**KÉPZÉSI PROGRAM**

Képzőhely neve:

Szakirányú képzés helyszíne:

**1. A szakma alapadatai**

Az ágazat megnevezése: Turizmus -vendéglátás

A szakma megnevezése: Turisztikai technikus

A szakma azonosító száma: 5 1015 23 07

A szakma szakmairányai: Idegenvezető, Turisztikai szervező

A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5

A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5

Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás

Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: 200 óra (érettségire épülő oktatás – nappali képzés nyári gyakorlata)

Tömbösített szakmai gyakorlat: 160 óra (érettségire épülő oktatás - nappali)\*

Duális képzőhelyi gyakorlat intenzív (1 éves) felnőttképzés keretében: 160 óra\*[[1]](#footnote-1)

Kapcsolódó részszakmák megnevezése: -

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

2.1. Idegenvezető szakmairány:

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. Turisztikai szervező szakmairány:

A turisztikai szervező több területen találkozik 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 szakképzésbe történő belépés feltétele**

Iskolai előképzettség: Alapfokú iskolai végzettség

Alkalmassági követelmények:

Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

Pályaalkalmassági vizsgálat: szükséges

**4. A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek**

Informatikai eszközök (számítógép, alapvető irodai szoftverek) • Munkabiztonsági eszközök • Egyéni védőfelszerelések • Szakács kézi szerszámok • Konyhai gépek, kisgépek (sütő, gőzpároló) • Meleg és hidegkonyhai felszerelések, eszközök • Tálaló eszközök, tálak, tányérok, csészék, sosier • Cukrász kéziszerszámok, eszközök • Rozsdamentes üstök, - gyorsforralók, - formák • Műanyag tálak, mérőedények • Rozsdamentes, falapos munkaasztalok • Főzőberendezések • Mikrohullámú melegítő • Mérőberendezések • Hűtő, fagyasztó, sokkoló • Asztali gyúró, keverő, habverő, gép • Sütő, berendezések • Étterem bútorai, berendezései, gépei, textíliák • Eszpresszó kávégép gőzölővel és kávédarálóval ellátva • Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak • Báreszközök, italkeveréshez szükséges eszközök • Flambír kocsi vagy asztali flambír állvány • Újrahasznosítható természetben lebomló, papír eszközök

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)

5. A szakirányú oktatás megszervezéséhez szükséges személyi feltételek

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Funkció** | **név** | **Szakképzettség**  **(szakképesítés)** | **Szakirányú szakmai gyakorlat** | **Egyéb** (pl. kamarai gyakorlati oktatói vizsga) |
| **Szakirányú oktatásért felelős személy** |  |  |  |  |
| **Oktató(k)** |  |  |  |  |

