



**Győri SZC Krúdy Gyula Turisztikai és Vendéglátóipari Technikum
Helyi Programtanterv**

23. TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS
ágazathoz tartozó
5 1015 23 07
Turisztikai technikus szakmához

A szakma szakmairánya: Idegenvezető

Érvényes: 2020. szeptember 1-től

PROGRAMTANTERV

a

23. TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS

ágazathoz tartozó

5 1015 23 07

Turisztikai technikus

SZAKMÁHOZ

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 alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: —

2 A KÉPZÉS SZERKEZETE ÉS TARTALMA

A programtantervvel kitöltött időkeret – a szakképzésről szóló törvény végrehajtásáról szóló **12/2020 (II. 7.) Korm. rendelet 13.§ (4)** bekezdésének megfelelően – tartalmaz a szakképző intézmény által a helyi gazdasági környezet egyedi elvárásaihoz igazodó szakmai célokra szabadon felhasználható időkeretet (szabad sáv).

A szabad sáv szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

Az elmélet és a gyakorlat a dokumentumban nem kerül élesen elválasztásra. A cél az, hogy lehetőség legyen a gyakorlat során is elméletet oktatni, hatékonyabbá téve ezzel az oktatást. Az egyes tantárgyaknál történik annak meghatározása, hogy a tantárgy teljes tartalmát tekintve az órakeretnek minimálisan hány százalékát kell gyakorlati körülmények között (tanműhelyben, termelőüzemben stb.) oktatni. Ez az adott tantárgy egészének gyakorlatigényességét mutatja, és minél magasabb ez az arány, annál inkább ösztönöz az elméleti tudáselemek gyakorlatba ágyazottan történő oktatására.

A szakirányú oktatásban a tantárgyakra meghatározott időkeret és tartalom kötelező érvényű, a témakörökre kialakított óraszám, valamint a tantárgyak és témakörök óraszámának évfolyamonkénti megoszlása és sorrendje – a szakmai vizsga követelményeire tekintettel – pedig ajánlás.

A kizárólag szakmai vizsgára történő felkészítés során az ágazati alapoktatáshoz tartozó tantárgyak oktatását a szakmai oktatás első félévében kell megszervezni.

A tanulási területekhez rendelt tantárgyak és témakörök óraszása évfolyamonként az Idegenvezető szakmairány számára

Évfolyam	9.	10.	11.	12.	13.	A képzés összes óraszása	1/13.	2/14.	A képzés összes óraszása
Évfolyam összes óraszása	252	324	468	432	682	2158	1152	1006	2158
Munkavállalói ismeretek	Munkavállalói ismeretek	18	0	0	0	18	18	0	18
	Álláskeresés	5				5	5		5
	Munkajogi alapismeretek	5				5	5		5
	Munkaviszony létesítése	5				5	5		5
	Munkanélküliség	3				3	3		3
Munkavállalói idegen nyelv (technikus szakmák esetén)	Munkavállalói idegen nyelv	0	0	0	0	62	0	62	62
	Az álláskeresés lépései, álláshirdetések				11	11		11	11
	Önéletrajz és motivációs levél				20	20		20	20
	„Small talk” – általános társalgás				11	11		11	11
	Állásinterjú				20	20		20	20
Turizmus-vendéglátás alapozás	A munka világa	54	0	0	0	54	54	0	54
	Alapvető szakmai elvárások	9				9	9		9
	Kommunikáció és vendégkapcsolatok	36				36	36		36
	Munkabiztonság és egészségvédelem	9				9	9		9
	IKT a vendéglátásban	36	36	0	0	72	72	0	72
	Digitális eszközök a vendéglátásban	36				36	36		36
	Digitális tananyagtartalmak alkalmazása		9			9	9		9
	Digitális eszközök a turizmusban		27			27	27		27

	Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek	144	288	0	0	0	432	432	0	432
	A cukrászati termelés alapjai	36	72				108	108		108
	Az ételkészítés alapjai	36	72				108	108		108
	A vendégtéri értékesítés alapjai	36	72				108	108		108
	A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai	36	72				108	108		108
	Tanulási terület összórárszáma	234	324	0	0	0	558	558	0	558
Turisztikai technikus - középszintű képzés	Beszerzés és értékesítés	0	0	72	36	0	108	108	0	108
	Utazásszervezés			8			8	8		8
	Utazásszervezés - kereslet és kínálat			12			12	12		12
	Turisztikai árualap			22			22	22		22
	A közlekedés szerepe az idegenforgalom-ban, menetrend- és útvonaltervezők			6	9		15	15		15
	Globális helyfoglalási rendszerek			6	9		15	15		15
	Szállásközvetítő oldalak			6	9		15	15		15
	Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok			6	9		15	15		15
	Magyarország világörökségi helyszínei			6			6	6		6
	Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás	0	0	216	252	0	468	216	252	468
	Árualapok az utazásszervezésben			72			72	72		72
	A gazdálkodás, üzleti irányítás tevékenységei			36			36	36		36
	Pénzforgalmi dokumentumok			24			24	24		24
	Az áfa a turizmus különböző területein			24			24	24		24
	Az utazásszervezés számításai			36	108		144	36	108	144
	Elszámolások			24	18		42	24	18	42
	Utókalkuláció				108		108		108	108
	Gazdasági elemzések				18		18		18	18

