**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, 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 ágazati alapkoktatás

1.8 Kapcsolódó részszakmák megnevezése: -

1.9 Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: -, Technikumi oktatásban: 375 óra, Érettségire épülő oktatásban: 200 óra

## 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, társadalmi, gazdasági és politikai helyzetét. A megrendelő igényei szerint tárlatvezetést végez, túrákat vezet, szórakoztató programokon vesz részt. Magas szintű magyar és idegen nyelv tudásával segíti a turistákat programjaik alatt, egyes esetekben tolmácsol. Munkáját gyalogosan, illetve többfajta közlekedési eszközön végzi. Minden tevékenységéhez alaposan felkészül a desztinációból, 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 kísérje, vezesse. Az utazás, illetve programok alatt szakmailag helyesen kezeli a különböző utas típusokat, nyitott, elfogadó, udvarias és toleráns magatartásával törekszik a kellemes hangulat kialakítására és fenntartására. Az utazással kapcsolatos elő és utómunkálatokat elvégzi: információkat gyűjt, szelektál, rendszerez a csomagtúrához, az utazás után idegenvezetői jelentést ír, elszámol a rábízott pénzeszközökkel, egyéb javakkal, tapasztalatait, ötleteit megosztja az utazás szervezőjével. Öltözete, megjelenése mindig az út jellegéhez és az időjárási viszonyokhoz igazodik, személyi higiéniája kifogástalan.

2.2 Szakmairány: Turisztikai szervező

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

## 3. A szakmához rendelt FEOR szám

| Szakmairány megnevezése | FEOR-szám | FEOR megnevezése |
|---|---|---|
| Idegenvezető | **5233** | **Idegenvezető** |
| | 5233 | Autóbuszos idegenvezető |
| | | Barlangi idegenvezető |
| | | Halászati idegenvezető |
| | | Helyi idegenvezető |
| | | Múzeumi idegenvezető |
| | | Telepített idegenvezető |
| | | Túravezető |
| | | Vállalati idegenvezető |
| | | Városnéző idegenvezető |
| 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 Foglalkozásegészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges
4.2.2 Pályaalkalmassági vizsgálat: 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 kézi szerszámok
- Konyhai gépek, kisgépek (sütő, gőzpároló)
- Meleg és hidegkonyhai felszerelések, eszközök
- Tálaló eszközök, tálak, tányérok, csészék, sosier

- Cukrász kéziszerszámok, eszközök
- Rozsdamentes üstök, - gyorsforralók, - formák
- Műanyag tálak, mérőedények
- Rozsdamentes, falapos munkaasztalok
- Főzőberendezések
- Mikrohullámú melegítő
- Mérőberendezések
- Hűtő, fagyasztó, sokkoló
- Asztali gyúró, keverő, habverő, gép
- Sütő berendezések
- Étterem bútorai, berendezései, gépei, 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 papír eszközök

5.2 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),

## 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, alkoholmenetes 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

