

KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK

TURISZTIKAI TECHNIKUS SZAKMA

1. A szakma alapadatai

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás
- 1.2 A szakma megnevezése: Turisztikai technikus
- 1.3 A szakma azonosító száma: 5 1015 23 07
- 1.4 A szakma szakmairányai: Idegenvezető,
Szálloda szervező,
Turisztikai szervező
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: -
- 1.9 Szakmai oktatás (ágazati alapoktatás és szakirányú oktatás együttes) foglalkozásainak száma (egybefüggő szakmai gyakorlat nélkül):
 - 1.9.1 Tanulói jogviszonyban: 5 éves technikumi oktatásban legalább 2100 óra megtartott foglalkozás (közismereti tartalom nélkül), 2 éves kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítésben legalább 2100 óra megtartott foglalkozás.
 - 1.9.2 Felnőttképzési jogviszonyban: az 1.9.1 pont alapján az adott iskola szakmai programjában felnőttképzési jogviszonyban folyó oktatásra meghatározott foglalkozásszám, amelynek 1/4-e kötelezően ágazati alapoktatásra fordítandó.
- 1.10 Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: -, Technikumi oktatásban: 375 óra, Kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítésben: 200 óra

A szakmai oktatás teljes időtartama tanulói és felnőttképzési jogviszonyban egyaránt az 1.9 és 1.10 pontok alatti oktatási idők összege.

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

2.1 Szakmairány: **Idegenvezető**

Az idegenvezető a külföldi és belföldi turistáknak bemutatja az adott ország természeti és kulturális értékeit, épített és táji környezetét, társadalmi, gazdasági és politikai helyzetét. A megrendelő igényei szerint tárlatvezetést végez, túrákat vezet, szórakoztató programokon vesz részt. Magas szintű magyar és idegen nyelv tudásával, magas szintű kommunikációs készséggel segíti a turistákat programjaik alatt, egyes esetekben tolmácsol. Munkáját gyalogosan, illetve többfajta közlekedési eszközön végzi. Minden tevékenységéhez alaposan felkészül a desztinációból, az attrakciókból és a programokból, széleskörű műveltségét folyamatosan fejleszti. Telepített idegenvezetőként fogadja a turistákat, és ott-tartózkodásuk ideje alatt fakultatív programokat ajánl, szervez és lebonyolít. Az idegenvezető az út során felelős a csoportért és az utazókért, rendkívüli eseményeket szakszerűen, a szabályok betartásával kezel, jegyzőkönyvet készít. Az egész túra alatt kapcsolatot tart az utazás szervezőjével, partnerekkel és szolgáltatókkal. Munkájának célja, hogy a rábízott turistákat élményekkel teli, tartalmában az elvárásoknak megfelelő utazáson kíséresse, vezesse. Az utazás, illetve programok alatt szakmailag

helyesen kezeli a különböző utas-típusokat, nyitott, elfogadó, udvarias és toleráns magatartásával törekszik a kellemes hangulat kialakítására és fenntartására. Az utazással kapcsolatos elő- és utómunkákat elvégzi: információkat gyűjt, szelektál, rendszerez a csomagutúrhoz, az utazás után idegenvezetői jelentést ír, elszámol a rábízott pénzeszközökkel, egyéb javakkal, tapasztalatait, ötleteit megosztja az utazás szervezőjével. Öltözete, megjelenése mindig az út jellegéhez és az időjárási viszonyokhoz igazodik, személyi higiéniája kifogástalan.

2.2 Szakmairány: Szálloda szervező

A szálloda szervező szakember kulcsszerepet játszik a szálloda napi üzemeltetésében, hozzájárul, hogy minden folyamat zökkenőmentesen működjön. A vendégtérben közvetlen kapcsolatban áll a látogatókkal, figyelemmel kíséri igényeiket annak érdekében, hogy minden vendég elégedetten távozzon. Az üzemeltetési területen pedig egy dinamikus csapat tagjaként dolgozik, hogy a szálloda minden szempontból a legmagasabb szintű szolgáltatást nyújtsa.

Elsősorban az alábbi területeken végzi feladatait:

Szállodai recepciós munkaterületen ellátja a vendégek érkeztetését, regisztrálását, kijelentését és az ehhez kapcsolódó adminisztrációs tevékenységeket, hozzájárul a színvonalas vendégélmény megteremtéséhez. Ápolt külsővel, tiszta, rendezett munkaruhájával képviseli a szállodát. Felelős a vendégek privát szférájának és adatainak (GDPR -ban foglaltaknak megfelelően) védelméért. Felelős a rábízott eszközök, tárgyak rendeltetésszerű használatáért, állagmegóvásukért. Felelős a Front Office területén található szoftverekre vonatkozó szabályok és procedúrák betartásáért, azok működését érti, magabiztosan használja. Mindig naprakészen tájékozódik a szállodában és a szálloda környékén zajló eseményekről, rendezvényekről, azokról mindenkor megfelelő felvilágosítást tud adni. Igény szerint közreműködik a vendégek költségére a programok szervezésében és értékesítésében. Jó kommunikációs készséggel rendelkezik, a felmerülő igényekre reagál, megoldás fókuszú, feladatai között jól prioritizál. A saját anyanyelvén felül további egy idegennyelven magabiztosan kommunikál szaknyelven is. A többi szállodai részleg működését, célját érti, azokkal együttműködik, segíti az információáramlást, jó csapatmunka jellemzi. A rendelési anyagokat áttekintésében és kezelésében precíz, pontos. A ház bevételeinek növelése céljából kiajánlja és értékesíti a magasabb kategóriájú szobátípusokat és a szálloda egyéb szolgáltatásait. A vendég megbízásából és költségére ügyeket intéz a teljes vendégélmény érdekében! Ismeri a település, valamint a környék nevezetességeit, programjait, saját országát és annak főbb turisztikai desztinációit, jellegzetességeit, gasztronómiáját. Környezetére igényes, azt mindig tisztán tartja. Írásban is jól kommunikál, vendégigényekre színvonalasan reagál. Ismeri a saját szállodája foglalási rendszerét, valamint az internetes foglalási rendszereket, a szálloda főbb partnereit. Műszaki hibák esetén ismeri a szállodai protokollt.

Szállodai gondnok/gondnoknő munkaterületen a szállodai housekeeping vezető irányítása alatt ellenőrzi a beosztott munkatársak operatív napi munkáját. Figyelemmel kíséri a rábízott tárgyi- és üzemelési eszközök állapotát és mennyiségét, tudomása van a szállodai standardekről és előírásokról.

SPA recepciós munkaterületen megszervezi a wellness- és gyógyászati kezelések igénybevételét, összeállítja a kezelések, szolgáltatások célszerű időbeosztását, ellátja a napi működéshez, vendégfogadáshoz kapcsolódó feladatokat. Ismerettel rendelkezik a tevékenységhez tartozó szolgáltatásokra vonatkozóan, ezek alapján nyújt felvilágosítást a vendég által ismert nyelven.

Szobafoglalási ügyintéző/back office munkaterületen a szállodai értékesítési és marketingstratégiával, valamint az üzletpolitikai elvekkel összhangban a bevételmaximalizálás, a profitorientált működés és a kifogástalan partnerkapcsolatok szem előtt tartásával végzi a szobafoglaláshoz kapcsolódó feladatokat a vonatkozó standardok szerint.

2.3 Szakmairány: **Turisztikai szervező**

A turisztikai szervező több területen találkozik a turistával. Utazási irodában információt nyújt, úti-tervet készít, menetjegyet, szállást foglal, és csoportos utazást szervez. Marketing és értékesítési tevékenységet végez, külföldi és belföldi partnerekkel kapcsolatot tart, be- és kiutazásokat szervez, értékesít. Információkat gyűjt különféle közlekedési eszközökről és szálláshelyekről, ügyfelei igényeinek felmérése után tájékoztatást nyújt utazásuk lebonyolításával kapcsolatban. Útiterveket állít össze, menetjegyeket, vouchereket állít ki. A turista ott-tartózkodásának ideje alatt bemutatja az adott desztináció turisztikai palettáját, segít a turista tájékoztatásában, programjainak szervezésében. Széleskörű és naprakész tudással rendelkezik szakterületén. A turista rajta keresztül ismeri meg az adott desztinációt, hagyományait, gasztronómiáját, kultúráját. A turisztikai szervező kiválóan kommunikál magyar és idegen nyelven is. Könnyen alakít ki emberi kapcsolatokat, konfliktushelyzeteket jól kezel.