**6. A szakirányú oktatás szakmai kimeneti követelményei** (Forrás: KKK)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Önállóság és felelősség mértéke** |
| **KÖZÖS:** | | | |
| Az utazási vállalkozás árukínálata, árualapja szerint összeállít egy konkrét utazási ajánlatot a megrendelő igényei alapján. | Ismeri az  utazásszervezés és az utazásközvetítés fogalmait, különbségeit, a szervezés munkafázisait, a piaci kereslet hatását az árukínálatra. | Törekszik a szakszerű  utazásszervezésre, a kapcsolatos ismeretek elsajátítására. A megrendelő igényeinek alapos feltérképezése után precíz, pontos információgyűjtést végez, azok alapján megfontoltan és magabiztosan állít össze a keresletnek megfelelő ajánlatot. | Önállóan végez adatgyűjtő tevékenységet, az ajánlat tartalmáról egyeztet szakmai partnereivel, az elkészült ajánlatért felelősséget vállal a szabad helyek, illetve az ajánlatban rögzített árfolyamig. |
| 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. |
| Használja a menetrendtervezők et, 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. |
| Az utasok, partnercégek megrendelése alapján  repülőjegyet foglal a megrendelésben rögzített adatok alapján. | Különbséget tesz a  diszkont és a  hagyományos menetrend szerinti légitársaságok között. Ismeri a repülőjegy foglalás módját, menetét, a repülőjegy értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások foglalásának lehetőségeit. | Törekszik a repülőjegy értékesítési piacon megjelenő új lehetőségek, légitársaságok, desztinációk folyamatos feltérképezésére, azokat munkájába beilleszti. | Önállóan, illetve kollégáival együttműködve foglal repülőjegyet, kapcsolódó szolgáltatásokat az utas számára. |
| 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. |
| Biztosítást köt, valutát vált, városkártyákat értékesít, vízum­ügyintézéssel 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. |
| Pénzforgalmi dokumentumokat, nyomtatványokat, bizonylatokat kezel hagyományos és elektronikus formában, készpénzes és készpénzkímélő  eszközökkel fizettet. | Ismeri a bizonylatolásra  vonatkozó jogi előírásokat, a  vállalat belső szabályozását.  Alkalmazói szinten ismer legalább egy értékesítéshez használt szoftvert. | Törekszik a szabálykövető,  precíz, pontos munkavégzésre,  szoftverek kezelése közben az adatok pontos kezelésére. | Teljes anyagi és erkölcsi felelősséget  vállal a kitöltött és elkészített dokumentumokért. Betanítás után  önállóan képes használni az adott  szállodai és utazási irodai szoftvert. |
| 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 belföldi programszervezésre, kiutaztatásra és beutaztatásra, ellenőrzi számításait, hiba esetén korrigálja azt. |
| 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 vállalati belső szabályzatokat betartja és betartatja. |
| Gazdasági elemzéseket 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. |
| 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. |
| 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 alapossággal meghatározva készíti el a forgatókönyvet. Ügyel az adatok megfelelő  rögzítésére, alaposan felkészíti az idegenvezetőt / utaskísérőt. | Önállóan készíti el a forgatókönyvet, miután egyeztette a szükséges adatokat, információkat a szolgáltató partnereivel. |
| Az értékesített szolgáltatásokhoz, utazási csomagokhoz részvételi jegyet készít és ad át, tájékoztatást nyújt az utasoknak elutazás előtt. | Ismeri a részvételi jegyek kötelező tartalmi elemeit, és az egyéb utazási dokumentumokat, azok tartalmát. Ismeri az adott úti célra vonatkozó beutazási szabályokat, szükséges úti okmányokat, vízumot, oltásokat. | Adatrögzítés során maximális pontosságra törekszik. Ügyel, hogy az utas minden szükséges utazási dokumentumot megkapjon. Pontos tájékoztatást ad az úti célról, szükséges utazási dokumentumokról, esetenként oltásokról, éghajlatról, vallási, étkezési szokásokról. | Szolgáltatói partnerekkel együttműködve egyezteti a megrendelt szolgáltatásokat, a visszaigazolások alapján, ellenőrzi azokat. A részvételi jegyek átadásakor önállóan tájékoztatja az utast a szükséges tudnivalókról. |
| 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 megnyugtatására, a káresemény enyhítésére legjobb tudása szerint. | Betartja és betartatja a nem várt, vis major esetekre vonatkozó vállalti protokollt, szükség esetén együttműködik a hatóságokkal. |
| Előkészíti egy szervezett út reklámkampányát. Használja a modern kommunikációs eszközöket (közösségi média) a turisztikai vállalkozás marketing tevekénysége közben. Értékesítési akciókat hirdet és bonyolít le. | Átfogóan ismeri a marketing tevékenységet és annak minden elemét (marketingkommunikáció, reklám, eladásösztönzés, Public Relation). Ismeri a közösségi média szerepét, felhasználási lehetőségeit a média felületek felhasználói szintű használatát. | Törekszik a kreativitásra az előkészítés során, figyeli a konkurencia ötleteit. Folyamatos önfejlesztést végez, a reklám és vásárlásösztönzés, eladásösztönzés területén. Törekszik az ATL és a BTL eszközök közül a megfelelő kiválasztására és használatára, a közösségi média lehetőségeinek kihasználásra a marketing tevékenység során. | Munkatársaival együttműködve dolgozza ki a kampányt a megadott instrukciók alapján. Önálló ötleteit egyezteti vezetőjével, munkatársaival. |
| 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 bánik, döntésében támogatóan segíti. | Önállóan kommunikál, a vállalati belső szabályzatot és a protokoll kommunikációra vonatkozó előírásait betartja. |
| A vállalat marketing stratégiájának megtervezésében, felépítésében és a kapcsolati rendszer szélesítésében részt vesz, megfogalmazza a stratégiai célokat. | Ismeri a marketing stratégia fogalmát és marketing menedzsment folyamatát, a marketing-mix elemeit, azok alkalmazási lehetőségeit a turisztika területén. | Mélyreható kutatások alapján segíti a vállalat marketing tervezését, munkájára igényes, pontos, precíz, alapos. A marketing stratégia kialakítása során törekszik a célok szakszerű megfogalmazására, a stratégiák kialakításakor messzemenőkig figyelembe veszi a külső és belső tényezőket, azokhoz alkalmazkodik. | Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez kutatásokat, felelősségteljesen javasol különböző stratégiákat. |
| 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 kérdések összeállításakor azonosul a megkérdezettek attitűdjeivel. | Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez kutatásokat, készít kérdőívet mélyinterjúhoz, fókuszcsoportnak. |
| Egy turisztikai cég, vállalkozás marketing tevékenységének megtervezésében feladatokat vállal. A marketingtervet a cég piaci környezetéhez igazítja, folyamatosan figyeli a régió, a térség, a város adottságait és jellemzőit. | Ismeri a marketingterv elkészítésének lépéseit, tartalmát befolyásoló tényezőit. Ismeri a turizmusra vonatkozó speciális marketingterv készítés jellemzőit (Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia,  Turisztikai Desztinációs Menedzsment). | Törekszik a megjelenő Magyarország Brand-et építő tartalmak követésére, azok területeit figyelemmel kíséri.  Elfogadja és azonosul az állami irányítás által meghatározott célokkal, a vállalat marketing  stratégiáját igyekszik ehhez igazítani. | Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez felelősségteljes vállalati marketing tervezést. |
| Alkalmazza a mindennapokban az etikett és protokoll szabályait magyar és a tanult idegen nyelven, szóban és írásban. Bemutatja az étkezési kultúrára, nyilvános szereplésre, az öltözködésre vonatkozó előírásokat protokolláris szempontból saját példája alapján. | Ismeri az alapvető udvariassági formákat. Ismeri a nem verbális kommunikáció jelzéseit. Ismeri az írásbeli kapcsolattartásra vonatkozó protokoll szabályokat. Ismeri a megjelenésre vonatkozó előírásokat az interneten (NETikett). | Teljes mértékben azonosul az etikett és a protokoll előírásaival, azokat igyekszik minden élethelyzetben alkalmazni. Törekszik erre vonatkozó tudásának folyamatos bővítésére, különböző kultúrák felfedezésére, az általuk meghatározott protokollt tiszteletben tartja. | Teljes mértékű etikai, erkölcsi felelősséget vállal viselkedéséért szóban és írásban, magyar és a tanult idegen nyelven. Betartja és betartatja a protokoll és az etikett szabályait. |