| 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 Törvénykönyvének a munkavállalóra vonatkozó kötelezettségeit és jogait. | Törekszik a munkaszerződésében foglaltak pontos megvalósulására, kötelezettségeit az előírásoknak megfelelően betartja, munkavégzése során együttműködik munkáltatójával. | Betartja a munkaügyi szabályokat és felelősséget vállal a saját munkavégzésért. Munkaszerződésben foglaltakat képes önállóan értelmezni. |
| 3 | A világhálón tájékozódva szakmai tartalmakat keres. | Felhasználói szinten ismeri a vendéglátás-turisztikához kapcsolódó internetes szakmai felületeket. | Magabiztosan kezeli a programokat. Pontosan, precízen rögzít adatokat, ügyel a helyesírás szabályainak, formai követelmények 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, kézi szerszámokat, berendezéseket. | Ismeri a vendéglátásban használt kézi szerszámokat, gépeket, berendezéseket és eszközöket, valamint azok használati lehetőségeit. | Társas helyzetekben figyel a körülötte lévőkre. | Betartja a vendéglátó 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 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 elvek 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 mértékegységeket, 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 szolgáltatásait önállóan bemutatja. |
| 10 | Saját turisztikai régiójában megtalálható turisztikai, vonzerőiket és adottságokat megkülönböztet. Ajánlja a saját régiójában megtalálható legjelentősebb nemzetközi turisztikai vonzerővel rendelkező helyszíneket, rendezvényeket. | Ismeri az ország és saját régiójának turisztikai attrakcióit, vonzerőit, a régiót meghatározó természeti adottságokat, különös tekintettel a gyógyturizmusra, fesztiválokra, gasztronómiára. | 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, gyógyturisztikai 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 készíti az alapterítéket. |
| 12 | Fogadja a vendéget, ismerteti az | Ismeri a vendéglátó üzletben a vendégfogadás és a | Törekszik a vendégekkel szemben a lehető | Betartja a szakma szabályait kommunikációja, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | ételeket és italokat, az elkészített ételeket és italokat svájci felszolgálási módban felszolgálja. | svájci felszolgálási mód szabályait. | legudvariasabb magatartást tanúsítani. | vendégfogadás és az étel- és ital felszolgálás során. |
| 13 | Receptúra alapján alkoholmentes kevert italokat készít. | Ismeri (Lucky Driver; Shirley Temple; Alkoholmentes Mojito; Alkoholmentes Pińa Colada) elkészítésének módját, alapanyait, 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 ételek készít (desszertkészítés, salátakeverés). | Ismeri a vendég előtt készíthető desszerteket és salátákat, 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, kézi szerszámokat. | Ismeri a zöldség és gyümölcs előkészítéshez és daraboláshoz használt, konyhai kéziszerszámokat, eszközöket és azok biztonságos használatát. | Végrehajtja a kiszabott feladatot, gazdasásosan 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 készítését, (a gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tészták) feldolgozását, sütését és az ezekből készült | Rendszerezi, feladatait összefűzi a tevékenységeket, fogékony az információk befogadásra, odafigyel a cukrászati termékek helyes technológiájára. | Előzetesen begyakorolt cukrászati alapműveletek alapján önállóan készíti a megismert termékeket. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | egyszerűbb termékek előállítását. Ismeri a termékekhez tartozó töltelékek készítését, felhasználását, a termék betöltését, befejező műveleteit a kreatív díszítés alapjait. | | |
| 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 | 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, a minőségük megőrzésére. Kizárólag megfelelő minőségű fűszereket használ. | Ellenőrzi használat előtt a fűszerek frissességét és szavatossági idejüket. |
| 20 | Konyha-technológiai műveleteket (előkészítő, elkészítő, kiegészítő, befejező) végez. | A tanuló ismeri az alapanyagok megfelelő előkészítését, az ételek elkészítéséhez tartozó teljeskörű munkafolyamatokat. | Különféle konyha-technológiai eljárásokkal ételeket készít, tálalásig igény szerint melegen tartja, 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, 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.<br><br>Munkáját gyakorlati szempontból 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 kapcsolatos ismeretek elsajátítására. A megrendelő igényeinek alapos feltérképezése után precíz, pontos információgyűjtést végez, azok alapján megfontoltan és magabiztosan állít össze a keresletnek megfelelő ajánlatot. | Önállóan végez adatgyűjtő tevékenységet, az ajánlat tartalmáról egyeztet szakmai partnereivel, az elkészült ajánlatért felelősséget vállal a szabad helyek, illetve az ajánlatban rögzített árfolyamig. |
| 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 menetrendtervezők et, a szállásfoglaló portálokat, globális helyfoglalási rendszereket. | Ismeri az általános menetrendtervező programokat országon belül és európai viszonylatban egyaránt. Ismeri a hazai és európai szállásfoglaló portálokat és kapcsolódó szolgáltatásaikat, a globális helyfoglalási rendszereket. | A szakmai programok és szoftverek használata során törekszik a pontos adatkezelésre, az információk széleskörű felkutatására. Ismereteit folyamatosan bővíti, figyelemmel követi az új, munkáját segítő tervező programok megjelenését. | Betanítás után önállóan, használja az útvonaltervező, menetrendszervező, szállásfoglaló oldalakat. |
