**KÉPZÉSI PROGRAM**

**a**

**TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS**

**ágazathoz tartozó**

**5 1015 23 07**

**Turisztikai technikus**

**SZAKMÁHOZ**

**9-13. évfolyamon és  
1/13.-2/14. évfolyamon   
tanulói és felnőttképzési jogviszonyban**

**Érvényesség kezdete: 2024. szeptember 1.**

**Tartalomjegyzék**

[A szakma alapadatai 3](#_Toc179542762)

[A szakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása 3](#_Toc179542763)

[A szakképzésbe történő belépés feltételei 4](#_Toc179542764)

[A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek 4](#_Toc179542765)

[A képzés időkerete a 9-13. évfolyamban 5](#_Toc179542766)

[A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszáma évfolyamonként a Turisztikai szervező szakmairány számára 6](#_Toc179542767)

[Ágazati alapoktatás szakmai követelményei 11](#_Toc179542768)

[Szakmairányok közös szakmai követelményei 16](#_Toc179542769)

[Szakmairányok szakmai követelményei 24](#_Toc179542770)

[Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület 28](#_Toc179542771)

[Munkavállalói ismeretek tantárgy 28](#_Toc179542772)

[Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület (technikus szakmák esetén) 30](#_Toc179542773)

[Munkavállalói idegen nyelv tantárgy 30](#_Toc179542774)

[Turizmus-vendéglátás alapozás megnevezésű tanulási terület 34](#_Toc179542775)

[A munka világa tantárgy 34](#_Toc179542776)

[IKT a vendéglátásban tantárgy 36](#_Toc179542777)

[Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek tantárgy 37](#_Toc179542778)

[Turisztikai technikus – középszintű képzés megnevezésű tanulási terület 42](#_Toc179542779)

[Beszerzés és értékesítés tantárgy 42](#_Toc179542780)

[Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás tantárgy 44](#_Toc179542781)

[Speciális szolgáltatások tantárgy 47](#_Toc179542782)

[Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolatok tantárgy 48](#_Toc179542783)

[Adminisztráció és elszámolás tantárgy 50](#_Toc179542784)

[Turisztikai technikus – Turisztikai szervezés megnevezésű tanulási terület a Turisztikai szervező szakmairány számára 52](#_Toc179542785)

[Üzleti menedzsment a turizmusban tantárgy 52](#_Toc179542786)

[Turizmusmarketing és protokoll tantárgy 54](#_Toc179542787)

[Országismeret magyar nyelven tantárgy 56](#_Toc179542788)

[A képzésben részt vevő személyek teljesítményének értékelése és minősítése 60](#_Toc179542789)

[A szakmai tárgyak számonkérési módjai 60](#_Toc179542790)

[Ágazati és szakmai vizsga 61](#_Toc179542791)

[Projektoktatás 61](#_Toc179542792)

# 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

Kapcsolódó részszakmák megnevezése: -

Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Technikumi oktatásban: 375 óra,

Kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítésben: 200 óra

A képzés célcsoportja (iskolai/szakmai végzettség):

Alapfokú iskolai végzettség 5 éves képzés esetén,

Érettségi vizsga 2 éves képzés esetén

# A szakma keretében ellátható legjellemzőbb tevékenység, valamint a munkaterület leírása

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.

# A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség:

Alapfokú iskolai végzettség 5 éves képzés esetén

Érettségi vizsga 2 éves képzés esetén

Alkalmassági követelmények

Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

Pályaalkalmassági vizsgálat a szakirányú oktatás megkezdése előtt: szükséges

# A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

Eszközjegyzék ágazati alapoktatásra

* Informatikai eszközök (számítógép, alapvető irodai szoftverek)
* Munkabiztonsági eszközök
* Egyéni védőfelszerelések
* Szakács kéziszerszámok
* 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, textíliái
* Eszpresszó kávégép gőzölővel és kávédarálóval ellátva
* Alapterítéshez szükséges eszközök, poharak
* Báreszközök, italkeveréshez szükséges eszközök
* Flambír kocsi vagy asztali flambír állvány
* Újrahasznosítható, valamint természetben lebomló 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, és egyfajta utazási irodai szoftver, számlázó programmal kiegészítve)

# A képzés időkerete a 9-13. évfolyamban

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **9. évf.** | **10. évf.** | **11. évf.** | **12. évf.** | **13. évf.** | **összesen** |
| Iskolai helyszínen lebonyolított elméleti és gyakorlati foglalkozások (óra): | 252 | 324 | 468 | 432 | 682 | **2158** |
| Duális képzőhelyen lebonyolított foglalkozások évközi (óra): | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| Egybefüggő szakmai gyakorlat | 0 | 0 | 175 | 200 | 0 | **375** |
| Az évközi és egybefüggő gyakorlati foglalkozások összes óraszáma: | **252** | **324** | **643** | **632** | **744** | **2533** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **A tanulási terület megnevezése 9-13. évfolyam** | **Duális képzőhelyen lebonyolított foglalkozások (óra)** | **Iskolai elméleti és gyakorlati foglalkozások (óra)** | **Óraszám összesen** |
| 1. | Munkavállalói ismeretek | 0 | 18 | 18 |
| 2. | Munkavállalói idegen nyelv | 0 | 62 | 62 |
| 3. | A munka világa | 0 | 54 | 54 |
| 4. | IKT a vendéglátásban | 0 | 72 | 72 |
| 5. | Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek | 0 | 432 | 432 |
| 6. | Beszerzés és értékesítés | 0 | 108 | 108 |
| 7. | Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás | 0 | 468 | 468 |
| 8. | Speciális szolgáltatások | 0 | 108 | 108 |
| 9 | Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolatok | 0 | 108 | 108 |
| 10. | Adminisztráció és elszámolás | 0 | 108 | 108 |
| 11. | Üzleti menedzsment a turizmusban | 0 | 279 | 279 |
| 12. | Turizmusmarketing és protokoll | 0 | 124 | 124 |
| 13. | Országismeret magyar nyelven | 0 | 217 | 217 |
| Szabadon tervezendő kötelező szakmai órakeret | | 0 | 0 | 0 |
| **Évközi szakmai oktatás óraszáma:** | | **0** | 2158 | 2158 |
| Összefüggő szakmai gyakorlat összesen | | 0 | 375 | 375 |
| **A képzés óraszáma összesen** | | **2533** | | |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Évfolyam | 9. | 10. | 11. | 12. | 13. | A képzés összes óraszáma | 1/13. | 2/14. | A képzés összes óraszáma |
|  | Évfolyam összes óraszáma | **252** | **324** | **468** | **432** | **682** | **2158** | **1152** | **1006** | **2158** |
| Munkavállalói ismere-  tek | **Munkavállalói ismeretek** | **18** | **0** | **0** | **0** | **0** | **18** | **18** | **0** | **18** |
| Álláskeresés | 5 |  |  |  |  | 5 | 5 |  | 5 |
| Munkajogi alapismeretek | 5 |  |  |  |  | 5 | 5 |  | 5 |
| Munkaviszony létesítése | 5 |  |  |  |  | 5 | 5 |  | 5 |
| Munkanélküliség | 3 |  |  |  |  | 3 | 3 |  | 3 |
| Munkavállalói idegen  nyelv    (  technikus szakmák  esetén) | **Munkavállalói idegen nyelv** | **0** | **0** | **0** | **0** | **62** | **62** | **0** | **62** | **62** |
| Az álláskeresés lépései, álláshirdetések |  |  |  |  | 11 | 11 |  | 11 | 11 |
| Önéletrajz és motivációs levél |  |  |  |  | 20 | 20 |  | 20 | 20 |
| „Small talk” – általános társalgás |  |  |  |  | 11 | 11 |  | 11 | 11 |
| Állásinterjú |  |  |  |  | 20 | 20 |  | 20 | 20 |
| Turizmus  -  vendéglátás alapozás | **A munka világa** | **54** | **0** | **0** | **0** | **0** | **54** | **54** | **0** | **54** |
| Alapvető szakmai elvárások | 9 |  |  |  |  | 9 | 9 |  | 9 |
| Kommunikáció és vendégkapcsolatok | 36 |  |  |  |  | 36 | 36 |  | 36 |
| Munkabiztonság és egészségvédelem | 9 |  |  |  |  | 9 | 9 |  | 9 |
| **IKT a vendéglátásban** | **36** | **36** | **0** | **0** | **0** | **72** | **72** | **0** | **72** |
| Digitális eszközök a vendéglátásban | 36 |  |  |  |  | 36 | 36 |  | 36 |
| Digitális tananyagtartalmak alkalmazása |  | 9 |  |  |  | 9 | 9 |  | 9 |
| Digitális eszközök a turizmusban |  | 27 |  |  |  | 27 | 27 |  | 27 |
| **Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek** | **144** | **288** | **0** | **0** | **0** | **432** | **432** | **0** | **432** |
| A cukrászati termelés alapjai | 36 | 72 |  |  |  | 108 | 108 |  | 108 |
| Az ételkészítés alapjai | 36 | 72 |  |  |  | 108 | 108 |  | 108 |
| A vendégtéri értékesítés alapjai | 36 | 72 |  |  |  | 108 | 108 |  | 108 |
| A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai | 36 | 72 |  |  |  | 108 | 108 |  | 108 |
| Tanulási terület összóraszáma | 234 | 324 | 0 | 0 | 0 | 558 | 558 | 0 | 558 |
| Turisztikai technikus  -    középszintű képzés | **Beszerzés és értékesítés** | **0** | **0** | **72** | **36** | **0** | **108** | **108** | **0** | **108** |
| Utazásszervezés |  |  | 8 |  |  | 8 | 8 |  | 8 |
| Utazásszervezés - kereslet és kínálat |  |  | 12 |  |  | 12 | 12 |  | 12 |
| Turisztikai árualap |  |  | 22 |  |  | 22 | 22 |  | 22 |
| A közelekdés szerepe az idegenforgalomban, menetrend és útvonaltervezők |  |  | 6 | 9 |  | 15 | 15 |  | 15 |
| Globális helyfoglalási rendszerek |  |  | 6 | 9 |  | 15 | 15 |  | 15 |
| Szállásközvetítő oldalak |  |  | 6 | 9 |  | 15 | 15 |  | 15 |
| Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok |  |  | 6 | 9 |  | 15 | 15 |  | 15 |
| Magyarország világörökségi helyszínei |  |  | 6 |  |  | 6 | 6 |  | 6 |
| **Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás** | **0** | **0** | **216** | **252** | **0** | **468** | **216** | **252** | **468** |
| Árualapok az utazásszervezésben |  |  | 72 |  |  | 72 | 72 |  | 72 |
| A gazdálkodás, üzleti irányítás tevékenységei |  |  | 36 |  |  | 36 | 36 |  | 36 |
| Pénzforgalmi dokumentumok |  |  | 24 |  |  | 24 | 24 |  | 24 |
| Az áfa a turizmus különböző területein |  |  | 24 |  |  | 24 | 24 |  | 24 |
| Az utazásszervezés számításai |  |  | 36 | 108 |  | 144 | 36 | 108 | 144 |
| Elszámolások |  |  | 24 | 18 |  | 42 | 24 | 18 | 42 |
| Utókalkuláció |  |  |  | 108 |  | 108 |  | 108 | 108 |
| Gazdasági elemzések |  |  |  | 18 |  | 18 |  | 18 | 18 |
|  | **Speciális szolgáltatások** | **0** | **0** | **72** | **36** | **0** | **108** | **108** | **0** | **108** |
| Bevezetés a pszichológiába |  |  | 18 | 9 |  | 27 | 27 |  | 27 |
| Erkölcs, üzleti etikett és kommunikáció |  |  | 18 | 9 |  | 27 | 27 |  | 27 |
| Fogyasztói magatartás |  |  | 36 | 18 |  | 54 | 54 |  | 54 |
| **Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolatok** | **0** | **0** | **36** | **72** | **0** | **108** | **36** | **72** | **108** |
| Marketingkommunikáció |  |  | 6 |  |  | 6 | 6 |  | 6 |
| Reklám |  |  | 8 |  |  | 8 | 8 |  | 8 |
| Személyes eladás |  |  | 6 | 12 |  | 18 | 6 | 12 | 18 |
| Eladásösztönzés |  |  | 16 |  |  | 16 | 16 |  | 16 |
| PR - Public Relation |  |  |  | 8 |  | 8 |  | 8 | 8 |
| Modern marketingkommunikációs eszközök |  |  |  | 18 |  | 18 |  | 18 | 18 |
| Direkt marketing |  |  |  | 6 |  | 6 |  | 6 | 6 |
| Közösségi média |  |  |  | 28 |  | 28 |  | 28 | 28 |
| **Adminisztráció és elszámolás** | **0** | **0** | **72** | **36** | **0** | **108** | **72** | **36** | **108** |
| Nyilvántartások |  |  | 12 | 12 |  | 24 | 12 | 12 | 24 |
| Szerződések |  |  | 12 | 12 |  | 24 | 12 | 12 | 24 |
| Forgatókönyv |  |  | 18 | 12 |  | 30 | 18 | 12 | 30 |
| Jegyzőkönyv |  |  | 12 |  |  | 12 | 12 |  | 12 |
| Idegenvezetői jelentés |  |  | 9 |  |  | 9 | 9 |  | 9 |
| Részvételi jegy |  |  | 9 |  |  | 9 | 9 |  | 9 |
| Tanulási terület összóraszáma | 0 | 0 | 468 | 432 | 0 | 900 | 540 | 360 | 900 |
| Turisztikai technikus  -    Turisztikai szervező | **Üzleti menedzsment a turizmusban** | **0** | **0** | **0** | **0** | **279** | **279** | **36** | **243** | **279** |
| Bevételgazdálkodás |  |  |  |  | 88 | 88 | 36 | 52 | 88 |
| Létszám- és bérgazdálkodás |  |  |  |  | 88 | 88 |  | 88 | 88 |
| Vezetés a gyakorlatban |  |  |  |  | 10 | 10 |  | 10 | 10 |
| Vállalkozás indítása |  |  |  |  | 93 | 93 |  | 93 | 93 |
|  | **Turizmusmarketing és protokoll** | **0** | **0** | **0** | **0** | **124** | **124** | **0** | **124** | **124** |
| A marketing alapjai |  |  |  |  | 7 | 7 |  | 7 | 7 |
| Marketing stratégia |  |  |  |  | 9 | 9 |  | 9 | 9 |
| Szervezeti marketing |  |  |  |  | 7 | 7 |  | 7 | 7 |
| Piackutatás |  |  |  |  | 7 | 7 |  | 7 | 7 |
| Brandmarketing |  |  |  |  | 7 | 7 |  | 7 | 7 |
| Turizmus marketing |  |  |  |  | 31 | 31 |  | 31 | 31 |
| Etikett és protokoll |  |  |  |  | 41 | 41 |  | 41 | 41 |
| Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll |  |  |  |  | 15 | 15 |  | 15 | 15 |
| **Országismeret magyar nyelven** | **0** | **0** | **0** | **0** | **217** | **217** | **0** | **217** | **217** |
| Kulturális turizmus |  |  |  |  | 31 | 31 |  | 31 | 31 |
| Egészségturizmus |  |  |  |  | 31 | 31 |  | 31 | 31 |
| Bor- és gasztroturizmus |  |  |  |  | 31 | 31 |  | 31 | 31 |
| Hungarikumok |  |  |  |  | 42 | 42 |  | 42 | 42 |
| Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások mentén |  |  |  |  | 82 | 82 |  | 82 | 82 |
| Tanulási terület összóraszáma | 0 | 0 | 0 | 0 | 620 | 620 | 36 | 584 | 620 |
| Egybefüggő szakmai gyakorlat: | | 0 | 0 | 175 | 200 |  |  | 200 |  |  |

