| **TANTÁRGY**Témakör | **Óraszám** | **Távoktatás** | **Kontakt óra** |
| --- | --- | --- | --- |
| **BESZERZÉS ÉS ÉRTÉKESÍTÉS** | **42** | 42 |  |
| **Kereslet és kínálat a turizmusban** | **5** | A turizmus rendszereA turizmus környezeteA turizmus piacaSzükséglet, igény, motiváció: a turisztikai kereslet kialakulásaA turisztikai keresletA turisztikai kínálat |  |
| **Utazás szervezés elmélete** | **2** | Utazás az ókorban, a középkorban, az újkorbanA modern utazásszervezés kialakulásaAz utazásszervezés jogszabályi háttere, fejlődése, alapfogalmaiUtazási vállalkozás alapításának felételei (vagyoni, tárgyi, személyi)Bizományos/ ügynöki szerepek |  |
| **Az utazásszervezés munkafolymata** | **2** | Az utazásszervezés fajtái: beutaztatás, kiutaztatás, belföldi utazásszervezés, csoportos és egyéni utakAz utazásszervezés folyamata, feltételeiCsoportos és egyéni utak jellemzői, tematikus utakElőkészítő szakasz: piackutatás, utazási programok összeállítása, előkalkulációÉrtékesítés: ajánlatkészítés, utazási szerződések elkészítése utasnak, fizettetésLebonyolítás, elszámolás: forgatókönyv elkészítése, idegenvezetői eligazítás, szolgáltatókkal szerződések véglegesítése, elszámolásA munkafolymat szereplői: fogyasztók – referens -idegenvezető-szolgáltatók – értékesítési partnerekKapcsolattartási 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 szerintAz utazási ajánlat piacra vitele. Értékesítés az aktív Nemzetközi turizmusban és apasszív Nemzetközi, kiutazó turizmusbanAz utasok számára kiállított dokumentumok: Utazási szerződésEgyéb, 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 jellemzőiA közlekedéshálózat jellemzői, közlekedési ágak szerepe az idegenforgalomban, fontosabb hazai és hazánkon átmenő nemzetközi közlekedési vonalak, határállomásokA közlekedés ágazatai: közúti, vasúti, légi és vízi közlekedés, speciális lehetőségek az idegenforgalombanMenetrend és útvonal tervezők: Google Maps, Elvira, BKK, skyscanner, momondo.com, bud.hu …Menetrendi nformációk gyűjtéseUtazások megszervezéseGyakorlati feladatok megoldása |  |
| **Globális helyfoglalási rendszerek**  | 3 | A helyfoglalási rendszerekről általánosságban, szerepük jelentőségük a turizmusbanGalileo, Amadeus, Sabre, Bistro, TrafficsProgramok megismertetése, gyakorlati jelentőségükHelyfoglalások kipróbálásaGyakorlati feladatok megoldása |  |
| **Szállásközvetítő oldalak**  | 3 | Booking.com, szallas.hu, expedia.com, és leányvállalatai GoGlobal, Rate Hawk, BedbankokSzállásfoglalás kipróbálásaGyakorlati feladatok megoldása |  |
| **Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok** | 3 | Repülőjegy foglalás módja, menete, kapcsolódó szolgáltatások (autóbérlés, szállásfoglalás, biztosítás)Látogatás a pogányi repülőtérenGyakorlati feladatok megoldása |  |
| **ÜZLETI KALKULÁCIÓ ÉS KÖLTSÉGGAZDÁLKODÁS** | **210** | 84 | 126 |
| **A gazdálkodás, üzleti irányítás tevékenységei** | **22** | Vállalkozási formákUtazási iroda alapítása, működtetése, felfüggesztése, megszüntetéseTEÁOR számok a turizmusban |  |
| **Árualapok az utazásszervezésben** | **27** | Saját árualap és közvetített (idegen árualapok)Jutalék fogalma, mértékeAlap tevékenységű üzletágak az utazási irodábanNem alap tevékenységű üzletágak az utazási irodábanBiztosítási alapismeretek (biztosítások fajtái; kötvények) |  |