| 4 | Az utasok, partnercégek megrendelése | Különbséget tesz a diszkont és a hagyományos | Törekszik a repülőjegy értékesítési piacon | Önállóan, illetve kollégáival együttműködve |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | alapján repülőjegyet foglal a megrendelésben rögzített adatok alapján. | menetrend szerinti légitársaságok között. Ismeri a repülőjegy foglalás módját, menetét, a repülőjegy értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások foglalásának lehetőségeit. | megjelenő új lehetőségek, légitársaságok, desztinációk folyamatos feltérképezésére, azokat munkájába beilleszti. | 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 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 konfliktus-helyzeteket, 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, vízum-ügyintézéssel 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 együtt-működésben 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 | Ismeri a bizonylatolásra vonatkozó jogi előírásokat, a vállalat belső szabályozását. Alkalmazói szinten ismer legalább egy | Törekszik a szabálykövető, precíz, pontos munkavégzésre, szoftverek kezelése közben az adatok pontos kezelésére. | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | készpénzkímélő eszközökkel fizettet. | értékesítéshez használt 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. | Az nyereségességi számításai során precíz munkát végez, pontos adatokat rögzít, szem előtt tartja, hogy az eredmények megalapozzák a vállalkozás jövőbeni tevékenységét. | Önállóan végzi el az árrés és az általános forgalmi adó kiszámítását. Az elvégzett számításokért teljes mértékű felelősséget vállal. Az elvégzett számítások alapján döntést hoz az utak megismétléséről, egyes programelemek megváltoztatásáról, vagy veszteségtermelés esetén annak törléséről. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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, 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 vállalti protokollt, szükség esetén együttműködik a hatóságokkal. |
| 15 | Előkészíti egy szervezett út reklámkampányát. Használja a modern kommunikációs eszközöket | Átfogóan ismeri a marketing tevékenységet és annak minden elemét (marketingkommunikáció, reklám, | Törekszik a kreativitásra az előkészítés során, figyeli a konkurencia ötleteit. Folyamatos önfejlesztést végez, a reklám és | Munkatársaival együttműködve dolgozza ki a kampányt a megadott instrukciók alapján. Önálló ötleteit |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | (közösségi média) a turisztikai vállalkozás marketing tevékenysége közben. Értékesítési akciókat hirdet és bonyolít le. | eladásösztönzés, Public Relation). Ismeri a közösségi média szerepét, felhasználási lehetőségeit a média felületek felhasználói szintű használatát. | vásárlásösztönzés, eladásösztönzés területén. Törekszik az ATL és a BTL eszközök közül a megfelelő kiválasztására és használatára, a közösségi média lehetőségeinek kihasználásra a marketingtevékenysé g során. | 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 marketing stratégiájának megtervezésében, felépítésében és a kapcsolati rendszer szélesítésében részt vesz, megfogalmazza a stratégiai célokat. | Ismeri a marketing stratégia fogalmát és marketing menedzsment folyamatát, a marketing-mix elemeit, azok alkalmazási lehetőségeit a turisztika területén. | Mélyreható kutatások alapján segíti a vállalat marketing tervezését, munkájára igényes, pontos, precíz, alapos. A marketing stratégia kialakítása során törekszik a célok szakszerű megfogalmazására, a stratégiák kialakításakor messzemenőkig figyelembe veszi a külső és belső tényezőket, azokhoz alkalmazkodik. | Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez kutatásokat, felelősségteljesen javasol különböző stratégiákat. |
| 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 | Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez kutatásokat, készít kérdőívet mélyinterjúhoz, fókuszcsoportnak. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | kérdések összeállításakor azonosul a megkérdezettek attitűdjeivel. | |
| 19 | Egy turisztikai cég, vállalkozás marketing tevékenységének megtervezésében feladatokat vállal. A marketingtervet a cég piaci környezetéhez igazítja, folyamatosan figyeli a régió, a térség, a város adottságait és jellemzőit. | Ismeri a marketingterv elkészítésének lépéseit, tartalmát befolyásoló tényezőit. Ismeri a turizmusra vonatkozó speciális marketingterv készítés jellemzőit (Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia, Turisztikai Desztinációs Menedzsment). | Törekszik a megjelenő Magyarország Brand-et építő tartalmak követésére, azok területeit figyelemmel kíséri. Elfogadja és azonosul az állami irányítás által meghatározott célokkal, a vállalat marketing stratégiáját igyekszik ehhez igazítani. | Instrukció alapján önállóan vagy kollégáival együttműködve végez felelősségteljes vállalati marketing tervezést. |
| 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, különböző kultúrák, nemzetek érintkezési formáit, viselkedési normákat a magyarok által leginkább látogatott európai és Európán kívüli desztinációkban. | Teljes mértékben azonosul az etikett és a protokoll előírásaival, azokat igyekszik minden élethelyzetben alkalmazni. Törekszik erre vonatkozó tudásának folyamatos bővítésére, különböző kultúrák felfedezésére, az általuk meghatározott | 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, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | protokollt tiszteletben tartja. | 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. |