| Közreműködik hazai és nemzetközi turisztikai rendezvények megszervezésében és  lebonyolításában. | Ismeri a különböző rendezvények protokollját, különböző kultúrák, nemzetek érintkezési formáit, viselkedési normákat a magyarok által leginkább látogatott európai és Európán kívüli desztinációkban. | Teljes mértékben azonosul az etikett és a protokoll előírásaival, azokat igyekszik minden élethelyzetben alkalmazni. Törekszik erre vonatkozó tudásának folyamatos bővítésére, különböző kultúrák felfedezésére, az általuk meghatározott protokollt tiszteletben tartja. | 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, lelkiismeretesen betartja a résztvevőkre vonatkozó előírásokat, betartja hagyományaikat. |
| 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. |
|  | Ismeri az utazásszervezésre vonatkozó jogi előírásokat. Érti a vagyoni biztosíték és az inszolvencia 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. |
| **IDEGENVEZETŐI SZAKMAIRÁNY:** | | | |
| 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. |
| Fogadja a turistákat, gondoskodik az indulás előtt a becsekkolásról, csomagok elhelyezéséről, úti okmányokat ellenőriz | Ismeri az indulás előtti idegenvezetői feladatokat, (utasok üdvözlése, voucher- ek/részvételi bizonylatok ellenőrzése, érvényesítése, utas lista szerepe és alkalmazása, ülésrend szerepe és alkalmazása), utazási tudnivalókat egyéni utazás és csoportok esetén, közlekedési áganként. | Törekszik az utas fogadásakor arra, hogy az utazók kényelmesen, kellemes hangulatban kezdjék meg útjukat. | Önállóan ellenőrzi az utazás megkezdéséhez szükséges dokumentumokat. A résztvevőkkel, utasokkal, munkatársaival együttműködve látja el idegenvezetői feladatait. |
| A forgatókönyvben leírtak szerint utast kísér, városnéző gyalogos vagy autóbuszos körutat, tárlatot, túrákat vezet, múzeumba kísér, 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  kikapcsolódásáért, kellemes hangulatért, saját ismereteinek átadásáért. Az utazás ideje alatt saját, munkatársai és az utazók testi épségét védi, betartja a közlekedési és egyéb ide vonatkozó szabályokat. |
| Az utazás ideje alatt felmerülő rendkívüli eseményeket higgadtan, szakmailag helyesen kezel. | Ismeri a turizmushoz kapcsolódó rendkívüli eseteket, azok kezelési technikáit. Megkülönbözteti az utas típusokat és azok kezelését. Ismeri az erkölcsi szabályokat, viselkedéskultúrát. | Törekszik a megtanult technikák alkalmazására, hogy a konfliktus­helyzetekből mindkét fél számára a győztes-győztes megoldásokat hozza ki. | Felelős az utasok, munkatársak és saját maga védelméért, önállóan vagy felettese irányításával kezeli a rendkívüli helyzeteket. |
| 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. |
| Az utazás során ellátmányt kezel, vouchereket használ fel, belépőjegyeket vásárol,  hagyományos és elektronikus fizetéssel, valutát vált, szolgáltatásokat rendel. | Teljeskörűen 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 kezeli a pénzfizetéshez kacsolódó bizonylatokat. | Teljes felelősséggel kezeli az utazásszervező által rendelkezésre bocsátott pénzeszközöket és egyéb javakat. Betartja és betartatja a pénzeszközökkel kapcsolatos szabályokat. |
| 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 megőrzésért és az utazás végén az illetékes személynek való átadásért. |
| Gondoskodik a forgatókönyvben megjelölt szolgáltatások, programok igénybevételéről, a szolgáltatókkal való kapcsolatfelvételről. | 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. |
| Telepített idegenvezetőként fogadja az utazókat és segíti őket az ott tartózkodási idejük alatt, hazatéréskor kikíséri az utazókat az indulási pontra. | Mélységében ismeri a telepített idegenvezetői feladatokat, módszereket. | Szem előtt tartja az utazók igényeit a desztinációra, programra vonatkozóan. | Felelős az utazók biztonságos, tartalmas és élmény dús ott tartózkodásáért, szolgáltatások igénybevételéért. |
| A szervezett utazások során fakultatív programokat ajánl és valósít meg. | Ismeri a fakultatív programok célját, elemeit és eszközeit.  Ismeri a programajánlás szóbeli és írásbeli népszerűsítésének lehetőségeit. | Törekszik a fakultatív programok széles körű értékesítésére, szem előtt tartva a turisták igényeit. | Együttműködik a helyi szolgáltatókkal a fakultatív programok megvalósításában. |
| 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. |
| 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. |
| **Turisztikai szervező szakmairány** | | | |
| Az utazási vállalkozás bevételeit megtervezi, az azokhoz kacsolódó költségeket és kiszámolja a várható eredményt, figyelembe véve a vállalkozás eddigi gazdasági tevékenységét. | Ismeri a bevétel lehetséges elemeit, a hozzájuk tartozó költségeket és az eredményszámítás menetét. Ismeri a bevétel és a kiadások bizonylatait, a pénzügyi elszámolás menetét, a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó szakhatóságok ellenőrzési feladatait. | Precízen, pontosan tölti ki a bizonylatokat, szabálykövetően végzi a munkáját az elszámoltatás, fizettetés területein. | Betartja és betartatja a jogi és a vállalat belső szabályait a gazdálkodási tevékenység során. Szakhatósági ellenőrzés alkalmával együttműködik a hatóság emberével. |
| Belföldi utazásszervezés során beépíti a programok közé Magyarország kulturális turizmusának, egészségturizmusá nak bor-és gasztro- turizmusának bemutatását, a hungarikumokat kiemelten kezeli a programszervezésk or. | Ismeri a  Magyarországon megjelenő turisztikai termékeket, azok jellemzőit, azonosságait és különbözőségüket, 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. |
| Tematikus utakat, városlátogatásokat szervez,  szervezéskor láncra fűzi Magyarország vonzerőit, turisztikai termékeit. | Ismeri a fontosabb, városlátogatások alkalmával bemutatott attrakciókat, vidéki tematikus utakat és azok vonzerőit. | Törekszik ismereteinek folyamatos bővítésére és mélyítésére, illetve személyes meglátogatásukkal is saját önfejlesztését szolgálja. | Önállóan vagy kollégáival együttműködve szervez tematikus és városlátogató utakat, szolgáltatói partnereivel együttműködve bonyolítja le azokat. |
| 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 szervezetirányítási lehetőségeket. Ismeri a működési sztenderdeket, azok kidolgozását és ellenőrzését.  Ismeri és alkalmazza a csapatépítés, tréningek, motiváció lehetőségeit. | Vezetőként törekszik a lehető leghatékonyabb szervezet felépítésére a lehető  legalacsonyabb költségekkel. Jól ismeri és azonosul a dolgozók munkahelyi problémáival, azokat megfelelően igyekszik kezelni. | A jó hangulatú, motiváló  munkahelyi légkör kialakítása és a legjobb vállalati eredmények elérése érdekében együttműködik kollégáival, munkájukat irányítja, meghozza a megfelelő döntéseket, azokért teljes mértékű felelősséget vállal. |
| 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. |
| Kapcsolatot alakít ki és tart fent az adekvát hatóságokkal. | Azonosítja a hatóságokat, amelyek a turisztikai szervezetek működését befolyásolják, eghatározzák. Ismeri az egyes hatóságok jogkörét, intézkedési területeit. | A hatóságokkal maximálisan együttműködik. | A jogszabályokat és a hatósági előírásokat betartja és betartatja a kollégáival. |
| A személyi feltételek biztosítása végett álláshirdetés szövegét megfogalmazza az adott munkakör leírásával. A beérkező pályázók önéletrajzát és motivációs levelét elemzi. | Ismeri a munkaviszony létesítésének és megszüntetésének, folyamatait, dokumentumait. Ismeri a  munkaszerződés fogalmát, a benne foglalt kötelező tartalmi elemeket. Ismeri a  munkabeosztás, a munkavállalók védelmének fogalmát, a bérezés alapjait, a bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatait. | Szakmájában törekszik a maximális pontosságra, ismereteinek kellő mértékű bővítésére és mélyítésére. Munkáltatójával szemben él a jogaival. | Betartja és betartatja a munkaviszony létesítésére vonatkozó jogi szabályokat. A felelős vezetővel közösen hoz döntést a munkavállalók felvételéről vagy elutasításáról, konkrét indoklás alapján. |