| **Pénzforgalmi dokumentumok** | **15** | Pénzügyi alapismeretekSzámviteli törvényNyomtatványok ismerete, használata, iktatása, megőrzése |  |
| **Az áfa a turizmus különböző területein** | **10** | Az áfa törvényÁfa az utazásszervezésbenKülönleges adózás |  |
| **Az utazásszervezés számításai** | **66** |  | A számítások szabályaiA számításokban szereplő szolgáltatásokA szolgáltatások sorrendje, különböző szolgáltatások számításának módjaAz előkalkuláció fogalma, fontossága, elkészítéseElőkalkuláció kiutaztatásnál, beutaztatásnál, belföldi utazásszervezésbenProgramcsomag fogalma, összetétele (ismétlés)Közlekedési eszközök szerinti előkalkuláció készítése (repülős út, buszos út, hajós út)Buszsofőrökhöz kapcsolódó költségekAlternatív díjszámításTérképészeti alapismeretek Szálláshelyekhez kapcsolható kalkuláció készítése, IFA számításaEllátási formákhoz kapcsolódó kalkuláció (R, E, V, FP, TP, AI)Programok kalkulációja (egyéni és csoportos programok közötti különbségek)Idegenvezetőhöz kapcsolható költségek kalkulációjaNapidíjHaszonkulcs meghatározása, mértékeÁFA alkalmazása a kalkulációbanÁrfolyamok alkalmazása a kalkulációkbanProgram és forgatókönyv kapcsolata |
| **Elszámolások** | **40** |  | Elszámolás az idegenvezetővel, a szolgáltatásokat biztosító partnerekkel - közlekedés, vendéglátás, programokSzámlák ellenőrzéseSzámlák kiegyenlítése - fizetési módok |
| **Utókalkuláció** | **20** |  | Utókalkuláció fontossága, elemi, elkészítése elméletben és gyakorlatban (kiutaztatás, beutaztatás, belföld) Árrés fogalma, számításának meneteáfaJutalék, ügynöki jutalék számítása, elszámolása |
| **Gazdasági elemzések** | **10** | Hatékonysági mutatók készítése utókalkulációk segítségévelGazdasági elemzésekKövetkező 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 | SzlovákiaUkrajnaRomániaSzerbiaHorvátországSzlovéniaAusztria |  |
| Mediterráneum – aFöldközi-tenger országai | 4 | OlaszországFranciaországSpanyolországPortugáliaGörögországTörökországAlbánia |  |
| 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 KirályságAmszterdam, Brüsszel és a Benelux államokBerlin és NémetországVarsó és LengyelországPrága és CsehországSkandinávia nagyvárosai és természeti látnivalói |  |
| É-Afrika és az arab világ | 2 | EgyiptomTunéziaEgyesült Arab EmírségekJordániaIzrael |  |
| Egzotikus utak, Europán kívüli kontinensek | 2 | USAKubaAusztráliaKína, JapánThaiföldIndia |  |
| **TURIZMUSMARKETING ÉS PROTOKOLL** | **63** | 42 | 21 |
| **Marketing alapjai** | **3** | A marketing története, fogalma, fejlődéseTurizmusmarketing 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** | PiacszegmentálásUtastipológiákCélpiac, célcsoportok meghatározása, STP marketing (targeting, pozicionálás) |  |
| **Piackutatás** | **5** | A piackutatás fogalmaAz információgyűjtés modelljei: Porter, STEEP, SWOT)Piackutatási módok: kvantitatív és kvalitatív, primer és szekunderA megkérdezés: fajtái, alanyok kiválasztása, kérdőív, a kérdőíves megkérdezés folyamata. MegfigyelésTeszt, mistery shoppingProjektmunka |  |
