

TURISZTIKA ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK KÖZÉPSZINTEN

A turisztika ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy részletes érettségi vizsgakövetelményei a XXVIII. Turisztika ágazat alábbi szakképesítéseinek közös szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 812 01 Idegenvezető,
- 54 812 02 Lovastúra-vezető,
- 54 812 03 Turisztikai szervező, értékesítő.

A) KOMPETENCIÁK

1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség

TÉMÁK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
1.1. A szakmai fogalmak helyes használata	A szakmai fogalmak megfelelő helyen és módon történő alkalmazása. A fogalmak jelentésváltozatainak megkülönböztetése.
1.2. A szakmai fogalmakkal az ismeretanyag bemutatása, értelmezése	Önálló előadásmód a szakmai kifejezések helyes alkalmazásával.

2. Rendszerező képesség

TÉMÁK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
2.1. Lényegkiemelés	Lényeges és kevésbé lényeges szempontok megkülönböztetése. Információk szétválogatása szakmai szempontok alapján.

3. Logikus gondolkodás

TÉMÁK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
3.1. Logikai képesség	A meglévő információk közötti összefüggések felismerése.

4. Gyakorlatias feladatelemzés képessége

TÉMÁK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
4.1. Ismereteit alkalmazza a gyakorlatban	A különböző elméleti ismereteit átülteti a gyakorlatba.

5. Kommunikációs rugalmasság

TÉMÁK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
5.1. Az adott szakmai szituációhoz alkalmazkodó verbális kommunikáció	Képes felismerni a tárgyalási helyzetek változását. Betartja az etikai és viselkedési normákat.

5.2. Az adott szakmai szituációhoz alkalmazkodó nem verbális kommunikáció	A nonverbális kommunikáció eszközeinek kontrollálása és alkalmazása.
---	--

B) TÉMAKÖRÖK

Turisztikai erőforrások bemutatása

1. Turizmus alapjai

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
1.1. A turizmus elmélete	Ismerje a turizmus kialakulásának történetét, a turisztikai alapfogalmakat. Igazodjon el a turizmus intézmény és szervezeti rendszerében, és tudja értelmezni a szereplők kapcsolatrendszerét. Ismerje a turisztikai piac kategóriáit (kereslet, kínálat, árak) és legyen képes bemutatni ezek jellemzőit. Tudja megkülönböztetni és jellemezni a turizmus formáit, ágait. Tudja értelmezni a turisztikai adottság és fogadóképesség fogalmát, és be tudja mutatni a hazai turizmus természeti és ember alkotta kínálatát. Legyen képes tájékoztatást adni a hazai közlekedési lehetőségekről. Legyen képes jellemezni a turisztikai keresletet, különböztesse meg az eltérő motivációkkal utazók sajátosságait, utazási szokásait. Tudja értelmezni a turizmus gazdasági és társadalmi jelentőségét. Legyen képes értelmezni a turisztikai statisztikai mutatókat, adatokat.
1.2. Földrajzi ismeretek	Legyen tisztában a hazai turisztikai régiók jellemzőivel, turisztikai vonzerőivel. Ismerje és legyen képes bemutatni a világörökségi listán szereplő helyszíneket. Legyen tájékozott a jelentős európai fogadó országok fontosabb turisztikai vonzerejéről.

2. Kultúr- és vallástörténet

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
2.1. Kultúr- és vallástörténeti értékek Magyarországon	Ismerje Magyarország kulturális hagyományait, és jelentősebb kultúrtörténeti értékeit. Legyen képes tájékoztatást adni a hagyományörző (lovas) és egyéb kulturális (pl. folklór, gasztronómiai, zenei.)

	rendezvények, fesztiválok tartalmáról. Legyen képes tájékoztatást adni a jelentősebb, Magyarországon jelen lévő vallási felekezetekről (pl. zarándokhelyek, utak, étkezés és bőjt, étel- és italfogyasztási előírások, ünnepek).
--	--