3. A szakmához rendelt FEOR szám

Szakmairány megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése
Idegenvezető	5233	Idegenvezető
Szálloda szervező	3622	Kereskedelmi ügyintéző
	3623	Anyaggazdálkodó, felvásárló
	3631	Konferencia- és rendezvényszervező
	4112	Általános irodai adminisztrátor
	4223	Szállodai recepció
	4224	Ügyfél- (vevő) tájékoztató
	5242	Házvezető
Turisztikai szervező	4221	Utazásszervező, tanácsadó

4. A szakképzésbe történő belépés feltételei

4.1 Iskolai előképzettség:

Alapfokú iskolai végzettség

4.2 Alkalmassági követelmények

4.2.1 Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat szakirányú oktatás megkezdése előtt: szükséges

5. A szakmai oktatás megszervezéséhez szükséges tárgyi feltételek

5.1 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

5.2 Eszközjegyzék az **Idegenvezető** és a **Turisztikai szervező** szakmairányok szakirányú oktatására

- Szakmai szoftverek
- 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)

5.3 Eszközjegyzék a **Szálloda szervező** szakmairány szakirányú oktatására

- Szakmai szoftverek
- Irodai eszközök (számítógép, nyomtató, scanner, okmányolvasó)
- Internetkapcsolat
- Projektor
- Szállodai szoftver (PMS)
- Recepció pult/recepció pultként funkcionáló bútorzat
- Kulcskártya olvasó
- POS terminál

6. Kimeneti követelmények

6.1 Az ágazati alapoktatás szakmai követelményeinek leírása

A turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás során a tanuló betekintést nyer a cukrász, szakács, vendégtéri és turisztikai szakmák tevékenységébe. Megkülönbözteti, felhasználás előtt alkalmassá teszi, előkészíti a termékkészítéshez a nyersanyagokat, ügyel a minőségükre. Kiválasztja a munkafolyamatokhoz szükséges eszközöket, gépeket, kézi szerszámokat, berendezéseket. A cukrászati termékkészítés során tésztákat gyúr, kever, habot ver, kinyújtja, darabolja, kikeni, nyomózsákkal alakítja, megsüti, betölti, díszíti a termékeket. Az ételkészítés során főz, párol, pirít, grillez, süt zárt térben és bő zsiradékban, kialakítja a termékek ízét, állagát, megjelenését. A vendégtérben éttermi alapterítést végez, a vendég előtt desszerteket, salátákat, alkoholmentes kevert italokat készít. Megkülönbözteti a szálláshelytípusokat, a régió turisztikai szolgáltatóit, ajánlja a vendégeknek a saját turisztikai régióját, természeti adottságait. Fogadja a vendéget, ismerteti, felszolgálja a rendelkezésre álló ételeket és italokat. Munkatevékenysége során betartja a munkabiztonsági, az egészségvédelmi, a higiéniai és a környezetvédelmi szabályokat, előírásokat. Az üzleti érintkezés szabályai szerint kommunikál a munkatársaival, a vendégekkel, betartja a viselkedési szabályokat, elfogadja a különböző nemzeti kultúrák sajátosságait. Feladataihoz munkája során szövegszerkesztő és táblázatkezelő programokat használ, szakmai információgyűjtéshez a világhálón tájékozódik, és hagyományos információs forrásokat felhasznál.

6.2 Ágazati alapoktatás szakmai követelményei

Sor-szám	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 munkügyi 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 kéziszerszámokat, 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 kéziszerszámokra, 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 vendéglátás-turizmus 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 szakszerű tárolásánál.	Instrukciók alapján végzi a nyersanyagok helyes, szakszerű tárolását.
8	A receptúrában szereplő mennyiségeket kiméri.	Ismeri a tömeg és őr-tartalom mértékegységeit, a mértékegységek átváltását, a tárazás 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 Piña 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 alpműveleteket 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, összefüzi a tevékenységeket, fogékony az információk befogadására, odafigyel a cukrászati termékek helyes technológiájára.	Előzetesen begyakorolt cukrászati alpműveletek alapján önállóan készíti a megismert termékeket.

18	Konyha-technológiai alpműveleteket (sütés, főzés, párolás, pirítás, grillezés) végez.	Ismeri a konyhatechnológiai alpműveleteket.	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 idejét.
20	Konyhatechnológiai műveleteket (előkészítő, elkészítő, kiegészítő, befejező) végez.	Ismeri az alapanyagok megfelelő előkészítését, az ételek elkészítéséhez tartozó teljeskörű munkafolyamatokat.	Különböző 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.

6.3 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 megbízatosan állít össze a	Önállóan végez adatgyűjtő tevékenységet, az ajánlat tartalmáról egyeztet szakmai partnereivel, az elkészült ajánlatért felelősséget vállal a szabad helyek függvényében, valamint az ajánlatban rögzített árfolyamig.

			keresletnek megfelelő ajánlatot.	
2	Elkészíti az utassal kötendő szerződést.	Ismeri a szerződés-kötésre 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 szolgáltatásait, 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 konfliktus-helyzeteket.	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	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 el-	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

		szabályait az üzleti életben.	érését. Tudatosan törekszik a konfliktushelyzetek minden fél számára kielégítő rendezésére.	digitális segédanyagai között.
6	Biztosítást köt, valutát vált, városkártyákat értékesít, vízumügyintéssel foglalkozik a vendégek kérése, megrendelése alapján.	Ismeri az utazási irodák egyéb tevékenységeit, az azokhoz kapcsolódó ügyintézés munkafolyamatait.	Törekszik ismereteinek folyamatos bővítésére, a tevékenységek elvégzéséhez szükséges végzettségek megszerzésére, ismereteinek rendszeres használatára.	Tevékenységét önállóan, vagy egyes esetekben együttműködésben végzi. Betartja és betartatja a bizonylatolásra vonatkozó jogi és belső szabályzati előírásokat, rendszeresen ellenőrzi azokat. Teljes anyagi és erkölcsi felelősséget vállal a kitöltött és elkészített dokumentumokért. Betanítás után önállóan képes használni az adott szállodai és utazási irodai szoftvert.
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.	
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 szakemberű, pontos számítások elvégzésére.	Önállóan készít előkalkulációt és utókalkulációt a belső 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 utóalkuláció alapján. Megtervezi a következő évi árualap összeállítását. Tervezéskor az eddigi eredményeket veszi alapul. Kiszámolja az utazási iroda nyereségét.	Hatékonyági 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 partnerszerződéseket szövegszerkesztő, táblázatkezelő programok használatával magyar és a tanult idegen nyelven.	Ismeri az utazásközvetítői szerződések fogalmát, tartalmi és formai elemeit, az abban foglalt jogokat és kötelezettségeket.	Alapos, precíz munkát végez, igényes a helyesírássra, a szövegek tagolására.	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 alaposan meghatározva készíti el a forgatókönyvet. Ügyel az adatok megfelelő rögzítésére, alaposan felkészíti az idegenvezetőt / utaskísérőt.	Önállóan készíti el a forgatókönyvet, miután egyeztetette 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, valószínű és étkezési szokásokról.	Szolgáltatói partnerekkel együttműködve egyeztet a megrendelt szolgáltatásokat a vizsgálások 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 megnyugtására, a káresemény	Betartja és betartatja a nem várt, vis major esetekre vonatkozó vállalati protokollt, szükség esetén

			enyhítésére legjobb tudása szerint.	együttműködik a hatóságokkal.
15	Előkészíti egy szervezett út reklámkampányát. Használja a modern kommunikációs eszközöket (közösségi média) a turisztikai vállalkozás marketing tevékenysége 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 kihasználására a marketing-tevékenység során.	Munkatársaival együttműködve dolgozza ki a kampányt a megadott instrukciók alapján. Önálló ötleteit egyezteteti 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 bánt, döntésében támogatóan segíti.	Önállóan kommunikál, a vállalati belső szabályzatot és a protokoll kommunikációra vonatkozó előírásait betartja.
17	A vállalat marketing-stratégiájának 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 szemesenőkg 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	Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez kutatásokat, készít kérdőívet mélyinterjúhoz, fókuszcsoporthoz.