	Speciális szolgáltatások	0	0	72	36	0	108	108	0	108
	Bevezetés a pszichológiába			18	9		27	27		27
	Erkölc, üzleti etikett és kommunikáció			18	9		27	27		27
	Fogyasztói magatartás			36	18		54	54		54
	Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfél-kapcsolatok	0	0	36	72	0	108	36	72	108
	Marketingkommunikáció			6			6	6		6
	Reklám			8			8	8		8
	Személyes eladás			6	12		18	6	12	18
	Eladásösztönzés			16			16	16		16
	PR - Public Relation				8		8		8	8
	Modern marketingkommunikációs eszközök				18		18		18	18
	Direkt marketing				6		6		6	6
	Közösségi média				28		28		28	28
	Adminisztráció és elszámolás	0	0	72	36	0	108	72	36	108
	Nyilvántartások			12	12		24	12	12	24
	Szerződések			12	12		24	12	12	24
	Forgatókönyv			18	12		30	18	12	30
	Jegyzőkönyv			12			12	12		12
	Idegenvezetői jelentés			9			9	9		9
	Részvételi jegy			9			9	9		9
	Tanulási terület összórása	0	0	468	432	0	900	540	360	900
Turisztikai technikus - Idegenvezető	Idegenvezetés	0	0	0	0	279	279	36	243	279
	Útvonaltervezés					83	83	36	47	83
	Közlekedési eszközökhöz és helyszínekhez kapcsolódó idegenvezetés					83	83		83	83
	Célcsoportok sajátosságai					20	20		20	20
	Konfliktus- és panaszkezelés, rendkívüli helyzetek					31	31		31	31

	Az információközlés írásbeli és szóbeli módjai, IKT az idegenvezetésben					31	31		31	31
	Idegenvezetői adminisztráció, dokumentumtípusok kezelése					31	31		31	31
	Turizmusmarketing és protokoll	0	0	0	0	124	124	0	124	124
	A marketing alapjai					7	7		7	7
	Marketing stratégia					7	7		7	7
	Szervezeti marketing					7	7		7	7
	Piackutatás					7	7		7	7
	Brandmarketing					7	7		7	7
	Turizmus marketing					31	31		31	31
	Etikett és protokoll					43	43		43	43
	Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll					15	15		15	15
	Országismeret idegen nyelven	0	0	0	0	217	217	0	217	217
	Kulturális turizmus					31	31		31	31
	Egészségturizmus					31	31		31	31
	Bor- és gasztroturizmus					31	31		31	31
	Hungarikumok					31	31		31	31
	Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások mentén					93	93		93	93
	Tanulási terület összóraszása	0	0	0	0	620	620	36	584	620
Egybefüggő szakmai gyakorlat:				175	200			200		

3 A TANULÁSI TERÜLETEK RÉSZLETES SZAKMAI TARTALMA

3.1 Munkavállalói ismeretek megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

18/18 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

3.1.1 Munkavállalói ismeretek tantárgy

18/18 óra

3.1.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

3.1.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

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

3.1.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

3.1.1.6 A tantárgy témakörei

3.1.1.6.1 Álláskeresés

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

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

3.1.1.6.2 Munkajogi alapismeretek

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

A tanulót érintő szakképzési munkaviszony lényege, jelentősége

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

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

3.1.1.6.3 Munkaviszony létesítése

Felek a munkajogviszonyban. A munkaviszony alanyai

A munkaviszony létesítése. A munkaszerződés. A munkaszerződés tartalma.

A munkaviszony kezdete létrejötte, fajtái. Probaidő

A munkavállaló és munkáltató alapvető kötelezettségei

A munkaszerződés módosítása

Munkaviszony megszűnése, megszüntetése

Munkaidő és pihenőidő

A munka díjazása (minimálbér, garantált bérminimum)

3.1.1.6.4 Munkanélküliség

Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ). Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel

Az álláskeresői ellátások fajtái

Álláskeresői számára nyújtandó támogatások (vállalkozóvá válás, közfoglalkoztatás, képzések, utazási költség-támogatások)

Szolgáltatások álláskeresői számára (munkaerő-közvetítés, tanácsadás)

Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES)

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

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

62/62 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

3.2.1 Munkavállalói idegen nyelv tantárgy

62/62 óra

3.2.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

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

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

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

3.2.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

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

3.2.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Internetes álláskereső oldalakon és egyéb fórumokon (újsághirdetések, szaklapok, szakmai kiadványok stb.) álláshirdetéseket keres. Az álláskeresőzéshez használja a kapcsolati tőkéjét.	Ismeri az álláskeresőt segítő fórumokat, álláshirdetéseket tartalmazó forrásokat, állásokat hirdető vagy álláskeresőzésben segítő szervezeteket, munkaközvetítő ügynökségeket.	Teljesen önállóan	Törekszik kompetenciáinak reális megfogalmazására, erősségeinek hangsúlyozására idegen nyelven. Nyitott szakmai és személyes kompetenciáinak fejlesztésére. Törekszik receptív és produktív készségeit idegen nyelven fejleszteni (olvasott és hallott szöveg értése, íráskészség, valamint beszédprodukció). Szakmája iránt elkötelezett. Megjelenése visszafogott, helyezethez illő. Viselkedésében törekszik az adott helyzetnek megfelelni.	Hatékonyan tudja álláskeresőzéshez használni az internetes böngészőket és álláskereső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek megfelelően álláshirdetéseket kiválasztani.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő önéletrajzot fogalmaz.	Ismeri az önéletrajz típusait, azok tartalmi és formai követelményeit.	Teljesen önállóan		Ki tud tölteni önéletrajzsablonokat, pl. Europass CV-sablon, vagy szövegszerkesztő program segítségével létre tud hozni az adott önéletrajztípusoknak megfelelő dokumentumot.
A tartalmi és formai követelményeknek megfelelő motivációs levelet ír, melyet a megpályázandó állás sajátosságaihoz igazít.	Ismeri a motivációs levél tartalmi és formai követelményét, felépítését, valamint tipikus szófordulatait az adott idegen nyelven.	Teljesen önállóan		Szövegszerkesztő program segítségével meg tud írni egy önéletrajzot, figyelembe véve a formai szabályokat.
Kitölti és a munkaadóhoz eljuttatja a szükséges nyomtatványokat és dokumentumokat az álláskeresőzés folyamatának figyelembevételével.	Ismeri az álláskeresőzés folyamatát.	Teljesen önállóan		Digitális nyomtatványok kitöltése, szövegek formai követelményeknek megfelelő létrehozása, e-mailek küldése és fogadása, csatolmányok letöltése és hozzáadása.
Felkészül az állásinterjúra a megpályázni kívánt állásnak megfelelően, a céljait szem előtt tartva kommunikál az interjú során.	Ismeri az állásinterjú menetét, tisztában van a lehetséges kérdésekkel. Az adott szituáció megvalósításához megfelelő szókincs-csel és nyelvtani tudással rendelkezik.	Teljesen önállóan		A megpályázni kívánt állással kapcsolatban képes az internetről információt szerezni.

