eszközöket rendeltetésszerűen, a vagyonvédelmi, munkavédelmi elvárásoknak meg- felelően kezeli, használja.  Az internetről ösz- szegyűjtött infor- mációk felhasználá- sa során betartja az adatvédelemre és a szerzői jogokra vonatkozó előíráso- kat. | Irodai alapszoftve- reket (táblázatkeze- lő, szövegszerkesz- tő) készségszinten  használ. |
| Alapvető művelete- ket végez a számlá- zás és készletmoz- gás témakörében. | Számlázási, készle- tezési alapfogal-  mak, műveletek ismerete  Az üzletben hasz- nált számítógépes programok ismerete | Irányítással | Az üzletben alkal- mazott szakmai szoftverek alapvető összefüggéseit is- meri, a szoftvereket alapszinten kezeli. |
| Információt gyűjt és rendszerez a ven- déglátáshoz és a turisztikához kap- csolódóan. | Internethasználat | Instrukció alapján részben önállóan | Az internetes bön- gészőket és közös- ségi oldalakat haté- konyan tudja infor- mációgyűjtésre  használni. |

# A tantárgy témakörei

Digitális eszközök a vendéglátásban

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

Digitális tananyagok és kapcsolódó információk keresése magyar és nemzetközi webolda- lakon, valamint felhasználásuk, feldolgozásuk, kezelésük

Rendszerszintű gondolkodás (tudja az információkat rendszerezni, tárolni)

Digitális eszközök a turizmusban

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

A digitális turizmus lényege, informatikai eszközei, technológiái Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek A szállodai gazdálkodás informatikai alapjai

Turisztikai ajánlatok készítése wordben és powerpointban

Árkalkulációk készítése excelben

Katalógusok, reklámanyagok készítése számítógépen

# Vendéglátó értékesítés elmélete és gyakorlata 72 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 dön- teni, hogy a szakmacsoportba tartozó szakmák közül melyik szakirányon, milyen képzési szinten (szakképzési vagy technikusi) kívánják folytatni tanulmányaikat.

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

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Megnevezi és leírja a vendégtérben és a termelőknél alkal- mazott gépek és berendezések alap- vető funkcióit és működtetési módja-  it. | A vendégtér, a szerviztér és a ter- melők gépeinek és berendezéseinek ismerete | Instrukció alapján részben önállóan | Empátia, odafigye- lés másokra Konfliktuskezelés Kooperativitás Tolerancia Önállóság Céltudatosság Kudarctűrés  A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása | Online katalógust használ. |
| Kiválasztja a feladat megoldására alkal- mas eszközöket a vendégtér, a szer- viztér és a termelők egyszerű eszközei  közül és használja azokat. | A vendégtér, a szerviztér és a ter- melők egyszerű eszközeinek ismere- te | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| A vendégteret felte- ríti egyszerű terítés- sel, és a szervizteret felkészíti az üze- meltetésre. | Az éttermi alapterí- tés formái és a szer- viztér előkészítésé- nek műveletei | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Vendéget fogad és a vendég asztalánál játékos formában egyszerű ételt és  italt készít. | Vendégfogadás Egyszerű, a vendég előtt végezhető művelet | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Alapvető szakmai elvárások

Munkaegészségügyi előírások, szakmai követelmények, etikai, erkölcsi elvárások

Kommunikáció és vendégkapcsolatok

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

Munkabiztonság és egészségvédelem

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

Felszolgálási ismeretek, Felszolgálás lebonyolítása

A vendégtéri értékesítés alapjai

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 alapműveletei

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.

# Ételkészítési ismeretek elmélete és gyakorlata tantárgy 144 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 ta- nulmányaikat 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 szin- ten (szakképzési vagy technikusi) kívánják folytatni tanulmányaikat.