| **Célok és stratégiák** | **3** | Marketing célok meghatározásaStratégiák:Termék-piacfejlesztési stratégiák (Ansoff-mátrix)Növekedési stratégiákTermék életciklusai és a BCG-mátrix |  |
| **Termékpolitika** | **5** | Termék/szolgáltatás Szolgáltatásmarketing sajátosságai (HIPI elv)Turisztikai termékek és elemeik, USP fontosságaUtazási csomagMárkázás, arculat, imázs (3) | Projekt feladat (2) |
| **Árpolitika** | **5** | Az árképzés folymata a turizmus különböző területein, árképzési módok (3) | Árpolitikai intézkedések, árdifferenciálásProjekt feladat (2) |
| **Disztribúciós politika** | **2** | Az értékesítés direkt és indirekt formái, jellemzői, értékesítési csatornákUtazászervezők, mint értékesítőkUtazásközvetítők, mint értékesítőkEgyéb lehetőségekAz internet szerepe az értékesítésben (online értékesítési módok) (1) | Projekt feladat (1) |
| **Reklám** | **8** | Fogalma, működése (AIDA)A reklám fajtáiReklám hordozókReklámeszközökHirdetés, plakát, prospektus, spot, online eszközökHonlap szerepe a marketingkommunikációban (4) | Új utakon: Gerilla, ambient, buzz marketing, vírusmarketing, astroturfing, metaverzum, AIReklámterv készítéseReklám hatásaiProjekt feladat (4) |
| **Public Relations** | **5** | Fogalom, célcsoportjai, eszközeiRoadshow, kiállítások, vásárok, médiakapcsolatokSzponzorálásFundraising (3) | Projekt feladat (2) |
| **Sales Promotion** | **2** | FogalmaVásárlásösztönzésEladásösztönzésEladáshely (4) | Projekt feladat (1) |
| **Personal Selling** | **2** | Fogalma, feladata, formái | Telefonos értékesítés, Life-chat, személyes tárgyalás |
| **Direktmarketing** | **1** | Direktmarketing története, fogalmaTelemarketing | Postai és elektromos DMRobinson-lista |
| **A turizmusmarketing szintjei** | **2** | Nemzetközi, Nemzeti szintOrszágimázsPartnerségTérségi, települési szintTourinform irodák szerepe |  |
| **Etikett és protokoll** | **6** | AlapfogalmakTemperamentum és viselkedés, személyiségtípusokAlapvető 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 netikettÉtkezési kultúra, nyilvános szereplés, öltözködés protokolláris szempontból |  |
| **Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll** | **5** | Rendezvények típusaiA vendégfogadás szabályai, hivatalos ceremóniák (állami rendezvények, diplomáciai szintű rendezvények, tudományos és társadalmi rendezvények)Étkezéssel egybekötött rendezvények (álló-ültető rendezvények)Rendezvények protokolljaKülönböző kultúrák, nemzetek érintkezési formáiEtikett másként (strand, természet, barlang)Szituációs gyakorlatok |  |
| **ADMINISZTRÁCIÓ ÉS ELSZÁMOLÁS** | **63** | 21 | 42 |
| **Nyilvántartások** | **6** | Nyilvántartások kezelésének szabályaiAdatvédelemNemzeti Turisztikai Adatszolgáltató KözpontUtazásszervezői és –közvetítői tevékenységgel kapcsolatos külön jogszabályokban előírt bejelentés-köteles tevékenységgel összefüggő feladatok és nyilvántartási feladatok - MKEHVállalkozások nyilvántartásai |  |
| **Szerződések** | **12** | Az utazási szerződés fogalma, tartalmi elemei, jogok és kötelezettségekUtazásközvetítői szerződésekÉrtékesítési 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 követelményeiA helyszíni jegyzőkönyv felvétele, tartalmi, formai követelményei, a hazaérkezést követőintézkedésekVis major esetek kezeléseSzituációs gyakorlatok |