# Ágazati alapoktatás szakmai követelményei

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Önállóság és felelősség mértéke** |
| 1 | Napi munkatevékenysége során az üzleti érintkezés szabályai szerint kommunikál magyar és legalább egy idegen nyelven a munkatársaival, a vendégekkel. | Ismeri az alapvető nyelvi, írásos és szóbeli kommunikációs elvárásokat és normákat magyar és a tanult idegen nyelven. | Empatikus munkatársaival és a vendégekkel szemben, nyitott és érzékeny a kommunikációs elvárásokra. | Betartja az alapvető kommunikációs és viselkedési szabályokat. |
| 2 | Munkaviszony létesítésekor, munkavégzéskor és felmondáskor érvényesíti munkavállalói jogait, a munkaszerződésének megfelelően. | Ismeri a munkaszerződés lényegét, tartalmi elemeit, a Munka Törvénykönyvében a munkavállalóra vonatkozó kötelezettségeket és jogokat. | Törekszik a munkaszerződésében foglaltak pontos megvalósulására, kötelezettségeit az előírásoknak megfelelően betartja, munkavégzése során együttműködik munkáltatójával. | Betartja a munkaügyi szabályokat, és felelősséget vállal a saját munkavégzéséért. A munkaszerződésben foglaltakat képes önállóan értelmezni. |
| 3 | A világhálón tájékozódva szakmai tartalmakat keres. | Felhasználói szinten ismeri a vendéglátáshoz-turisztikához kapcsolódó internetes szakmai felületeket. | Magabiztosan kezeli a programokat. Pontosan, precízen rögzít adatokat, ügyel a helyesírás szabályainak, a formai követelményeknek a betartására. | Önállóan készíti el az instrukciók alapján kiadott feladatot, táblázat alkotásával, szövegszerkesztő program használatával. A világhálón önállóan tud tájékozódni, a releváns szakmai tartalmakat értelmezni. |
| 4 | Információkat, adatokat számítógépes szoftverek használatával rendszerez. | Tisztában van a szövegszerkesztő és táblázatkezelő programok kínálta lehetőségekkel. |
| 5 | Kiválasztja és használja a vendéglátás munkafolyamataihoz szükséges megfelelő eszközöket, gépeket, kéziszerszámokat, berendezéseket. | Ismeri a vendéglátásban használt kézi szerszámokat, gépeket, berendezéseket és eszközöket, valamint azok használati lehetőségeit. | Társas helyzetekben figyel a körülötte lévőkre. Törekszik arra, hogy tájékozott legyen az egyes technológiák és eszközök hatékonyságának jellemzőiről, energiafogyasztásukról, környezeti hatásukról. Fontosnak tartja ezen jellemzők ismeretét, a környezettudatos szemléletet, javaslatot tud tenni az alternatívák közötti választásra. | Betartja a vendéglátásban használt kézi szerszámokra, gépekre, berendezésekre vonatkozó balesetvédelmi előírásokat, képes a balesetveszélyes helyzeteket megelőzni és elhárítani. |
| 6 | Napi munkáját a vendéglátásra és turisztikára vonatkozó munka- és tűzvédelmi, egészségvédelmi, környezetvédelmi szabályok, előírások alapján végzi. | Ismeri a vendéglátásturizmus tevékenységeire vonatkozó munka- és tűzvédelmi, környezetvédelmi előírásokat és teendőket. | Munkavégzés közben felelősségteljesen viselkedik, probléma esetén higgadtan hajtja végre a szükséges teendőket. | Saját tevékenysége közben betartja a munkavédelmi, balesetelhárítási, tűzbiztonsági, környezetvédelmi előírásokat. |
| 7 | Az élelmiszerek tárolását a FIFO elv alapján végzi. | Alapszinten ismeri a FIFO elv lényegét. | Figyelemmel kíséri a szavatossági időt a nyersanyagok  szakosított tárolásánál. | Instrukciók alapján végzi a nyersanyagok helyes, szakszerű tárolását. |
| 8 | A receptúrában szereplő mennyiségeket kiméri. | Ismeri a tömeg és űrtartalom mértékegységeit, a mértékegységek átváltását, a tárázás helyes alkalmazását, a mérés műveletét. | Törekszik a receptúrában szereplő mértékegységek pontos betartására. | Felelősségteljesen és önállóan végzi mérési feladatait. |
| 9 | Szálláshelyet ajánl a vendég igényei alapján, a saját régiójában. | Azonosítja a szálláshelyek különböző típusait. | Törekszik a szálláshelyek minél szélesebb kínálatának a megismerésére, elsősorban saját régiójában. | Az igény alapján kiválasztott szálláshelyet és annak szolgáltatásait önállóan bemutatja. |
| 10 | A saját turisztikai régiójában megtalálható attrakciókat és adottságokat megkülönbözteti. Ajánlja a saját régiójában megtalálható legjelentősebb nemzetközi turisztikai vonzerővel rendelkező helyszíneket, rendezvényeket. | Ismeri az ország és saját régiójának turisztikai attrakcióit, a turisztikai térségeket, a létrejött új turisztikai fejlesztéseket, a desztinációt meghatározó természeti adottságokat, különös tekintettel az egészségturizmusra, fesztiválokra, gasztronómiára vonatkozóan. | Törekszik tudásának horizontális és vertikális bővítésére a turisztikai látványosságok területén. | Iránymutatás alapján, előzetes felkészülés után, önállóan vagy társaival együttműködve projektmunka keretében bemutatja turisztikai régiójának egy-egy jellemző attrakcióját, vonzerejét (rendezvényt, fesztivált, egészségturisztikai attrakciót). |
| 11 | Éttermi alapterítést végez a szakmai előírások alapján. | Ismeri az alapterítés előírásait, a terítés lépéseit, a terítéshez használt eszközöket. | Törekszik az előírások szerinti, hibátlan terítésre. | Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan végzi az alapterítést. |
| 12 | Fogadja a vendéget, ismerteti az ételeket és italokat.  Az elkészített ételeket svájci felszolgálási módban szolgálja fel. | Ismeri a vendéglátó üzletben a vendégfogadás és a svájci felszolgálási mód szabályait. | Törekszik a vendégekkel szemben a lehető legudvariasabb magatartást tanúsítani. | Betartja a szakma szabályait kommunikációja, a vendégfogadás és az étel- és ital felszolgálás során. |
| 13 | Receptúra alapján alkoholmentes kevert italokat készít. | Ismeri az alkoholmentes kevert italok  (Lucky Driver; Shirley Temple; Alkoholmentes Mojito; Alkoholmentes Pińa Colada) elkészítésének módját, alapanyagait, a kevert ital készítés lépéseit. | Törekszik a termék receptúrájának megfelelő anyagot  kiválasztani. Törekszik az elkészített ételek és italok recept szerinti hibátlan elkészítésre, odafigyel a technológiai lépések pontos betartására. | Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan készíti el a kevert italokat. |
| 14 | Vendég előtt ételeket készít (desszertkészítés, salátakeverés). | Ismeri a vendég előtt készíthető desszerteket és salátákat, valamint az elkészítésükhöz használt eszközöket. | Az előzetesen begyakorolt műveletek alapján, önállóan készíti a megismert ételeket. |
| 15 | A cukrászati készítményekhez használt alap- és járulékos anyagokat íz, illat, és állomány alapján megkülönbözteti. | Ismeri a cukrászati termékkészítéshez használt nyersanyagok, járulékos anyagok általános és érzékszervi tulajdonságait, a nyersanyagromlás jellemzőit. | Betartja a nyersanyagokra, járulékos anyagokra vonatkozó minőségi követelményeket. |
| 16 | Kiválasztja a zöldség és gyümölcs előkészítéshez, daraboláshoz szükséges eszközöket, kéziszerszámokat. | Ismeri a zöldség és gyümölcs előkészítéshez és daraboláshoz használt konyhai kéziszerszámokat, eszközöket, és azok biztonságos használatát. | Végrehajtja a kiszabott feladatot, gazdaságosan és esztétikusan végez előkészítő és tisztító műveleteket. | A balesetvédelmi és munkavédelmi előírások betartása mellett, önállóan dolgozik. |
| 17 | Cukrászati alapműveleteket végez (előkészítő műveleteket, tésztakészítő, tésztafeldolgozó sütő, töltelékkészítő, befejező műveleteket). | Ismeri az anyagok, eszközök előkészítő műveleteit, az egyszerűbb technológiájú cukrászati tészták (a gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tészták) készítését, feldolgozását, sütését, és az ezekből készült egyszerűbb termékek előállítását. Ismeri a termékekhez tartozó töltelékek készítését, felhasználását, a termék betöltését, befejező műveleteit, a kreatív díszítés alapjait. | Rendszerezi feladatait, összefűzi a tevékenységeket, fogékony az információk befogadására, odafigyel a cukrászati termékek helyes technológiájára. | Előzetesen begyakorolt cukrászati alapműveletek alapján önállóan készíti a megismert termékeket. |
| 18 | Konyha-technológiai alapműveleteket (sütés, főzés, párolás, pirítás, grillezés) végez. | Ismeri a konyhatechnológiai alapműveleteket. | Az étel jellegének megfelelő ízesítésre, fűszerezésre törekszik. | Az előzetesen begyakorolt konyhatechnológiai műveleteket önállóan elvégzi a megismert ételek esetében. |
| 19 | Az ételek elkészítéséhez használatos fűszereket, ízesítőket felismeri, arányosan használja, megkülönbözteti azokat. | Az ételkészítés során használt fűszerek, ízesítők tulajdonságaival, íz-jellemzőivel tisztában van. | Ügyel a nyersanyagok, ízesítő anyagok szakszerű kezelésére, tárolására, minőségük megőrzésére. Kizárólag megfelelő minőségű fűszereket használ. | Használat előtt önállóan ellenőrzi a fűszerek frissességét és szavatossági idejüket. |
| 20 | Konyhatechnológiai műveleteket (előkészítő, elkészítő, kiegészítő, befejező) végez. | Ismeri az alapanyagok megfelelő előkészítését, az ételek elkészítéséhez tartozó teljeskörű munkafolyamatokat. | Különféle konyhatechnológiai eljárásokkal ételeket készít, tálalásig igény szerint melegen tartja vagy hűti az ételt. Az étkezés típusának, jellegének megfelelően tálal és díszít, betartja a munka- és balesetvédelmi, HACCP, környezetvédelmi, valamint más hatósági előírásokat. Tisztán tartja a munkahelyét, a gépeket, berendezéseket és kéziszerszámokat. | Munkáját idő és műveleti sorrend szerint pontosan áttekinti, logikusan megtervezi, és előkészíti a szükséges alapanyagokat és eszközöket, törekszik az alapanyagok gazdaságos felhasználására. Munkáját gyakorlati szempontból önállóan, logikus sorrendben, gyorsan, időre, határozottan, csak a szükséges eszközöket használva, tisztán elvégzi. |