**7. Értékelés**

|  |  |
| --- | --- |
| **Az előzetes tudás, tapasztalat és tanulási alkalmasság megállapítása** | Diagnosztikus értékelés |
| **A tantárgy oktatása során alkalmazott teljesítményértékelés** : | a tanulási hibák és nehézségek feltárása a tanulási folyamat során |
| **Minősítő, összegző és lezáró teljesítményértékelés egy-egy tanulási szakasz lezárásaként** | Írásbeli feladat |
| Gyakorlati feladat, projektfeladat |
| Portfólió készítése |
| **Az érdemjegy megállapításának módja** : | egy osztályzat, mint duális képzőhelyen végzett gyakorlat |

8. A szakirányú oktatás tanulási területei és időtartama



* 1. **Érettségi utáni 2 éves turisztikai technikus képzés (turisztikai szervező és idegenvezető szakirány)**

Tömbösítés: 4 hét 14. évf. végén (április)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nyári gyakorlat 13. évfolyam után | | **200 óra (5 hét)** | | | |
|  | | **14. évf. (heti óraszámok)** | | |  |
|  | | tanterem  27 hét | tanműhely  27 hét | **duális képző**  **4 hét (napi 8 öra)** | |
| **Szakirányú oktatás** | Munkavállalói idegen nyelv | 2 |  |  | |
| Beszerzés és értékesítés |  |  |  | |
| Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás | 0 | 6 | 20 | |
| Speciális szolgáltatások |  |  |  | |
| Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolatok |  | 2 |  | |
| Adminisztráció és elszámolás |  | 1 |  | |
| **idegenvezető  szakirány** | Turizmusmarketing és protokoll |  | 4 | 5 | |
| Országismeret idegen nyelven |  | 8 |  | |
| Idegenvezetés |  | 7 | 15 | |
| **turisztikai szervező szakirány** | Turizmusmarketing és protokoll |  | 4 | 5 | |
| Országismeret magyar nyelven |  | 8 |  | |
| Üzleti menedzsment |  | 7 | 15 | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **13. évf.** | **13. évf. után** | **14. évf.** | |
| 36 hét iskolai oktatás | nyári gyakorlat 200 óra (napi 8 óra)  jún-aug. | 27 hét iskolában | 4 hét tömbösítve duális képzőnél áprilisban |