| **Idegenvezetői jelentés** | **12** |  | Az idegenvezetői jelentés fogalma, jelentőségeTartalmi elemi, formájaGyakorlati feladatok megoldása |
| **Részvételi jegyek** | **8** |  | Részvételi jegyek, mint utazási dokumentumokRészvételi jegy készítése elméletben és gyakorlatbanCsoportos részvételi jegyek (szállodai voucher, múzeumi belépők, rendezvénybelépők)Egyéb dokumentumok (buszháló, szobalista …)Szituációs feladatok – úti okmányok kiadása, utasok tájékoztatása elutazáskorBeutazási szabályok (vízum, egészségügyi előírások, vám) |
| **ORSZÁGISMERET****IDEGEN NYELVEN** **(idegenvezető szakirány)****MAGYAR NYELVEN** **(turisztikai szervező szakirány)** | **147** | 63 | 84 |
| **Művészettörténeti korszakok (rövid áttekintés)** | **20**  | Görög művészetRómai művészetRomán korGótikaReneszánszTörök kori művészetBarokkKlasszicizmusRomantikaModern kor (szecesszió) |  |
| **Fontosabb turizmusfajták** | **43** |  |  |
| Kulturális és rendezvényturizmus | **5** | *Ismétlés 9. évf.* |  |
| Városi turizmus | 3 | A városi turizmus jellemzőiA 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 jelentőségeEgyházi, vallási központok, zarándokhelyek, zarándok utak, vallási rendezvények |  |
| Egészségturizmus | 6 | Ismétlés (9. évf.)Gyógyturizmus jelentősége, fajtáiMagyarország gyógyturisztikai adottságaiSzolgáltatások, gyógyhelyekWellness/ Medical-wellness/selfness |  |
| Bor- és gasztronómiai turizmus | 9 | *Ismétlés (9. évf.)*Borrégiók és borvidékekRégiónk bor és gasztroturisztikai adottságai (Pécsi, Villányi borvidékek)Gasztronómiai rendezvényekBorkóstolás szabályaiBorutakEurópa borturisztikai attrakciói |  |
| Hungarikumok | 3 | *Ismétlés (9. évf.)* |  |
| Tematikus utak | 7 | Tematikus út fogalma, csoportosítási módok, fajtákTematikus utak célja, szerepe a turizmusbanHazánk legfontosabb tematikus útjaiTematikus és szabadidő parkok |  |
| **Magyarország turisztikai régióinak adottságai** | **84** |  | 84 |
| *Budapest* | **15** |  | Általános adottságok Látnivalók:Gellért hegyVárnegyed (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 hidakParlamentBazilikaAndrássy útHősök tereVárosliget (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 adottságaiKeszthely, Hévíz, Siófok, Balatonszemes, Balatonszárszó, Somogyvár, Balatonfüred, Tihany, Szigliget, Badacsony, Balaton felvidék fő attrakciói, látnivalói (Tapolca, Salföld, Haláp, Nagyvázsony) |
| *Ny-Dunántúl* | **9** |  | Régió általános adottságaiŐrség, Göcsej, Hetési falvak, Fertőd, Fertőrákos, Sopron, Nagycenk, Győr, Pannonhalma, Szombathely, Ják, Sárvár, Kőszeg |
| *Közép-Dunántúl* | **9** |  | Régió általános adottságaiZirc, 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 adottságaiHollókő, Gyöngyös és a Mátra, Eger, Egerszalók, Mezőkövesd, Bükk és Aggtelek, Miskolc, Tokaj, Sárospatak, Hernád-völgye, Bodrogköz |
| *É-Alföld* | **9** |  | Régió általános adottságaiSzolnok, Jászberény, Hortobágy, Debrecen, Hajdúszoboszló, Nyíregyháza, Nyírbátor, Felső-TiszavidékTisza-tó |
| *D-Alföld* | **8** |  | Régió általános adottságaiSzeged, Ópusztaszer, Makó, Kecskemét, Kalocsa, Hajós, Baja, Gyula, Szarvas, Békéscsaba, |
| **IDEGENVEZETÉS** | **168** | 63 | 105 |