# Szakmairányok közös szakmai követelményei

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Önállóság és felelősség mértéke** |
| 1 | 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 vele 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 függvényében, valamint az ajánlatban rögzített árfolyamig. |
| 2 | Elkészíti az utassal kötendő szerződést. | Ismeri a szerződéskötésre vonatkozó jogi előírásokat, tisztában van a szerződések kötelező tartalmi és formai elemeivel. | Szakszerűen és precízen kitölti a szerződéssablonokat, az adatrögzítés során teljes pontosságra törekszik. | Betartja és betartatja a szerződéskötésekre vonatkozó jogi és belső vállalati szabályokat. A megkötendő szerződést ellenőrzi, szükség esetén egyeztet, adatot pontosít. Az elvégzett munkáért teljes körű felelősséget vállal. |
| 3 | Használja a menetrendtervező programokat, a szállásfoglaló portálokat, globális helyfoglalási rendszereket. | Ismeri az általános menetrendtervező programokat országon belül és európai viszonylatban egyaránt. Ismeri a hazai és európai szállásfoglaló portálokat és kapcsolódó szolgáltatásaikat, a globális helyfoglalási rendszereket. | A szakmai programok és szoftverek használata során törekszik a pontos adatkezelésre, az információk széleskörű felkutatására. Ismereteit folyamatosan bővíti, figyelemmel követi az új, munkáját segítő tervező programok megjelenését. | Betanítás után önállóan használja az útvonaltervező, menetrendszervező, szállásfoglaló oldalakat. |
| 4 | Az utasok, partnercégek megrendelése 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. |
| 5 | Az utazási irodában megtalálható információs és segédanyagok segítségével felvilágosítást ad a potenciális utasoknak, támogatja őket a számukra legkedvezőbb döntés meghozatalában. Az utasokkal való kommunikációja során, szükség esetén, kezeli a stressz- és konfliktushelyzeteket. | Ismeri az utazási katalógusok kötelező tartalmi elemeit, felépítését, használatát. Ismeri a mindennapi munkája során használható különböző stresszkezelési technikákat. Ismeri az erkölcsi szabályokat, normákat, a viselkedéskultúra szabályait az üzleti életben. | Törekszik ismereteinek folyamatos mélyítésére, minél több desztináció/úti cél és azok attrakcióinak megismerésére. Adott információt megkeres, élményszerűen átad, „eladja” az utat. Szem előtt tartja az utas bizalmának elnyerését, elégedettségének elérését. Tudatosan törekszik a konfliktushelyzetek minden fél számára kielégítő rendezésére. | Önállóan kezeli az adott konfliktushelyzeteket, döntéseket hoz, azokért felelősséget vállal. Betartja és betartatja az erkölcsi szabályokat, normákat, a viselkedéskultúra szabályait az üzleti életben. Önállóan eligazodik az utazási iroda nyomtatott és digitális segédanyagai között. |
| 6 | Biztosítást köt, valutát vált, városkártyákat értékesít, 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 |
| 7 | 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. |
| előírásokat, rendszeresen ellenőrzi azokat. Teljes anyagi és erkölcsi felelősséget vállal a kitöltött és elkészített dokumentumokért.    Betanítás után önállóan képes használni az adott szállodai és  utazási irodai szoftvert. |
| 8 | Az utazási csomagok összeállításához a programtervek alapján előkalkulációt készít, meghatározza az árakat, majd utókalkulációt készít az eredményesség meghatározása céljából. | Ismeri az utazásszervezéshez kapcsolódó számítások szabályait, a szolgáltatások sorrendjét, különféle szolgáltatások ellenértékének számítási módját. Ismeri az utazási szakterületen érvényes különleges adózási (ÁFA) szabályokat. | Törekszik a kalkuláció során a szakszerű, pontos számítások elvégzésére. | Önállóan készít előkalkulációt és utókalkulációt a belföldi programszervezésre, kiutaztatásra és beutaztatásra, ellenőrzi számításait, hiba esetén korrigálja azt. |
| 9 | Elvégzi az elszámolásokhoz kapcsolódó feladatokat. | Ismeri az elszámolásra vonatkozó szabályokat az idegenvezetővel, a szolgáltatásokat biztosító partnerekkel. Ismeri a számlák kiegyenlítésére vonatkozó szabályokat és azok kiegyenlítésének lehetséges módjait. | Törekszik a pontos elszámolások elvégzésére. | Önállóan, illetve a kapcsolódó szolgáltatókkal együttműködve végzi az elszámolást. Munkájáért teljes, és bizonyos esetekben anyagi felelősséget vállal. A számlázáshoz kapcsolódó jogi és vállalati belső szabályzatokat betartja és betartatja. |
| 10 | 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. | A nyereségességi számításai során precíz munkát végez, pontos adatokat rögzít, szem előtt tartja, hogy az eredmények megalapozzák a vállalkozás jövőbeni tevékenységét. | Önállóan végzi el az árrés és az általános forgalmi adó kiszámítását. Az elvégzett számításokért teljes mértékű felelősséget vállal. Az elvégzett számítások alapján döntést hoz az utak megismétléséről, egyes programelemek megváltoztatásáról, vagy veszteségtermelés esetén annak törléséről. |
| 11 | Előkészíti a partner-szerződéseket szövegszerkesztő, táblázatkezelő programok használatával magyar és a tanult idegen nyelven. | Ismeri az utazásközvetítői szerződések fogalmát, tartalmi és formai elemeit, az abban foglalt jogokat és kötelezettségeket. | Alapos, precíz munkát végez, igényes a helyesírásra, a szövegek tagolásra. | Az előkészített szerződéseket többször ellenőrzi, egyeztet szakmai partnereivel. Az elvégzett munkáért felelősséget vállal. |
| 12 | Forgatókönyvet készít a csoportkísérő / idegenvezető számára, kiutazó, beutazó és belföldi programra vetítve. A forgatókönyv készítése közben a szolgáltatókkal és az idegenvezetővel szakmai egyeztetéseket végez. | Ismeri a forgatókönyv fogalmát, fontosságát, tartalmát, az elkészítéséhez szükséges szakmai egyeztetések szerepét. | Részletekbe menő 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. |
| 13 | Az értékesített szolgáltatásokhoz, utazási csomagokhoz részvételi jegyet készít és ad át, tájékoztatást nyújt az utasoknak elutazás előtt. | Ismeri a részvételi jegyek kötelező tartalmi elemeit, és az egyéb utazási dokumentumokat, azok tartalmát. Ismeri az adott úti célra vonatkozó beutazási szabályokat, szükséges úti okmányokat, vízumot, oltásokat. | Adatrögzítés során maximális pontosságra törekszik. Ügyel, hogy az utas minden szükséges utazási dokumentumot megkapjon. Pontos tájékoztatást ad az úti célról, szükséges utazási dokumentumokról, esetenként oltásokról, éghajlatról, vallási és 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. |
| 14 | A csoportos vagy egyéni utazások során bekövetkező vis major eseteket kezeli. | Ismeri a helyszíni jegyzőkönyv felvételének folyamatát, tartalmi, formai követelményeit. | Törekszik a pontos, jól érthető megfogalmazásra, a károsult utas megnyugtatására, a káresemény enyhítésére legjobb tudása szerint. | Betartja és betartatja a nem várt, vis major esetekre vonatkozó vállalati protokollt, szükség esetén együttműködik a hatóságokkal. |
| 15 | 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 (marketing- kommunikáció, 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 marketingtevékenység során. | Munkatársaival együttműködve dolgozza ki a kampányt a megadott instrukciók alapján. Önálló ötleteit egyezteti vezetőjével, munkatársaival. |
| 16 | Közvetlenül kommunikál a potenciális vendéggel magyar és a tanult idegen nyelven. | Ismeri a személyes eladás jellemzőit, formáit, létjogosultságát, a személyes eladás lehetőségeit a turizmusban. | A protokoll és az üzleti élet szabályai szerint kommunikál. Törekszik a szabatos, pontos, élményszerű megfogalmazásra, a vendéggel empatikusan bánik, döntésében támogatóan segíti. | Önállóan kommunikál, a vállalati belső szabályzatot és a protokoll kommunikációra vonatkozó előírásait betartja. |
| 17 | A vállalat marketingstratégiájának megtervezésében, felépítésében és a kapcsolati rendszer szélesítésében részt vesz, megfogalmazza a stratégiai célokat. | Ismeri a marketing stratégia fogalmát és a 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 marketingstratégia 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. |
| 18 | A turisztikai vállalkozás üzleti stratégiájának megtervezéséhez piackutatást végez a potenciális utasok körében. | Ismeri a piackutatás fogalmát, az információgyűjtési módszereket, az adatokra vonatkozó adatvédelmi szabályokat. | Törekszik a piac mélyreható megismerésére, melyet folyamatosan frissít, naprakész információkkal rendelkezik róla. Az információgyűjtés során törekszik a pontosságra, a piackutatási kérdések összeállításakor azonosul a megkérdezettek attitűdjeivel. Törekszik arra, hogy információkat gyűjtsön arról, hogy az üzleti partnerek milyen mértékben veszik figyelembe működésük során a környezetvédelmi, fenntarthatósági szempontokat. A döntés-előkészítés során ezeket az információkat felhasználja. | Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez kutatásokat, készít kérdőívet mélyinterjúhoz, fókuszcsoportnak. |
| 19 | Egy turisztikai cég, vállalkozás marketingtevékenységé-nek 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, a kapcsolódó irányadó háttérdokumentumokat (Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Turizmus 2.0). | Törekszik Magyarország országimázsát építő tartalmak követésére, azok területeit figyelemmel kíséri. Elfogadja és azonosul az állami irányítás által meghatározott célokkal, a vállalat marketingstratégiáját igyekszik ehhez igazítani. | Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez felelősségteljes vállalati marketingtervezést. |
| 20 | Alkalmazza a mindennapokban az etikett és protokoll szabályait magyar és a tanult idegen nyelven, szóban és írásban. Bemutatja az étkezési kultúrára, nyilvános szereplésre, az öltözködésre vonatkozó előírásokat protokolláris szempontból saját példája alapján. | Ismeri az alapvető udvariassági formákat. Ismeri a nem verbális kommunikáció jelzéseit. Ismeri az írásbeli kapcsolattartásra vonatkozó protokoll szabályokat. Ismeri a megjelenésre vonatkozó előírásokat az interneten (NETikett). | Teljes mértékben azonosul az etikett és a protokoll előírásaival, azokat igyekszik minden 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. |
| 21 | Közreműködik hazai és nemzetközi turisztikai rendezvények megszervezésében és lebonyolításában. | Ismeri a különböző rendezvények protokollját, a különböző kultúrák, nemzetek érintkezési formáit, a 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. |
| 22 | A tanult idegen nyelven kommunikál szóban és írásban. | Ismeri az adott idegen nyelv nyelvtani szabályait, szófordulatait, kifejezéseit, alkalmazza azokat szóban és írásban. | Törekszik nyelvi tudásának folyamatos fejlesztésére, újabb idegen nyelvek elsajátítására. | Önállóan, közép szinten kommunikál legalább egy idegen nyelven szóban és írásban. |
| 23 |  | Ismeri az utazásszervezésre vonatkozó jogi előírásokat. Érti a vagyoni biztosíték és az 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. |