## 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, okos telefon). Ismeri az adatok közötti szelekciós folyamatot, az adatbiztonságot. | Igyekszik ismereteit folyamatosan bővíteni az internetes források segítségével, naprakész tudásának fenntartására törekszik a desztinációval kapcsolatban. | Önállóan bővíti ismereteit, fejleszti tudását. Ellenőrzi az összegyűjtött adatok, információk mennyiségét és minőségét, felelősen használja a megszerzett és a rendelkezésre álló adatokat. |
| 2 | Fogadja a turistákat, gondoskodik az indulás előtt a | Ismeri az indulás előtti idegenvezetői feladatokat, (utasok | Törekszik az utas fogadásakor arra, hogy az utazók | Önállóan ellenőrzi az utazás megkezdéséhez |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | becsekkolásról, csomagok elhelyezéséről, úti okmányokat ellenőriz. | üdvözlése, voucher-ek/részvételi bizonylatok ellenőrzése, érvényesítése, utas lista szerepe és alkalmazása, ülésrend szerepe és alkalmazása), utazási tudnivalókat egyéni utazás és csoportok esetén, közlekedési áganként. | kényelmesen, kellemes hangulatban kezdjék meg útjukat. | szükséges dokumentumokat. A résztvevőkkel, utasokkal, munkatársaival együttműködve látja el idegenvezetői feladatait. |
| 3 | A forgatókönyvben leírtak szerint utast kísér, városnéző gyalogos vagy autóbuszos körutat, tárlatot, túrákat vezet, múzeumba kísér, különböző tematika szerint. | Magas szinten ismeri az idegenvezetés módszertanát. Vezetési és prezentációs technikákat ismer. | Törekszik munkája során élményszerű, attraktív, figyelemfelkeltő előadásokat tartani az utazóknak. | Felelős az utazók tartalmas kikapcsolódásáért, kellemes hangulatért, saját ismereteinek átadásáért. Az utazás ideje alatt saját, munkatársai és az utazók testi épségét védi, betartja a közlekedési és egyéb ide vonatkozó szabályokat. |
| 4 | Az utazás ideje alatt felmerülő rendkívüli eseményeket higgadtan, szakmailag helyesen kezel. | Ismeri a turizmushoz kapcsolódó rendkívüli eseteket, azok kezelési technikáit. Megkülönbözteti az utas típusokat és azok kezelését. Ismeri az erkölcsi szabályokat, viselkedéskultúrát. | Törekszik a megtanult technikák alkalmazására, hogy a konfliktus-helyzetekből mindkét fél számára a győztes-győztes megoldásokat hozza ki. | Felelős az utasok, munkatársak és saját maga védelméért, önállóan vagy felettese irányításával kezeli a rendkívüli helyzeteket. |
| 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 | Teljes körűen 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 | Teljes felelősséggel kezeli az utazásszervező által rendelkezésre bocsátott pénzeszközöket és egyéb javakat. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | vált, szolgáltatásokat rendel. | | kezeli a pénzfizetéshez kacsolódó bizonylatokat. | 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 megőrzésért és az utazás végén az illetékes személynek való átadásért. |
| 8 | Gondoskodik a forgatókönyvben megjelölt szolgáltatások, programok igénybevételéről, a szolgáltatókkal való kapcsolatfelvételről. | Átfogóan ismeri a szálláshely típusokat és jellemzőit, ellátási formákat, egyéb turisztikai szolgáltatásokat, programokat. | Az utazási szerződésben foglaltakat szem előtt tartja, az alapján cselekszik. | Önállóan felügyeli és segíti az utazás alatt a szolgáltatások igénybevételét. A forgatókönyvtől eltérő esetekben az utazásszervező szakmai irányításával cselekszik. |
| 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 élmény dús ott tartózkodásáért, szolgáltatások igénybevételéért. |
| 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 Turisztikai szervező szakmairány szakmai követelményei

