| **TANTÁRGY**  Témakör | **Óraszám** | **Távoktatás** | **Kontakt óra** |
| --- | --- | --- | --- |
| **BESZERZÉS ÉS ÉRTÉKESÍTÉS** | **42** | 42 |  |
| **Kereslet és kínálat a turizmusban** | **5** | A turizmus rendszere  A turizmus környezete  A turizmus piaca  Szükséglet, igény, motiváció: a turisztikai kereslet kialakulása  A turisztikai kereslet  A turisztikai kínálat |  |
| **Utazás szervezés elmélete** | **2** | Utazás az ókorban, a középkorban, az újkorban  A modern utazásszervezés kialakulása  Az utazásszervezés jogszabályi háttere, fejlődése, alapfogalmai  Utazási vállalkozás alapításának felételei (vagyoni, tárgyi, személyi)  Bizományos/ ügynöki szerepek |  |
| **Az utazásszervezés munkafolymata** | **2** | Az utazásszervezés fajtái: beutaztatás, kiutaztatás, belföldi utazásszervezés, csoportos és egyéni utak  Az utazásszervezés folyamata, feltételei  Csoportos és egyéni utak jellemzői, tematikus utak  Előkészítő szakasz: piackutatás, utazási programok összeállítása, előkalkuláció  Értékesítés: ajánlatkészítés, utazási szerződések elkészítése utasnak, fizettetés  Lebonyolítás, elszámolás: forgatókönyv elkészítése, idegenvezetői eligazítás, szolgáltatókkal szerződések véglegesítése, elszámolás  A munkafolymat szereplői: fogyasztók – referens -idegenvezető-szolgáltatók – értékesítési partnerek  Kapcsolattartási módok |  |
| **Turisztikai árualap** | **11** | 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  Az utazási ajánlat piacra vitele. Értékesítés az aktív Nemzetközi turizmusban és apasszív Nemzetközi, kiutazó turizmusban  Az utasok számára kiállított dokumentumok:  Utazási szerződés  Egyéb, kiegészítő tevékenységek az utazási irodában: biztosítás, Az utasbiztosítás módozatai, valutaváltás, városkártyák, vízum ügyintézés (beutazási engedélyek, ESTA, ETA) |  |
| **Utazási csomagok, ajánlatok összeállítása** | 8 | Gyakorlati feladatok az elméleti tudás elmélyítésére |  |
| **A közlekedés szerepe az idegenforgalomban, menetrend és útvonal tervezők** | 5 | 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, légi és vízi közlekedés, speciális lehetőségek az idegenforgalomban  Menetrend és útvonal tervezők: Google Maps, Elvira, BKK, skyscanner, momondo.com, bud.hu …  Menetrendi nformációk gyűjtése  Utazások megszervezése  Gyakorlati feladatok megoldása |  |
| **Globális helyfoglalási rendszerek** | 3 | A helyfoglalási rendszerekről általánosságban, szerepük jelentőségük a turizmusban  Galileo, Amadeus, Sabre, Bistro, Traffics  Programok megismertetése, gyakorlati jelentőségük  Helyfoglalások kipróbálása  Gyakorlati feladatok megoldása |  |
| **Szállásközvetítő oldalak** | 3 | Booking.com, szallas.hu, expedia.com, és leányvállalatai GoGlobal, Rate Hawk, Bedbankok  Szállásfoglalás kipróbálása  Gyakorlati feladatok megoldása |  |
| **Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok** | 3 | Repülőjegy foglalás módja, menete, kapcsolódó szolgáltatások (autóbérlés, szállásfoglalás, biztosítás)  Látogatás a pogányi repülőtéren  Gyakorlati feladatok megoldása |  |
| **ÜZLETI KALKULÁCIÓ ÉS KÖLTSÉGGAZDÁLKODÁS** | **210** | 84 | 126 |
| **A gazdálkodás, üzleti irányítás tevékenységei** | **22** | Vállalkozási formák  Utazási iroda alapítása, működtetése, felfüggesztése, megszüntetése  TEÁOR számok a turizmusban |  |