# Szakmairányok szakmai követelményei

**Turisztikai szervező** szakmairány szakmai követelményei

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sorszám** | **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Önállóság és felelősség mértéke** |
| 1 | Az utazási vállalkozás bevételeit, az azokhoz kapcsolódó költségeket megtervezi, 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 hatósággal. |
| 2 | Belföldi utazásszervezés során beépíti a programok közé Magyarország kulturális turizmusának, egészségturizmusának, bor- és gasztroturizmusának bemutatását, a hungarikumokat kiemelten kezeli a programszervezéskor. | 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 turizmus, kulturális- és örökségturizmus, rendezvényturizmus, egészség-, bor- és gasztroturizmus, és hazánk hungarikumai. Vállalja mindennapi munkája közben az ország attrakcióinak és adottságainak a népszerűsítését. | Önállóan mutatja be az ügyfelek számára az általuk kiválasztott desztináció jellemzőit, programjait és turisztikai attrakcióit. |
| 3 | Tematikus utakat, városlátogatásokat szervez, 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. Az ország attrakcióinak személyes meglátogatásával is saját önfejlesztését szolgálja. | Önállóan vagy kollégáival együttműködve szervez tematikus és városlátogató utakat, szolgáltatói partnereivel együttműködve bonyolítja le azokat. |
| 4 | Utazásszervezési tevékenységet végző vállalatot vezet, meghatározza üzletpolitikáját és a cél érdekében megtervezi konkrét feladatait, a szervezet felépítését, és irányítja azt. | Érti a vezetés fontosságát, a szervezeti struktúrákat, a 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. |
| 5 | Megszervezi egy új turisztikai vállalkozás működéséhez szükséges személyi, tárgyi és pénzügyi feltételeket a vonatkozó jogszabályok szerint, elindítja a tervezett vállalkozást. | Ismeri a vállalkozás indításának folyamatát, a vállalkozási formákat, azok létrehozásának feltételeit. Ismeri a turisztikai vállalkozások fajtáit, sajátosságait, működésük lehetőségeit. | Törekszik a jogi környezetben elérhető legmegfelelőbb vállalkozási forma kiválasztására. | A vállalkozás indítása során együttműködik a hatóságokkal, jogszolgálati, könyvelői szolgáltatást vesz igénybe. A kapott tanácsok alapján önállóan meghatározza az alapítandó vállalkozás formáját. Önállóan vagy szakmai segítséget igénybe véve elkészíti egy turisztikai vállalkozás koncepcióját. |
| 6 | Kapcsolatot alakít ki és tart fent az adekvát hatóságokkal. | Azonosítja a hatóságokat, amelyek a turisztikai szervezetek működését befolyásolják, meghatározzák. Ismeri az egyes hatóságok jogkörét, intézkedési területeit. | A hatóságokkal maximálisan együttműködik. | A jogszabályokat és a hatósági előírásokat betartja és betartatja a kollégáival. |
| 7 | A személyi feltételek biztosítása végett álláshirdetés szövegét megfogalmazza az adott munkakör leírásával. A beérkező pályázók önéletrajzát és motivációs levelét elemzi. | Ismeri a munkaviszony létesítésének és megszüntetésének folyamatait, dokumentumait. Ismeri a 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. |

A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

# Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma: 18/18 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A Munkavállalói ismeretek tanulási terület elsajátításával a tanuló önismeretet szerez, meghatározza a céljait. Megismerkedik környezete munkaerőpiaci helyzetével. Megtanulja, milyen foglalkoztatási formában tud majd elhelyezkedni munkavállalóként. Megismeri, hogy tanulói jogviszonyában is foglalkoztatható szakképzési munkaviszony keretében. Megtanulja az ehhez a jogviszonyhoz kapcsolódó jogait és kötelezettségeit. A tanuló megismeri a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismereteket, amelyeket a gyakorlati, mindennapi tevékenysége során alkalmazni tud.

Munkavállalói ismeretek tantárgy **18/18 óra**

A tantárgy tanításának fő célja:

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások: —

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: —

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Megfogalmazza saját karriercéljait. | Ismeri saját személyisége jellemvonásait, annak pozitívumait. | Teljesen önállóan | Önismerete alapján törekszik céljai reális megfogalmazására. Megjelenésében igényes, viselkedésében viszszafogott. Elkötelezett a szabályos foglalkoztatás mellett. Törekszik a saját munkabérét érintő változások nyomon követésére. |  |
| Szakképzési munkaviszonyt létesít. | Ismeri a munkaszerződés tartalmi és formai követelményeit. | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Felismeri, megnevezi és leírja az álláskeresés módszereit. | Ismeri a formális és informális álláskeresési technikákat. | Teljesen önállóan | Internetes álláskeresési portálokon információkat keres, rendszerez. |

**A tantárgy témakörei**

Álláskeresés

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

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

Munkajogi alapismeretek

Foglalkoztatási formák: munkaviszony, megbízási jogviszony, vállalkozási jogviszony, közalkalmazotti jogviszony, közszolgálati jogviszony

A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége

Atipikus munkavégzési formák a munka törvénykönyve szerint: távmunka, bedolgozói munkaviszony, munkaerő-kölcsönzés, egyszerűsített foglalkoztatás (mezőgazdasági, turisztikai idénymunka és alkalmi munka)

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

Munkaviszony létesítése

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai

A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.

A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Próbaidő A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei

A munkaszerződés módosítása

Munkaviszony megszűnése, megszüntetése

Munkaidő és pihenőidő

A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

Munkanélküliség

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel Az álláskeresési ellátások fajtái

Álláskeresők számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazásiköltség-támogatások)

Szolgáltatások álláskeresőknek (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

# Munkavállalói idegen nyelv megnevezésű tanulási terület (technikus szakmák esetén)

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma: 62/62 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

Munkavállalói idegen nyelv tantárgy **62/62 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

A tantárgy az utolsó évfolyamon kerül oktatásra, így épít a tanulók közismereti tantárgyak keretében elsajátított idegennyelv-tudására, alapvető mondatszerkesztési ismereteikre, valamint a főbb igeidők ismeretére. A tantárgy tanulása során a tanuló ezen ismereteit aktiválja és a munkavállalói szókincset is alkalmazva gyakorolja.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak: Idegen nyelvek

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához**  **kötődő digitális kompetenciák** |
| Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskereséshez használja a kapcsolati tőkéjét. | Ismeri az álláskeresést segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresésben segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket. | Teljesen önállóan | Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyzethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni. | Hatékonyan tudja álláskereséshez használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz. | Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit. | Teljesen önállóan | Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. EuropassCVsablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot. |
| A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázandó állás sajátosságaihoz igazít. | Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményét, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven. | Teljesen önállóan | Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai szabályokat. |
| Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskeresés folyamatának figyelembevételével. | Ismeri az álláskeresés folyamatát. | Teljesen önállóan | Digitális formanyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, emailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása. |
| Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, a céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során. | Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókincscsel és nyelvtani tudással rendelkezik. | Teljesen önállóan | A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni. |
| Az állásinterjún, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad. | Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek. | Teljesen önállóan |  |  |
| Az állásinterjúhoz kapcsolódóan telefonbeszélgetést folytat, időpontot egyeztet, tényeket tisztáz. | Tisztában van a telefonbeszélgetés szabályaival és általános nyelvi fordulataival. | Teljesen önállóan |  |
| A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét munkájára vonatkozóan alapvetően megérti. | Ismeri a munkaszerződés főbb elemeit, leggyakoribb idegen nyelvű kifejezéseit. A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét értelmezni tudja. | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

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

Képessé válik a szakmájához kapcsolódó álláshirdetések megértésére, és fel tudja ismerni, hogy saját végzettsége, képzettsége, képességei mennyire felelnek meg az álláshirdetés követelményeinek. Az álláshirdetésnek és szakmájának megfelelően begyakorolja az egyszerűbb, álláskereséssel kapcsolatos űrlapok helyes kitöltését.

Az álláshirdetések és az űrlapok szövegének olvasása során a receptív kompetencia fejlesztése történik (olvasott szöveg értése), az űrlapkitöltés során pedig produktív kompetenciákat fejlesztünk (íráskészség).

Önéletrajz és motivációs levél

A tanuló megtanulja az önéletrajzok típusait, azok tartalmi és formai követelményeit, tipikus szófordulatait. Képessé válik saját maga is a nyelvi szintjének megfelelő helyességgel és igényességgel, önállóan megfogalmazni önéletrajzát.

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

„Small talk” – általános társalgás

A small talk elengedhetetlen része minden beszélgetésnek, így az állásinterjúnak is. Segíti a beszélgetésben részt vevőket ráhangolódni a tényleges beszélgetésre, megtöri a kínos csendet, oldja a feszültséget, segít a beszélgetés gördülékeny menetének fenntartásában és a beszélgetés lezárásában. Fontos, hogy a small talk során érintett témák semlegesek legyenek a beszélgetőpartnerek számára, és az adott szituációhoz, fizikai környezethez passzoljanak. Ilyen tipikus témák lehetnek pl. időjárás, közlekedés (odajutás, parkolás, épületen belüli tájékozódás), étkezési lehetőségek (cégnél, környéken), család, hobbi, szabadidő (szórakozás, sport). A tanulók begyakorolják a kérdésfeltevést és a beszélgetésben való aktív részvétel szabályait, fordulatait.

Az állásinterjút megelőzően gyakran telefonos egyeztetésre is sor kerül, ezért a tanulónak fontos a telefonbeszélgetések szabályait és fordulatait is megismernie, elsajátítania. A témakör során elsősorban a tanulók produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó internetes videók és egyéb hanganyagok hallgatása során receptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

Állásinterjú

A témakör végére a tanuló képes viszonylagos folyékonysággal, hatékony kommunikációt folytatni az állásinterjú során. Be tud mutatkozni szakmai vonatkozással is. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, amely alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. Ki tudja emelni erősségeit, és kérdéseket tud feltenni a betölteni kívánt munkakörrel kapcsolatosan.

A témakör tanulása során elsajátítja a közvetlenül a szakmájára vonatkozó, gyakran használt kifejezéseket.

A témakör tanítása során az állásinterjú lefolytatásán kívül fontos, hogy a tanuló ismerje a munkaszerződés azon szakkifejezéseit, részeit is, amelyek szakmájához kötődhetnek. A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze.

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

# Turizmus-vendéglátás alapozás megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma: 558/558 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az alapképzésben részt vevő tanulók az ágazathoz tartozó szakmák (szakács, cukrász, pincér – vendégtéri szakember, turisztikai szakember) integrált ismereteit sajátítják el.

A képzés során olyan tapasztalatokat, motivációkat szereznek, amelyek alapján el tudják dönteni, hogy a szakmacsoportba tartozó szakmák közül melyik szakirányon, milyen képzési szinten (szakképzési vagy technikusi) kívánják folytatni tanulmányaikat.

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

A munka világa tantárgy **54/54 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók megismerkedjenek a tanulószerződés megkötéséhez, a munkavállaláshoz, a munkaviszony létesítéséhez szükséges alapismeretekkel, legyenek tisztában a vendéglátásban történő munkavégzés alapvető szakmai elvárásaival, a munkavégzés sajátosságaival.

A tantárgy keretében a tanulók elsajátítják a vendégekkel, ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel és kommunikáció szabályait, a munkatársakkal történő együttműködés alapjait.

A tantárgy további célja, hogy a tanulók olyan munkavédelmi, balesetvédelmi ismeretek birtokába jussanak, amelyeket a hétköznapi életben is hasznosítani tudnak.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Kommunikáció, magyar nyelv és irodalom, történelem, társadalomismeret

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

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

**A tantárgy témakörei**

Alapvető szakmai elvárások

Munkaegészségügyi előírások, szakmai követelmények, etikai, erkölcsi elvárások

Kommunikáció és vendégkapcsolatok

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

Munkabiztonság és egészségvédelem

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

IKT a vendéglátásban tantárgy **72/72 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók legyenek képesek a vendéglátás és turizmus területén alkalmazott informatikai eszközöket használni, s így betekintést kapjanak a vendéglátásban és a turizmusban használt készletgazdálkodási, ügyviteli, számlázási szoftverek működésének alapelveibe. Megismerjék a turizmus és a szálláshely-szolgáltatás területén alkalmazott informatikai eszközök használatát, legyenek tisztában a különböző hotelprogramok, foglalási és nyilvántartási rendszerek alapelveivel.

További cél a tanulók digitális kompetenciáinak fejlesztése annak érdekében, hogy meglévő ismereteiket a leghatékonyabban tudják alkalmazni a vendéglátó egység marketing-, értékesítési és ügyviteli elemző tevékenysége során.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

—

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Matematika, informatika, termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek

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

kell lebonyolítani.