			róla. Az információ-gyűjtés 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.	
19	Egy turisztikai cég, vállalkozás marketingtevékenységének 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	Ismeri a különböző rendezvények protokollját, a különböző kultúrák,	Teljes mértékben azonosul az etikett és a protokoll előírásaival, azokat igyekszik	Teljes mértékű etikai, erkölcsi felelősséget vállal viselkedéséért szóban és

	megszervezésében és lebonyolításában.	nemzetek érintkezési formáit, a viselkedési normákat a magyarok által leginkább látogatott európai és Európán kívüli desztinációkban.	minden élethelyzetben alkalmazni. Törekszik erre vonatkozó tudásának folyamatos bővítésére, különböző kultúrák felfedezésére, az általuk meghatározott protokollt tiszteletben tartja.	írásban, magyar és a tanult idegen nyelven. Együttműködik munkatársaival, beszállítókkal, szakmai partnerekkel. Különböző rendezvényeket szervez, ahol lelkiismeretesen betartja a résztvevőkre vonatkozó előírásokat, betartja hagyományait.
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 inszolvenca biztosítás fogalmát.	Törekszik a szakszerű, a jogi előírásoknak megfelelő munkavégzésre, a szabályozás változásainak folyamatos nyomonkövetésére, és azok alkalmazására.	Betartja és betartatja az utazásszervezésre vonatkozó jogi előírásokat és a vállalat belső szabályzatát.

6.4 Szakmairányok szakmai követelményei

6.4.1 Idegenvezető szakmairány szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	Felkészül a turisztikai szervező által meghatározott és összeállított utazásra. Tájékozódik a desztinációról, a helyi attrakciókról, közlekedésről, időjárásról, programokról a világháló segítségével. Szelektálja és rendszerezi a megszerzett adatokat, a számára fontosakat felhasználja utazásai során.	Ismeri az internetes keresők használatát, alkalmazások telepítésének módját saját eszközére (számítógép, okostelefon). Ismeri az adatok közötti szelekciós folyamatot, az adatbiztonságot.	Igyekszik ismereteit folyamatosan bővíteni az internetes források segítségével, naprakész tudásának fenntartására törekszik a desztinációval kapcsolatban.	Önállóan bővíti ismereteit, fejleszti tudását. Ellenőrzi az összegyűjtött adatok, információk mennyiségét és minőségét, felelősen használja a megszerzett és a rendelkezésre álló adatokat.
2	Fogadja a turistákat, gondoskodik az indulás előtt a becsekkolásról,	Ismeri az indulás előtti idegenvezetői feladatokat, (utasok üdvözlése, voucher-	Törekszik az utas fogadásakor arra, hogy az utazók kényelme-	Önállóan ellenőrzi az utazás megkezdéséhez szükséges dokumentumokat.

	csomagok elhelyezéséről, úti okmányokat ellenőriz.	ek/részvételi bizonylatok ellenőrzése, érvényesítése, utas lista szerepe és alkalmazása, ülésrend szerepe és alkalmazása), utazási tudnivalókat egyéni utazás és csoportok esetén, közlekedési áganként.	sen, kellemes hangulatban kezdjük meg útjukat.	A résztvevőkkel, utasokkal, munkatársaival együttműködve látja el idegenvezetői feladatait.
3	A forgatókönyvben leírtak szerint utast kísér, városnéző gyalogos vagy autóbuszos körutat, tárlatot, túsákat vezet, múzeumba kísér, különböző tematika szerint.	Magas szinten ismeri az idegenvezetés módszertanát. Vezetési és prezentációs technikákat ismer.	Törekszik munkája során élményszerű, attraktív, figyelemfelkeltő előadásokat tartani az utazóknak.	Felelős az utazók tartalmak kikapcsolódásáért, a kellemes hangulatért, saját ismereteinek átadásáért. Az utazás ideje alatt saját, munkatársai és az utazók testi épségét védi, betartja a közlekedési és egyéb ide vonatkozó szabályokat.
4	Az utazás ideje alatt felmerülő rendkívüli eseményeket higgadtan, szakmailag helyesen kezel.	Ismeri a turizmushoz kapcsolódó rendkívüli eseteket, azok kezelési technikáit. Megkülönbözteti az utastípusokat és azok kezelését. Ismeri az erkölcsi szabályokat, viselkedéskultúrát.	Törekszik a megtanult technikák alkalmazására, hogy a konfliktus-helyzetekből mindkét fél számára előnyös megoldásokat hozza ki.	Felelős az utasok, munkatársak és saját maga védelméért, önállóan vagy felettese irányításával kezeli a rendkívüli helyzeteket.
5	Magyar és a tanult idegen nyelven tárgyalási szinten kommunikál, esetleg tolmácsol idegenvezetői tevékenysége közben.	A magyar és a tanult idegen nyelvet írásban és szóban magas szinten ismeri (szókincs, nyelvtani szabályok, kiejtés, megértés).	Igyekszik nyelvi tudását fejleszteni, értéknek tekinti a magas szintű nyelvi ismereteket. Érdeklődést mutat egyéb idegen nyelvek iránt.	Felelős nyelvtudásának megőrzéséért és fejlesztéséért, a turistákkal való minél hitelesebb kommunikációért.
6	Az utazás során ellátmányt kezel, vouchereket használ fel, belépőjegyeket vásárol hagyományos és elektronikus fizetéssel, valutát vált, szolgáltatásokat rendel.	Teljeskörűen ismeri az idegenvezető által kezelt pénzeszközök és egyéb javak használatának és kezelésének szabályait.	Felelősen gazdálkodik a rábízott pénzeszközökkel, értékekkel. Szabályok és utasítások betartásával fizet és kezeli a pénzfizetéshez kapcsolódó bizonylatokat.	Teljes felelősséggel kezeli az utazásszervező által rendelkezésre bocsátott pénzeszközöket és egyéb javakat. Betartja és betartatja a pénzeszközökkel kapcsolatos szabályokat.

7	Az utazás alatt az idegenvezetőnek előírt adminisztrációs tevékenységet végez.	Ismeri a jegyzőkönyv, a beszámoló és egyéb dokumentum elemeit, készítésének tartalmi és formai szabályait.	Betartja a dokumentumokra vonatkozó iratkezelési és bizonylatkezelési szabályokat.	Felelős az úti események hiteles rögzítéséért, a dokumentáció megőrzéséért és az utazás végén az illetékes személynek való átadásért.
8	Gondoskodik a forgatókönyvben megjelölt szolgáltatások, programok igénybeviteléről, a szolgáltatókkal való kapcsolatfelvételtől.	Átfogóan ismeri a szálláshely típusokat és jellemzőit, ellátási formákat, egyéb turisztikai szolgáltatásokat, programokat.	Az utazási szerződésben foglaltakat szem előtt tartja, az alapján cselekszik.	Önállóan felügyeli és segíti az utazás alatt a szolgáltatások igénybevitelét. A forgatókönyvtől eltérő esetekben az utazásszervező szakmai irányításával cselekszik.
9	Telepített idegenvezetőként fogadja az utazókat és segíti őket az ott-tartózkodási idejük alatt, hazatéréskor kikíséri az utazókat az indulási pontra.	Mélységében ismeri a telepített idegenvezetői feladatokat, módszereket.	Szem előtt tartja az utazók igényeit a desztinációra, programra vonatkozóan.	Felelős az utazók biztonságos, tartalmas és élménydús ott-tartózkodásáért, szolgáltatások igénybeviteléért.
10	A szervezett utazások során fakultatív programokat ajánl és valósít meg.	Ismeri a fakultatív programok célját, elemeit és eszközeit. Ismeri a programajánlás szóbeli és írásbeli népszerűsítésének lehetőségeit.	Törekszik a fakultatív programok széles körű értékesítésére, szem előtt tartva a turisták igényeit.	Együttműködik a helyi szolgáltatókkal a fakultatív programok megvalósításában.
11	A programok megvalósítása után idegenvezetői jelentést készít az utazásszervezőnek, az általa megadott szempontok szerint.	Mélységében ismeri az idegenvezetői jelentés készítésének jelentőségét, formai és tartalmi követelményeit.	Törekszik az út valósághű leírására szakmai szempontokat figyelembe véve.	Felelős az idegenvezetői jelentésben leírtakért. Ellenőrzi a jelentésben a program minden részletét. Önállóan javaslatokat fogalmaz meg az úttal kapcsolatban.
12	A programcsomag megvalósítása után elkészíti az út elszámolását.	Átfogóan ismeri az elszámolás készítésének menetét, a kapcsolódó dokumentumokat, bizonylatokat.	Törekszik a pontos elszámolás elkészítésére.	Anyagilag, erkölcsileg és szakmailag felelős az elszámolásban foglaltakért.