| **Árualapok az utazásszervezésben** | **27** | Saját árualap és közvetített (idegen árualapok)  Jutalék fogalma, mértéke  Alap tevékenységű üzletágak az utazási irodában  Nem alap tevékenységű üzletágak az utazási irodában  Biztosítási alapismeretek (biztosítások fajtái; kötvények) |  |
| **Pénzforgalmi dokumentumok** | **15** | Pénzügyi alapismeretek  Számviteli törvény  Nyomtatványok ismerete, használata, iktatása, megőrzése |  |
| **Az áfa a turizmus különböző területein** | **10** | Az áfa törvény  Áfa az utazásszervezésben  Különleges adózás |  |
| **Az utazásszervezés számításai** | **66** |  | A számítások szabályai  A számításokban szereplő szolgáltatások  A szolgáltatások sorrendje, különböző szolgáltatások számításának módja  Az előkalkuláció fogalma, fontossága, elkészítése  Előkalkuláció kiutaztatásnál, beutaztatásnál, belföldi utazásszervezésben  Programcsomag fogalma, összetétele (ismétlés)  Közlekedési eszközök szerinti előkalkuláció készítése (repülős út, buszos út, hajós út)  Buszsofőrökhöz kapcsolódó költségek  Alternatív díjszámítás  Térképészeti alapismeretek  Szálláshelyekhez kapcsolható kalkuláció készítése, IFA számítása  Ellátási formákhoz kapcsolódó kalkuláció (R, E, V, FP, TP, AI)  Programok kalkulációja (egyéni és csoportos programok közötti különbségek)  Idegenvezetőhöz kapcsolható költségek kalkulációja  Napidíj  Haszonkulcs meghatározása, mértéke  ÁFA alkalmazása a kalkulációban  Árfolyamok alkalmazása a kalkulációkban  Program és forgatókönyv kapcsolata |
| **Elszámolások** | **40** |  | Elszámolás az idegenvezetővel, a szolgáltatásokat biztosító partnerekkel - közlekedés, vendéglátás, programok  Számlák ellenőrzése  Számlák kiegyenlítése - fizetési módok |
| **Utókalkuláció** | **20** |  | Utókalkuláció fontossága, elemi, elkészítése elméletben és gyakorlatban (kiutaztatás, beutaztatás, belföld)  Árrés fogalma, számításának menete  áfa  Jutalék, ügynöki jutalék számítása, elszámolása |
| **Gazdasági elemzések** | **10** | Hatékonysági mutatók készítése utókalkulációk segítségével  Gazdasági elemzések  Következő évi árualap összeállításának menete a saját eredmények és külső tényezők fényében |  |
| **SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK** | **21** | 21 |  |
| Térképismeret | 2 | Térképek típusai (méretarány szerint, tematikus, túra, város, autós)  Útvonaltervezők  (A továbbiakban desztinációk folyamatos elhelyezése vaktérképen) |  |
| Magyarország szomszédos országai | 4 | Szlovákia  Ukrajna  Románia  Szerbia  Horvátország  Szlovénia  Ausztria |  |
| Mediterráneum – a  Földközi-tenger országai | 4 | Olaszország  Franciaország  Spanyolország  Portugália  Görögország  Törökország  Albánia |  |
| Balkán | 1 | Albánia, Bulgária, Montenegro, Koszovó |  |
| Baltikum | 1 | Észtország, Lettország, Litvánia, Szentpétervár |  |
| Miniállamok | 1 | Andorra, San Marino, Monaco |  |
| Európa fő- és nagyvárosai | 4 | London és az Egyesült Királyság  Amszterdam, Brüsszel és a Benelux államok  Berlin és Németország  Varsó és Lengyelország  Prága és Csehország  Skandinávia nagyvárosai és természeti látnivalói |  |
| É-Afrika és az arab világ | 2 | Egyiptom  Tunézia  Egyesült Arab Emírségek  Jordánia  Izrael |  |