Az állásinterjú, az állásinterjúra érkezéskor vagy a kapcsolódó telefonbeszélgetések során csevegést (small talk) kezdeményez, a társalgást fenntartja és befejezi. A kérdésekre megfelelő válaszokat ad.	Tisztában van a legáltalánosabb csevegési témák szókincsével, amelyek az interjú során, az interjút megelőző és esetlegesen követő telefonbeszélgetés során vagy az állásinterjúra megérkezéskor felmerülhetnek.	Teljesen önállóan		
Az állásinterjúhoz kapcsolódóan telefonbeszélgetést folytat, időpontot egyeztet, tényeket tisztáz.	Tisztában van a telefonbeszélgetés szabályaival és általános nyelvi fordulataival.	Teljesen önállóan		
A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét munkájára vonatkozóan alapvetően megérti.	Ismeri a munkaszerződés főbb elemeit, leggyakrabban idegen nyelvű kifejezéseit. A munkaszerződések, munkaköri leírások szókincsét értelmezni tudja.	Teljesen önállóan		

3.2.1.6 A tantárgy témakörei

3.2.1.6.1 Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

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

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

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

3.2.1.6.2 Önéletrajz és motivációs levél

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

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

3.2.1.6.3 „Small talk” – általános társalgás

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

Az állásinterjút megelőzően gyakran telefonos egyeztetésre is sor kerül, ezért a tanulónak fontos a telefonbeszélgetések szabályait és fordulatait is megismernie, elsajátítania.

A témakör során elsősorban a tanulók produktív kompetenciája fejlődik (beszédkészség), de a témához kapcsolódó internetes videók és egyéb hanganyagok hallgatása során receptív készségeik is fejlődnek (hallás utáni értés).

3.2.1.6.4 Állásinterjú

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

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

A témakör tanítása során az állásinterjú lefolytatásán kívül fontos, hogy a tanuló ismerje a munkaszerződés azon szakkifejezéseit, részeit is, amelyek szakmájához kötődhetnek.

A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze.

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

3.3 Turizmus-vendéglátás alapozás megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

558/558 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

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

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

3.3.1 A munka világa tantárgy

54/54 óra

3.3.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

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

—

3.3.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Kommunikáció, magyar nyelv és irodalom, történelem, társadalomismeret

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

3.3.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Megnevezi és leírja a tanulószervezés és a munkaszervezés tartalmát.	A tanulószervezés és a munkaszervezés formái és tartal-mi követelményei	Irányítással	Törekszik a pontos munkavégzésre, munkahelyi környe-zetének rendben tartására. Munkája sorá n információcserére és munkatársaival együttműködésre kész, hozzáállása-ban igyekvő.	Hatékonyan tudja álláskereséshez és munkaszervezés-minták felkutatásá-hoz használni az internetes böngé-szőket és álláskere-ső portálokat, és ezek segítségével képes szakmájának, végzettségének, képességeinek meg-felelő álláshirdeté-seket kiválasztani.
Szóban az elvárá-soknak megfelelően kommunikál.	Alapvető nyelvi, szóbeli kommuni-kációs elvárások és normák	Instrukció alapján részben önállóan	Udvarias és előzé-keny. Törekszik a munka-védelmi előírások maradéktalan betar-tására.	
Megnevezi és leírja a vendéglátás mun-kavállalóival szem-ben támasztott szakmai követelmé-nyeit és elvárásait.	A vendéglátás szakmai, viselke-désbeli követelmé-nyei	Instrukció alapján részben önállóan		
Betartja a munka-biztonsági szabá-lyokat.	Tudja a munkakör-nyezetére vonatko-zó munkabiztonsági szabályokat.	Instrukció alapján részben önállóan		
Betartja a higiéniai és környezetvédel-mi szabályokat.	Ismeri a higiéniai és a környezetvédelmi követelményeket.	Instrukció alapján részben önállóan		

3.3.1.6 A tantárgy témakörei

3.3.1.6.1 Alapvető szakmai elvárások

Munkaegészségügyi előírások, szakmai követelmények, etikai, erkölcsi elvárások

3.3.1.6.2 Kommunikáció és vendégkapcsolatok

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

3.3.1.6.3 Munkabiztonság és egészségvédelem

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

3.3.2 IKT a vendéglátásban tantárgy

72/72 óra

3.3.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

3.3.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Matematika, informatika, termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek

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

3.3.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

3.3.2.6 A tantárgy témakörei

3.3.2.6.1 Digitális eszközök a vendéglátásban

A digitális eszközök gyakorlati alkalmazása (pl.: készletek nyilvántartása, elszámoltatás, rendelésvétel, számlázás, e-tranzakciók stb.)