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| A vendéglátáshoz kapcsolódó táblázatokat és szöveges dokumentumokat készít és módosít. | Informatikai alapismeretek, szövegszerkesztő és táblázatkezelő szoftverek ismerete | Teljesen önállóan | Az irodatechnikai és infokommunikációs eszközöket rendeltetésszerűen, a vagyonvédelmi, munkavédelmi elvárásoknak megfelelően kezeli, használja.  Az internetről öszszegyűjtött információk felhasználása során betartja az adatvédelemre és a szerzői jogokra vonatkozó előírásokat. | Irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő) készségszinten használ. |
| Alapvető műveleteket végez a számlázás és készletmozgás témakörében. | Számlázási, készletezési alapfogalmak, műveletek ismerete  Az üzletben használt számítógépes programok ismerete | Irányítással | Az üzletben alkalmazott szakmai szoftverek alapvető összefüggéseit ismeri, a szoftvereket alapszinten kezeli. |
| Információt gyűjt és rendszerez a vendéglátáshoz és a turisztikához kapcsolódóan. | Internethasználat | Instrukció alapján részben önállóan | Az internetes böngészőket és közösségi oldalakat hatékonyan tudja információgyűjtésre használni. |

**A tantárgy témakörei**

Digitális eszközök a vendéglátásban

A digitális eszközök gyakorlati alkalmazása (pl.: készletek nyilvántartása, elszámoltatás, rendelésfelvétel, számlázás, e-tranzakciók stb.) A POS-terminál használatának alapjai

Az éttermi szoftverek használatának alapjai

Digitális tananyagtartalmak alkalmazása

Digitális tananyagok és kapcsolódó információk keresése magyar és nemzetközi weboldalakon, valamint felhasználásuk, feldolgozásuk, kezelésük

Rendszerszintű gondolkodás (tudja az információkat rendszerezni, tárolni)

Digitális eszközök a turizmusban

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

A digitális turizmus lényege, informatikai eszközei, technológiái

Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek A szállodai gazdálkodás informatikai alapjai

## Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek tantárgy

A tantárgy tanításának fő célja

Az átadott ismeretek alapvető célja, hogy az alapozó képzés többi tantárgyával összhangban a tanulók olyan megalapozott szakmai ismeretek birtokába jussanak, amelyeket – további tanulmányaikat követően – a gyakorlatban is alkalmazni tudnak.

Az alapképzésben a tanulók olyan integrált ismereteket, motivációkat szereznek, amelyek alapján el tudják dönteni, hogy a szakmacsoportba tartozó szakmák közül mely szakirányon (szakács, cukrász, pincér – vendégtéri szakember, turisztikai szakember), milyen képzési szinten (szakképzési vagy technikusi) kívánják folytatni tanulmányaikat.

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások: —

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Megnevezi és leírja a vendégtérben és a termelőknél alkalmazott gépek és berendezések alapvető funkcióit és működtetési módjait. | A vendégtér, a szerviztér és a termelők gépeinek és berendezéseinek ismerete | Instrukció alapján részben önállóan | Empátia, odafigyelés másokra Konfliktuskezelés  Kooperativitás Tolerancia  Önállóság  Céltudatosság  Kudarctűrés A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása | Online katalógust használ. |
| Kiválasztja a feladat megoldására alkalmas eszközöket a vendégtér, a szerviztér és a termelők egyszerű eszközei közül és használja azokat. | A vendégtér, a szerviztér és a termelők egyszerű  eszközeinek ismere-  te | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| A vendégteret felteríti egyszerű terítéssel, és a szervizteret felkészíti az üzemeltetésre. | Az éttermi alapterítés formái és a szerviztér előkészítésének műveletei | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Vendéget fogad és a vendég asztalánál játékos formában egyszerű ételt és italt készít. | Vendégfogadás Egyszerű, a vendég előtt végezhető művelet | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Megismeri, felismeri, megnevezi és leírja az alapfűszereket és az alapízeket. | Szárított és friss fűszernővények, ízesítők | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Megismeri, megne-  vezi és leírja az alapvető konyhatechnológiai műveleteket, eljárásokat. | Ételkészítési alapműveletek | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Felhasználás előtt ellenőrzi a nyersanyagok tárolását és minőségét.  A nyersanyagokat a receptúrának megfelelően kiméri. | Cukrászati nyersanyagok tárolása Minőségre vonatkozó követelmények Mérési műveletek Tömeg, űrtartalom, mértékegységek  átváltása Tárazás | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Cukrászati alapműveleteket (előkészítő, tésztakészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelékkészítő, befejező) végez. | Anyagok és eszközök előkészítő mű-  veletei  Egyszerűbb technológiájú cukrászati tészták készítése, feldolgozása, sütése (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott  tészta, felvert tész-  ta)  A termékekhez tartozó töltelék készítése, betöltése, díszítése | Instrukció alapján részben önállóan |  |  |
| Bemutatja Magyar-  ország turisztikailag meghatározó természeti adottságait és egy választott turisztikai régiót,  valamint Magyaror-  szág turisztikai fejlesztési tervét. | Természeti adottságok: az ország fekvése, domborzati viszonyok, vízrajz, gyógy- és termálvizek, nemzeti parkok, arborétumok, barlangok, Nemzeti  Turizmusfejlesztési  Stratégia 2030 – Magyarország kiemelten támogatott fejlesztési területei | Instrukció alapján részben önállóan | Prezentációs program használata. |
| Bemutatja az adott szálláshely szolgáltatásait, elvégzi a vendégérkeztetéssel kapcsolatos tevékenységeket, és informálja a vendégeket a szálláshelyen található vendéglátó üzletekről. | Szálláshelyek kínálata az otttartózkodás alatt Szálláshelyek szolgáltatásai  Szolgáltatások csoportosítása  Vendégbejelentkezéssel kapcsolatos teendők  Cardex, kulcskártya  Szállodabemutatás Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

A cukrászati termelés alapjai

A cukrászüzem helységei, munkaterületei

A cukrászati termelés élelmiszerbiztonsági és környezetvédelmi követelményei

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

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

‒ Megadott receptúra alapján a nyersanyagok mérése, előkészítése

‒ Egyszerűen előállítható cukrászati tészták (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott és felvert tészta) készítése, tésztalazító műveletek, tésztafeldolgozás

‒ Töltelékkészítés a termékekhez: főzés, keverés, adagolás

‒ Cukrászati termékek alakítása: felcsavarás, darabolás, szúrás, lekenés

‒ Sütés: a sütő beállítása, a sütőlemez behelyezése, forró lemezek, a termékek balesetmentes mozgatása, a termékek kisülésének ellenőrzése, sütés utáni teendők

‒ Befejező műveletek: az elkészített termékek egyszerű díszítése, tálalása, formázott díszek készítése, bemutatása

Az ételkészítés alapjai

Baleset- és tűzvédelmi szabályok

Higiéniai és környezetvédelmi szabályok

A szakács szakma felépítése (tanuló, szakács, chef)

A konyha felépítése (konyhai hierarchia, feladatkörök, technikai felépítés, helyiségkapcsolatok)

Pályakép (a múlt és főleg a jelen mértékadó szakemberei)

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

A vendégtéri értékesítés alapjai

Baleseti források, a balesetek megelőzésére vonatkozó szabályok

Higiéniai előírások

Egyszerű, vendéggel érintkező és egyéb munkaeszközök

Vendégtéri gépek, berendezések, bútorzat, textíliák és ezek idegen nyelvű elnevezései

Az egyszerű alapterítés formái

A vendég- és szervizterek előkészítésének alapműveletei

A szakma iránti érdeklődés felkeltésének érdekében játékos szituációkat oldanak meg és a tananyag későbbi részeit gyakorolják alapszintű, egyszerűsített formában: alkoholmentes koktélokat kevernek és egyszerű, asztalnál elkészíthető ételeket készítenek.

A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai

A turisztikai és szálláshelyi alapismereteken belül a tanuló megismeri a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 alapján a kiemelt turisztikai fejlesztési térségeket és a turisztikai termékek hazai trendjeit. A cél, hogy a tanuló tudjon példát hozni a trendek alapján a kiemelt területekről, például:

‒ Balaton – egészségturizmus = Hévíz

‒ Sopron-Fertő térség – rendezvényturizmus = VOLT Fesztivál

‒ Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség – bor- és gasztronómiai turizmus = Tokaj-hegyaljai borvidék

‒ Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó – aktív turizmus = Tisza-tó ‒ Budapest – hivatásturizmus

A kiemelt végcél, hogy a tanuló általános műveltsége gazdagodjon, a térképen való tájékozódása javuljon. Az oktatás során ajánlott egy-egy helyszín felkeresése. Az oktatás során bemutatásra kerülnek a különböző szálláshelytípusok. A szálláshelyi alapismeretek elsajátítása lehetőséget ad arra, hogy a tanuló a vendégcikluson keresztül megismerkedjen a szálláshelyek működésével.

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

‒ Balaton

‒ Sopron-Fertő térség

‒ Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség térség

‒ Dunakanyar térség

‒ Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó térség

A nevesített kiemelt turisztikai fejlesztési térségeken kívüli területek:

‒ Budapest

‒ Világörökségi helyszínek

Turisztikai termékek hazai trendjei

Egészségturizmus

Kulturális turizmus

Bor- és gasztronómiai turizmus

Hivatásturizmus

Rendezvényturizmus

Aktív és természeti turizmus

A szálláshelyek csoportosítása és minősítése

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

A vendégfogadás helyiségei és munkakörei a vendégcikluson keresztül

Szálláshelyi szolgáltatások (szolgáltatások csoportosítása) helyiségei és az azokhoz kapcsolódó munkakörök

Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök

# Turisztikai technikus – középszintű képzés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma: 900/900 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A középszintű idegenvezetői képzés keretein belül a tanuló megismeri az utazásszervezés különböző területeit az út előkészítésétől az út lebonyolításán keresztül a befejező műveletekig, valamint a különböző vásárlásösztönző eszközöket és fogyasztói magatartásokat. Cél a korszerű, gyakorlatorientált tudásátadás.

Beszerzés és értékesítés tantárgy **108/108 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók elsajátítsák az utazásszervezés speciális ismereteit, tisztában legyenek az utazásszervezéshez kapcsolódó fogalmakkal, és el tudják helyezni azt a turizmus rendszerében. Megismerjék az utazásszervezésre vonatkozó jogszabályokat, az utazási szerződés elemeit, a turisztikai szolgáltatókkal kötendő szerződések fajtáit, tartalmát, és képesek legyenek ezeket önállóan létrehozni. El tudják készíteni az utazáshoz kapcsolódó dokumentumokat (ajánlatkérés, megrendelés, visszaigazolás, forgatókönyv, utaslista, programterv stb.). További cél, hogy a kapcsolódó modulokban szerzett ismeretek alapján megtanulják termékké alakítani Magyarország turisztikai attrakcióit és egyéb kínálati elemeit, s ezekből belföldi, beutaztatási turisztikai árualapot, a magyarok által leglátogatottabb desztinációk attrakcióiból pedig kiutaztatási árualapot tudjanak létrehozni és értékesíteni.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Földrajz, desztinációs ismeretek – Magyarország turisztikai attrakciói

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Ajánlatot állít össze a megrendelő igényei alapján. | Az utazásszervezés fajtái: beutaztatás, kiutaztatás, belföldi utazásszervezés, csoportos és egyéni utak  Az utazásszervezés folyamata, feltételei | Instrukció alapján részben önállóan | Törekszik a pontos munkavégzésre, munkahelyi környezetének rendben tartására.    Munkája során kész az információcseré- | Hatékonyan tudja információgyűjtésre használni az internetes böngészőket és közösségi oldalakat. |
| Elkészíti az utassal kötendő szerződést. | Utazási szerződés Az utazási csomag összeállításának szempontjai  A csomagban szereplő szolgáltatások fajtái, kategóriái célcsoportok szerint | Teljesen önállóan | re és a munkatársaival való együttműködésre.    Hozzáállásában igyekvő    Udvarias, előzékeny    Törekszik a munkavédelmi előírások maradéktalan betartására. | Készségszinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő). |
| Utazást tervez menetrendtervezőkkel, szállást foglal szállásfoglaló portálokon keresztül. | Menetrend- és útvonaltervezők használata  Szállásközvetítő oldalak használata Légitársaságok weboldalainak használata | Teljesen önállóan | Készségszinten használ internetes útvonal- és menetrendtervező programokat, szállásfoglaló portálokat. |
| Információt nyújt az ügyfeleknek az  utazási irodai segédanyagok alapján. | Utazási prospektusok, programfüzetek, műsorfüzetek szakszerű ismerete | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Utazásszervezés

Az utazásszervezés története

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

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

Az utazásszervezés folyamata, feltételei

Csoportos és egyéni utak jellemzői, tematikus utak

Bizományosi/ügynöki szerepek

Utazásszervezés – kereslet és kínálat

A magyar piac alakulása beutazó/kiutazó csoportosításban

Turisztikai fogadóképesség: infra- és szuprastruktúra

A kereslet és kínálat elemzése Magyarországon

A kapcsolattartás protokollja a szolgáltató partnerekkel, study tour

Turisztikai árualap

Az árualap fajtái, jellemzői, beszerzési lehetőségei (szállás, étkezés, programok, 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)

A közlekedés szerepe az idegenforgalomban, menetrend- és útvonaltervezők

A magyarországi közlekedés főbb jellemzői

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

A közlekedés ágazatai: közúti, vasúti, légi és vízi közlekedés, speciális lehetőségeik az idegenforgalomban

Menetrend- és útvonaltervezők: Google Maps, Elvira, BKK (menetrendek.hu), skyscanner.hu, momondo.com, bud.hu stb.