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

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

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Megismeri, felisme- ri, megnevezi és leírja az alapfűsze- reket és az alapíze-  ket. | Szárított és friss fűszernővények, ízesítők | Instrukció alapján részben önállóan | Empátia, odafigye- lés másokra Konfliktuskezelés Kooperativitás Tolerancia Önállóság Céltudatosság Kudarctűrés  A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása |  |
| Megismeri, megne- vezi és leírja az alapvető konyha- technológiai műve-  leteket, eljárásokat. | Ételkészítési alap- műveletek | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Felhasználás előtt ellenőrzi a nyers- anyagok tárolását és minőségét.  A nyersanyagokat a receptúrának meg- felelően kiméri. | Cukrászati nyers- anyagok tárolása Minőségre vonatko- zó követelmények Mérési műveletek Tömeg, űrtartalom, mértékegységek átváltása  Tárazás | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Cukrászati alapmű- veleteket (előkészí- tő, tésztakészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelékkészí- tő, befejező) végez. | Anyagok és eszkö- zök előkészítő mű- veletei  Egyszerűbb techno- lógiájú cukrászati tészták készítése, feldolgozása, sütése (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tész- ta)  A termékekhez tartozó töltelék készítése, betöltése,  díszítése | Instrukció alapján részben önállóan |  |  |

**A tantárgy témakörei**

A cukrászati termelés alapjai A cukrászüzem helységei, munkaterületei

A cukrászati termelés élelmiszerbiztonsági és környezetvédelmi követelményei

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

A cukrászati termelés eszközei, berendezései, gépei, balesetvédelmi előírásai Cukrászati alapműveletek idegen nyelvű elnevezései

Cukrászati alapműveletek gyakorlása:

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

Az ételkészítés alapjai Baleset- és tűzvédelmi szabályok Higiéniai és környezetvédelmi szabályok

A szakács szakma felépítése (tanuló, szakács, chef)

A konyha felépítése (konyhai hierarchia, feladatkörök, technikai felépítés, helyiségkapcso- latok)

Pályakép (a múlt és főleg a jelen mértékadó szakemberei)

Íz- és illatérzékelés (friss és szárított fűszernövények tulajdonságai, íz- és illatjellemzőjük) Alapvető konyhatechnológiai alapműveletek és ételkészítési eljárások, valamint ezek ide- gen nyelvű elnevezései

# Szakmai idegen nyelv 268 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo- natkozó speciális elvárások

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvek

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

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és**  **felelősség mértéke** | **Elvárt**  **viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános**  **és szakmához kötődő digitális kompetenciák** |
| Internetes álláskere- ső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskere- séshez használja a kapcsolati tőkéjét. | Ismeri az álláskere- sést segítő fórumo- kat, álláshirdetése- ket tartalmazó for- rásokat, állásokat hirdető vagy állás- keresésben segítő szervezeteket, mun- kaközvetítő ügy- nökségeket. | Teljesen önállóan | Törekszik kompe- tenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hang- súlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és szemé- lyes kompetenciái- nak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív kész- ségeit idegen nyel- ven fejleszteni (ol- vasott és hallott szöveg értése, írás- készség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megje- lenése visszafogott, helyzethez illő.  Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfe- lelni. | Hatékonyan tudja álláskereséshez használni az inter- netes böngészőket és álláskereső portá- lokat, és ezek segít- ségével képes szakmájának, vég- zettségének, képes- ségeinek megfelelő- en álláshirdetéseket  kiválasztani. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletraj- zot fogalmaz. | Ismeri az önéletrajz típusait, azok tar- talmi és formai követelményeit. | Teljesen önállóan | Ki tud tölteni ön- életrajzsablonokat, pl. Europass CV- sablon, vagy szö- vegszerkesztő prog- ram segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípu-  soknak megfelelő dokumentumot. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivá- ciós levelet ír, me- lyet a megpályá- zandó állás sajátos- ságaihoz igazít. | Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelmé- nyét, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyel-  ven. | Teljesen önállóan | Szövegszerkesztő program segítségé- vel meg tud írni egy önéletrajzot, figye- lembe véve a formai szabályokat. |
| Kitölti és a munka- adóhoz eljuttatja a szükséges nyomtat- ványokat és doku- mentumokat az álláskeresés folya- matának figyelem- bevételével. | Ismeri az álláskere- sés folyamatát. | Teljesen önállóan | Digitális forma- nyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelmé- nyeknek megfelelő létrehozása, e- mailek küldése és fogadása, csatolmá- nyok letöltése és  hozzáadása. |
| Felkészül az állásin- terjúra a megpá- lyázni kívánt állás- nak megfelelően, a céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során. | Ismeri az állásinter- jú menetét, tisztá- ban van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókincs- csel és nyelvtani tudással rendelke-  zik. | Teljesen önállóan | A megpályázni kívánt állással kap- csolatban képes az internetről informá- ciót szerezni. |
| Az állásinterjún, az állásinterjúra érke- zéskor vagy a kap- csolódó telefonbe- szélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntart- ja és befejezi. A kérdésekre megfele- lő válaszokat ad. | Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, ame- lyek az interjú so- rán, az interjút megelőző és esetle- gesen követő tele- fonbeszélgetés során vagy az állás- interjúra megérke- zéskor felmerülhet-  nek. | Teljesen önállóan |  |  |
| Az állásinterjúhoz kapcsolódóan tele- fonbeszélgetést folytat, időpontot  egyeztet, tényeket tisztáz. | Tisztában van a telefonbeszélgetés szabályaival és általános nyelvi fordulataival. | Teljesen önállóan |  |
| A munkaszerződé- sek, munkaköri leírások szókincsét munkájára vonatko- zóan alapvetően megérti. | Ismeri a munka- szerződés főbb elemeit, leggyako- ribb idegen nyelvű kifejezéseit. A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét értel-  mezni tudja. | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