A POS-terminál használatának alapjai

Az éttermi szoftverek használatának alapjai

3.3.2.6.2 Digitális tananyagtartalmak alkalmazása

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

Rendszerszintű gondolkodás (tudja az információkat megszerezni, tárolni)

3.3.2.6.3 Digitális eszközök a turizmusban

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

A digitális turizmus lényege, informatikai eszközei, technológiái

Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek

A szállodai gazdálkodás informatikai alapjai

3.3.3 Termelési, értékesítési és turisztikai alapismeretek tantárgy

432/432 óra

3.3.3.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

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

—

3.3.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

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

3.3.3.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Megnevezi és leírja a vendégtérben és a termelőknél alkal-mazott gépek és berendezések alap-vető funkcióit és működtetési módja-it.	A vendégtér, a szerviztér és a ter-melők gépeinek és berendezéseinek ismerete	Instrukció alapján részben önállóan	Empátia, odafigye-lés másokra Konfliktuskezelés Kooperativitás Tolerancia Önállóság Céltudatosság Kudarctűrés A szakma írott és íratlan szabályainak a tiszteletben tartása	Online katalógust használ.
Kiválasztja a feladat megoldására alkal-mas eszközöket a vendégtér, a szer-viztér és a termelők egyszerű eszközei közül és használja azokat.	A vendégtér, a szerviztér és a ter-melők egyszerű eszközeinek ismere-te	Instrukció alapján részben önállóan		
A vendégteret felte-ríti egyszerű terítés-sel, és a szervizteret felkészíti az üze-meltetésre.	Az éttermi alapterí-tés formái és a szer-viztér előkészítésé-nek műveletei	Instrukció alapján részben önállóan		
Vendéget fogad és a vendég asztalánál játékos formában egyszerű ételt és italt készít.	Vendégfogadás Egyszerű, a vendég előtt végezhető művelet	Instrukció alapján részben önállóan		
Megismeri, felisme-ri, megnevezi és leírja az alapfűsze-reket és az alapíze-ket.	Száritott és friss fűszernövények, ízesítők	Instrukció alapján részben önállóan		
Megismeri, megne-vezi és leírja az alapvető konyha-technológiai műve-leteket, eljárásokat.	Ételkészítési alap-műveletek	Instrukció alapján részben önállóan		
Felhasználás előtt ellenőrzi a nyers-anyagok tárolását és minőségét. A nyersanyagokat a receptúrának meg-felelően kiméri.	Cukrászati nyers-anyagok tárolása Minőségre vonatko-zó követelmények Mérési műveletek Tömeg, űrtartalom, mértékegységek átváltása Tárazás	Instrukció alapján részben önállóan		

Cukrászati alaplőveleteket (előkészítő, tésztakészítő, tésztafeldolgozó, sütő, töltelékkesztő, befejező) végez.	Anyagok és eszközök előkészítő műveletei Egyszerűbb technológiájú cukrászati tészták készítése, feldolgozása, sütése (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott tészta, felvert tészta) A termékekhez tartozó töltelék készítése, betöltése, díszítése	Instrukció alapján részben önállóan		
Bemutatja Magyarország turisztikailag meghatározó természeti adottságait és egy választott turisztikai régiót, valamint Magyarország turisztikai fejlesztési tervét.	Természeti adottságok: az ország fekvése, domborzati viszonyok, vízrajz, gyógy- és termálvizek, nemzeti parkok, arborétumok, barlangok, Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030 – Magyarország kiemelten támogatott fejlesztési területei	Instrukció alapján részben önállóan		Prezentációs program használata.
Bemutatja az adott szálláshely szolgáltatásait, elvégzi a vendégérkeztetéssel kapcsolatos tevékenységeket, és informálja a vendégeket a szálláshelyen található vendéglátó üzletekről.	Szálláshelyek kínálata az ott-tartózkodás alatt Szálláshelyek szolgáltatásai Szolgáltatások csoportosítása Vendégbejelentkezéssel kapcsolatos teendők Cardex, kulcskártya Szállodabemutató Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök	Instrukció alapján részben önállóan		

3.3.3.6 A tantárgy témakörei

3.3.3.6.1 A cukrászati termelés alapjai

A cukrászüzem helységei, munkaterületei

A cukrászati termelés élelmiszerbiztonsági és környezetvédelmi követelményei

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

A cukrászati termelés eszközei, berendezései, gépei, balesetvédelmi előírásai

Cukrászati alaplőveletek idegen nyelvű elnevezései

Cukrászati alaplőveletek gyakorlása:

- Megadott receptúra alapján a nyersanyagok mérése, előkészítése

- Egyszerűen előállítható cukrászati tészták (gyúrt omlós, kevert omlós, forrázott és felvert tészta) készítése, tésztalazító műveletek, tésztafeldolgozás
- Töltelékkészítés a termékekhez: főzés, keverés, adagolás
- Cukrászati termékek alakítása: felcsavarás, darabolás, szúrás, lekenés
- Sütés: a sütő beállítása, a sütőlemez behelyezése, forró lemezek, a termékek bal- esetmentes mozgatása, a termékek kisülésének ellenőrzése, sütés utáni teendők
- Befejező műveletek: az elkészített termékek egyszerű díszítése, tálalása, formázott díszek készítése, bemutatása

3.3.3.6.2 Az ételkészítés alapjai

Baleset- és tűzvédelmi szabályok

Higiéniai és környezetvédelmi szabályok

A szakács szakma felépítése (tanuló, szakács, chef)

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

Pályakép (a múlt és főleg a jelen mértékadó szakemberei)

Íz- és illatérzékelés (friss és szárított fűszernövények tulajdonságai, íz- és illatjellemzőjük)

Alapvető konyhatechnológiai alpműveletek és ételkészítési eljárások, valamint ezek idegen nyelvű elnevezései

3.3.3.6.3 A vendégtéri értékesítés alapjai

Baleseti források, a balesetek megelőzésére vonatkozó szabályok

Higiéniai előírások

Egyszerű, vendéggel érintkező és egyéb munkaeszközök

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

Az egyszerű alapterítés formái

A vendég- és szervizterek előkészítésének alpműveletei

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

3.3.3.6.4 A turisztikai és szálláshelyi tevékenység alapjai

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

- Balaton – egészségturizmus = Hévíz
- Sopron-Fertő térség – rendezvényturizmus = VOLT Fesztivál
- Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség – bor- és gasztronómiai turizmus = Tokaj-hegyaljai borvidék
- Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó – aktív turizmus = Tisza-tó
- Budapest – hivatásturizmus

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

A turizmushoz kapcsolódó fogalmak magyar és idegen nyelven

Kiemelt turisztikai fejlesztési térségek:

- Balaton

- Sopron-Fertő térség
- Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség térség
- Dunakanyar térség
- Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó térség

A nevesített kiemelt turisztikai fejlesztési térségeken kívüli területek:

- Budapest
- Világörökségi helyszínek

Turisztikai termékek hazai trendjei

Egészségturizmus

Kulturális turizmus

Bor- és gasztronómiai turizmus

Hivatásturizmus

Rendezvényturizmus

Aktív és természeti turizmus

A szálláshelyek csoportosítása és minősítése

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

A vendégfogadás helyiségei és munkakörei a vendégcikluson keresztül

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

Szálláshelyek ellátási tevékenysége és az azokhoz kapcsolódó helyiségek és munkakörök

Számonkérés formái:

Szóbeli:

- szóbeli felelet
- kiselőadás

Írásbeli:

- írásbeli felelet
- témazáró dolgozat
- házi dolgozat
-

Gyakorlati:

- projekt munka
- gyakorlati feladatok (topográfia, számítástechnika, megismert és gyakorolt tematikus utak bemutatása, programszervezés, stb)

Értékelés:

A pontozott írásbeli feleletek értékelése során az Ágazati alapvizsgára és a Szakmai vizsgára előírt százalékos értékelést kell alkalmazni, melyet a Képzési és kimeneti követelmények tartalmaz.

Az érdemjegyek száma: tantárgyanként, félévente legalább a heti óraszám plusz egy

Ágazati alapvizsga 10. évfolyam végén

Értékelés, továbblépés feltételei: A szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény **91. §** [Az ágazati alapvizsga] rendelkezései az irányadók.

3.4 Turisztikai technikus – középszintű képzés megnevezésű tanulási terület

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

900/900 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

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

3.4.1 Beszerzés és értékesítés tantárgy

108/108 óra

3.4.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

3.4.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Földrajz, desztinációs ismeretek – Magyarország turisztikai attrakciói

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

3.4.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Ajánlatot állít össze a megrendelő igényei alapján.	Az utazásszervezés fajtái: beutaztatás, kiutaztatás, belföldi utazásszervezés, csoportos és egyéni utak Az utazásszervezés folyamata, feltételei	Instrukció alapján részben önállóan	Törekszik a pontos munkavégzésre, munkahelyi környezetének rendben tartására. Munkája során kész az információcseré-	Hatékonyan tudja információgyűjtésre használni az internetes böngészőket és közösségi oldalakat.

Elkészíti az utassal kötendő szerződést.	Utazási szerződés Az utazási csomag összeállításának szempontjai A csomagban szereplő szolgáltatások fajtái, kategóriái célcsoportok szerint	Teljesen önállóan	re és a munkatársai- val való együttmű- ködésre. Hozzáállásában igyekező Udvarias, előzékeny	Készség szinten használ irodai alap- szoftvereket (táblá- zatkezelő, szöveg- szerkesztő).
Utazást tervez me- netrendtervezőkkel, szállást foglal szál- lásfoglaló portálo- kon keresztül.	Menetrend- és út- vonaltervezők hasz- nálata Szállásközvetítő oldalak használata Légitársaságok weboldalainak használata	Teljesen önállóan	Törekszik a munka- védelmi előírások maradéktalan betar- tására.	Készség szinten használ internetes útvonat- és menet- rendtervező prog- ramokat, szállásfog- laló portálokat.
Információt nyújt az ügyfeleknek az utazási irodai se- gédanyagok alap- ján.	Utazási prospektu- sok, programfüze- tek, műsorfüzetek szakszerű ismerete	Teljesen önállóan		

3.4.1.6 A tantárgy témakörei

3.4.1.6.1 Utazásszervezés

Az utazásszervezés története

Az utazásszervezés fogalma, jogszabályi háttere, személyi feltételei, humán erőforrásai

A vagyoni biztosíték jelentősége és formái

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

Az utazásszervezés folyamata, feltételei

Csoportos és egyéni utak jellemzői, tematikus utak

Bizományosi/ügynöki szerepek

3.4.1.6.2 Utazásszervezés – kereslet és kínálat

A magyar piac alakulása beutazó/kiutazó csoportosításban

Turisztikai fogadóképesség: infra- és suprastruktúra

A kereslet és kínálat elemzése Magyarországon

A kapcsolattartás protokollja a szolgáltató partnerekkel, study tour

3.4.1.6.3 Turisztikai árualap

Az árualap fajtái, jellemzői, beszerzési lehetőségei (szállás, étkezés, programok, közlekedés, kapcsolódó egyéb szolgáltatások beszerzése)

Az utazási csomag összeállításának szempontjai, a csomagban szereplő szolgáltatások fajtái, kategóriái célcsoportok szerint

Utazásszervezés/utazásközvetítés

Utazási szerződés (utassal kötött)

Az utazási ajánlat piacra vitelének lehetőségei

Egyéb tevékenységek az utazási irodában: biztosítás, valutaváltás, városkártyák, vízum-ügyintézés (beutazási engedélyek, ESTA, ETA)

3.4.1.6.4 A közlekedés szerepe az idegenforgalomban, menetrend- és útvonaltervezők

A magyarországi közlekedés főbb jellemzői

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

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

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

3.4.1.6.5 Globális helyfoglalási rendszerek

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

3.4.1.6.6 Szállásközvetítő oldalak

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

3.4.1.6.7 Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok

A repülőjegy-foglalás módja, menete

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

3.4.1.6.8 Magyarország világörökségi helyszínei

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

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

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

Szellemi kulturális örökség: mohácsi busójárás

Világemlékezet Lista: Mátyás korvinái (Bibliotheca Corviniana)

3.4.2 Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás tantárgy

468/468 óra

3.4.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

3.4.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak
Matematika – a négy alpművelet, százalékszámítás