Globális helyfoglalási rendszerek

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

Szállásközvetítő oldalak

A legjelentősebb nemzetközi és hazai szállásközvetítő oldalak: Booking.com, szallas.hu, expedia.com és leányvállalatai, GoGlobal, Rate Hawk és kapcsolódó szolgáltatásaik Bedbankok megjelenése, rendszerhez való kapcsolhatósága, dinamikus csomagolás

Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok

A repülőjegy-foglalás módja, menete

A repülőjegy értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások foglalásának lehetőségei (autóbérlés, biztosítás, szállásfoglalás)

Magyarország világörökségi helyszínei

Természeti világörökség: az Aggteleki-karszt és a Szlovák-karszt barlangjai; Hortobágyi Nemzeti Park – Puszta

Kulturális világörökség: Budapest Duna-parti látképe, a Budai Várnegyed, az Andrássy út és történelmi környezete; Hollókő ófalu és táji környezete; az Ezeréves Pannonhalmi Bencés Főapátság és közvetlen természeti környezete; pécsi ókeresztény sírkamrák

Természeti/kulturális világörökség: Fertő/Neusiedlersee kulturtáj; tokaji történelmi borvidék

Szellemi kulturális örökség: mohácsi busójárás

Világemlékezet Lista: Mátyás korvinái (Bibliotheca Corviniana)

## Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás tantárgy

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

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

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

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Bemutatja a saját és a közvetített árualapot. | Saját és közvetített utak | Instrukció alapján részben önállóan | Figyelem, odafigyelés másokra Alkalmazkodás  Céltudatosság  Önállóság  Konfliktuskezelés Tolerancia  Kooperativitás  Időgazdálkodás Önkifejezés |  |
| Létrehoz egy fiktív vállalkozást. | A gazdálkodás és  üzleti irányítás tevékenységei | Teljesen önállóan |  |
| Pénzügyi kalkulációt készít a hatályban lévő áfatörvénynek megfelelően. | Áfa az utazásszervezésben – különleges adózás | Teljesen önállóan | Készségszinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő). |
| Elkészíti az út előkalkulációját. | Előkalkuláció készítése: kiutaztatás, beutaztatás, belföldi utazásszervezés | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Elkészíti az út utókalkulációját, elemzi az eredményeket. | Az utókalkuláció fontossága, elemei, készítése kiutaztatásra és beutaztatásra, belföldi programra vetítve | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Megtervezi a következő évi árualapot. | Gazdasági elemzés utókalkuláció segítségével, az árualaptervezés módszerei | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Árualapok az utazásszervezésben

Saját és közvetített utak

Nem alaptevékenységű üzletágak az utazási irodában

A biztosítások fajtái

A valutaváltás szabályai

A gazdálkodás, üzleti irányítás tevékenységei

Vállalkozási formák

Utazási iroda alapítása, működtetése, megszüntetése, felfüggesztése

Pénzforgalmi dokumentumok

Nyomtatványok ismerete, használata, iktatása, megőrzése

Az áfa a turizmus különböző területein

Áfa az utazásszervezésben – különleges adózás, tevékenységek TEÁOR-számai

Az utazásszervezés számításai

A számítások szabályai, a számításokban szereplő szolgáltatások

A szolgáltatások sorrendje, a különféle szolgáltatások számításának módja

Az előkalkuláció fogalma, fontossága, elkészítése – kiutaztatás, beutaztatás, belföldi utazásszervezés

Elszámolások

Elszámolás az idegenvezetővel, szolgáltatásokat biztosító partnerekkel – közlekedés, szállás, vendéglátás, programok

Számlák ellenőrzése, kiegyenlítése, módszerek

Utókalkuláció

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

Árrés kiszámítása – áfa

Jutalék, ügynöki jutalék számítása, elszámolása – áfa

Gazdasági elemzések

Hatékonysági mutatók készítése utókalkulációk segítségével

Gazdasági elemzések utókalkulációk segítségével

A következő évi árualap összeállításának megtervezése a saját eredmények és a külső tényezők fényében

## Speciális szolgáltatások tantárgy

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának fő célja, hogy a tanuló megismerje az emberi kapcsolatok pszichológiáját, tisztában legyen a fogyasztói magatartástípusokkal, képes legyen kapcsolatot teremteni, az ügyfél számára legmegfelelőbb ajánlatot elkészíteni, mindezt az üzleti etikett és a társadalmi normák elvárásai szerint.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Marketing- és/vagy pszichológiai végzettség

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

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

**A tantárgy témakörei**

Bevezetés a pszichológiába

A gondolkodás folyamata, intelligencia, kreativitás, érzelmek, motiváció, önismeret, stresszkezelés, a személyiségfejlődés lépései

Erkölcs, üzleti etikett és kommunikáció

Erkölcsi szabályok, normák

Viselkedéskultúra az üzleti életben

Üzleti kommunikáció tervezése, szóbeli és írásbeli formái

Az időgazdálkodás mint kommunikációs jellemző: időpont, időtartam, időbeosztás

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

Megjelenés

Probléma- és konfliktushelyzetek kezelése

Fogyasztói magatartás

Fogyasztótípusok

Fogyasztói magatartást befolyásoló tényezők

Magyarok által látogatott európai és Európán kívüli desztinációk: Mediterráneum – a Földközi-tenger országai, Magyarország szomszédos országai, Észak-Afrika, Törökország, Egyesült Arab Emírségek, Jordánia, Európa fő- és nagyvárosai

## Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolatok tantárgy

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások Marketingvégzettség

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Kommunikáció és vendégkapcsolatok

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Előkészíti egy elképzelt út reklámkampányát. | A reklám fogalma, fajtái, tervezése Az eladásösztönzés  lehetőségei a turizmusban | Instrukció alapján részben önállóan | Figyelem, odafigyelés másokra Alkalmazkodás  Céltudatosság  Önállóság  Konfliktuskezelés Tolerancia Önbemutatás  Kooperativitás  Időgazdálkodás  Önkifejezés | Készségszinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő). |
| Reklámkampány-  ban használja a közösségi média eszköztárát. | Facebook, Twitter,  Instagram,  Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvisor használata | Teljesen önállóan | Facebook, Twitter,  Instagram,  Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvisor használata. |
| Értékesítési akciókat hirdet és lebonyolít. | Az értékesítésösztönzés tervezése, a direkt marketing módszere | Instrukció alapján részben önállóan | A közösségi média eszközeinek használata. |
| Közvetlenül kommunikál a potenciális vendéggel. | A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága,  lehetőségei a turizmusban | Teljesen önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Marketingkommunikáció

A marketingkommunikáció célja, eszközei

Reklám

A reklám fogalma, fajtái, tervezése

A reklám gazdasági és társadalmi hatásai

Reklámtorta

Személyes eladás

A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága

A személyes eladás lehetőségei a turizmusban

Eladásösztönzés

Fogyasztókra és kereskedőkre irányuló eszközök

Az értékesítésösztönzés tervezése

Eladásösztönzés lehetőségei a turizmusban

PR – Public Relation

A PR fogalma, célcsoportjai

Belső és külső PR

Corporate Identity

Modern marketingkommunikációs eszközök

ATL- (above the line) eszközök: nyomtatott sajtó, szabadtéri eszközök, rádió, televízió, mozi, internet

BTL- (below the line) eszközök: direkt marketing, vásárlásösztönzés, vásárláshelyi reklám, eseménymarketing, rendezvények vásárok, kiállítások, szponzorálás, személyes eladás, public relations

Direkt marketing

A direkt marketing sajátosságai, módszerei

Az adatbázis szerepe

GDPR – Adatvédelem

Közösségi média

A közösségi média szerepe a turizmus területén

A PESO-modell

A közösségi média lehetőségei: Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Youtube, Google+, Tripadvisor

## Adminisztráció és elszámolás tantárgy

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a leendő turisztikai technikusok elsajátítsák azokat az adminisztrációs módszereket, amelyeket munkavégzésük során napi szinten használniuk kell majd.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Matematika, beszerzés és értékesítés, üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Előkészíti a partnerszerződéseket. | Az utazási szerződés fogalma, tartalmi elemei, jogok és kötelezettségek Utazásközvetítői szerződések | Instrukció alapján részben önállóan | Törekszik a pontos munkavégzésre, munkahelyi környezetének rendben tartására.    Munkája során kész az információcserére és a munkatársaival való együttműködésre.    Hozzáállásában igyekvő    Udvarias, előzékeny Törekszik a munkavédelmi előírások maradéktalan betartására. | Készségszinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő). |
| Forgatókönyvet készít. | Forgatókönyv fogalma, fontossága, készítése kiutazó, beutazó és belföldi programra vetítve | Teljesen önállóan |  |
| Jegyzőkönyvet készít egy fiktív utazási szituációról. | A jegyzőkönyv készítésének tartalmi és formai követelményei | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Nyilvántartások

Nyilvántartások kezelése (digitális, papíralapú, szálloda, utazási iroda stb. – szituációs gyakorlatok

Szerződések

Az utazási szerződés fogalma, tartalmi elemei, jogok és kötelezettségek

Utazásközvetítői szerződések

Értékesítési szerződések: szolgáltatókkal, szálláshelyekkel, közlekedési vállalkozóval, idegenvezetővel

Forgatókönyv

Forgatókönyv fogalma, fontossága, készítése kiutazó, beutazó és belföldi programra vetítve

Jegyzőkönyv

Vis major esetek kezelése

A jegyzőkönyv készítésének tartalmi, formai követelményei

A helyszíni jegyzőkönyv felvétele, tartalmi, formai követelményei, a hazaérkezést követő intézkedések

Szituációs gyakorlatok

Idegenvezetői jelentés

Az idegenvezetői jelentés fogalma, jelentősége

Szituációs feladatok

Részvételi jegy

Részvételi jegyek mint utazási dokumentumok

Részvételi jegy készítése elméletben és gyakorlatban

Szituációs feladatok – úti okmányok kiadása, utasok tájékoztatása elutazáskor

# Turisztikai technikus – Turisztikai szervezés megnevezésű tanulási terület a Turisztikai szervező szakmairány számára

A tanulási terület tantárgyainak összóraszáma: 620/620 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

A turisztikai szervezői képzés során az emelt szintű szakmai ismereteken belül a tanuló elsajátítja az üzleti menedzsmenthez, marketinghez és protokollhoz szükséges tudásanyagot. A speciális szakmai kompetenciák tantárgyon belül a globális gondolkodásra kell hangsúlyt fektetni. Cél, hogy a tanuló a megszerzett ismereteket használni tudja a gyakorlatban, képes legyen a különböző turisztikai termékeket, desztinációkat a különböző célcsoportok számára utazási csomaggá alakítani.