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

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismer- ni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirde- tés 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 fej- lesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompe- tenciákat fejlesztünk (íráskészség).

Önéletrajz és motivációs levél

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

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

„Small talk” – általános társalgás

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 beszélge- tésben 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 re- ceptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

Állásinterjú

A témakör végére a tanuló képes viszonylagos folyékonysággal, hatékony kommunikáci- ót folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségek- ről, 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 hasz- nált 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 ar- ra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értel- mezze.

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

# 

# Turizmus alapjai és turisztikai szolgáltatások tantárgy 505 óra

# A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A turizmus alapjai, rendszere. Turisztikai termékek: szabadidős és hivatásturizmus, egészség- és gyógyturizmus, gasztro- és borturizmus, Világörökség helyszínek, nemzeti parkok hazánkban. Az attrakciók csoportosítása. Szállodaismeret alapjai, a szállodák, szálláshelyek felépítése, működési egységei, csoportosításuk. A portfólióra való felkészülés, a portfólió anyagának kiválasztása, elkészítése, gyakorlás.

A turisztikai szolgáltatások rendszere. Vendéglátó helyek jellege, csoportosítása. A közlekedés szerepe a turizmusban. Közlekedési eszközök, úthálózat, vasúthálózat, légi járatok, hajós programok, hajós utazások, a cruise turizmus, a közlekedés, mint élmény. Menetjegy foglalási ismeretek. Az idegenvezetés szerepe, tematikus túrák, városnézések, programok. Kulturális turizmus: művészeti programok, előadások, fesztiválok, rendezvények, rendezvényturizmus. Sportesemények, mint vonzerők. Az utazási szerepe a turizmusban.

A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai

A turisztikai és szálláshelyi alapismereteken belül a tanuló megismeri a Nemzeti Turiz- musfejlesztési Stratégia 2030 alapján a kiemelt turisztikai fejlesztési térségeket és a turisz- tikai 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 tájéko- zódása javuljon. Az oktatás során ajánlott egy-egy helyszín felkeresése. Az oktatás során bemutatásra kerülnek a különböző szálláshelytípusok. A szálláshelyi alapismeretek elsajá- títása lehetőséget ad arra, hogy a tanuló a vendégcikluson keresztül megismerkedjen a szál- láshelyek működésével.