6.4.2 Szálloda szervező szakmairány szakmai követelményei

Sorszám	Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
1	A recepción a szállodába érkező ven-	Ismeri és magabiztosan használja a szállodai szoftvert	Precízen, pontosan végzi az adatok ad-	Betartja és betartatja a jogi és a vállalat belső szabályait a

	dégeket megérkezeti, adataikat adminisztrálja, fizetteti. Tájékoztatást nyújt a szálloda napirendjéről, részlegek nyitvatartásáról, betartandó szabályokról, válaszol a felmerülő kérdésekre.	és a kiegészítő szoftvereket. GDPR szabályzatot, az NTAK és VISA rendszereket ismeri, annak megfelelően kezeli a vendég, céginformációkat. A valutaváltás és valuta kezelés szabályait ismeri. Ismeri a bevétel és a kiadások bizonylatait, a pénzügyi elszámolás menetét, a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó szakhatóságok ellenőrzési feladatait.	minisztrálását, valamint a fizettetést, valutaváltást. Megjelenése makulátlan, ápoltság, kommunikációja érthető, személyisége pozitív.	gazdálkodási tevékenység során. Szakhatósági ellenőrzés alkalmával együttműködik a hatósággal. Tisztában van vele, hogy ő alakítja ki a szállodáról az első személyes benyomást.
2	A vendégek adott desztinációra, helyszínre, attrakcióra vonatkozó kérdéseit megválaszolja, felméri az igényeket, programot ajánl. A vendég kérésére segít azt megszervezni.	Ismeri a Magyarországon megjelenő turisztikai termékeket, azok jellemzőit, azonosságait és különbségeiket, az attrakciókat és az azokhoz kapcsolódó programokat, eseményeket.	Kiemelten érdeklődik hazája turisztikai adottságai és lehetőségei iránt. 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. Naprakész az országot, várost, más régiókat érintő eseményekből, követi az ország felkapott trendjeit.
3	Az előre nem regisztráltan érkező vendégeket a rendszerben rögzíti. Az értékesítési elveknek megfelelően, valamint a bevéloptimalizálást szem előtt tartva ajánl szobátípust, szolgáltatást, terméket. Tájékoztatja a vendégeket és fogadja őket a szálloda standardjai szerint.	Ismeri a szállodai értékesítési koncepcióját, a szálloda saját weboldalát, foglalási felületét. Ismeri és alkalmazza a szállodai standardokat, a kommunikációs eszközöket.	Magabiztosan kezeli a szállodai szoftvert, a felmerülő szituációt higgadtan és professzionálisan kezeli.	A szálloda aktuális ajánlataival, azok fizetési feltételeivel tisztában van. A kiemelt üzleti partnerek sajátos szokásait figyelemmel követi. Érti az online utazási irodák és a szállodai rendszer közötti kapcsolatot.
4	A szálloda üzleti céljait ismeri, melyek függvényében értékesít, ajánl szolgáltatásokat, szobátípust, csomagokat.	Alapvető szállodai mutatókkal tisztában van.	Analitikus gondolkodás jellemzi.	Érdeklik a szállodai döntések mögötti egyszerűbb üzleti számítások folyamata.

5	A szállodába érkező megkereséseket, érdeklődéseket kezeli, a felmerülő feladatokat megoldja.	Ismeri és érti a különböző kommunikációs eszközök használatát. Alapvető technikai ismeretekkel rendelkezik a kommunikációs eszközök használata érdekében.	Magabiztosan, higgadtan, asszertíven kommunikál. Megoldás fókuszú gondolkodás jellemzi.	A saját területén döntéseket képes hozni, azokért a felelősséget vállalja.
6	Kommunikációja kifogástalan. A vendégpanaszokhoz partnerien és értően áll hozzá, stresszes helyzeteket profeszszionálisan kezeli.	Kommunikációs technikákat, alkalmaz, tud jól kérdezni.	Vendégközpontú magatartást tanúsít.	Szem előtt tartja a vendégek igényeit. Problémaorientált megoldásokat alkalmaz.
7	A beérkező elektronikus üzeneteket továbbítja a megfelelő részlegekre, a hozzájuk tartozó kéréseket megválaszolja, kiválóan kommunikál írásban is, hivatalos levelezés formai és tartalmi követelményeit ismeri, azoknak eleget tesz.	Üzleti nyelven, választékosan fogalmazva kommunikál írásban.	Az egyéb területek kompetenciájába tartozó üzeneteket a lehető leggyorsabban továbbítja az illetékes kollégák felé. A modern üzleti nyelvezetnek megfelelően kommunikál, vendéglevelekre gyorsan válaszol.	Önállóan kommunikál, a vállalati belső szabályzatot és a protokoll kommunikációra vonatkozó előírásait betartja.
8	Digitálisan naprakész. A vendégek tartózkodásához szükséges vagy ajánlott applikációkat (városnéző appok, helyi tömegközlekedés stb.) ismeri és ajánlja.	Ismeri az internetes keresők használatát, Szem előtt tartja az adatbiztonságot.	Türelmesen mutatja be az applikációkat és azok előnyeit a vendégeknek.	Önállóan bővíti ismereteit, fejleszti tudását. Érdeklődik a szakmájához kapcsolódó digitális újdonságok iránt.
9	Telefonon, szóban és írásban is gördülékenyen, folyékonyan kommunikál az általa választott idegen nyelven szakmai középszinten.	A tanult idegen nyelvet írásban és szóban magas szinten ismeri (szókincs, nyelvtani szabályok, kiejtés, megértés).	Igyekszik szakmai nyelvi tudását fejleszteni, értéknek tekintti a magas szintű nyelvi ismereteket. Érdeklődést mutat egyéb idegen nyelvek iránt.	Felelős nyelvtudásának megőrzéséért és fejlesztéséért, a vendégekkel való minél hitelesebb kommunikációért.
10	A vendégek szállodai tartózkodási ideje alatt felmerülő rendkívüli, eseményeket higgadtan, szakmailag helyesen kezel.	Ismeri az erkölcsi szabályokat, viselkedéskultúrát, szállodai protokollokat, beleértve a tűz és munkavédelmi szabályzatot. Ismeri a havária események	Törekszik a megtanult technikák alkalmazására, hogy a konfliktus-helyzetekből mindkét fél számára előnyös megoldásokat hozza ki, többi részleggel együttműködik.	Felelős a vendégek, munkatársak és saját maga védelméért, önállóan vagy felettese irányításával kezeli a rendkívüli helyzeteket, akár a hatóságokkal együttműködve.