**Tananyag:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tantárgy/témakör** | **Összes** | **Iskolai oktatás** | **Duális képzőhelyi oktatás** |
| **ÜZLETI KALKULÁCIÓ ÉS KÖLTSÉGGAZDÁLKODÁS** | **242 óra** | 162 óra | 80 |
| **Az utazásszervezés számításai** | **80** | Számítások menetének, szabályainak ismétlése  Előkalkulációs feladatok elkészítése (ki- és beutaztatás, belföldi utak esetén)  60 óra | Előkalkuláció készítésének menete az adott vállalkozásnál  Előkalkulációs feladatok elvégzése  Jegymester rendszer, foglalási oldalak bemutatása  20 óra |
| **Elszámolások** | **80** | Elszámolás az idegenvezetővel és szolgáltatókkal  Szükséges dokumentumok, nyomtatványok kitöltése, ellenőrzése  60 óra | Elszámolás a szolgáltatókkal, beszállítókkal  Számlakiegyenlítési módok  Nyomtatványok kezelése, iktatása  20 óra |
| **Dokumentumok készítése** | **40** | Forgatókönyv készítése idegenvezető részére  Ajánlattevő levél készítése partnernek  20 óra | Ajánlattevő levél készítése partnernek  20 óra |
| **Gazdasági elemzések** | **42** | Hatékonysági mutatók számítása  22 óra | Hatékonysági mutatók számítása a vállalati adatok alapján  Gazdasági eredmények, jelentések készítése, következtetések levonása  20 óra |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TURIZMUSMARKETING ÉS PROTOKOLL** | **124** | 104 | 20 óra |
| **A marketing alapjai** | **5** | A marketing fogalma (ismétlés)  Piacszegmentáció: a piac és ismérveinek meghatározása, szegmentumok kialakítása, elemzése, célcsoportkezelés, pozicionálás  Marketingmix fogalmának ismétlése:  termékek és termékpolitika, árazás és árpolitika, értékesítés és termékelhelyezés, hirdetés és reklámpolitika, emberi tényező, környezeti és tárgyi elemek, folyamat, szolgáltatások minősége  4C: fogyasztói igény, költség, kommunikáció, kényelem  **5 óra** |  |
| **Piackutatás** | **15** | A piackutatás fogalma  Információgyűjtési módszerek: kvantitatív és kvalitatív, primer és szekunder kutatás  Kérdőíves megkérdezés, mélyinterjú, fókuszcsoport, próbavásárlás  Kérdőív szerkesztése, megkérdezések, kiértékelés, jelentés készítése, SWOT analízis  **10 óra** | Információgyűjtési módszerek a duális képzőnél  Kérdőíves megkérdezés, mélyinterjú, fókuszcsoport, próbavásárlás  Kérdőív szerkesztése, megkérdezések, kiértékelés, jelentés készítése, SWOT analízis  **5 óra** |
| **Marketingstratégia** | **5** | Marketing alap- és részstratégia  A marketingmenedzsment folyamata: helyzetelemzés, célok megfogalmazása, stratégiák meghatározása, programkialakítás, -végrehajtás és -ellenőrzés  A marketingtervezés folyamatának hét lépése Marketingterv | Marketing alap- és részstratégia a duális képzőnél  **5 óra** |
| **Turizmus marketing**  **Marketingmix elemei** | **50** | HIPI-elv (szolgáltatás marketing jellemzői)  Piacszegmentáció: a turisztikai piac és ismérveinek meghatározása, szegmentumok kialakítása, elemzése, célcsoportkezelés, pozicionálás  Az utazási döntés folyamata, modellje  Termékpolitika: a turisztikai termékek elemei, a turisztikai termék életgörbéje  Árpolitika: a turisztikai termékek árazása, ártípusok, árdifferenciálás, szállodai árak, imázs szerepe az árképzésben  Értékesítési politika:  direkt és indirekt értékesítés elosztási csatornák a turizmusban, szállodák és utazási irodák közötti szerződések típusai  Kommunikációs politika ismétlése  A marketing szintjei: országmarketing, régiómarketing, TDM (desztinációs marketing), regionális turizmusmarketing  **40 óra** | Duális képző marketingtevékenysége:  Termékpolitika  Árpolitika  Értékesítési politika  Kommunikációs politika  **10 óra** |
| **Szervezeti marketing** | **5** | A szervezeti vásárlók, szervezeti piacok fajtái és sajátosságai  Beszerzési helyzetek, ipari vevők, viszonteladók  Viszonteladók csoportosítása  **5 óra** |  |
| **Brandmarketing** | **5** | Branding fogalma  Márkaépítés: célközönség meghatározása, márka küldetése  Márka értékének és különlegességének azonosítása  Vizuális megjelenés, az arculat beépítése a márka összes megjelenésében  Hűség a márka értékeihez  **5 óra** |  |
| **Országimázs** | **8** | MTÜ szerepe az országimázs alakításában  **8 óra** |  |
| **Etikett és protokoll** | **10** | Alapvető udvariassági formák (köszönés, bemutatkozás, megszólítás)  Nem verbális kommunikáció (testmozgás, térközszabályozás, 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** | **21** | 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  Szituációs gyakorlatok |  |
| **IDEGENVEZETÉS**  **(idegenvezető szakirány)** | **249** | 189 | 60 |
| **Útvonaltervezés** | **25** | Az útvonaltervezés szabályai  A városnézés formái (gyalogos, autóbuszos orientációs, kétnyelvű),  A városnézés módszertana  Buszos városnézés módszertana  Körutazások szabályai  Élményvezetések sajátosságai  Transzfer  Térképolvasás  Idegenvezető felkészülése  Lebonyolítási folyamatok ismertetése (transzfer, szálás, étterem, múzeumok) |  |