| Egzotikus utak, Europán kívüli kontinensek | 2 | USA  Kuba  Ausztrália  Kína, Japán  Thaiföld  India |  |
| **TURIZMUSMARKETING ÉS PROTOKOLL** | **63** | 42 | 21 |
| **Marketing alapjai** | **3** | A marketing története, fogalma, fejlődése  Turizmusmarketing fogalma, jellemzői |  |
|  | **3** | Marketing menedzsment: A marketing időbeli síkjai, alap és részstratégiák, marketing tervezés, a marketing eszköztára, marketing-mix, 4P, 4C |  |
|  | **3** | Fogyasztói magatartás és a vásárlói döntés folyamata |  |
|  | **3** | Piacszegmentálás  Utastipológiák  Célpiac, célcsoportok meghatározása, STP marketing (targeting, pozicionálás) |  |
| **Piackutatás** | **5** | A piackutatás fogalma  Az információgyűjtés modelljei: Porter, STEEP, SWOT)  Piackutatási módok:  kvantitatív és kvalitatív, primer és szekunder  A megkérdezés: fajtái, alanyok kiválasztása, kérdőív, a kérdőíves megkérdezés folyamata.  Megfigyelés  Teszt, mistery shopping  Projektmunka |  |
| **Célok és stratégiák** | **3** | Marketing célok meghatározása  Stratégiák:  Termék-piacfejlesztési stratégiák (Ansoff-mátrix)  Növekedési stratégiák  Termék életciklusai és a BCG-mátrix |  |
| **Termékpolitika** | **5** | Termék/szolgáltatás  Szolgáltatásmarketing sajátosságai (HIPI elv)  Turisztikai termékek és elemeik, USP fontossága  Utazási csomag  Márkázás, arculat, imázs (3) | Projekt feladat (2) |
| **Árpolitika** | **5** | Az árképzés folymata a turizmus különböző területein, árképzési módok (3) | Árpolitikai intézkedések, árdifferenciálás  Projekt feladat (2) |
| **Disztribúciós politika** | **2** | Az értékesítés direkt és indirekt formái, jellemzői, értékesítési csatornák  Utazászervezők, mint értékesítők  Utazásközvetítők, mint értékesítők  Egyéb lehetőségek  Az internet szerepe az értékesítésben (online értékesítési módok) (1) | Projekt feladat (1) |
| **Reklám** | **8** | Fogalma, működése (AIDA)  A reklám fajtái  Reklám hordozók  Reklámeszközök  Hirdetés, plakát, prospektus, spot, online eszközök  Honlap szerepe a marketingkommunikációban (4) | Új utakon: Gerilla, ambient, buzz marketing, vírusmarketing, astroturfing, metaverzum, AI  Reklámterv készítése  Reklám hatásai  Projekt feladat (4) |
| **Public Relations** | **5** | Fogalom, célcsoportjai, eszközei  Roadshow, kiállítások, vásárok, médiakapcsolatok  Szponzorálás  Fundraising (3) | Projekt feladat (2) |
| **Sales Promotion** | **2** | Fogalma  Vásárlásösztönzés  Eladásösztönzés  Eladáshely (4) | Projekt feladat (1) |
| **Personal Selling** | **2** | Fogalma, feladata, formái | Telefonos értékesítés, Life-chat, személyes tárgyalás |
| **Direktmarketing** | **1** | Direktmarketing története, fogalma  Telemarketing | Postai és elektromos DM  Robinson-lista |
| **A turizmusmarketing szintjei** | **2** | Nemzetközi, Nemzeti szint  Országimázs  Partnerség  Térségi, települési szint  Tourinform irodák szerepe |  |
| **Etikett és protokoll** | **6** | Alapfogalmak  Temperamentum és viselkedés, személyiségtípusok  Alapvető udvariassági formák (köszönés, bemutatkozás, megszólítás, névjegykártya, pontosság, társalgás)  Nem verbális kommunikáció (testmozgás, testbeszéd, térközszabályozás, kulturális emblémák)  Írásbeli kapcsolattartás protokollja (hivatalos és elektronikus levelezés, meghívó)  Megjelenés az interneten – a netikett  Étkezési kultúra, nyilvános szereplés, öltözködés protokolláris szempontból |  |