		esetén követendő eljárás.		
11	Interkulturális ismeretekkel rendelkezik.	Ismeri a különböző nemzetek viselkedési, vallási szokásait.	Törekszik arra, hogy minden náció vendégével jó kapcsolatot alakítson ki az országról.	Új kultúrák, vallások iránt érdeklődő, elfogadó.
12	Digitális világban otthonosan mozog. Levelező fiókot kezel, prezentációkat készít, kimutatásokat értelmez, csapatmunkát segítő programokat használja.	Euroexam, Teams, Canva	Munkáját segítő rendszereket, szoftvereket, applikációkat, figyelemmel követi, kipróbálja.	Önállóan használja az egyes digitális szoftvereket, applikációkat.
13	Rálátással, akár gyakorlati tapasztalattal rendelkezik a saját területéhez kapcsolódó többi részlegről.	A szálloda üzemelésének teljes köréről ismeretekkel rendelkezik, úgy mint: F&B, BQ, HK, HR, Sales és marketing, Wellness, Műszak – ezen területekkel a felmerülő feladatok során kapcsolatot tart és koordinál.	Érti a többi részleg célját, szállodai mutatók teljesülése érdekében velük képes és akar együttműködni.	Együttműködik a szálloda különböző részlegeivel. Önállóan vagy kollégáival együttműködve hozza meg döntéseit, amelyekért teljes felelősséggel tartozik.
14	Képes csapatban dolgozni, érdekeit partnerien érvényesíteni, jól érvel, kisebb csapatok vezetésére alkalmas.	Motivációs technikákat ismer, képes viselkedésre irányuló pozitív és korrektív visszajelzést adni.	A rendelkezésére álló információk birtokában tud döntést hozni, megoldás fókuszú gondolkodás jellemzi.	Elkötelezett szervezete, területe és csapata irányába.
15	Vendégek távozásakor együttműködik a többi szállodai részleggel. Vendégek szobaegyenlegét ellenőrzi, fizetteti őket. Szállodai Törzsvendégprogram előnyeit ismereti.	Ismeri és magabiztosan használja a szállodai szoftvert és a kiegészítő szoftvereket. GDPR szabályzatot ismeri, annak megfelelően kezeli a vendég, céginformációkat. A valutaváltás és valutakezelés szabályait ismeri. Ismeri a bevétel és a kiadások bizonylatait, a pénzügyi elszámolás menetét, a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó szakhatóságok ellenőrzési feladatait.	Precízen, pontosan végzi az adatok adminisztrálását, Megjelenése makulátlan, ápoltság, kommunikációja érthető, személyisége pozitív.	Betartja és betartatja a jogi és a vállalat belső szabályait a gazdálkodási tevékenység során. Szakhatósági ellenőrzés alkalmával együttműködik a hatósággal.

6.4.3 Turisztikai szervező szakmairány szakmai követelményei

Sor-szám	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 programszervezőkor.	Ismeri a Magyarországon megjelenő turisztikai termékeket, azok jellemzőit, azonosságait és különbségüket, 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, szervezőkor 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 bonnyolítja le azokat.
4	Utazásszervezési tevékenységet végző vállalatot vezet, meghatározza üzletpolitikáját és a cél érdekében megtervezi konkrét felada-	Érti a vezetés fontosságát, a szervezeti struktúrákat, a szervezeti irányítási lehetőségeket. Ismeri a működési sztenderdeket, azok kidolgozását és ellenőrzését. Ismeri és	Vezetőként törekszik a lehető leghatékonyabb szervezet felépítésére a lehető legalacsonyabb költségekkel. Jól ismeri és azonosul a dolgozók munkahelyi	A jó hangulatú, motiváló munkahelyi légkör kialakítása és a legjobb vállalati eredmények elérése érdekében együttműködik kollégáival, munkájukat irányítja, meghozza a

	taít, a szervezet felépítését, és irányítja azt.	alkalmazza a csapatépítés, tréningek, motiváció lehetőségeit.	problémaival, azokat megfelelően igyekszik kezelni.	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.

7. Ágazati alapvizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

7.1 Az ágazati alapvizsgára bocsátás feltétele: a tanuló, illetve a képzésben résztvevő személy ágazati alapvizsgára az ágazati alapkutatásban való részvétele alapján bocsátható.

7.2 Írásbeli vizsga

7.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: -

7.2.2 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:-

7.2.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: -

7.2.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: -

7.3 Gyakorlati vizsga

7.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Turizmus-vendéglátás ágazati alapvizsga gyakorlata**

7.3.2 A vizsgatevékenység leírása

A) vizsgarész: Konyhatechnológiai tevékenység

Szakmai területenként meghatározott műveletek, munkafeladatok önálló elvégzése. A munkaterület birtokbavétele, ellenőrzése. Egy megadott étel elkészítéséhez szükséges alapanyagok előkészítése, az étel konyhatechnológiai úton történő elkészítése, esztétikus tálalása, az étel jellegének megfelelően történő díszítése 3 normál adagban. A munkaterület munkavégzés utáni alapos tisztítása, beleértve a vizsga során használt eszközöket, berendezéseket is. A tanuló a vizsgatevékenység alatt folyamatosan figyel a vele párhuzamosan dolgozó tanulótársaira, a többi tanulóra. A tűz-, munka- és balesetvédelmi előírásokat szigorúan betartja.

A tanuló az alábbi ételek közül egy ételt készít el:

1. Zöldséges rizottó
2. Hal tempura (magyar fehérhúsú halból), friss kevertsalátával, citrusos vinaigrette öntettel
3. Natúr csirkemell filé, tejszínes gombamártással, párolt rizzsel
4. Parajkrém leves, buggyantott tojással

B) vizsgarész: Cukrászati termékkészítés

A tanuló megadott cukrászati termékek közül egyet készít el a tanult technológia és a rendelkezésre álló receptúra szerint.

Cukrászati termékek:

1. 10 szelet piskóta rolád barackízzel töltve,
2. 10 db linzerkarika barackízzel töltve
3. 500 gramm fánkocska ízesített tejszínhabbal töltve, forrázott tésztából
4. 500 gramm barackízzel töltött Néro teasütemény

C) vizsgarész: Értékesítési tevékenység

A tanuló előkészíti az éttermet, majd megteríti 2 főre, fogadja a vendégeket, készít a részükre 2 adag alkoholmentes kevert italt, és 2 adag főételt, 2 adag desszertet felszolgál a vendégeknek. A tanuló 1 alkoholmentes kevert italt készít el 3 adagban (2 adagot a vendégek, 1 adagot a vizsgabizottság részére kóstolás céljából) a tanult receptúra szerint.

Elkészíthető alkoholmentes kevert italok:

1. Lucky Driver
2. Shirley Temple
3. Alkoholmentes Mojito
4. Alkoholmentes Piña Colada

A felsorolt alkoholmentes kevert italok receptúrái megtalálhatók az érvényben lévő IBA listán.

D) vizsgarész: Portfólió készítése

A tanuló 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.

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 forrás-megjelölés mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmen felül.

A portfólió elkészítésére az ágazati alapoktatás időszaka áll a tanuló rendelkezésére.

A vizsga keretében szóban és PPT formátumban prezentálja.

A vizsgatevékenységek között szünetet kell biztosítani a tanulók részére, amely nem képezi a vizsgatevékenység részét.

7.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 250 perc

A) vizsgarész: 90 perc

B) vizsgarész: 90 perc

C) vizsgarész: 60 perc

D) vizsgarész: 10 perc

7.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes ágazati alapvizsgán belül: 100 %

7.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Vizsgarész/közös értékelési szempont	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
A) Konyhatechnológiai tevékenység	Érzékszervi szempontok alapján történő értékelés: Illat, kinézet, íz. Ételkészítési szabályok szempontjai szerint: Az étel hőmérséklete, állaga, hőkezelésének megfelelősége. Tálalási szabályok szempontjai szerint: Megfelelő arányban vannak a fogás elemei. Esztétikus elrendezés és díszítés. Tányér épsége, tisztasága.	25
B) Cukrászati termék-készítés	A tésztakészítés technológiájának betartása, a feldolgozás egyenletessége. A kisült tészta állaga. A késztermék termék íze, megjelenése, tálalása.	25
C) Értékesítési tevékenység	Ügyel a kommunikációra, szakmailag meggyőző, előadása figyelemfelkeltő, élményteli.	25
D) Portfólió készítés és bemutatás	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: terjedelme a fedőlapon (téma megnevezése, készítő megnevezése, dátum) kívül 2-5 A4-es oldal (betűtípus:Times New Roman/Arial ,	25

	betűméret: 12, szövegtörzs sorkizárt), tartalma tagolt, kiemeléseket tartalmaz. A képek és a forrásmegjelölés mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmen felül.	
Összesen		100

A javítás a feladatsorhoz rendelt értékelési útmutató alapján történik.

7.3.5.1 Az értékelés százalékos formában történik.

7.3.5.2 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 61%-át elérte.