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

3.4.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Bemutatja a saját és a közvetített áruala-pot.	Saját és közvetített utak	Instrukció alapján részben önállóan	Figyelem, odafigye-lés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	
Létrehoz egy fiktív vállalkozást.	A gazdálkodás és üzleti irányítás tevékenységei	Teljesen önállóan		
Pénzügyi kalkuláci-ót készít a hatályban lévő áfatörvénynek megfelelően.	Áfa az utazásszer-vezésben – különle-ges adózás	Teljesen önállóan		Készség szinten használ irodai alap-szoftvereket (táblá-zatkezelő, szöveg-szerkesztő).
Elkészíti az út elő-kalkulációját.	Előkalkuláció készí-tése: kiutaztatás, beutaztatás, belföldi utazásszervezés	Instrukció alapján részben önállóan		
Elkészíti az út utó-kalkulációját, elem-zi az eredményeket.	Az utókalkuláció fontossága, elemei, készítése kiutazta-tásra és beutaztatás-ra, belföldi prog-ramra vetítve	Instrukció alapján részben önállóan		
Megtervezi a kö-vetkező évi áruala-pot.	Gazdasági elemzés utókalkuláció segít-ségével, az árualap-tervezés módszerei	Instrukció alapján részben önállóan		

3.4.2.6 A tantárgy témakörei

3.4.2.6.1 Árualapok az utazásszervezésben

Saját és közvetített utak

Nem alaptevékenységű üzletágak az utazási irodában

A biztosítások fajtái

A valutaváltás szabályai

3.4.2.6.2 A gazdálkodás, üzleti irányítás tevékenységei

Vállalkozási formák

Utazási iroda alapítása, működtetése, megszüntetése, felfüggesztése

3.4.2.6.3 Pénzforgalmi dokumentumok

Nyomtatványok ismerete, használata, iktatása, megőrzése

3.4.2.6.4 Az áfa a turizmus különböző területein

Áfa az utazásszervezésben – különleges adózás, tevékenységek TEÁOR-számai

3.4.2.6.5 Az utazásszervezés számításai

A számítások szabályai, a számításokban szereplő szolgáltatások

A szolgáltatások sorrendje, a különféle szolgáltatások számításának módja

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

3.4.2.6.6 Elszámolások

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

Számlák ellenőrzése, kiegyenlítése, módszerek

3.4.2.6.7 Utókalkuláció

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

Árrés kiszámítása – áfa

Jutalék, ügynöki jutalék számítása, elszámolása – áfa

3.4.2.6.8 Gazdasági elemzések

Hatékonysági mutatók készítése utókalkulációk segítségével

Gazdasági elemzések utókalkulációk segítségével

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

3.4.3 Speciális szolgáltatások tantárgy

108/108 óra

3.4.3.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

Marketing- és/vagy pszichológiai végzettség

3.4.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

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

3.4.3.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

3.4.3.6 A tantárgy témakörei

3.4.3.6.1 Bevezetés a pszichológiába

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

3.4.3.6.2 Erkölcs, üzleti etikett és kommunikáció

Erkölcsei szabályok, normák

Viselkedéskultúra az üzleti életben

Üzleti kommunikáció tervezése, szóbeli és írásbeli formái

Az időgazdálkodás mint kommunikációs jellemző: időpont, időtartam, időbeosztás

A beszédmód és a szereppartnerrel való viszony (magán és nyilvános): szókincs, stílus

Köszönéstől a kapcsolattartásig (a formális és az informális kommunikáció jellemzői szóban és írásban)

Megjelenés

Probléma- és konfliktushelyzetek kezelése

3.4.3.6.3 Fogyasztói magatartás

Fogyasztótípusok

Fogyasztói magatartást befolyásoló tényezők

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

3.4.4 Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolatok tantárgy

108/108 óra

3.4.4.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

Marketingvégzettség

3.4.4.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Kommunikáció és vendégkapcsolatok

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

3.4.4.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

3.4.4.6 A tantárgy témakörei

3.4.4.6.1 Marketingkommunikáció A marketingkommunikáció célja, eszközei

3.4.4.6.2 Reklám

A reklám fogalma, fajtái, tervezése

A reklám gazdasági és társadalmi hatásai

Reklámtorta

3.4.4.6.3 Személyes eladás

A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága

A személyes eladás lehetőségei a turizmusban

3.4.4.6.4 Eladásösztönzés

Fogyasztókra és kereskedőkre irányuló eszközök

Az értékesítésösztönzés tervezése

Eladásösztönzés lehetőségei a turizmusban

3.4.4.6.5 PR – Public Relation

A PR fogalma, célcsoportjai

Belső és külső PR

Corporate Identity

3.4.4.6.6 Modern marketingkommunikációs eszközök

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

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

3.4.4.6.7 Direkt marketing

A direkt marketing sajátosságai, módszerei

Az adatbázis szerepe

GDPR – Adatvédelem

3.4.4.6.8 Közösségi média

A közösségi média szerepe a turizmus területén

A PESO-modell

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

3.4.5 Adminisztráció és elszámolás tantárgy

108/108 óra

3.4.5.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

3.4.5.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Matematika, beszerzés és értékesítés, üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás

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

3.4.5.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

3.4.5.6 A tantárgy témakörei

3.4.5.6.1 Nyilvántartások

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

3.4.5.6.2 Szerződések

Az utazási szerződés fogalma, tartalmi elemei, jogok és kötelezettségek

Utazásközvetítői szerződések

Értékesítési szerződések: szolgáltatókkal, szálláshelyekkel, közlekedési vállalkozóval, idegenvezetővel

3.4.5.6.3 Forgatókönyv

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

3.4.5.6.4 Jegyzőkönyv

Vis major esetek kezelése

A jegyzőkönyv készítésének tartalmi, formai követelményei

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

Szituációs gyakorlatok

3.4.5.6.5 Idegenvezetői jelentés

Az idegenvezetői jelentés fogalma, jelentősége

Szituációs feladatok

3.4.5.6.6 Részvételi jegy

Részvételi jegyek mint utazási dokumentumok

Részvételi jegy készítése elméletben és gyakorlatban

Szituációs feladatok – úti okmányok kiadása, utasok tájékoztatása elutazáskor

3.5 Turisztikai technikus – Idegenvezetés megnevezésű tanulási terület az Idegenvezető szakmairány számára

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám:

620/620 óra

A tanulási terület tartalmi összefoglalója

Az emelt szintű szakmai ismereteken belüli három következő tantárgy alkotja az idegenvezetői képzés legfontosabb tanulási területét. Ezek oktatása során sajátíthatja el a leendő szakember azokat a kompetenciákat, amelyek nélkülözhetetlenek későbbi munkavégzéséhez.