| **Az idegenvezető**  | **5** | Idegenvezetői tevékenység jogszabályi háttereElvárások az idegenvezetővel szembenAz idegenvezető kapcsolatrendszereAz idegenvezetők foglalkoztatása |  |
| **Városnézés** | **10** | A városnézés jellege, tartalma, formái (autóbuszos, gyalogos, kombinált, garantált, többnyelvű, élményvezetés, VR, célcsoport szerint, időtartam szerint)A városnézés módszertanaÉpítészeti stílusok a városnézés során |  |
| **Útvonaltervezés** | 15 |  | Az útvonaltervezés szabályai (városnézés, körutazás)Az útvonaltervezéshez használt segédeszközökAz útvonaltervezés meneteAz útvonaltervezés gyakorlata |
| **Az idegenvezető feladatai****Közlekedési eszközökhöz és helyszínekhez kapcsolódó idegenvezetések** | 20 | Felkészülés a munkáraSzakrális helyszíneken történő vezetés, vallásokFeladatok beutazó csoport mellettFeladatok kiutazó csoport mellettKiutazás repülővel, autóbusszal, vonattal, hajóvalTeendők a csoport tartózkodása soránTranszferTárlatvezetésTelepített idegenveztő feladataiFeladatok rendezvényeken (MICE, kiállítás, vásár) |  |
| **A célcsoportok sajátosságai** | 15 | Szolgáltatói szerepUtastípusokSpeciális igénnyel rendelkező utasokKonfliktushelyzetek és kezelésük |  |
| **Információközlés írásbeli és szóbeli módjai, IKT az idegenvezetésben** | 13 | Információ közvetítés, előadás módok tanulása, gyakorlása, vezetési technikákDigitális technológia alkalmazása: multimédiás rendszerek, navigációs rendszerek, mobiltechnológia, Cloud Computing, social media, audióguide, digitális vendégfogadásNyomtatott tájékoztató anyagok Gyakorlati feladatok |  |
| *Gyalogos körséta idegen nyelven**Tárlatvezetések a városban* | 50 |  | Gyalogos városnézés útvonalának összeállítása Pécs nevezetességeinek megismertetésével különböző célcsoportok szerintPécs fő turisztikai attrakcióinak részletes bemutatása:Püspökség épületegyüttese, Világörökségi helyszínek, Középkori Egyetem, Múzeum utca, Csontváry Kosztka Tivadar, Széchenyi tér, Király utca, Zsolnay Negyed, Pécs törökkori emlékeiFelkészülés 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-MecsekFelkészülés a szakmai vizsgára |
| **ÜZLETI MENEDZSMENT** | 168 | 63 | 105 |
| **Bevételgazdálkodás** | **51** | Fizetési módokSzigorú számadású nyomtatványok a turizmusbanNyugta, számla, e-számlaPénzügyi elszámolásSzakhatósági ellenőrzés (Fogyasztóvédelmi Hatóság, NAV)(21) | A bevétel elemei, részeiA bevételtervezés egyszerű folyamataA bevétel bizonylatai, elszámoltatásaaz árral és kialakításával összefüggő alapismeretek: nettó, bruttó, áfa, felszolgálási díj; az árrés fogalma, szintmutatók; a bevételtervezés egyszerű folyamata: a tervezés alapjai, a bevétel bontása egységekre, időtávokraaz ártájékoztatás eszközei(30) |
| **Létszám és bérgazdálkodás** | **40** | Kölcsönzött munkaerőMunkabeosztásA 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 fogalmaVezetési filozófiák, elméletekSzervezeti felépítés (szállodák, utazási irodák)(11) | Szituációs játékok, feladatok (5) |
| **Vállalkozás indítása** | **61** | Vállalkozási formákVállalkozás indításának folyamata (jogszolgálat és könyvelői szolgálat igénybevétele)(21) | Vállalkozások működéseVállalkozások megszüntetéseA vállalkozás alapításához kapcsolódó adminisztrációInternetes vállalkozás indításának lehetősége(40) |