7.4 Alapvizsgával betölthető munkakör FEOR száma

Ágazati alapoktatás megnevezése	FEOR-szám	FEOR megnevezése	Alapvizsgával betölthető munkakör(ök), tevékenységek
Turizmus-ven-déglátás	-	-	-

7.5 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:-

8. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai

8.1 Szakmairány megnevezése: Idegenvezető

8.2 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.2.1 Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.2.2 Szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

8.3 Központi interaktív vizsga

8.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Turisztikai technikus (Idegenvezető) szakmai ismeret**

8.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység a vizsgázó globális gondolkodását méri: ismeretét adott terület, régió látványosságairól, sajátosságairól, a turisztikai termékekről. Emellett méri a protokoll és (N)etikett szabályainak ismeretét és alkalmazását, valamint a marketing elméleti és gyakorlati lehetőségeinek alkalmazását a turizmusban, feleletválasztó feladatokkal.

Mindegyik feladattípus esetében az interaktív vizsgarendszer által előre megadott válaszlehetőségek közül kell kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

8.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

8.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 20%

8.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik.

A tanulási eredmények mérésére szolgáló feladatokból egybefüggő feladatsor készül, ahol a vizsgatevékenységen elérhető maximális pontszám az alábbiak szerint oszlik meg:

1. Terület, régió látványosságainak ismerete	20%
2. Turisztikai termékek ismerete	20%
3. Egy adott tematikus út összeállítás kritériumainak ismerete	20%
4. Protokollszabályok, (N)etikett ismerete	20%
5. Marketingtevékenység, fogalma, részei, gyakorlati alkalmazása	20%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

8.4 Projektfeladat

8.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Turisztikai technikus (Idegenvezető) projektfeladat**

8.4.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A) vizsgarész:

Esettanulmány alapján egy részletesen leírt, lebonyolított csomagutúrához (beutazó, kiutazó vagy belföldi csoport 3-4 napos) kapcsolódó idegenvezetői jelentés, jegyzőkönyv rendkívüli eseményről, és elszámolás elkészítése számítógép segítségével.

Vizsgázó feladata:

1. Egy beutazó, vagy kiutazó, vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjának forgatókönyve alapján az idegenvezetői jelentés elkészítése.
2. Az utazás alatt történt rendkívüli eseményről jegyzőkönyv készítése.
3. Az utazás előtt átadott idegenvezetői ellátmánnyal való elszámolás elkészítése az út során felmerült költségekről.

A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó az általa létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti, majd kinyomtatja és összetűzi, vagy irattartóba rendezi, és átadja a vizsgabizottságnak.

B) vizsgarész: Idegenvezetés és szituációs helyzet megoldása

Vizsgázó feladata:

1. A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének idegenforgalmi értékeinek bemutatása gyalogos séta keretében idegen nyelven
2. A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének bemutatása autóbuszos idegenvezetés keretében magyar nyelven kihangosító berendezés használatával (mikrofon használatával)
3. Utazás során leggyakrabban felmerülő idegenvezetői szituációkból egy db helyzetgyakorlat megoldása

8.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 220 perc

A) vizsgarész 180 perc,

B) vizsgarész 40 perc (gyalogos idegenvezetés 15 perc, autóbuszos idegenvezetés 15 perc, szituációs feladat 10 perc).

8.4.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 80%

8.4.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A) vizsgarész: 50%

B) vizsgarész: 50%

A) vizsgarész

Vizsgarész feladattípusa	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
Egy beutazó, kiutazó vagy belöldi csoport 3-4 napos program-csomagjának forgatókönyve alapján az idegenvezetői jelentés elkészítése.	Tartalmi követelmények: - fedőlap készítése (cím, készítő megnevezése, készítésének dátuma) - Megrendelő adatai - Idegenvezető adatai - Partneriroda adatai - A csomagútúra fontosabb adatai (út megnevezése, pozíciószáma, desztináció megnevezése, útvonal, indulás/érkezés helye és ideje, időtartam, csoportlétszám, közlekedési eszköz(ök), szálláshely(ek) megnevezése, ellátás megnevezése, szolgáltatások megnevezése, fakultatív program(ok) leírása, transzferek stb.) - Az út részletes leírása naponkénti bontásban - Közlekedéssel kapcsolatos észrevételek - Szálláshely(ek) jellemzése - Ellátás leírása - Igénybe vett szolgáltatások jellemzése - Csoport jellemzése - Rendkívüli esemény leírása (csoportprofil megadása, utazás alatti hangulat, problémák stb.) - A vizsgafeladatban megadott szempontokat a jelentés tartalmazza - Saját vélemény, javaslat megfogalmazása	15

	- Mellékletek listája (voucher-ek, jegyzőkönyv, elszámolás stb.) - A szakmai kifejezések helyes használata	
	Formai követelmények: - A vizsgafeladatban meghatározott betűtípus, betűméret, sortávolság, szövegtörzs formázása - A szövegtörzs értelemszerű tagolása - Helyesírás	5
Az utazás alatt történt rendkívüli eseményről jegyzőkönyv készítése.	Tartalmi követelmények: - Jegyzőkönyv megnevezés - Küldő iroda adatainak megadása - Jegyzőkönyv tárgyának megadása - Az út pozíciószámának megadása - Az esemény adatainak felvétele (helyszín, időpont, jelenlévők megnevezése stb.) - Az esemény pontos, részletes, de tényszerű megfogalmazása - Az esemény bekövetkezése után megtett intézkedés(ek) leírása - További intézkedések, következmények megfogalmazása - Jegyzőkönyv felvételének dátuma, helyszíne - Érintett utas adatai, aláírása - Tanúk adatainak megadása, aláírása	10
	Formai követelmények: - Jegyzőkönyv formátumának való megfelelés - Ésszerű szövegtagolás alkalmazása	3
Az utazás előtt átadott idegenvezetői ellátmánnyal való elszámolás elkészítése az út során felmerült költségekről.	Tartalmi követelmények: - Az út adatainak megadása (Út megnevezése, pozíciószáma) - Idegenvezető adatainak megadása (név, elérhetőség) - Utazás előtt felvett ellátmány, készenléti pénz és egyéb pénzforrások megnevezése, mennyisége táblázatban foglalva - Az út során felmerült költségek részletezése (költség pontos megnevezése, egységár, mennyiség és érték szerinti bontásban) - Az elszámolás eredményének kimutatása (utazási iroda pénztárába való befizetés vagy kifizetés) - Elszámolás helyszíne, dátuma - Aláírás - Mellékletek felsorolása (számlák, nyugták) - Pontos számítások	10
	Formai követelmények: - Elszámolás formátumának való megfelelés - Táblázatok beszúrása, formázása	3

A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó által létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti.	- Mappa létrehozása - Mappa elnevezése a vizsgafeladatban megadottak szerint - Fájlok mentése	2
A számítógépen elkészített munkáját kinyomtatja és összetűzi vagy irattartóba rendezi, és átadja a vizsgabizottságnak.	- A dokumentum nyomtatása - A dokumentum összetűzése vagy irattartóba rendezése	2
Összesen		50

B) vizsgarész

Vizsgarész feladattípusa	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének idegenforgalmi értékeinek bemutatása gyalogos séta keretében idegen nyelven	- A vizsgahelyszín adottságaitól függő, 15 perces gyalogos idegenvezetés tartalmassága - A tanult idegen nyelvi kommunikáció (fogalmazás, nyelvi helyesség, kiejtés, szókincs, folyamatos kommunikáció stb.) - Kommunikáció (kapcsolattartás a csoporttal, határozottság, hangerő, érthetőség, figyelemfelkeltés, figyelem fenntartás, élményszerűség, hangulat stb.) - Az idegenvezetés közben felmerült problémák szakszerű kezelése - A közlekedési szabályok betartása - Munka- és balesetvédelmi szabályok betartása az út során	10
A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének bemutatása autóbuszos idegenvezetés keretében magyar nyelven kihangosító berendezés használatával (mikrofon használata)	- A vizsgahelyszín adottságaitól függő, 15 perces autóbuszos idegenvezetés tartalmassága - Témátartás a közlekedési helyzethez viszonyítva - Az autóbuszos utazás balesetvédelmi szabályainak betartása - Magyar nyelvi kommunikáció (fogalmazás, nyelvi helyesség, kiejtés, szókincs, folyamatos kommunikáció stb.) - Kommunikáció (kapcsolattartás a csoporttal, határozottság, hangerő, érthetőség, figyelemfelkeltés, figyelem fenntartás, élményszerűség, hangulat stb.) - Az idegenvezetés közben felmerült problémák szakszerű kezelése - Munka- és balesetvédelmi szabályok betartása az út során	20

Utazás során leggyakrabban felmerülő idegenvezetői szituációkból egy helyzetgyakorlat megoldása	- A szituáció pontos megértése - A helyzet szakszerű, kreatív megoldása - Kommunikáció - Az idegenvezetéshez kapcsolódó jogszabályok és egyéb szabályozók naprakész alkalmazása a helyzetgyakorlat során	10
Idegenvezetésen való megjelenés	- Az idegenvezetői feladat jellegéhez igazodó öltözet - Az időjárási viszonyoknak megfelelő öltözet - Személyi higiénia, ápolt külső - Pozitív kisugárzás	10
Összesen		50

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó valamennyi vizsgarészből külön-külön legalább 40%-os teljesítményt nyújtott. Sikertelen vizsgatevékenység esetén azt a vizsgarészt kell megismételni, amelynél a vizsgázó teljesítménye nem érte el a 40%-ot.