| **Közlekedési eszközökhöz és helyszínekhez kapcsolódó idegenvezetések** | **185,5** |  |  |
| *Gyalogos körséta*  *Tárlatvezetés* | 77,5 | Gyalogos városnézés útvonalának összeállítása Pécs nevezetességeinek megismertetésével különböző célcsoportok szerint  Idegenvezetés gyakorlása idegen nyelven  **40,5 óra** | Pécs fő turisztikai attrakcióinak részletes bemutatása (duális képzőhely attrakcióinak megfelelően):  Püspökség épületegyüttese, Világörökségi helyszínek, Középkori Egyetem, Múzeum utca, Csontváry Kosztka Tivadar, Széchenyi tér, Király utca, Zsolnay Negyed, Pécs törökkori emlékei  **37 óra** |
| *Autóbuszos utazások* | 54 | Buszos városnézés Baranyában A megye sajátosságai és ismertebb települései, látnivalói:  Harkány, Siklós, Villány, Mohács, Bóly, Sváb falvak, Szigetvár, K-Mecsek |  |
| *Autóbuszos és repülőgépes utazások Európa országainak példáján keresztül* | 54 | Turisztikai attrakciók bemutatása:  Szomszédaink: Ausztria  Szlovákia, Ukrajna, Románia, Szerbia, Horvátország, Szlovénia  Ny-Európa: Nagy-Britannia, Franciaország, Németország, Benelux-államok  Földközi tenger partvidéke: Olaszország, Spanyolország, Portugália, Görögország  É-Európa  Közép-Európa (Csehország, Lengyelország)  K-Európa (Baltikum, Oroszország, Törökország)  Fapadosjáratokkal Európa fővárosaiba |  |
| **Célcsoportok sajátosságai** | **7,5** | Utastípusok  Európai üdülőtípusok  Hahn, Jung és Hippokratész tipológiája  Speciális igények felmerülése, kezelése  **4,5 óra** | Utastípusok  Európai üdülőtípusok  Hahn, Jung és Hippokratész tipológiája  Speciális igények felmerülése, kezelése  **3 óra** |
| **Konfliktus és panaszkezelés, rendkívüli helyzetek** | **16** | Konfliktuskezelési technikák, esettanulmányok  Rendkívüli helyzetek megoldása: Vis maior esetek, baleset, betegség kezelése, poggyász elvesztése stb.  Szituációs gyakorlatok  **6 óra** | Konfliktuskezelési technikák, esettanulmányok  Rendkívüli helyzetek megoldása: Vis maior esetek, baleset, betegség kezelése, poggyász elvesztése stb.  Szituációs gyakorlatok  **10 óra** |
| **Információközlés írásbeli és szóbeli módjai, IKT az idegenvezetésben** | **15** | 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  **5 óra** | 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  **10 óra** |
| **ÜZLETI MENEDZSMENT**  **(turisztikai szervező szakirány)** | **249** | 189 | 60 |
| **Bevételgazdálkodás** | **80** | A bevétel elemei, részei  A bevételtervezés egyszerű folyamata  A bevétel bizonylatai, elszámoltatása  Fizetési módok  Szigorú számadású nyomtatványok a turizmusban  Nyugta, számla, e-számla  Pénzügyi elszámolás  Szakhatósági ellenőrzés  **60** |  |
|  | A bevétel tervezésének lehetőségei a turisztikai vállalkozásokban  Egy számviteli év (turisztikai szezon) pénzügyi tervezése  Szigorú számadású nyomtatványok a gyakorlatban  Fizetési módok  Szakhatósági ellenőrzés a gyakorlatban  **20 óra** |
| **Létszám és bérgazdálkodás** | **64** | *Ismétlés: Álláshirdetés*  *Munkaviszony létesítése és megszűntetése, a belépés-kilépés folyamatai, dokumentumai*  *Munkaszerződés*  *(munkavállalói ismeretek tantárgy - 9. évf.)*  Kölcsönzött munkaerő  Munkabeosztás  A munkavállalók védelme  A bérezés alapjai  A bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatai  **14 óra** |  |
| Munkahelyi HR feladatai  Álláshirdetések az adott vállalatnál  Munkaerő kiválasztása  Munkaszerződés (példák)  Munkabeosztás tervezése, regisztrálása (jelenléti ív), bérszámfejtés  **30 óra** | Munkahelyi HR feladatai  Álláshirdetések az adott vállalatnál  Munkaerő kiválasztása  Munkaszerződés (példák)  Munkabeosztás tervezése, regisztrálása (jelenléti ív), bérszámfejtés  **20 óra** |
| **Vezetés a gyakorlatban** | **55** | Vezetés fogalma  Vezetési filozófiák, elméletek  Szervezeti felépítés (szállodák, utazási irodák)  Szituációs játékok, feladatok  **30 óra** | Vezetési filozófia az adott cégnél  Szervezeti felépítés  **5 óra** |
| Működégi sztenderdek kidolgozása és ellenőrzése  Csapatépítés, tréning, motiváció  **15 óra** | Működégi sztenderdek kidolgozása és ellenőrzése  Csapatépítés, tréning, motiváció  **5 óra** |
| **Vállalkozás indítása** | **50** | Vállalkozási formák  Vállalkozás indításának folyamata (jogszolgálat és könyvelői szolgálat igénybevétele)  Vállalkozások működése  Vállalkozások megszüntetése  A vállalkozás alapításához kapcsolódó adminisztráció  Internetes vállalkozás indításának lehetősége  **20 óra** |  |
| A turisztikai vállalkozások fajtái, sajátosságai, működése  **20 óra** | Egy szálloda, egy utazási iroda, egy turisztikai egyesület vállalkozási koncepciója (duális képzőhely)  **10 óra** |