Üzleti menedzsment a turizmusban tantárgy **279/279 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatása során a tanuló megismeri a bevétel-gazdálkodás területeit, folyamatait. A létszám- és bérgazdálkodás témakörben elsajátítja a munkavállalás lépéseit, választ kap a bérezés fontos kérdéseire. Megismeri a turisztikai vállalkozások fajtáit, sajátosságait. A cél az, hogy a tanuló az üzleti menedzsment tantárgyon belül minden olyan szükséges információt és tudást megszerezzen, amely segíti, megkönnyíti a munkavállalást, munkavégzést.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások Turizmus szakos végzettség

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A turizmus rendszere és szervezete, üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás, adminisztráció, elszámolás

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Elkészíti a bevételi bizonylatokat, elszámoltat. | A bevétel elemei  A bevételtervezés folyamata  A bevétel bizonylatai  Elszámoltatás  Fizetési módok  Pénzügyi elszámolás | Instrukció alapján részben önállóan | Kooperativitás  Szabálykövetés  Önállóság  Céltudatosság Összefüggések felismerése | Készségszinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő). |
| Kialakítja és fenntartja a kapcsolatot a hatóságokkal. | Szakhatósági ellenőrzés | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Fiktív vállalkozást indít. | Vállalkozási formák A vállalkozás indításának folyamata Vezetés – szervezés Szervezeti felépítés | Teljesen önállóan |  |  |
| Bemutatja és leírja a munkavállalás és foglalkoztatás területeit és lépéseit. | Álláshirdetések  Munkaszerződés  A munkavállalás folyamatai  Bérezés, bérköltségek | Instrukció alapján részben önállóan |  |

**A tantárgy témakörei**

Bevételgazdálkodás

A bevétel elemei, részei

A bevételtervezés egyszerű folyamata

A bevétel bizonylatai, elszámoltatása

Fizetési módok

A nyugta- és számlaadás gépi eszközei

Pénzügyi elszámolás

Szakhatósági ellenőrzés

Létszám- és bérgazdálkodás

Álláshirdetés

Munkaviszony létesítése és megszüntetése, a belépés-kilépés folyamatai, dokumentumai

Munkaszerződés

Kölcsönzött munkaerő

Munkabeosztás

A munkavállalók védelme

A bérezés alapjai

A bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatai

Vezetés a gyakorlatban

Vezetés fogalma

Szervezeti felépítés

Működési sztenderdek kidolgozása és ellenőrzése

Csapatépítés, tréningek, motiváció

Vállalkozás indítása

Vállalkozási formák

Vállalkozás indításának folyamata (jogszolgálat és könyvelői szolgálat igénybevétele) A turisztikai vállalkozások fajtái, sajátosságai, működése

Egy szálloda, egy utazási iroda, egy turisztikai egyesület vállalkozási koncepciója

Turizmusmarketing és protokoll tantárgy **124/124 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanulók elsajátítsák a protokoll és az etikett szabályait. Kellő magabiztossággal és udvariasan tudjanak kapcsolatot teremteni és tartani, kommunikálni a vendégekkel és a potenciális ügyfelekkel szóban és írásban. Biztonsággal eligazodjanak a különböző kultúrák érintkezési formái között. A marketing oktatása során a fő cél, hogy a tanulók megismerjék a marketing feladatait, eszközeit, helyét és céljait, a piac működését. A tananyag súlypontját a vendéglátás és a turizmusmarketing jelenti.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások Marketingvégzettség

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Kommunikáció és vendégkapcsolatok, reklám és vásárlásösztönzés

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Önállóság és felelősség mértéke** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Általános és szakmához kötődő**  **digitális kompetenciák** |
| Bemutatja, megnevezi és leírja a marketing feladatait, eszközeit, helyét és céljait. | A marketingmix elemei: 7P-4C, piacszegmentáció, marketingmenedzsment | Instrukció alapján részben önállóan | Figyelem másokra  Alkalmazkodás  Céltudatosság  Önállóság  Konfliktuskezelés Tolerancia  Kooperativitás  Időgazdálkodás  Önkifejezés |  |
| Jellemzi és leírja  Magyarország aktuális helyzetét turizmusmarketing szempontjából. | Ország- és régiómarketing Országimázs | Teljesen önállóan |  |
| Az etikett és a protokoll szabályainak betartásával kommunikál szóban és írásban, megjelenése is ezekhez igazodik. | Általános magatartási normák  Az írásbeli és szóbeli kapcsolattartás normái  A nyilvános szereplés normái | Instrukció alapján részben önállóan |  |
| Marketingtervet készít egy képzelt vállalkozáshoz. | A marketingtervezés folyamatának hét lépése  A marketingmenedzsment folyamatai | Teljesen önállóan | Készségszinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő). |
| Megtervez egy protokolláris rendezvényt. | A vendégfogadás szabályai  Hivatalos ceremóniák  Étkezéssel egybekötött rendezvények protokollja | Teljesen önállóan |  | Készségszinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő). |

**A tantárgy témakörei**

A marketing alapjai

A marketing fogalma

Piacszegmentáció: a piac és ismérveinek meghatározása, szegmentumok kialakítása, elemzése, célcsoportkezelés, pozicionálás

Marketingmix: termékek és termékpolitika, árazás és árpolitika, értékesítés és termékelhelyezés, hirdetés és reklámpolitika, emberi tényező, környezeti és tárgyi elemek, folyamat, szolgáltatások minősége

4C: fogyasztói igény, költség, kommunikáció, kényelem

Marketing stratégia

Marketing alap- és részstratégia

A marketingmenedzsment folyamata: helyzetelemzés, célok megfogalmazása, stratégiák meghatározása, programkialakítás, -végrehajtás és -ellenőrzés

A marketingtervezés folyamatának hét lépése Marketingterv

Szervezeti marketing

Szervezeti vásárlók, szervezeti piacok fajtái és sajátosságai

Beszerzési helyzetek, ipari vevők, viszonteladók

A viszonteladók csoportosítása

Piackutatás

A piackutatás fogalma

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

Brandmarketing

Branding fogalma

Márkaépítés: célközönség meghatározása, márka küldetése

A márka értékének és különlegességének azonosítása

Vizuális megjelenés, az arculat beépítése a márka összes megjelenésében

Hűség a márka értékeihez

Turizmus marketing

HIPI-elv

Szegmentáció a turizmus területén

Utazási döntés folyamata, modellje

A turisztikai termék életgörbéje

Turisztikai imázs, elosztási csatornák a turizmusban

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

Szállodai marketing, HORECA

Etikett és protokoll

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

A vendégfogadás szabályai, hivatalos ceremóniák (állami rendezvények, diplomáciai szintű rendezvények, tudományos és társadalmi rendezvények)

Étkezéssel egybekötött rendezvények (álló-ültető rendezvények)

Rendezvények protokollja

Különböző kultúrák, nemzetek érintkezési formái, viselkedés a magyarok által leginkább látogatott európai és Európán kívüli desztinációkra utazáskor

## Országismeret magyar nyelven tantárgy

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a tanuló tisztában legyen Magyarország területeinek, régióinak látványosságaival, sajátosságaival, attrakcióival; turisztikai termékeit képes legyen egy útvonalra felfűzni, kerülve az elaprózódást (például Somogy, Tolna és Baranya megyét tekintve meg tudjon határozni négy-ötféle turisztikai attrakciót: egy gyógy- és/vagy termálfürdőt, egy élményközpontot, egy borvidéket pincészettel, egy hungarikumot. A tantárgy témakörei közül az első négy az attrakciókat, az utolsó pedig ezek egymásra épülését, egymásra fűzésének módját tárgyalja. Az utolsó témakör esetében lehet az intézmény székhelyét felölelő desztinációra vagy régióra és Budapestre koncentrálni.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Idegenvezetői OKJ-végzettség, desztinációs ismeretek tanára

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Desztinációs ismeretek, speciális szolgáltatások, kommunikáció és vendégkapcsolatok

A képzés órakeretének legalább 80%-át gyakorlati helyszínen (tanműhely, üzem stb.) kell lebonyolítani.

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

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

**A tantárgy témakörei**

Kulturális turizmus

Városi turizmus – Az 5A-modell

Turisztikai infra- és szuprastruktúra

Kastély-, műemlék- és örökségturizmus: turisztikai jelentőséggel bíró múzeumok, várak, kastélyok, történelmi emlékhelyek

Vallási turizmus: szakrális helyszínek, vallási nevezetességek, turisztikailag frekventált templomok, vallási rendezvények, Magyarország zarándokútjai Rendezvényturizmus: turisztikailag jelentős fesztiválok, rendezvények

Kulturális élményszerzés

Egészségturizmus

Gyógyturizmus Budapesten és vidéken: Hévíz, Hajdúszoboszló, Sárvár, Bük, Zalakaros, Gyula

Gyógytényezők Magyarországon: gyógygázok, gyógyiszapok, ásványvizek, gyógybarlang, klimatikus helyek Wellnessturizmus

Bor- és gasztroturizmus

Borvidékek: a 22 magyar borvidék

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

Gasztroturizmus: a gasztroturizmusban részt vevők csoportosítása, gasztrofesztiválok

Hungarikumok

Hungarikumok és hagyományok, amelyek nemzeti és turisztikai szempontból is értékelhető vonzerőt jelentenek

Területek: agrár-élelmiszergazdaság, kulturális örökség stb.

Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások keretében

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

Városbemutató kisvonatok Villány-siklósi borút

Palóc út stb.

# A képzésben részt vevő személyek teljesítményének értékelése és minősítése

## A szakmai tárgyak számonkérési módjai

A képzésben részt vevő személyek teljesítményének ellenőrzése tananyagegységenként történik szóbeli, írásbeli számonkérések, valamint projektfeladatok formájában.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Követelmény-modul megnevezése** | **Tantárgy** | **Írásbeli** | **Szóbeli** | **Gyakorlati** | |
| **Munkavállalói ismeretek** | Munkavállalói ismeretek | X | X |  | |
| **Munkavállalói idegen nyelv**  **(technikus szakmák esetén)** | Munkavállalói idegen nyelv | X | X |  | |
| **Turizmusvendéglátás alapozás** | A munka világa | X | X |  | |
| IKT a vendéglátásban |  | X | X | |
| **Turizmusvendéglátás alapozás** | A munka világa | X | X |  | |
| IKT a vendéglátásban |  | X | X | |
| Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek | X | X | X | |
| **Turisztikai technikus -**  **középszintű képzés** | Beszerzés és értékesítés |  | X | X | |
| Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás |  | X | X | |
| Speciális szolgáltatások |  | X | X | |
| Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfél-kapcsolatok |  | X | X | |
| Adminisztráció és elszámolás |  | X | X | |
|  | Speciális szolgáltatások |  | X | X | |
|  | Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfél-kapcsolatok |  | X | X | |
|  | Adminisztráció és elszámolás |  | X | X | |
| **Turisztikai technikus -**  **Turisztikai szervező** | Üzleti menedzsment a turizmusban | X | X |  |
| Turizmusmarketing és protokoll | X | X |  |
| Országismeret magyar nyelven | X | X |  |

A tanulók teljesítményének értékelése során az érdemjegyet az alábbi teljesítmény alapján kell megállapítani:

0-24%: elégtelen

25-39%: elégséges

40-59%: közepes

60-79%: jó

80-100%: jeles

## Ágazati és szakmai vizsga

Az ágazati alapvizsga és a szakmai vizsga szervezése és lebonyolítása a Szerencsi Szakképzési Centrum Tokaji Ferenc Technikum, Szakgimnázium és Gimnázium Vizsgaszervezési és lebonyolítási szabályzata alapján történik.

Az ágazati alapoktatást követően a Képzés Kimeneti Követelmények alapján ágazati alapvizsgát tesz a képzésben részt vevő személy.

Az ágazati alapvizsga és a szakmai vizsga értékelése, eredményének megállapítása során a mindenkor hatályos Képzési és Kimeneti Követelmények (KKK) az irányadók.

Az ágazati alapvizsga részét képező portfólió elkészítését az ágazatra vonatkozó Portfoliókészítési szabályzat előírásai szerint kell végrehajtani a képzésben résztvevőknek.

**PORTFÓLIÓKÉSZÍTÉSI SZABÁLYZAT**

***Turizmus-vendéglátás ágazati alapvizsga***

***5 1015 23 07***

***TOKAJ, 2022.***

# A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja a Szerencsi SZC Tokaji Ferenc Technikum, Szakgimnázium és Gimnázium, mint Vizsgaközpont szervezésében lebonyolított Turizmus-vendéglátás ágazathoz tartozó szakképesítések esetén benyújtandó portfólió készítése, benyújtása, prezentálási folyamatainak bemutatása, szabályozása.

# A portfólió fogalma, elkészítése, tartalmi követelmények

Jelen szabályzat által meghatározott portfólió vizsgaportfólió.

A vizsgaportfólió egy olyan strukturált dokumentum, amivel a jelölt bemutatja, hogy milyen mértékben, milyen önállósággal és felelősséggel sajátította el a szakirányú oktatás alapszintű szakmai követelményeit. A portfólió célja a jelölt önálló munkájának dokumentált bemutatása, illetve annak a tanulási útnak, folyamatnak a dokumentálása, melyet a szakirányú oktatás keretében valósított meg.

A diák – az oktatók ajánlása, illetve önálló választása alapján – a szakmai oktatás szakmai követelményeiben szereplő elemek közül kiválaszt tartalmat a portfóliójába.

A vizsgázó az iskola székhelye szerinti régióban megtalálható, a tanuló által választott egy turisztikai attrakciót és egy szálláshelyet és annak szolgáltatásait bemutatja. A bemutatót elektronikus formában, szövegszerkesztő program használatával készíti el, a vizsgát szervező szakképző intézmény által megadott határidőre és e-mail címre beadja.

A vizsga keretében szóban és PPT formátumban prezentálja.