A turizmushoz kapcsolódó fogalmak magyar és idegen nyelven Kiemelt turisztikai fejlesztési térségek:

Balaton

Sopron-Fertő térség

Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség térség

Dunakanyar térség

Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó térség

A nevesített kiemelt turisztikai fejlesztési térségeken kívüli területek:

Budapest

Világörökségi helyszínek Turisztikai termékek hazai trendjei Egészségturizmus, Kulturális turizmus

Bor- és gasztronómiai turizmus Hivatásturizmus Rendezvényturizmus

Aktív és természeti turizmus

A szálláshelyek csoportosítása és minősítése

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

A vendégfogadás helyiségei és munkakörei a vendégcikluson keresztül

Szálláshelyi szolgáltatások (szolgáltatások csoportosítása) helyiségei és az azokhoz kapcsoló- dó munkakörök

Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök

Nemzetközi turizmus és kultúra

Legfontosabb nemzetközi turisztikai desztinációk, kultúrák, vallások

Művészeti és építészeti stílusok

Nemzetközi protokollszabályok

Nemzetközi gasztronómia

Kommunikáció és viselkedéskultúra

# Marketing, reklám és ügyfélkapcsolatok tantárgy 124 óra

# A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A marketing mint tudomány. Kialakulása, korai megjelenési formái. Legfontosabb marketing fogalmak: marketing mix elemei, 4P, 7P, 4C. Terméléletgörbe, BCG mátrix, termékhagyma. A vásárlói/utas élmény. A reklámozás, hirdetés, ATL, BTL. Promóciók, promóciós események, rendezvények. Minőségbiztosítás: titokzatos utas program. Utasmegtartás: hűségprogramok, hűség rendszerek, törzsutas rendszerek. Céges kapcsolatok és marketing. Szponzoráció. Brand, brandépítés, imázs. Külső és belső PR. Piackutatási módszerek és gyakorlatok, primer és szekunder kutatási módszerek. Versenytárs elemzés. Honlapelemzések

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo- natkozó speciális elvárások

Marketingvégzettség

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Kommunikáció és vendégkapcsolatok

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

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Előkészíti egy el- képzelt út reklám- kampányát. | A reklám fogalma, fajtái, tervezése  Az eladásösztönzés lehetőségei a turiz- musban | Instrukció alapján részben önállóan | Figyelem, odafigye- lés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Önbemutatás Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés | Készségszinten használ irodai alap- szoftvereket (táblá- zatkezelő, szöveg-  szerkesztő). |
| Reklámkampány- ban használja a közösségi média eszköztárát. | Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvi-  sor használata | Teljesen önállóan | Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvi-  sor használata. |
| Értékesítési akció- kat hirdet és lebo- nyolít. | Az értékesítésösz- tönzés tervezése, a direkt marketing módszere | Instrukció alapján részben önállóan | A közösségi média eszközeinek haszná- lata. |
| Közvetlenül kom- munikál a potenciá- lis vendéggel. | A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága, lehetőségei a turiz-  musban | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Marketingkommunikáció

A marketingkommunikáció célja, eszközei

Reklám

A reklám fogalma, fajtái, tervezése

A reklám gazdasági és társadalmi hatásai Reklámtorta

Személyes eladás

A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága A személyes eladás lehetőségei a turizmusban

Eladásösztönzés

Fogyasztókra és kereskedőkre irányuló eszközök Az értékesítésösztönzés tervezése Eladásösztönzés lehetőségei a turizmusban

PR – Public Relation A PR fogalma, célcsoportjai

Belső és külső PR Corporate Identity

Modern marketingkommunikációs eszközök

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

Direkt marketing

A direkt marketing sajátosságai, módszerei Az adatbázis szerepe, GDPR – Adatvédelem

Közösségi média

A közösségi média szerepe a turizmus területén A PESO-modell

A közösségi média lehetőségei: Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube, Goog- le+, Tripadvisor

# Az utazásszervezés munkafolyamatai 222 óra

# A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az utazás kialakításának legfontosabb elemei: útvonaltervezés, programszervezés, szolgáltatások felkutatása, beszerzése, lefoglalása programcsomag létrehozásához. Üzleti levelezés a programszervezéssel kapcsolatosan - ajánlatkérések készítése, foglalások véglegesítése. Menük összeállítása, megrendelése. A beszerzési árak. Részvételi díj összegének kikalkulálása, egyágyas felár, fakultatív programok. Előkalkuláció készítése. Az utazás dokumentumainak elkészítése: voucherek, részvételi jegyek, programleírások, idegenvezetői forgatókönyv, utaslisták, stb. elkészítése. Az utókalkuláció. Minőségi mérések, utaselégedettség. Utaspanaszok kezelése.