* 1. **Intenzív egy éves felnőtt szakmai képzés**



**Tananyag:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tantárgy/témakör** | **Összes** | **Iskolai oktatás** | **Duális képzőhelyi oktatás** |
| **BESZERZÉS ÉS ÉRTÉKESÍTÉS** | **40** | 30 | 10 |
| **Utazásszervezés** | **14** | 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  (10 óra) | A magyar piac alakulása beutazó/kiutazó csoportosításban, ennek vetülete a duális képzőnél  Turisztikai fogadóképesség: infra- és szuprastruktúra. Duális képzőhely adottságai.  A kereslet és kínálat elemzése Magyarországon A kapcsolattartás protokollja a szolgáltató partnerekkel, study tour  (4 óra) |
| **Turisztikai árualap** | **19** | 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, vízumügyintézés (beutazási engedélyek, ESTA, ETA)  (15 óra) | A duális képzőhely árualapja (szolgáltatások, termékek, azok beszerzése, célcsoportjai) Szerződések fajtái (partneri, szolgáltatói, utassal/vendéggel kötött)  Az ajánlat piacra vitelének lehetőségei  Egyéb tevékenységek  (4 óra) |
| **Menetrendek, útvonaltervezők, foglalási oldalak (szállás, közlekedés, jegymester, …)** | **7** | Menetrendek, útvonaltervezők, foglalási oldalak (szállás, közlekedés, jegymester, …)  (5 óra) | Menetrendek, útvonaltervezők, foglalási oldalak (szállás, közlekedés, jegymester, …)  (2 óra) |
| **ÜZLETI KALKULÁCIÓ ÉS KÖLTSÉGGAZDÁLKODÁS** | **165 óra** | 150 óra | 15 óra |
| **Az utazásszervezés számításai** | **85** | Számítások menetének, szabályainak ismétlése  Előkalkulációs feladatok elkészítése (ki- és beutaztatás, belföldi utak esetén)  80 óra | Előkalkuláció készítésének menete az adott vállalkozásnál  Előkalkulációs feladatok elvégzése  Jegymester rendszer, foglalási oldalak bemutatása  5 óra |
| **Elszámolások** | **45** | Elszámolás az idegenvezetővel és szolgáltatókkal  Szükséges dokumentumok, nyomtatványok kitöltése, ellenőrzése  40 óra | Elszámolás a szolgáltatókkal, beszállítókkal  Számlakiegyenlítési módok  Nyomtatványok kezelése, iktatása  5 óra |
| **Dokumentumok készítése** | **20** | Forgatókönyv készítése idegenvezető részére  Ajánlattevő levél készítése partnernek  15 óra | Ajánlattevő levél készítése partnernek  5 óra |
| **Gazdasági elemzések** | **15** | Hatékonysági mutatók számítása  15 óra |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK** | **50 óra** | 45 óra | 5 óra |
| **Pszichológia, erkölcs, etikett, kommunikáció** | **15** | A gondolkodás folyamata, intelligencia, kreativitás, érzelmek, motiváció, önismeret, stresszkezelés, a személyiségfejlődés lépései  (10 óra) | Probléma- és konfliktushelyzetek kezelése  5 óra |
| **Fogyasztói magatartás** | **35** | 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  (35 óra) |  |
| **TURIZMUSMARKETING ÉS PROTOKOLL** | **60** | 45 | 15 óra |
| **A marketing alapjai** | **2** | A marketing fogalma (ismétlés)  Piacszegmentáció: a piac és ismérveinek meghatározása, szegmentumok kialakítása, elemzése, célcsoportkezelés, pozicionálás  Marketingmix  4C: fogyasztói igény, költség, kommunikáció, kényelem  **2 óra** |  |
| **Piackutatás** | **7** | A piackutatás fogalma  Információgyűjtési módszerek: kvantitatív és kvalitatív, primer és szekunder kutatás  Kérdőíves megkérdezés, mélyinterjú, fókuszcsoport, próbavásárlás  Kérdőív szerkesztése, megkérdezések, kiértékelés, jelentés készítése, SWOT analízis  **2 óra** | Információgyűjtési módszerek a duális képzőnél  Kérdőíves megkérdezés, mélyinterjú, fókuszcsoport, próbavásárlás  Kérdőív szerkesztése, megkérdezések, kiértékelés, jelentés készítése, SWOT analízis  **5 óra** |
| **Marketingstratégia** | **10** | Marketing alap- és részstratégia  A marketingmenedzsment folyamata: helyzetelemzés, célok megfogalmazása, stratégiák meghatározása, programkialakítás, -végrehajtás és -ellenőrzés  A marketingtervezés folyamatának hét lépése Marketingterv  (2 óra) |  |
| **Turizmus marketing**  **Marketingmix elemei** | **15** | HIPI-elv (szolgáltatás marketing jellemzői)  Az utazási döntés folyamata, modellje  Termékpolitika: a turisztikai termékek elemei, a turisztikai termék életgörbéje  Árpolitika: a turisztikai termékek árazása, ártípusok, árdifferenciálás, szállodai árak, imázs szerepe az árképzésben  Értékesítési politika:  direkt és indirekt értékesítés elosztási csatornák a turizmusban, szállodák és utazási irodák közötti szerződések típusai  A marketing szintjei: országmarketing, régiómarketing, TDM (desztinációs marketing), regionális turizmusmarketing  **10 óra** | Duális képző marketingtevékenysége:  Termékpolitika  Árpolitika  Értékesítési politika  Kommunikációs politika  **5 óra** |
| **Marketingkommunikáció** | **1** | A marketingkommunikáció célja, eszközei  (1 óra) |  |
| **Reklám** | **4** | A reklám fogalma, fajtái, tervezése A reklám gazdasági és társadalmi hatásai Reklámtorta  (3 óra) | Reklám (reklámeszközök, reklámhordozók) a duális képzőhelyen  (1 óra) |
| **Személyes eladás** | **3** | A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága A személyes eladás lehetőségei a turizmusban  (2 óra) | A személyes eladás jellemzői, formái a duális képzőnél  (1 óra) |
| **Eladásösztönzés** | **3** | Fogyasztókra és kereskedőkre irányuló eszközök Az értékesítésösztönzés tervezése Eladásösztönzés lehetőségei a turizmusban  (2 óra) | Az értékesítésösztönzés tervezése Eladásösztönzés lehetőségei  (1 óra) |
| **Public Relations** | **4** | A PR fogalma, célcsoportjai  Belső és külső PR  Corporate Identity  (3 óra) | Belső és külső PR  Corporate Identity  (1 óra) |
| **Modern marketingkommunikációs eszközök** | **11** | A közösségi média szerepe a turizmus területén A PESO-modell  A közösségi média lehetőségei: Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvisor  A direkt marketing sajátosságai, módszerei  Az adatbázis szerepe  GDPR – Adatvédelem  (10 óra) | Duális képzőhely a közösségi médiákban  Direktmarketing  (1 óra) |