Időtartam: nem releváns

Tartalmi követelmények:

a régió földrajzi elhelyezkedésének bemutatása;   
a régió társadalmi, gazdasági, természeti, kulturális, gasztronómiai adottságainak bemutatása;  
a turisztikai régió választott attrakciójának átfogó bemutatása;  
a szálláshely és szolgáltatásainak átfogó bemutatása;

# Formai követelmények

Az elkészített dokumentum formai követelményei: terjedelme a fedőlapon (téma megnevezése, készítő megnevezése, dátum) kívül 2-5 A4-es oldal (betűtípus: Times New Roman/Arial , betűméret: 12, szövegtörzs sorkizárt), tartalma tagolt, kiemeléseket tartalmaz. A képek és a forrásmegjelölés mellékletben szerepeltethetőek a minimum terjedelmen felül. A margók 2,5 cm nagyságúak minden irányban.

Alkalmazandó bekezdésjellemzők: sorkizárt bekezdések, ahol szükséges első sor vagy függő behúzások használata. A karakterformázás lehetőségeit indokolt esetben ajánlatos használni (félkövér, dőlt, alsó vagy felsőindex stb.)

A dolgozat szövegének meg kell felelnie a magyar helyesírás szabályainak.

A portfólió tartalmazhat:

* **ábrákat** (képeket, térképeket) arányosan a lap közepén kell elhelyezni. Alul címmel és forrás megjelöléssel (ha nem saját munkánk) szükséges ellátni. A cím az ábra fölé kerülhet, ha pl. Excel táblázatkezelővel készítjük.
* **táblázatokat** a jobb felső sarokban kell sorszámozni. A táblázat celláiban a szimpla sortávolságot használhatjuk (egyébként 1,5 az értéke a dolgozat szövegében). A táblázat felett, középen cím, esetleg mértékegység. A táblázat alatt forrás megjelölés szükséges akkor, ha nem saját munkánk.

A feldolgozott forrásokat a szakmában elfogadott formának megfelelően kell közölni (idézet, parafrázis), ügyelve a megfelelő hivatkozásra.

Alapvetően kétféle forráshivatkozás lehetséges:

1. Amennyiben a dolgozat szövegrészében könyvből, folyóiratból, napilapból, kéziratból, vállalati dokumentumból stb. **szó szerint idézünk**, akkor a szövegben az **idézetet idézőjel közé kell tenni**. A felső idézőjel után az „1” ...folyamatos számozást alkalmazzuk, a lábjegyzetben pedig az „1” indexszám után hivatkozunk a szerzőre és zárójelben a kiadás évére, valamint az oldalszámra, ahonnan idéztünk. Például: [Kozma (1998) 18. oldal.] Ha ugyanazon szerző, ugyanazon évben megjelent több munkájára is hivatkozunk, akkor az évszámnál alkalmazunk megkülönböztetést (pl. 1998/a, 1998/b.). Az irodalomjegyzékben a hivatkozott mű adatainak szerepelnie kell.
2. A **nem szó szerinti idézet** (tartalmi átvétel = **parafrázis**) esetén a szövegrészben alkalmazott szakirodalmi hivatkozás szokásos és célszerű formája: szögletes zárójelben a hivatkozott mű szerzőjének neve és a mű megjelenésének éve, pl. [Kozma (1998/a)] vagy szögletes zárójelben az irodalomjegyzéki sorszáma a műnek, pl. [7] . A hivatkozott műnek meg kell jelennie a portfólióelem irodalomjegyzékben.

Az irodalomjegyzékben fel kell tüntetni azokat a forrásokat, amelyeket a tanuló a munkájában felhasznált. Benne csak olyan forrás szerepelhet, amelyre a tanuló az adott portfólióelemnél hivatkozik.

A portfólió elemenkénti irodalomjegyzékében felsorolásra kerülnek azok a könyvek, folyóiratok, kéziratok, vállalati dokumentumok, interneten fellelt dokumentumok, stb., amelyeket a portfólió készítése során részben vagy teljes egészében a portfólió készítője elolvasott, felhasznált. Az irodalomjegyzéki tételnek tartalmaznia kell minden olyan adatot, amelyek szükségesek a felhasznált forrásmunka egyértelmű azonosításához. Az irodalomjegyzék a **könyveket, a folyóirat cikkeket és az internetes cikkeket** **szerzők szerinti alfabetikus sorrendben** tartalmazza. Ezek után következnek az internetes források szerző szerinti sorrendben, majd a vállalati dokumentumok zárják a sort.

1. **Könyvek** esetében: szerző(k), a mű címe, kiadó neve, kiadási hely, év, esetleg tól-ig oldalszám.

[5] *Erdős István:* Gimnasztika Magyar Testnevelési Egyetem, Budapest, 1992. 48-80. o.

[9] *Dr. Barton József:* Testnevelés anatómia, élettan és egészségtan Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 1993.

1. **Folyóirat cikk** esetében: szerző, cikk címe, folyóirat megnevezése, folyóirat kiadási helye, kötet, évszám, megjelenési szám, tól-ig oldalszám.

[3] *Varga Ildikó, Boda Krisztina, Finta Regina, Petrovszki Zita:* A zene hatása a futásteljesítményre és a pulzusmegnyugvásra-előtanulmány

Magyar Sporttudományi Szemle 2020/4 62-69.o.

1. **Internetes dokumentum** esetében: szerző, a dokumentum címe, pontos internet címe, letöltés ideje

[1] *Cziberéné Nohel Gizella, Hézsőné Böröcz Andrea.:* Gimnasztika oktatásmódszertani segédanyag és gyakorlatgyűjtemény

<http://www.jgypk.hu/tamop13e/tananyag_html/gimnasztika/pros_gyakorlatok.html>

2022.03.17.

# A portfólió megküldése

# A portfóliókat a tanulók az intézmény által kijelölt mappákban gyűjtik, készítik. A végleges portfóliót a vizsgára jelentkezett tanuló pdf formátumban a Vizsgaközpont részére a tfgportfolio@szerencsiszc.hu címre küldi meg a TFG\_NÉV\_szakma\_portfólió megnevezéssel.

# A levél tárgy mezőjében szerepeljen a szakma és a név.

# A levél tartalmazza:

# -     Portfólió

# -     Nyilatkozat

# A portfólió megküldésének határideje: a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább 10 munkanappal (vagy ahogy a KKK előírja).

# A portfólió bemutatása

A vizsgázó az előre meghatározott szempontrendszer alapján prezentációs program (Power point) alkalmazásával mutatja be a portfólióját. A logikailag megszerkesztett dokumentumot a vizsgázónak a vizsgán szóban kell prezentálni, melynek időtartama nem releváns.

# A portfólió értékelése

A bizottság tagjai a Portfólió bemutatási vizsgarészen meghallgatják a jelölt prezentációját, amelyhez kérdéseket tehetnek fel, majd a portfólió áttekintése, a hallottak és látottak alapján értékelik a portfóliót az Értékelőlap kitöltésével.

1. **Portfólió bemutatása**

**Értékelőlap**

**A vizsgázó neve: ……………………………………….**

**Portfólió készítés (összesen adható pontszám 25 pont)**

Tartalmi követelmények:

a régió földrajzi elhelyezkedésének bemutatása; *5 pont*

a régió társadalmi, gazdasági, természeti, kulturális, gasztronómiai adottságainak bemutatása; *5 pont*

a turisztikai régió választott attrakciójának átfogó bemutatása; *5 pont*

a szálláshely és szolgáltatásainak átfogó bemutatása; *5 pont*

Formai követelmények:

terjedelme a fedőlapon (téma megnevezése, készítő megnevezése, dátum) kívül 2-5 A4-es

oldal (betűtípus:Times New Roman/Arial , *1 pont*

betűméret: 12, szövegtörzs sorkizárt), *1 pont*

tartalma tagolt, kiemeléseket tartalmaz *1 pont*

Mellékletek:  
A képek szerepeltetése illusztrációként a tartalmat relevánsan kiegészítendő *1 pont*

forrásmegjelölések feltüntetése T *1 pont*

Kelt:

………………………………….. …..………………………………………

a vizsgabizottság mérési feladatot a vizsgabizottság ellenőrzési feladatot

ellátó tagja ellátó tagja

……………………………………

vizsgabizottság felügyelő tagja

# melléklet – Eredetiség nyilatkozat

EREDETISÉG NYILATKOZAT

Alulírott………………………………………….nyilatkozom, hogy a portfóliómban foglalt tények és adatok a megadott forrásmunkák felhasználásával kerültek beépítésre, és az abban foglaltak saját munkám eredményei.

Kelt: ……………., 202…. ……………hó………………nap

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

vizsgázó aláírása

# melléklet – Fedőlap

**teljes Név**

**PORTFÓLIÓ**

**Turizmus-vendéglátás ágazat**

**szakmai alapvizsga**

**5 1015 23 07**

Tokaj, 2022.

Hitelesítve: ………………………………………….

szaktanár

# Projektoktatás

A projektoktatás olyan tanítási módszer, amelynek fő jellemzője, hogy időben behatárolt, célja valamilyen közös produktum létrehozása, eközben a meglévő ismeretek alkalmazása, összefüggések rögzítése, új ismeretek elsajátítása, különböző tantárgyi területek összekapcsolása történik, önálló egyéni munkán, illetve páros és/vagy csoportos belüli munkamegosztáson alapul. Szakmai oktatásunkat áthatja a tanulási eredmény alapú (TEA) szemlélet. A tanulási eredmény (learning outcome) a tanulással – a tanulási szakasz végére – elérhető kimeneti követelmények leírását jelenti, a Magyar Képesítési Keretrendszerhez illeszkedő tudás + képesség + attitűd + autonómia-felelősség kontextusában meghatározott cselekvő szintű kompetencia leírás. Azt határozza meg, hogy a tanuló mit tud, mit ért és önállóan mire képes, miután lezárt egy tanulási folyamatot, függetlenül attól, hogy hol, hogyan, és mikor szerezte meg ezeket a kompetenciákat. A tanítás-tanulás folyamatában a tanulóinknak tisztában kell lenniük az elsajátítandó anyag céljával, használhatóságával.

**A projektek megvalósításának helyszíne**: A projektmunkát minden esetben intézményen belül bonyolítjuk le, az intézményen kívüli helyszíneket előzetesen egyeztetni szükséges az iskola vezetésével az esetlegesen felmerülő helyettesítések és költségvonzatok miatt.

**A projektek során alkalmazandó munkaformák**: Kooperatív csoportmunka, páros munka (gyűjtőmunka), frontális munka, egyéni munka melyrészben egyénre szabott munka és - teljesen egyénre szabott munka, valamint az individualizált munka.

**Projektoktatás megvalósítása a képzés során**

Az ágazati alapképzés során megvalósítandó projektek:

I.félévben legalább 1db 90 perc alatt megvalósítható projektfeladat

II. félévben legalább 1db 90 perc alatt megvalósítható projektfeladat és 1 db 135 perces projekt

Szakmai képzésben 11. és 12. évfolyamon a képzés szervezésében törekedni kell a minimum 4x45perces szakmai projektsávok kialakítására. Ezekben a projektsávokban évente legalább három összetett projektet valósítsanak meg a képzésben résztvevők.

13. évfolyamon a képzés projektoktatás formájában valósul meg az alábbi terv szerint:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tantárgy megnevezése** | **PROJEKT 1**  **Országismereti projekt, egy szabadon választott régió bemutatása** | **PROJEKT 2**  **Itthon vagyok otthon - Belföldi utazásszervezés a saját turisztikai régióba** | **PROJEKT 3**  **Beutaztató projekt Budapest és egy vidéki turisztikai régió érintésével** | **PROJEKT 4**  **Egy Szálloda, egy utazási iroda vagy egy turisztikai egyesület bemutatása** | **Összes óraszám** |  |
| **Országismeret magyar nyelven** | Kulturális turizmus | Kulturális turizmus | Kulturális turizmus | Kulturális turizmus |  | **217** |
| 15 | 10 | 6 | - | 31 |
| Egészségturizmus | Egészségturizmus | Egészségturizmus | Egészségturizmus |  |
| 10 | 10 | 6 | 5 | 31 |
| Bor- és gasztroturizmus | Bor- és gasztroturizmus | Bor- és gasztroturizmus | Bor- és gasztroturizmus |  |
| 10 | 6 | 10 | 5 | 31 |
| Hungarikumok | Hungarikumok | Hungarikumok | Hungarikumok |  |
| 15 | 12 | 15 | - | 42 |
| Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása | Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása | Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása | Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása |  |
| 25 | 16 | 16 | 25 | 82 |
| **Turizmusmarketing és protokoll** | **30** | **22** | **22** | **50** | **124** | **124** |
| **Üzleti menedzsment a turizmusban** | 40 | 40 | 40 | 159 | **279** | **279** |
| **Összes óraszám** | **145** | **116** | **115** | **244** |  |  |