| **Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll** | **5** | Rendezvények típusai  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  Etikett másként (strand, természet, barlang)  Szituációs gyakorlatok |  |
| **ADMINISZTRÁCIÓ ÉS ELSZÁMOLÁS** | **63** | 21 | 42 |
| **Nyilvántartások** | **6** | Nyilvántartások kezelésének szabályai  Adatvédelem  Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ  Utazásszervezői és –közvetítői tevékenységgel kapcsolatos külön jogszabályokban előírt bejelentés-köteles tevékenységgel összefüggő feladatok és nyilvántartási feladatok - MKEH  Vállalkozások nyilvántartásai |  |
| **Szerződések** | **12** | Az utazási szerződés fogalma, tartalmi elemei, jogok és kötelezettségek  Utazásközvetítői szerződések  Értékesítési szerződések: szolgáltatókkal, szálláshelyekkel, közlekedési vállalkozóval, idegenvezetővel |  |
| **Legfontosabb dokumentumok** | **3** | Forgatókönyv, jegyzőkönyv, idegenvezetői jelentés |  |
| **Forgatókönyv** | **12** |  | Forgatókönyv fogalma, fontossága, készítése kiutazó, beutazó és belföldi programra vetítve |
| **Jegyzőkönyv** | **10** |  | A jegyzőkönyv készítésének tartalmi, formai követelményei  A helyszíni jegyzőkönyv felvétele, tartalmi, formai követelményei, a hazaérkezést követő  intézkedések  Vis major esetek kezelése  Szituációs gyakorlatok |
| **Idegenvezetői jelentés** | **12** |  | Az idegenvezetői jelentés fogalma, jelentősége  Tartalmi elemi, formája  Gyakorlati feladatok megoldása |
| **Részvételi jegyek** | **8** |  | Részvételi jegyek, mint utazási dokumentumok  Részvételi jegy készítése elméletben és gyakorlatban  Csoportos részvételi jegyek (szállodai voucher, múzeumi belépők, rendezvénybelépők)  Egyéb dokumentumok (buszháló, szobalista …)  Szituációs feladatok – úti okmányok kiadása, utasok tájékoztatása elutazáskor  Beutazási szabályok (vízum, egészségügyi előírások, vám) |
| **ORSZÁGISMERET**  **IDEGEN NYELVEN**  **(idegenvezető szakirány)**  **MAGYAR NYELVEN**  **(turisztikai szervező szakirány)** | **147** | 63 | 84 |
| **Művészettörténeti korszakok (rövid áttekintés)** | **20** | Görög művészet  Római művészet  Román kor  Gótika  Reneszánsz  Török kori művészet  Barokk  Klasszicizmus  Romantika  Modern kor (szecesszió) |  |
| **Fontosabb turizmusfajták** | **43** |  |  |
| Kulturális és rendezvényturizmus | **5** | *Ismétlés 9. évf.* |  |
| Városi turizmus | 3 | A városi turizmus jellemzői  A városok fő kínálati elemei (5A modell: attractions, activities, access, accomodation, ancillary services) |  |
| Örökségturizmus | 5 | Kastélyok, várak, múzeumok turisztikai hasznosítása. Hazánk legjelentősebb kastélyai, várai, múzeumai, történelmi emlékhelyei, könyvtárak, levéltárak. |  |
| Vallási turizmus | 5 | Vallási turizmus jelentősége  Egyházi, vallási központok, zarándokhelyek, zarándok utak, vallási rendezvények |  |
| Egészségturizmus | 6 | Ismétlés (9. évf.)  Gyógyturizmus jelentősége, fajtái  Magyarország gyógyturisztikai adottságai  Szolgáltatások, gyógyhelyek  Wellness/ Medical-wellness/selfness |  |