| **Sorszám** | **Készségek, képességek** | **Ismeretek** | **Elvárt viselkedésmódok, attitűdök** | **Önállóság és felelősség mértéke** |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Az utazási vállalkozás bevételeit megtervezi, az azokhoz kacsolódó költségeket és kiszámolja a várható eredményt, figyelembe véve a vállalkozás eddigi gazdasági tevékenységét. | Ismeri a bevétel lehetséges elemeit, a hozzájuk tartozó költségeket és az eredményszámítás menetét. Ismeri a bevétel és a kiadások bizonylatait, a pénzügyi elszámolás menetét, a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó szakhatóságok ellenőrzési feladatait. | Precízen, pontosan tölti ki a bizonylatokat, szabálykövetően végzi a munkáját az elszámoltatás, fizettetés területein. | Betartja és betartatja a jogi és a vállalat belső szabályait a gazdálkodási tevékenység során. Szakhatósági ellenőrzés alkalmával együttműködik a hatóság emberével. |
| 2 | Belföldi utazásszervezés során beépíti a programok közé Magyarország kulturális turizmusának, egészségturizmusának bor-és gasztro-turizmusának 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, örökség, rendezvény, gyógy-, bor- és gasztroturizmus és hazánk hungarikumai. Vállalja mindennapi munkája közben az ország attrakcióinak és adottságainak a népszerűsítését. | Önállóan mutatja be az ügyfelek számára az általuk kiválasztott desztináció jellemzőit, programjait és turisztikai attrakcióit. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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, illetve személyes meglátogatásukkal 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. | A hatóságokkal maximálisan együttműködik. | A jogszabályokat és a hatósági előírásokat betartja és betartatja a kollégáival. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Ismeri az egyes hatóságok jogkörét, intézkedési területeit. | | |
| 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 alapoktatásban 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 vizsgatervékenység 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 vizsgázó a vizsgatevékenység alatt folyamatosan figyel a vele