| **Szervezeti marketing** | **1** | A szervezeti vásárlók, szervezeti piacok fajtái és sajátosságai  Beszerzési helyzetek, ipari vevők, viszonteladók  Viszonteladók csoportosítása  **1 óra** |  |
| **Brandmarketing** | **2** | Branding fogalma  Márkaépítés: célközönség meghatározása, márka küldetése  Márka értékének és különlegességének azonosítása  Vizuális megjelenés, az arculat beépítése a márka összes megjelenésében  Hűség a márka értékeihez  **2 óra** |  |
| **Országimázs** | **1** | MTÜ szerepe az országimázs alakításában  **1 óra** |  |
| **Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll** | **4** | 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  Szituációs gyakorlatok  (4 óra) |  |
| **ADMINISZTRÁCIÓ ÉS ELSZÁMOLÁS** | **75 óra** | 60 óra | 15 óra |
|  |  | Nyilvántartások  Szerződések  Forgatókönyv  Jegyzőkönyv  Idegenvezetői jelentés  Részvételijegy | Nyilvántartások  Szerződések  Forgatókönyv  Jegyzőkönyv  Idegenvezetői jelentés  Részvételijegy |
| **ORSZÁGISMERET** | **105 óra** | 105 |  |
|  |  | kulturális turizmus  egészségturizmus  bor és gasztronómia  hungarikumok  Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások keretében |  |
| **IDEGENVEZETÉS**  **(idegenvezető szakirány)** | **220** | **120** | **100** |
| **Útvonaltervezés** | **15** | Az útvonaltervezés szabályai  A városnézés formái (gyalogos, autóbuszos orientációs, kétnyelvű),  A városnézés módszertana  Buszos városnézés módszertana  Körutazások szabályai  Transzfer  Idegenvezető felkészülése  Élményvezetések sajátosságai  Térképolvasás  Lebonyolítási folyamatok ismertetése (transzfer, szállás, étterem, múzeumok)  (10) | Az útvonaltervezés szabályai  Idegenvezető felkészülése  (5) |
| *Gyalogos körséta*  *Tárlatvezetés* | 110 | Gyalogos városnézés útvonalának összeállítása Pécs nevezetességeinek megismertetésével különböző célcsoportok szerint  Idegenvezetés gyakorlása idegen nyelven  (40 óra) | Pécs fő turisztikai attrakcióinak részletes bemutatása (duális képzőhely attrakcióinak megfelelően):  Püspökség épületegyüttese, Világörökségi helyszínek, Középkori Egyetem, Múzeum utca, Csontváry Kosztka Tivadar, Széchenyi tér, Király utca, Zsolnay Negyed, Pécs törökkori emlékei  **(70)** |
| *Autóbuszos utazások* | 40 | Buszos városnézés Baranyában  A megye sajátosságai és ismertebb települései, látnivalói: Harkány, Siklós, Villány, Mohács, Bóly, Sváb falvak, Szigetvár, K-Mecsek  Budapest  40 óra |  |
| *Repülőgépes utazások* | 20 óra | Repülős utak lebonyolítása  Kedvelt célterületek  20 óra |  |
| **Célcsoportok sajátosságai** | **5** |  | Utastípusok  Európai üdülőtípusok  Hahn, Jung és Hippokratész tipológiája  Speciális igények felmerülése, kezelése  **5 óra** |
| **Konfliktus és panaszkezelés, rendkívüli helyzetek** | **20** | Konfliktuskezelési technikák, esettanulmányok  Rendkívüli helyzetek megoldása: Vis maior esetek, baleset, betegség kezelése, poggyász elvesztése stb.  Szituációs gyakorlatok  10 óra | Konfliktuskezelési technikák, esettanulmányok  Rendkívüli helyzetek megoldása: Vis maior esetek, baleset, betegség kezelése, poggyász elvesztése stb.  Szituációs gyakorlatok  **10 óra** |
| **Információközlés írásbeli és szóbeli módjai, IKT az idegenvezetésben** | **10** |  | 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  **10 óra** |
| **ÜZLETI MENEDZSMENT**  **(turisztikai szervező szakirány)** | **220** | 120 | 100 |
| **Bevételgazdálkodás** | **80** | A bevétel elemei, részei  A bevételtervezés egyszerű folyamata  A bevétel bizonylatai, elszámoltatása  Fizetési módok  Szigorú számadású nyomtatványok a turizmusban  Nyugta, számla, e-számla  Pénzügyi elszámolás  Szakhatósági ellenőrzés  **40 óra** |  |
|  | A bevétel elemei, részei  A bevétel tervezésének lehetőségei a turisztikai vállalkozásokban  Egy számviteli év (turisztikai szezon) pénzügyi tervezése  Pénzügyi elszámolás  Szigorú számadású nyomtatványok a gyakorlatban  Fizetési módok  Szakhatósági ellenőrzés a gyakorlatban  **40 óra** |
| **Létszám és bérgazdálkodás** | **70** | *Ismétlés: Álláshirdetés*  *Munkaviszony létesítése és megszűntetése, a belépés-kilépés folyamatai, dokumentumai*  *Munkaszerződés*  *(munkavállalói ismeretek tantárgy - 9. évf.)*  Kölcsönzött munkaerő  Munkabeosztás  A munkavállalók védelme  A bérezés alapjai  A bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatai  **20 óra** |  |
| Munkahelyi HR feladatai  Álláshirdetések az adott vállalatnál  Munkaerő kiválasztása  Munkaszerződés (példák)  Munkabeosztás tervezése, regisztrálása (jelenléti ív), bérszámfejtés  **20 óra** | Munkahelyi HR feladatai  Álláshirdetések az adott vállalatnál  Munkaerő kiválasztása  Munkaszerződés (példák)  Munkabeosztás tervezése, regisztrálása (jelenléti ív), bérszámfejtés  **30 óra** |
| **Vezetés a gyakorlatban** | **35** | Vezetés fogalma  Vezetési filozófiák, elméletek  Szervezeti felépítés (szállodák, utazási irodák)  **10 óra** | Vezetési filozófia az adott cégnél  Szervezeti felépítés  Szituációs játékok, feladatok  **10 óra** |
| Működési sztenderdek kidolgozása és ellenőrzése  Csapatépítés, tréning, motiváció  **10 óra** | Működégi sztenderdek kidolgozása és ellenőrzése  Csapatépítés, tréning, motiváció  **5 óra** |
| **Vállalkozás indítása** | **35** | Vállalkozási formák  Vállalkozás indításának folyamata (jogszolgálat és könyvelői szolgálat igénybevétele)  Vállalkozások működése  Vállalkozások megszüntetése  A vállalkozás alapításához kapcsolódó adminisztráció  Internetes vállalkozás indításának lehetősége  **20 óra** |  |
|  | Egy szálloda, egy utazási iroda, egy turisztikai egyesület vállalkozási koncepciója (duális képzőhely)  **15 óra** |

1. \* opcionális [↑](#footnote-ref-1)