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók elsajátítsák az utazásszervezés speciális ismere- teit, 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, prog- ramterv stb.). További cél, hogy a kapcsolódó modulokban szerzett ismeretek alapján megta- nulják termékké alakítani Magyarország turisztikai attrakcióit és egyéb kínálati elemeit, s ezekből belföldi, beutaztatási turisztikai árualapot, a magyarok által leglátogatottabb desztiná- ciók attrakcióiból pedig kiutaztatási árualapot tudjanak létrehozni és értékesíteni.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo- natkozó speciális elvárások

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Földrajz, desztinációs ismeretek – Magyarország turisztikai attrakciói

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

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Ajánlatot állít össze a megrendelő igé- nyei 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 környe- zetének rendben tartására.  Munkája során kész az információcseré- | Hatékonyan tudja információgyűjtésre használni az inter- netes böngészőket és közösségi olda- lakat. |
| Elkészíti az utassal kötendő szerződést. | Utazási szerződés Az utazási csomag összeállításának szempontjai  A csomagban sze- replő szolgáltatások fajtái, kategóriái  célcsoportok szerint | Teljesen önállóan | re és a munkatársai- val való együttmű- ködésre.  Hozzáállásában igyekvő  Udvarias, előzékeny  Törekszik a munka- védelmi előírások maradéktalan betar- tására. | Készségszinten 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 Szállásközvetítő oldalak használata Légitársaságok weboldalainak  használata | Teljesen önállóan | Készségszinten használ internetes útvonal- 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 |  |
| Utazási ajánlat bemutatása során a megrendelés felé tereli a potenciális  ügyfeleket. | Fogyasztótípusok Fogyasztói magatar- tást befolyásoló tényezők | Instrukció alapján részben önállóan | Alkalmazkodás Empátia Decentrálás Nézőpontváltás Kooperativitás Kezdeményező- készség Önkifejezés |  |
| Szakmai partnerei- vel korrekt együtt-  működést alakít ki. | Viselkedéskultúra az üzleti életben  Üzleti titoktartás | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Kezeli a stressz- helyzeteket. | Az emberi kapcso-  latok pszichológiai alapjai | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Utazásszervezés Az utazásszervezés története

Az utazásszervezés fogalma, jogszabályi háttere, személyi feltételei, humán erőforrásai A vagyoni biztosíték jelentősége és formái

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

Az utazásszervezés folyamata, feltételei

Csoportos és egyéni utak jellemzői, tematikus utak Bizományosi/ügynöki szerepek

Utazásszervezés – kereslet és kínálat

A magyar piac alakulása beutazó/kiutazó csoportosításban Turisztikai fogadóképesség: infra- és szuprastruktúra

A kereslet és kínálat elemzése Magyarországon

A kapcsolattartás protokollja a szolgáltató partnerekkel, study tour

Turisztikai árualap

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

Az utazási csomag összeállításának szempontjai, a csomagban szereplő szolgáltatások faj- tái, 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 útvonalter vezők

A magyarországi közlekedés főbb jellemzői

A közlekedéshálózat jellemzői, a közlekedési ágak szerepe az idegenforgalomban, fonto- sabb 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

Globális helyfoglalási rendszerek és jelentőségük: Galileo, Amadeus, Sabre, Bistro, Traf- fics

Szállásközvetítő oldalak

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 A repülőjegy-foglalás módja, menete

A repülőjegy értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások foglalásának lehetőségei (autóbér- lés, biztosítás, szállásfoglalás)