párhuzamosan dolgozó tanulótársaira, a többi vizsgázóra. A tűz-, munka- és balesetvédelmi előírásokat szigorúan betartja.

Időtartam: 90 perc

A vizsgázó az alábbi ételek közül egy ételt készít el:
1) Zöldséges rizottó
2) Hal tempura (magyar fehérhúsú halból), friss kevertsalátával, citrusos vinagrette öntettel
3) Natúr csirkemell filé, tejszínes gombamártással, párolt rizzsel
4) Parajkrém leves, buggyantott tojással

B) vizsgarész: Cukrászati termékkészítés
A vizsgázó 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 Néró teasütemény

Időtartam: 90 perc

C) vizsgarész: Értékesítési tevékenység:
A vizsgázó előkészíti az éttermet, majd megterít 2 főre, fogadja a vendégeket, készít a részükre 2 adag alkoholmentes kevert italt, és 2 adag főételt, 2 adag desszertet felszolgál a vendégeknek. A vizsgázó 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 Pińa Colada

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

Időtartam: 60 perc

D) vizsgarész: Portfólió készítése

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.

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 vizsga keretében szóban és PPT formátumban prezentálja.

Időtartam: nem releváns

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

7.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 250 perc

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

7.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A javítás a feladatsorhoz rendelt értékelési útmutató alapján történik.

| Vizsgarész/közös értékelési szempont | Értékelési szempontok | Maximális pontszám |
|---|---|---|
| A) Konyhatechnológiai tevékenység | Érzékszervi szempontok alapján történő értékelés:<br>Illat, kinézet, íz.<br>Ételkészítési szabályok szempontjai szerint:<br>Az étel hőmérséklete, állaga, hőkezelésének megfelelősége.<br>Tálalási szabályok szempontjai szerint:<br>Megfelelő arányban vannak a fogás elemei.<br>Esztétikus elrendezés és díszítés.<br>Tányér épsége, tisztasága. | 25 |
| B) Cukrászati termékkészítés | A tésztakészítés technológiájának betartása<br>a feldolgozás egyenletessége.<br>A kisült tészta állaga.<br>A késztermék termék íze, megjelenése, tálalása. | 25 |
| C) Értékesítési tevékenység | Ügyel a kommunikációra, szakmailag meggyőző, előadása figyelemfelkeltő, élményteli. | 25 |
| D) Portfólió készítés | Tartalmi követelmények:<br>a régió földrajzi elhelyezkedésének bemutatása;<br>a régió társadalmi, gazdasági, természeti, kulturális, gasztronómiai adottságainak bemutatása;<br>a turisztikai régió választott attrakciójának átfogó bemutatása;<br>a szálláshely és szolgáltatásainak átfogó bemutatása;<br>Formai követelmények:<br>terjedelme a fedőlapon (téma megnevezése, készítő megnevezése, dátum) kívül 2-5 A4-es oldal (betűtípus:Times New Roman/Arial ,<br>betűméret: 12, szövegtörzs sorkizárt),<br>tartalma tagolt, kiemeléseket tartalmaz.<br>A képek és a forrásmegjelölés mellékletben szerepeltethetőek a minimum terjedelmen felül. | 25 |
| Összesen | | 100 |

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-vendéglátás ágazati alapoktatás | --- | --- | --- |

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: Egy idegen nyelvből B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga vagy idegenforgalmi-vendéglátóipari szaknyelvi B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga a szakmai vizsga megkezdésekor.

### 8.3. Központi interaktív vizsga

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

8.3.2. A vizsgatervékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység a tanuló 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.

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.

1. Terület, régió látványosságainak ismerete 20%
2. Tturisztikai 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 tanuló 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 vizsgatervékenység, vagy részeinek leírása

A) Vizsgarész: Esettanulmány alapján egy részletesen leírt, lebonyolított csomagtúrához (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.

Időtartam: 180 perc

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 használata)
3. Utazás során leggyakrabban felmerülő idegenvezetői szituációkból egy db helyzetgyakorlat megoldása

Időtartam: 40 perc (gyalogos idegenvezetés 15 perc, autóbuszos idegenvezetés 15 perc, szituációs feladat 10 perc)

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

| **Vizsgarész feladattípusa** | Értékelési szempontok | Maximális pontszám |
|---|---|---|
| Egy beutazó, kiutazó vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjának forgatókönyve alapján az idegenvezetői jelentés elkészítése. | Tartalmi követelmények:<br>- fedőlap készítése (cím, készítő megnevezése, készítésének dátuma)<br>- Megrendelő adatai<br>- Idegenvezető adatai<br>- Partneriroda adatai<br>- A csomagtúra 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.)<br>- Az út részletes leírása naponkénti bontásban<br>- Közlekedéssel kapcsolatos észrevételek<br>- Szálláshely(ek) jellemzése<br>- Ellátás leírása<br>- Igénybevett szolgáltatások jellemzése | 15 |