8.4 A vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

- Központi interaktív vizsga és a projektfeladat esetén rendszergazda
- Projektfeladatban, az autóbuszos idegenvezetés esetén autóbuszvezető

8.5 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- Irodatechnikai berendezések (számítógép, szövegszerkesztő és táblázatkezelő programokkal, nyomtató).
- Irodaeszközök (tűzőgép, gemkapocs, iratrendezők)
- Szakmai szoftverek (útvonaltervező)
- Internetelérés
- Autóbusz vagy mikrobusz
- Kihangosító berendezés a járműben
- Mikrofon vagy mikroport

8.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja és feltételei:-

8.7 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapozó vizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani: 20%

8.8 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: nem programozható számológép, vonalzó, középiskolai atlasz/térképgyűjtemény

8.9 Szakmairány megnevezése: **Szálloda szervező**

8.10 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.10.1 A szakmai vizsga megkezdésének feltétele a portfólió elkészítése, valamint a vizsgaközpontnak történő leadása a szakmai vizsga megkezdése előtt legalább 14 nappal. A vizsgaközpont a portfólió leadására korábbi időpontot is meghatározhat.

Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.10.2 Szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

8.11 Központi interaktív vizsga

8.11.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Turisztikai technikus (Szálloda szervező) szakmai ismeret**

8.11.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység a vizsgázó globális gondolkodását méri: ismeretét a szálláshelyek típusairól, azok sajátosságairól, a szálláshelyek részlegeiről és a szolgáltatásokról. Emellett méri a kommunikációs technikák, a protokoll és (N)etikett szabályainak ismeretét és alkalmazását, valamint a szálláshelyi értékesítés és azzal összefüggő tevékenységek ismeretét, alkalmazását feleletválasztó feladatokkal.

Mindegyik feladattípus esetében az interaktív vizsgarendszer által előre megadott válaszlehetőségek közül kell kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

8.11.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

8.11.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 20%

8.11.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik.

A tanulási eredmények mérésére szolgáló feladatokból egybefüggő feladatsor készül, ahol a vizsgatevékenységen elérhető maximális pontszám az alábbiak szerint oszlik meg:

1. Terület, régió látványosságainak ismerete	20%
2. Turisztikai termékek ismerete	10%
3. Szállodai tevékenységek ismerete	40%
4. Protokollszabályok, (N)etikett ismerete	20%
5. Marketingtevékenység, fogalma, részei, gyakorlati alkalmazása	10%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

8.12 Projektfeladat

8.12.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Turisztikai technikus (Szálloda szervező) projektfeladat**

8.12.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység két részből áll.

- A) Portfólió készítése és bemutatása
- B) Szituációs gyakorlat magyar és idegen nyelven

A) vizsgarész: **Portfólió készítése és bemutatása**

A vizsgázónak a vizsgára portfóliót kell készítenie.

A portfóliót elektronikusan kell benyújtani, és a következő elemekből kell összeállítani:

A vizsgázó a tanulmányai során információkat gyűjt a szálloda alap- és kiegészítő szolgáltatásairól. Portfóliójában bemutat legalább kettő, különböző típusú szállodát szolgáltatásaikkal. Részletezi a szállodák csomagajánlatait, árjegyzékét és az alkalmazott ártípusokat. A portfólió részét képezik a régióról és a szálláshelyek környezetéről gyűjtött információk, különös tekintettel a turisztikai látványosságokra, történelmi és kulturális értékekre, programokra és eseményekre.

A dokumentum tartalmazza a tanulmányai során magyar és idegen nyelven írt ajánlatait (legalább kettőt), az ajánlatokra érkezett foglalásokra küldött visszaigazolásait (legalább kettőt) a kiállított gyakorló számlákról készített digitális másolatokat (legalább kettőt).

Formája: PDF dokumentum összeállítása szöveges anyagokból, képekből.

Terjedelem: Minimum 12, maximum 15 A4 -es oldal és fedlap (téma megnevezése, készítő neve, dátum), tartalomjegyzék és mellékletek nélkül. A képek mellékletben szerepeltethetők a minimum terjedelmen felül, ezekre a szöveg megfelelő helyén kell hivatkozni.

Betűforma és nagyság: Times New Roman betűtípus 12-es betűnagyság.

A portfólió elkészítésére a szakirányú oktatás időszaka áll a vizsgázó rendelkezésére.

A szakmai vizsga során a vizsgázó a vizsgabizottsággal folytatott szakmai beszélgetés keretében – a vizsgabizottság kérdései mentén - bemutatja az elkészített portfóliót.

B) vizsgarész: Szituációs gyakorlat magyar és idegen nyelven

A vizsgafeladat ismertetése:

A gyakorlati vizsgán a jelölt egy komplex szituációs gyakorlatot old meg, az alábbiak közül:

- A vizsgázó a vizsgaszervező által összeállított esettanulmányban meghatározott foglalásra elektronikus levélben visszaigazolást küld, szállodai szoftver segítségével
- Egy korábbi foglalást a vizsgaszervező által megadott új feltételek szerint áthelyez. Az esettanulmányban megadottak alapján, vendégérkeztetést-elutaztatást hajt végre, szolgáltatásokat terhel és végszámlát állít ki, legalább 2 különböző fizetési módnak megfelelően.
- Információt nyújt a szálloda szolgáltatásairól és értékesíti azokat.
- Vendég reklamációt és rendkívüli eseményeket kezel, adminisztrál.
- A vendég részére tájékoztatást nyújt közelében található programokról, szabadidős- és egyéb különleges attrakciókról.
- Együttműködik a szálloda különböző részlegeivel.
- Végrehajtja a műszakváltást, a napi zárást.

8.12.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 70 perc

A) vizsgarész: 10 perc

B) vizsgarész: 60 perc

8.12.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 80%

8.12.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A) vizsgarész: 30%

B) vizsgarész: 70%

A vizsgatevékenységek értékelésének szempontjai:

Vizsgarész	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
Portfólió készítése bemutatása	Relevánsak a felhasznált dokumentumok Az elvárt minimum elemeket tartalmazza Struktúrája megfelelő, logikus Egyéni kreativitás megjelenik Tartalmaz önreflexiót Nyelvi megformálás minősége Kidolgozottság, szakmai tartalom mélysége Külső megjelenés, kivitelezés igényessége, esztétikuma Idegen nyelvű anyagokban a nyelvhasználat megfelelő szintje és módja A portfólió bemutatása: a szakmai beszélgetés során a kérdésekre adott válaszok szakmaisága, logikus felépítése, érthetősége	30
Szituációs gyakorlat magyar és idegen nyelven	Szakmai szituáció helyes értelmezése A szituáció szakmai megoldása Bizonylatok kezelése A szituációval kapcsolatos kérdések helyes megválaszolása A kommunikáció minősége magyar és idegen nyelven	70
mindösszesen elérhető pontszám		100

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte. Sikertelen vizsgatevékenység esetén azt a vizsgarészt kell megismételni, amelynél a vizsgázó teljesítménye nem érte el a 40%-ot.