# Utazási irodai értékesítés tantárgy 227 óra

# A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az utazási irodakínálata: saját szervezésű utazások és más irodák kínálata viszonteladói szerkezetben. Utazási termékek: nyaraló turizmus, kulturális utazások, gyógyüdülések, sí és sport utazások. Egy-egy szolgáltatás értékesítése viszonteladói rendszerben: szállásfoglalás, menetjegy értékesítés, programokra jegyek értékesítése, valutaváltás, biztosítások fajtái, értékesítésük. A saját szervezésű utazások értékesítésének módszerei: személyes eladás, online, telefonos értékesítés. A közvetlen értékesítés trükkjei, utazások ajánlása (gyakorlati feladatokkal). Fizetendő összegek kiszámolása, kedvezmények, felárak figyelembe vételével. Más irodák termékeinek értékesítése, lekéréses rendszer, a jutalékos rendszer. Utazási ajánlatok készítése egyéni vendégeknek, partner irodáknak, zárt céges csoportoknak. Katalógusban való megjelenés.

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo- natkozó speciális elvárások

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

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

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

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő digitális kompe- tenciák** |
| Bemutatja a saját és  a közvetített áruala- pot. | Saját és közvetített utak | Instrukció alapján részben önállóan | Figyelem, odafigye- lés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés |  |
| Létrehoz egy fiktív vállalkozást. | A gazdálkodás és üzleti irányítás tevékenységei | Teljesen önállóan |  |
| Pénzügyi kalkuláci- ót készít a hatályban lévő áfatörvénynek megfelelően. | Áfa az utazásszer- vezésben – különle- ges adózás | Teljesen önállóan | Készségszinten használ irodai alap- szoftvereket (táblá-  zatkezelő, szöveg- szerkesztő). |
|  | Előkalkuláció készí- |  |  |
| Elkészíti az út elő- | tése: kiutaztatás, | Instrukció alapján |
| kalkulációját. | beutaztatás, belföldi | részben önállóan |
|  | utazásszervezés |  |
|  | Az utókalkuláció |  |  |
| Elkészíti az út utó- kalkulációját, elem- zi az eredményeket. | fontossága, elemei, készítése kiutazta- tásra és beutaztatás-  ra, belföldi prog- | Instrukció alapján részben önállóan |
|  | ramra vetítve |  |
| Megtervezi a kö- vetkező évi áruala- pot. | Gazdasági elemzés utókalkuláció segít-  ségével, az árualap- tervezés módszerei | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Árualapok az utazásszervezésben Saját és közvetített utak

Nem alaptevékenységű üzletágak az utazási irodában A biztosítások fajtái

A valutaváltás szabályai

Az utazásszervezés számításai

A számítások szabályai, a számításokban szereplő szolgáltatások

A szolgáltatások sorrendje, a különféle szolgáltatások számításának módja

Az előkalkuláció fogalma, fontossága, elkészítése – kiutaztatás, beutaztatás, belföldi uta- zásszervezés

Elszámolások

Elszámolás az idegenvezetővel, szolgáltatásokat biztosító partnerekkel – közlekedés, szál- lás, vendéglátás, programok

Számlák ellenőrzése, kiegyenlítése, módszerek

Utókalkuláció

Az utókalkuláció fontossága, elemei, elkészítése elméletben és gyakorlatban, kiutaztatásra és beutaztatásra, belföldi programra vetítve

Árrés kiszámítása – áfa

Jutalék, ügynöki jutalék számítása, elszámolása – áfa

Gazdasági elemzések

Hatékonysági mutatók készítése utókalkulációk segítségével Gazdasági elemzések utókalkulációk segítségével

A következő évi árualap összeállításának megtervezése a saját eredmények és a külső té- nyezők fényében

Erkölcs, üzleti etikett és kommunikáció Erkölcsi szabályok, normák

Viselkedéskultúra az üzleti életben

Üzleti kommunikáció tervezése, szóbeli és írásbeli formái

Az időgazdálkodás mint kommunikációs jellemző: időpont, időtartam, időbeosztás

A beszédmód és a szereppartnerrel való viszony (magán és nyilvános): szókincs, stílus Köszönéstől a kapcsolattartásig (a formális és az informális kommunikáció jellemzői szó- ban és írásban)

Megjelenés

Probléma- és konfliktushelyzetek kezelése

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

# Utazási irodai menedzsment tantárgy 253 óra

# A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A korábbi ismeretek bővítése, az utazási irodák működésének jogi háttere, utazási szerződés, viszonteladói szerződések. Az alkalmazás formái, munkaszerződések, vállalkozói szerződések, munkaviszony létesítése, fenntartása, megszüntetése.