| Bor- és gasztronómiai turizmus | 9 | *Ismétlés (9. évf.)*  Borrégiók és borvidékek  Régiónk bor és gasztroturisztikai adottságai (Pécsi, Villányi borvidékek)  Gasztronómiai rendezvények  Borkóstolás szabályai  Borutak  Európa borturisztikai attrakciói |  |
| Hungarikumok | 3 | *Ismétlés (9. évf.)* |  |
| Tematikus utak | 7 | Tematikus út fogalma, csoportosítási módok, fajták  Tematikus utak célja, szerepe a turizmusban  Hazánk legfontosabb tematikus útjai  Tematikus és szabadidő parkok |  |
| **Magyarország turisztikai régióinak adottságai** | **84** |  | 84 |
| *Budapest* | **15** |  | Általános adottságok  Látnivalók:  Gellért hegy  Várnegyed (Mátyástemplom, Halászbástya, Mária-Magdolna templom, Sziklakórház, Szentháromság tér, Szt. György tér, Királyi palota épületeggyüttese a Nemzeti galériábval, Budapest Történeti Kiállítással, Széchényi Könyvtárral, Lovarda, Sándorpalota)  Duna hidak  Parlament  Bazilika  Andrássy út  Hősök tere  Városliget (Zeneháza, Néprajzi Múzeum, Millenium Háza, Széchenyi fürdő, állatkert, Gundel étterem)  Nemzeti Színház, MÜPA, Dohány u. zsinagóga |
| *Közép-Dunavidék* | **8** |  | Dunakanyar és a régió adottságai (természeti, kulturális, legjellemzőbb turizmusfajták, megközelíthetőség)  Vác, Esztergom, Visegrád, Szentendre, Gödöllő, Etyek, Zsámbék, Márianosztra látnivalói |
| *Balaton* | **8** |  | Régió általános adottságai  Keszthely, Hévíz, Siófok, Balatonszemes, Balatonszárszó, Somogyvár, Balatonfüred, Tihany, Szigliget, Badacsony, Balaton felvidék fő attrakciói, látnivalói (Tapolca, Salföld, Haláp, Nagyvázsony) |
| *Ny-Dunántúl* | **9** |  | Régió általános adottságai  Őrség, Göcsej, Hetési falvak, Fertőd, Fertőrákos, Sopron, Nagycenk, Győr, Pannonhalma, Szombathely, Ják, Sárvár, Kőszeg |
| *Közép-Dunántúl* | **9** |  | Régió általános adottságai  Zirc, Sümeg, Veszprém, Komárom, Pápa, Herend, Tata, Majk, Székesfehérvár, Martonvásár, Tác-Gorsium, |
| *D-Dunántúl* | **8** |  | *Adottságok átismétlése (9. évf.)*  Szigetvár, Mohács, Pécsvárad, Kaposvár, Szenna, Somogyvámos, Krisna-völgy, Szekszárd, Ozora, Simontornya |
| *É-Magyarország* | **9** |  | Régió általános adottságai  Hollókő, Gyöngyös és a Mátra, Eger, Egerszalók, Mezőkövesd, Bükk és Aggtelek, Miskolc, Tokaj, Sárospatak, Hernád-völgye, Bodrogköz |
| *É-Alföld* | **9** |  | Régió általános adottságai  Szolnok, Jászberény, Hortobágy, Debrecen, Hajdúszoboszló, Nyíregyháza, Nyírbátor, Felső-Tiszavidék  Tisza-tó |
| *D-Alföld* | **8** |  | Régió általános adottságai  Szeged, Ópusztaszer, Makó, Kecskemét, Kalocsa, Hajós, Baja, Gyula, Szarvas, Békéscsaba, |
| **IDEGENVEZETÉS** | **168** | 63 | 105 |
| **Az idegenvezető** | **5** | Idegenvezetői tevékenység jogszabályi háttere  Elvárások az idegenvezetővel szemben  Az idegenvezető kapcsolatrendszere  Az idegenvezetők foglalkoztatása |  |
| **Városnézés** | **10** | A városnézés jellege, tartalma, formái (autóbuszos, gyalogos, kombinált, garantált, többnyelvű, élményvezetés, VR, célcsoport szerint, időtartam szerint)  A városnézés módszertana  Építészeti stílusok a városnézés során |  |
| **Útvonaltervezés** | 15 |  | Az útvonaltervezés szabályai (városnézés, körutazás)  Az útvonaltervezéshez használt segédeszközök  Az útvonaltervezés menete  Az útvonaltervezés gyakorlata |