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

| | | |
|---|---|---|
| A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó által létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti | - Mappa létrehozása<br>- Mappa elnevezése a vizsgafeladatban megadottak szerint<br>- Fájlok mentése | 2 |
| A számítógépen elkészített munkáját kinyomtatja és összetűzi vagy irattartóba rendezi és átadja a vizsgabizottságnak. | - A dokumentum nyomtatása<br>- 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<br>- A tanult idegen nyelvi kommunikáció (fogalmazás, nyelvi helyesség, kiejtés, szókincs, folyamatos kommunikáció, stb.)<br>- Kommunikáció (kapcsolattartás a csoporttal, határozottság, hangerő, érthetőség, figyelemfelkeltés, figyelem fenntartás, élményszerűség, hangulat stb.)<br>- Az idegenvezetés közben felmerült problémák szakszerű kezelése<br>- A közlekedési szabályok betartása<br>- 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<br>- Tématartás a közlekedési helyzethez viszonyítva<br>- Az autóbuszos utazás balesetvédelmi szabályainak betartása<br>- Magyar nyelvi kommunikáció (fogalmazás, nyelvi helyesség, kiejtés, szókincs, folyamatos kommunikáció, stb.)<br>- Kommunikáció (kapcsolattartás a csoporttal, határozottság, hangerő, érthetőség, figyelemfelkeltés, figyelem fenntartás, élményszerűség, hangulat stb.)<br>- Az idegenvezetés közben felmerült problémák szakszerű kezelése<br>- Munka és balesetvédelmi szabályok betartása az út során | 20 |
| Utazás során leggyakrabban felmerülő idegenvezetői szituációkból egy helyzetgyakorlat megoldása | - A szituáció pontos megértése<br>- A helyzet szakszerű, kreatív megoldása<br>- Kommunikáció<br>- Az idegenvezetéshez kapcsolódó jogszabályok és egyéb szabályozók naprakész alkalmazása a helyzetgyakorlat során | 10 |

| | | |
|---|---|---|
| Idegenvezetésen való megjelenés | - Az idegenvezetői feladat jellegéhez igazodó öltözet<br>- Az időjárási viszonyoknak megfelelő öltözet<br>- Személyi higiénia, ápolt külső<br>- Pozitív kisugárzás | 10 |
| Összesen | | 50 |

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

8.5 A vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

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

8.6 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

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

8.8 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapozó vizsgát az alábbi súlyaránnyal kell beszámítani: 20%

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

**8.10 Szakmairány megnevezése: Turisztikai szervező**

8.11 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.11.1 valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.11.2 szakmához kötődő további sajátos követelmények: a tanult idegen nyelvből B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga vagy idegenforgalmi-vendéglátóipari szaknyelvi B2 (középfokú) komplex nyelvvizsga a szakmai vizsga megkezdésekor

## 8.12 Központi interaktív vizsga

8.12.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Turisztikai technikus (Turisztikai szervező) szakmai ismeret

8.12.2 A vizsgatervékenység, vagy részeinek leírása:

A viszgatevékenység a tanuló 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.

8.12.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

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

8.12.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

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

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 tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

## 8.13 Projektfeladat

8.13.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Turisztikai technikus (Turisztikai szervező) projektfeladat

8.13.2 A vizsgatervékenység, vagy részeinek leírása: a vizsgázó egy komplett, három, 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.

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

8.13.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 150 perc

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

8.13.5 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<br>- felépítése logikus, áttekinthető, megfelel a tartalmi, formai követelményeknek, helyesírás<br>- a csomagban szereplő valamennyi szolgáltatást tartalmazza, összehangban van a programmal<br>- szállásdíj helyes megállapítása 1 főre vetítve<br>- egyágyas felár helyes kiszámítása<br>- programok, belépők helyes felszámítása 1 főre<br>- az idegenvezető költségeit helyesen számította fel 1 főre vetítve (ellátás, programok, ellátmány a belépőkre, vállalkozói díj a napokra + ÁFA)<br>- osztólétszám helyes megállapítása (tervezett létszám -10%)<br>- felszámítandó haszonkulcs mértéke reális (20-35%), alkalmazkodik a piaci helyzethez<br>- felszámolandó ÁFA mértéke helyes, alkalmazása szabályszerű<br>- kiajánlási ár megaállapítása helyes 1 főre vetítve Ft-ban.<br>- kiajánélási ár átszámítása adott valutára helyes 1 főre vetítve<br>- árfolyam alkalmazása helyes<br>- számolási hibától mentes, a kerekítés szabályait helyesen alkalmazta | **30** |