Az utazási irodák működésének jogi háttere, az utazási irodák alapítása, társasági formák, alapításra, működtetésre vonatkozó jogszabályok. Az utazási irodák felépítése, munkakörök. Az alkalmazás formái, munkaszerződések, vállalkozói szerződések, munkaviszony létesítése, fenntartása, megszüntetése.

Az alkalmazás formái, munkaszerződések, vállalkozói szerződések, munkaviszony létesítése, fenntartása, megszüntetése. Az utazási iroda bevételei és kiadásai. Mérleg, eredménykimutatás, cash-flow. Az alapításhoz, a működés megkezdéséhez szükséges beszerzések, az iroda létrehozása, működési feltételek biztosítása. A tevékenységből származó bevételek üzletáganként, utazás fajtánként, utaslétszámok függvényében. Fedezeti pont számítása. Árcsökkentések hatása a nyereségre. Adózási ismeretek. Krízishelyzetek kezelése. Az iroda átszervezése, cost-cutting módszerek.

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatása során a tanuló megismeri a bevétel-gazdálkodás területeit, folyamatait. A létszám- és bérgazdálkodás témakörben elsajátítja a munkavállalás lépéseit, választ kap a bé- rezés 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 tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vo- natkozó speciális elvárások

Turizmus szakos végzettség

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A turizmus rendszere és szervezete, üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás, adminisztrá- ció, elszámolás

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

# A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képes- ségek** | **Ismeretek** | **Önállóság és fele- lősség mértéke** | **Elvárt viselkedés- módok, attitűdök** | **Általános és szak- mához kötődő**  **digitális kompe- tenciák** |
|  | A bevétel elemei |  |  |  |
|  | A bevételtervezés |  |  |  |
|  | folyamata |  |  | Készségszinten |
| Elkészíti a bevételi bizonylatokat, el-  számoltat. | A bevétel bizonyla- tai  Elszámoltatás | Instrukció alapján részben önállóan | Kooperativitás Szabálykövetés Önállóság | használ irodai alap- szoftvereket (táblá-  zatkezelő, szöveg- |
|  | Fizetési módok |  | Céltudatosság | szerkesztő). |
|  | Pénzügyi elszámo- |  | Összefüggések |  |
|  | lás |  | felismerése |  |
| Kialakítja és fenn- tartja a kapcsolatot a hatóságokkal. | Szakhatósági ellen- őrzés | Instrukció alapján részben önállóan |  |  |
| Fiktív vállalkozást indít. | Vállalkozási formák A vállalkozás indí- tásának folyamata Vezetés – szervezés Szervezeti felépítés | Teljesen önállóan |  |  |
| Bemutatja és leírja a munkavállalás és foglalkoztatás terü- leteit és lépéseit. | Álláshirdetések Munkaszerződés A munkavállalás folyamatai  Bérezés, bérköltsé- gek | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Bevételgazdálkodás A bevétel elemei, részei

A bevételtervezés egyszerű folyamata A bevétel bizonylatai, elszámoltatása Fizetési módok

A nyugta- és számlaadás gépi eszközei Pénzügyi elszámolás

Szakhatósági ellenőrzés

Létszám- és bérgazdálkodás 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

Vezetés a gyakorlatban Vezetés fogalma

Szervezeti felépítés

Működési sztenderdek kidolgozása és ellenőrzése Csapatépítés, tréningek, motiváció

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

Utazási iroda alapításának jogi alapjai

Szerződések, üzletágak

Munkaviszonyok, munkakörök, Humán erőforrás-gazdálkodás

Bevételek-kiadások, költséggazdálkodás

Üzleti kommunikáció