- 8.13 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: A számítógépek üzemképességét biztosító szakember/rendszergazda.
- 8.14 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek: számítógép és internetkapcsolat, POS terminál, kulcskártya olvasó.
- 8.15 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -
- 8.16 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapvizsgát az alábbi súlyaránnyal kell beszámítani: 20%
- 8.17 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: nem programozható számológép használható.

8.18 Szakmairány megnevezése: **Turisztikai szervező**

8.19 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.19.1 Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.19.2 Szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

8.20 Központi interaktív vizsga

8.20.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Turisztikai technikus (Turisztikai szervező) szakmai ismeret**

8.20.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység a vizsgázó globális gondolkodását méri: ismeretét adott terület, régió látványosságairól, sajátosságairól, a turisztikai termékekről. Emellett méri a protokoll és (N)etikett szabályainak ismeretét és alkalmazását, valamint a marketing elméleti és gyakorlati lehetőségeinek alkalmazását a turizmusban, feleletválasztó feladatokkal.

Mindegyik feladattípus esetében az interaktív vizsgarendszer által előre megadott válaszlehetőségek közül kell beírni vagy kiválasztani a megfelelő válasz(oka)t.

8.20.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

8.20.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 20%

8.20.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik.

A tanulási eredmények mérésére szolgáló feladatokból egybefüggő feladatsor készül, ahol a vizsgatevékenységen elérhető maximális pontszám az alábbiak szerint oszlik meg:

1. Terület, régió látványosságainak ismerete	20%
2. Turisztikai termékek ismerete	20%
3. Egy adott tematikus út összeállítása	20%
4. Protokollszabályok, (N)etikett ismerete	20%
5. Marketingtevékenység, fogalma, részei, gyakorlati alkalmazása	20%

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

8.21 Projektfeladat

8.21.1 A vizsgatevékenység megnevezése: **Turisztikai technikus (Turisztikai szervező) projektfeladat**

8.21.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgázó egy komplett, négy, egymásra épülő feladattípusból álló feladatot hajt végre az alábbiak szerint:

1. Egy beutazó, vagy kiutazó, vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjához előkalkuláció készítése.
2. A programcsomaghoz kapcsolódó forgatókönyv készítés az idegenvezető részére.
3. A programcsomaghoz tartozó ajánlattévő levél elkészítése a külföldi partner részére a tanult idegen nyelven.
4. Szituációs gyakorlat: az elkészített programcsomag alapján az út értékesítése „ügyfélnek”, azaz a vizsgabizottságnak a tanult idegen nyelven.

A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó az általa létrehozott, saját nevével ellátott map-pába menti el.

8.21.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 150 perc

8.21.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 80%

8.21.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Vizsgarész feladattípusa	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
1. Egy beutazó, kiutazó, vagy belföldi csoport 3-4 napos program-csomagjához előkalkuláció készítése.	- tartalmazza a túra azonosításához szükséges adatokat - felépítése logikus, áttekinthető, megfelel a tartalmi, formai követelményeknek, helyesírás - a csomagban szereplő valamennyi szolgáltatást tartalmazza, összhangban van a programmal - szállásdíj helyes megállapítása 1 főre vetítve - egyágyas felár helyes kiszámítása - programok, belépők helyes felszámítása 1 főre - az idegenvezető költségeit helyesen számította fel 1 főre vetítve (ellátás, programok, ellátmány a belépőkre, vállalkozói díj a napokra + ÁFA) - osztólétszám helyes megállapítása (tervezett létszám -10%) - felszámítandó haszonkulcs mértéke reális (20-35%), alkalmazkodik a piaci helyzethez - felszámolandó ÁFA mértéke helyes, alkalmazása szabályszerű - kiajánlási ár megállapítása helyes 1 főre vetítve Ft-ban - kiajánlási ár átszámítása adott valutára helyes 1 főre vetítve - árfolyam alkalmazása helyes - számolási hibától mentes, a kerekítés szabályait helyesen alkalmazta	30
	a csoport azonosítására szolgáló legfontosabb adatok feltüntetése	10

2. A programcsomaghoz kapcsolódó forgatókönyv készítés az idegenvezető részére.	- a fogadó iroda adatai - a küldő iroda adatai - az idegenvezető neve, telefonszáma - az utazás időpontját, napok/éjszakák száma - a csoport azonosító száma/ pozíciószáma - a túra elnevezése/útvonala/típusa - a csoport létszáma - érkezés/elutazás helye, időpontja, közlekedési eszköz - szállás helye, címe, szobamegosztás - ellátás módja, első/utolsó szolgáltatás	
	részletes program napra, órára bontva, információkkal	10
	- a csoporttal való találkozás módja, helye, ideje - szálláshely elfoglalása szobalista alapján - programok időpontja, transzferek, kirándulások kezdete, vége - vezetett túráknál, előre foglalt, időponthoz kötött programoknál találkozás időpontja, helye, kontaktszemély feltüntetve - az árban szereplő belépők helyszínen történő fizetése ellátmányból	
	fontos információk, utasítások, átadott anyagok	10
	- rendkívüli esetekben (baleset, betegség, káresemény, stb) intézkedés, referens értesítése, jegyzőkönyv felvétele – ha szükséges, külön figyelem a különleges bánásmódot igénylő utasoknak (VIP, ételintolerancia, mozgáskorlátozott) - fontos címek, telefonszámok listája – referens éjjel/nappal, konzulátus, rendőrség, sürgősségi ellátás, mentők, stb. - átadott anyagok, mellékletek listája (megrendelők másolatai, utaslista, szobalista, ellátmány, készenléti pénz, utalványok/jegyek, nyomtatványok, térképek, stb)	
3. A programcsomaghoz tartozó ajánlattévő levél elkészítése a külföldi partner részére a tanult idegen nyelven	Ajánlattévő levél külföldi partnernek idegen nyelven	20

	- céges levél készítése a formai követelmények alapján - az üzleti levél előírásainak megfelelő címzés, a levél tárgyának, ügyintéző nevének feltüntetése - a bevezető gondolatsor után a levél a feladatban leírtak alapján tartalmazza a programajánlatot a partner részére - a konkrét ajánlatra vonatkozó adatok (időpont, létszám, szállás kategóriája és minősége, elhelyezés, ellátás, idegenvezetés, csomagár valutában) szerepelnek a levélben - tartalmazza a szerződés szerinti együttműködésre vonatkozó információkat (megrendelés, opció, fizetési és lemondási feltételek) - a turisztikai szakmában használatos kifejezéseket, nyelvi fordulatokat helyesen alkalmazza	
A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó által létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti	- Mappa létrehozása - Mappa elnevezése a vizsgafeladatban megadottak szerint - fájlok mentése	
4. Szituációs gyakorlat: az elkészített programcsomag alapján az út értékesítése „ügyfélnek”, azaz a vizsgabizottságnak a tanult idegen nyelven	- Ismerteti az utazás legfontosabb jellemzőit: időpont, utazás módja, utazási eszköz, szálláshely típusa, ellátás típusa, stb. - Bemutatja a program során meglátogatott attrakciókat, programokat, fakultatív programlehetőségeket. - Ismerteti az utazás árát, az előleg és a hátralék befizetésére vonatkozó időpontokat, információkat. - Felhívja a figyelmet – kiutazás esetében – a szükséges útiokmányok fajtáira, azok érvényességi idejének szabályaira. - Amennyiben repülő kiutazás, a reptérre való érkezés ideje, a poggyászokra vonatkozó szabályokra a figyelem felhívása, az idegenvezetővel való találkozás helye, ideje.	20
mindösszesen elérhető pontszám		100

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

- 8.22 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: A számítógépek üzemképességét biztosító szakember/rendszergazda.
- 8.23 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek: számítógép és internetkapcsolat.
- 8.24 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -
- 8.25 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapozó vizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani: 20%
- 8.26 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: nem programozható számológép használható.
9. **A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -**

Jelen képzési és kimeneti követelmény alkalmazása a szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény 11.§ (4) bekezdése alapján a jóváhagyás napját követő naptól kötelező.

Hankó Balázs
kultúráért és innovációért felelős miniszter nevében és megbízásából