3.5.1 Idegenvezetés tantárgy

279/279 óra

3.5.1.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja, hogy a leendő idegenvezetők elsajátítsák azokat a módszereket, amelyeket munkájuk során napi szinten alkalmazniuk kell.

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

Idegenvezetői OKJ-végzettség

3.5.1.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Beszerezés és árualap, kommunikáció és vendégkapcsolatok, speciális szolgáltatások, reklám és vásárlásösztönzés

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

3.5.1.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képességek	Ismeretek	Önállóság és felelősség mértéke	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Általános és szakmához kötődő digitális kompetenciák
Megtervezi az útvonalat, gyalogos és/vagy buszos városnézést tart.	A térképolvasás, útvonaltervezés szabályai A városnézés módszertana	Teljesen önállóan	Figyelem, odafigyelés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	Készség szinten használ internetes útvonal- és menetrendtervező programokat.
Megoldja a felmerülő problémákat, kezeli a rendkívüli helyzeteket.	A konfliktuskezelés módszerei A panaszkezelés lehetőségei	Teljesen önállóan		
Elvégzi az utascsoporttal kapcsolatos adminisztrációt.	Idegenvezetői dokumentáció (forgatókönyv, beszámoló, utascsoportnyilvántartás, voucherek, számlák stb.) A referenssel való egyeztetés dokumentumai Jegyzőkönyvek készítése	Instrukció alapján részben önállóan		Készség szinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).

Kezeli és használja az idegenvezetéshez kapcsolódó digitális eszközöket.	Információközvetítés, vezetési technikák, multimédia kezelése, digitális technológia alkalmazása	Irányítással		Audioguide mobilalkalmazások használata.
--	--	--------------	--	--

3.5.1.6 A tantárgy témakörei

3.5.1.6.1 Útvonaltervezés

Az útvonaltervezés szabályai

A városnézés formái (gyalogos, autóbuszos), módszertana

A körutazások szabályai

Az élményvezetések sajátosságai

3.5.1.6.2 Közlekedési eszközökhöz és helyszínekhez kapcsolódó idegenvezetés

Autóbuszos utazások

Repülőgépes utazások

Kapcsolódó transzferek

Gyalogos körséta

Tárlatvezetés

3.5.1.6.3 Célcsoportok sajátosságai

A célcsoportok meghatározása és fajtái

Európai üdülőtípusok, Hahn, Jung, Hippokratész tipológiája

Speciális igények felmerülése és kezelése

3.5.1.6.4 Konfliktus- és panaszkezelés, rendkívüli helyzetek

A konfliktuskezelés módszerei, a panaszkezelés lehetőségei, rendkívüli helyzetek megoldásai (vis maior esetek, baleset, betegség, haláleset, poggyász/útiokmány elvesztése stb.)

3.5.1.6.5 Az információközlés írásbeli és szóbeli módjai, IKT az idegenvezetésben

Információközvetítés

Vezetési technikák

A digitális technológia alkalmazása: multimédiás rendszerek, navigációs rendszerek, mobiltechnológia, Cloud Computing, social networks, digitalizált vendégfogadás, audioguide
Nyomtatott tájékoztató anyagok

3.5.1.6.6 Idegenvezetői adminisztráció, dokumentumok kezelése

Idegenvezetői dokumentáció (forgatókönyv, beszámoló, utascsoport nyilvántartás, voucherek, számlák stb.)

A referenssel való egyeztetés dokumentumai

Az útiokmányok fajtái, vízumkötelezettség és az ehhez kapcsolódó szabályok

Valuta- és vámszabályok

A turisztikai partnerekkel való kapcsolattartás okmányai

Elszámolások, visszajelzések, jegyzőkönyvek készítése

Fogyasztóvédelem

3.5.2 Turizmusmarketing és protokoll tantárgy

124/124 óra

3.5.2.1 A tantárgy tanításának fő célja

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

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

Marketing és/vagy turizmus szakos végzettség

3.5.2.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Kommunikáció és vendégkapcsolatok, reklám és vásárlásösztönzés

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

3.5.2.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

Megtervez egy protokolláris rendezvényt.	A vendégfogadás szabályai Hivatalos ceremóniák Étkezéssel egybekötött rendezvények protokollja	Teljesen önállóan		Készség szinten használ irodai alapszoftvereket (táblázatkezelő, szövegszerkesztő).
--	--	-------------------	--	---

3.5.2.6 A tantárgy témakörei

3.5.2.6.1 A marketing alapjai

A marketing fogalma

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

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

4C: fogyasztói igény, költség, kommunikáció, kényelem

3.5.2.6.2 Marketingstratégia

Marketing alap- és részstratégia

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

A marketingtervezés folyamatának hét lépése

Marketingterv

3.5.2.6.3 Szervezeti marketing

A szervezeti vásárlók, szervezeti piacok fajtái és sajátosságai

Beszerezési helyzetek, ipari vevők, viszonteladók

Viszonteladók csoportosítása

3.5.2.6.4 Piackutatás

A piackutatás fogalma

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

3.5.2.6.5 Brandmarketing

Branding fogalma

Márkaépítés: célközönség meghatározása, márka küldetése

Márka értékének és különlegességének azonosítása

Vizuális megjelenés, az arculat beépítése a márka összes megjelenésében

Hűség a márka értékeihez

3.5.2.6.6 Turizmusmarketing

HIPI-elv

Szegmentáció a turizmus területén

Az utazási döntés folyamata, modellje

A turisztikai termék életgörbéje

Turisztikai imázs, elosztási csatornák a turizmusban

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

3.5.2.6.7 Etikett és protokoll

Alapvető udvariassági formák (köszönés, bemutatkozás, megszólítás)
Nem verbális kommunikáció (testmozgás, térközsabályozás, kulturális emblémák)
Írásbeli kapcsolattartás (hivatalos és elektronikus levelezés, meghívó)
Megjelenés az interneten – a netikett
Étkezési kultúra, nyilvános szereplés, öltözködés protokolláris szempontból