| | | |
|---|---|---|
| **2. A programcsomaghoz kapcsolódó forgatókönyv készítés az idegenvezető részére** | **a csoport azonosítására szolgáló legfontosabb adatok feltüntetése** | **10** |
| | - a fogadó iroda adatai<br>- a küldő iroda adatai<br>- az idegenvezető neve, telefonszáma<br>- az utazás időpontját, napok/éjszakák száma<br>- a csoport azonosító száma/ pozíciószáma<br>- a túra elnevezése/útvonala/típusa<br>- a csoport létszáma<br>- érkezés/elutazás helye, időpontja, közlekedési eszköz<br>- szállás helye, címe, szobamegoszlás<br>- ellátás módja, első/utolsó szolgáltatás | |
| | **részletes program napra, órára bontva, információkkal** | **10** |
| | - a csoporttal való találkozás módja, helye, ideje<br>- szálláshely elfoglalalása szobalista alapján<br>- programok időpontja, transzeferek, kirándulások kezdete, vége<br>- vezetett túráknál, előre foglalt, időponthoz kötött programoknál találkozás időpontja, helye, kontaktszemély feltüntetve<br>- az árban szereplő belépők helyszínen történő fizetése ellátmányból | |
| | **fontos információk, utasítások, átadott anyagok** | **10** |
| | - rendkívüli esetekben (baleset, betegség, káresemény, stb) intézkedés, referens értesítése, jegyzőkönyv feltétele – ha szükséges, külön figyelem a különleges bánásmódot igénylő utasoknak (VIP, ételintolerancia, mozgáskorlátozott)<br>- fontos címek, telefonszámok listája – referens éjjel/nappal, konzulátus, rendőség, sürgősségi ellátás, mentők, stb.<br>- 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<br>- az üzleti levél előírásainak megfelelő címzés, a levél tárgyának, ügyintéző nevének feltüntetése<br>- a bevezető gondolatsor után a levél a feladatban leírtak alapján tartalmazza a programajánlatot a partner részére<br>- a konkrét ajánlatra vonatkozó adatok (időpont, létszám, szálláskategóriája és minősége, elhelyezés, ellátás, idegenvezetés, csomagár valutában) szerepelnek a levélben<br>- tartalmazza a szerződés szerinti együttműködésre vonatkozó információkat (megrendelés, opció, fizetési és lemondási feltételek)<br>- a turisztikai szakmában használatos kifejezéseket, nyelvi fordulatokat helyesen alkalmazza | |
| A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó által létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti | - Mappa létrehozása<br>- Mappa elnevezése a vizsgafeladatban megadottak szerint<br>- fájlok mentése | |
| **4.**<br>**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.<br>- Bemutatja a program során meglátogatott attrakciókat, programokat, fakultatív programlehetőségeket<br>- Ismerteti az utazás árát, az előleg és a hátralék befizetésére vonatkozó időpontokat, információkat.<br>- Felhívja a figyelmet – kiutazás esetében – a szükséges útiokmányok fajtáira, azok érvényességi idejének szabályaira.<br>- Amennyiben repülős 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 tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

8.14 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek: A számítógépek üzemképességét biztosító szakember/rendszergazda

8.15 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek: számítógép és internetkapcsolat.

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

8.17 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapozó vizsgát az alábbi súlyaránnyal kell beszámítani: 20%

8.18 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -

**9. <u>A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek:</u> -**

Csák János
kultúráért és innovációért felelős miniszter nevében és megbízásából

digitálisan aláírta: Pölöskei Gáborné
2022.09.12. 12:23:42