| **Az idegenvezető feladatai**  **Közlekedési eszközökhöz és helyszínekhez kapcsolódó idegenvezetések** | 20 | Felkészülés a munkára  Szakrális helyszíneken történő vezetés, vallások  Feladatok beutazó csoport mellett  Feladatok kiutazó csoport mellett  Kiutazás repülővel, autóbusszal, vonattal, hajóval  Teendők a csoport tartózkodása során  Transzfer  Tárlatvezetés  Telepített idegenveztő feladatai  Feladatok rendezvényeken (MICE, kiállítás, vásár) |  |
| **A célcsoportok sajátosságai** | 15 | Szolgáltatói szerep  Utastípusok  Speciális igénnyel rendelkező utasok  Konfliktushelyzetek és kezelésük |  |
| **Információközlés írásbeli és szóbeli módjai, IKT az idegenvezetésben** | 13 | Információ közvetítés, előadás módok tanulása, gyakorlása, vezetési technikák  Digitális technológia alkalmazása: multimédiás rendszerek, navigációs rendszerek, mobiltechnológia, Cloud Computing, social media, audióguide, digitális vendégfogadás  Nyomtatott tájékoztató anyagok  Gyakorlati feladatok |  |
| *Gyalogos körséta idegen nyelven*  *Tárlatvezetések a városban* | 50 |  | Gyalogos városnézés útvonalának összeállítása Pécs nevezetességeinek megismertetésével különböző célcsoportok szerint  Pécs fő turisztikai attrakcióinak részletes bemutatása:  Püspökség épületegyüttese, Világörökségi helyszínek, Középkori Egyetem, Múzeum utca, Csontváry Kosztka Tivadar, Széchenyi tér, Király utca, Zsolnay Negyed, Pécs törökkori emlékei  Felkészülés a szakmai vizsgára |
| *Autóbuszos utazások, buszos városnézés* | 40 |  | Buszos városnézés Baranyában  A megye sajátosságai és ismertebb települései, látnivalói:  Harkány, Siklós, Villány, Mohács, Bóly, Sváb falvak, Szigetvár, K-Mecsek  Felkészülés a szakmai vizsgára |
| **ÜZLETI MENEDZSMENT** | 168 | 63 | 105 |
| **Bevételgazdálkodás** | **51** | Fizetési módok  Szigorú számadású nyomtatványok a turizmusban  Nyugta, számla, e-számla  Pénzügyi elszámolás  Szakhatósági ellenőrzés (Fogyasztóvédelmi Hatóság, NAV)  (21) | A bevétel elemei, részei  A bevételtervezés egyszerű folyamata  A bevétel bizonylatai, elszámoltatása  az árral és kialakításával összefüggő alap  ismeretek: nettó, bruttó, áfa, felszolgálási díj;  az árrés fogalma, szintmutatók; a bevételtervezés egyszerű folyamata: a tervezés alapjai, a bevétel bontása egységekre, időtávokra  az ártájékoztatás eszközei  (30) |
| **Létszám és bérgazdálkodás** | **40** | Kölcsönzött munkaerő  Munkabeosztás  A munkavállalók védelme  (10) | A bérezés alapjai a bérezés alapjai: bérelemek (alapbér, jutalékok, prémiumok, egyéb bér jellegű juttatások); adózás (szja, járulékok);  A bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatai: a bérek tervezésének alapjai (a bérek bontása egységekre, időtávokra, munkakörökre);  (30) |
| **Vezetés a gyakorlatban** | **16** | Vezetés fogalma  Vezetési filozófiák, elméletek  Szervezeti felépítés (szállodák, utazási irodák)  (11) | Szituációs játékok, feladatok (5) |
| **Vállalkozás indítása** | **61** | Vállalkozási formák  Vállalkozás indításának folyamata (jogszolgálat és könyvelői szolgálat igénybevétele)  (21) | Vállalkozások működése  Vállalkozások megszüntetése  A vállalkozás alapításához kapcsolódó adminisztráció  Internetes vállalkozás indításának lehetősége  (40) |