3.5.2.6.8 Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll

A vendégfogadás szabályai, hivatalos ceremóniák (állami rendezvények, diplomáciai szintű rendezvények, tudományos és társadalmi rendezvények)
Étkezéssel egybekötött rendezvények (álló-ültető rendezvények)
Rendezvények protokollja
Különböző kultúrák, nemzetek érintkezési formái, viselkedés a magyarok által leginkább látogatott európai és Európán kívüli desztinációkra utazáskor

3.5.3 Országismeret idegen nyelven tantárgy

217/217 óra

3.5.3.1 A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy oktatásának célja a megszerzett desztinációs ismeretek idegen nyelvre átültetése, elsajátíttatása – ez megkönnyíti a szakmai vizsga sikeres teljesítését, és segíti az idegen nyelvű kommunikációt a későbbi munkavégzés során. Fontos cél, hogy a tanuló globálisan tudjon gondolkodni, tisztában legyen egy adott terület, régió látványosságaival, sajátosságaival, attrakcióival; turisztikai termékeit képes legyen egy útvonalra felfűzni, kerülve az elaprózódást (például Somogy, Tolna és Baranya megyét tekintve meg tudja határozni négy-ötfféle turisztikai attrakciót: egy gyógy- és/vagy termálfürdőt, egy élményközpontot, egy borvidéket pincészettel, egy hungarikumot). A tantárgy témakörei közül az első négy az attrakciókat, az utolsó pedig ezek egymásra épülését, egymásra fűzésének módját tárgyalja. Az utolsó témakör esetében lehet a képző intézmény székhelyét magában foglaló desztinációra vagy régióra és Budapestre koncentrálni.

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

Idegenvezetői OKJ-végzettség, desztinációs ismeretek tanára

3.5.3.3 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Desztinációs ismeretek, speciális szolgáltatások, kommunikáció és vendégkapcsolatok

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

3.5.3.5 A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Önállóság és fele-lősség mértéke	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Általános és szak-mához kötődő digitális kompe-tenciák
Bemutatja és leírja Magyarország kul-turális értékeit.	A városi, műemlék-, örökség- és vallási turizmus helyszínei	Instrukció alapján részben önállóan	Figyelem, odafigye-lés másokra Alkalmazkodás Céltudatosság Önállóság Konfliktuskezelés Tolerancia Kooperativitás Időgazdálkodás Önkifejezés	Hatékonyan hasz-nálja információ-gyűjtésre az interne-tes böngészőket és közösségi oldalakat.
Ismerteti és leírja az egészségturizmus helyszíneit Magyar-országon.	Gyógyturizmus: gyógyvizek, gyógy-tényezők elhelyez-kedése, jellemzői, hozzájuk kapcsoló-dó szegmensek	Teljesen önállóan		
Bortúrát szervez.	Borvidékek ismere-te Az adott borvidék kínálata bor- és gasztroturizmus szempontjából	Instrukció alapján részben önállóan		
Megalkot és felépít egy tematikus utat a szegmenseknek megfelelően.	Fogyasztók csopor-tosítása, a fogyasztó-típusokhoz igazo-dó turisztikai ter-mék, a választott desztináció földrajzi ismerete, turisztikailag lényeges vonzerők ismerete, az útvonaltervezés módja és szempont-jai	Teljesen önállóan		Készség szinten használ internetes útvonal- és menet-rendtervező prog-ramokat.

3.5.3.6 A tantárgy témakörei

3.5.3.6.1 Kulturális turizmus

Városi turizmus – Az 5A-modell

Turisztikai infra- és szuprastruktúra

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

Vallási turizmus: szakrális helyszínek, vallási nevezetességek, turisztikailag frekventált templomok, vallási rendezvények, Magyarország zarándokútvonalai

Rendezvényturizmus: turisztikailag jelentős fesztiválok, rendezvények

Kulturális élményszerzés

3.5.3.6.2 Egészségturizmus

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

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

Wellnessturizmus

3.5.3.6.3 Bor- és gasztroturizmus

Borvidékek: a 22 magyar borvidék

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

Gasztroturizmus: a gasztroturizmusban részt vevők csoportosítása, gasztrofesztiválok

3.5.3.6.4 Hungarikumok

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

Területek: agrár-élelmiszergazdaság, kulturális örökség stb.

3.5.3.6.5 Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások keretében

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

Városbemutató kisvonatok

Villány-siklósi borút

Palóc út stb.

Számonkérés formái:

Szóbeli:

- szóbeli felelet
- kiselőadás

Írásbeli:

- írásbeli felelet
- témazáró dolgozat
- házi dolgozat
-

Gyakorlati:

- projekt munka
- gyakorlati feladatok (topográfia, számítástechnika, megismert és gyakorolt tematikus utak bemutatása, programszervezés, stb)

Értékelés:

A pontozott írásbeli feleletek értékelése során az Ágazati alapvizsgára és a Szakmai vizsgára előírt százalékos értékelést kell alkalmazni, melyet a Képzési és kimeneti követelmények tartalmaz.

Az érdemjegyek száma: tantárgyanként, félévente legalább a heti óraszám plusz egy.

Szakmai vizsga a 13. évfolyam végén

Értékelés, továbblépés feltételei: A szakképzésről szóló 2019. évi LXXX. törvény **93. §** [A szakmai vizsga] rendelkezései az irányadók.