3. Vendéglátás és szálláshely ismeretek

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
3.1. Magyar és nemzetközi gasztronómia	Legyen képes bemutatni a hungarikumokat. Ismerje a tradicionális és aktuális étkezési szokásokat, a jellegzetes hazai ételeket és italokat. Ismerje a vendéglátó üzletprofilokat, a terítési és felszolgálati szabályokat. Ismerje a menü- és italsorok összeállításának szempontjait. Legyen tájékozott a hazai jelentősebb gasztronómiai rendezvények, fesztiválok kínálatáról.
3.2. Magyarország és Európa borvidékei és jellegzetes borai	Ismerje Magyarország borvidékeit és a hazai borok jellemzőit. Legyen tájékozott a borturisztikai termékek között (pl. borutak, bortúrák, bor fesztiválok, borkóstolók).
3.3. Szálláshely ismeret	Ismerje a különböző szálláshelyek fajtáit, jellemzőit, munkaköreit. Ismerje a szálláshelyek minőség szerinti megkülönböztetésének elveit. Legyen tisztában az alap- és kiegészítő szolgáltatásokkal, valamint a programcsomagokkal (package). Legyen tisztában a szálláshelyek és utazási irodák (közvetítők) közötti kapcsolat lehetőségeivel. Ismerje a szállásfoglalási rendszereket, lehetőségeket.

Turisztikai marketing és kommunikáció

4. Üzleti kommunikáció a gyakorlatban

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
4.1. Társalgási protokoll	Legyen képes a protokoll szabályai szerint kommunikálni. Legyen tisztában az üzleti tárgyalásokon való megjelenés követelményeivel. Legyen képes infokommunikációs eszközöket használni.
4.2. Az interperszonális kommunikáció fajtái	Ismerje a kommunikációs szabályokat és legyen képes a kapcsolattartás különböző formáira a partnerekkel.

5. Marketing alapjai

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
5.1. Marketing alapismeretek	Tudja ismertetni a marketing fogalmát, szerepét és alkalmazási területeit. Tudja értelmezni a marketing-mix elemeit. Értse a piacszegmentálás lényegét és ismérveit. Ismerje a piackutatás folyamatát, módszereit.
5.2. Turisztikai marketing	Ismerje az idegenforgalmi marketing sajátosságait és a kommunikációs-mix eszközrendszerét. Ismerje a turisztikai reklám fogalmát, szerepét és fajtáit. Legyen tisztában a PR, az eladás ösztönzés és a direkt marketing fogalmával, jellemzőivel. Legyen képes értelmezni az ország-imázs jellemzőit. Ismerje a nemzeti marketing szervezet tevékenységét. Ismerje a desztinációs marketing jelentőségét és eszközeit.

Ügyviteli folyamatok alkalmazása**6. Ügyviteli ismeretek**

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
6.1. Fizetési tranzakciók hazai és nemzetközi valutával	Ismerje a valuta és deviza fogalmát, jellemzőit. Ismerje a banki és készpénzes tranzakciók jellemzőit, bizonylatait. Tudja felsorolni a fizetési módokat és eszközöket. Legyen képes a tranzakciókhoz kapcsolódó bizonylatokat kitölteni.
6.2. Ügyviteli bizonylatok, folyamatok, ügyviteli rend	Ismerje a turisztikai szektor ügyviteli folyamatait és a biztonságos adat- és iratkezelés jellemzőit. Ismerje a különféle ügyviteli bizonylatok fajtáit, felhasználási területét. Legyen tisztában a szigorú számadású bizonylatokkal kapcsolatos feladatokkal.

7. Informatika a turizmusban

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
7.1. Informatika alapjai	Ismerje a turisztikai ügyviteli munkafolyamatokhoz használt informatikai eszközöket és programokat. Ismerje a szövegszerkesztés, a táblázatkezelés és az internet használat alapjait.

8. Levelezési ismeretek

TÉMAKÖRÖK	KÖZÉPSZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
8.1. Hivatalos levelezés és szerződéskötés	Legyen tisztában a hivatalos levelek fajtaival, ezek formai és tartalmi követelményeivel. Legyen képes hagyományos és digitális formában hivatalos levelek (ajánlat kérés, árajánlat adása, tájékoztatás, információkérés, stb.) megírására.
8.2. Adatszolgáltatás, statisztikai adatelemzés	Legyen képes információgyűjtésre különféle adatállományokból. Legyen képes egyszerű statisztikai kimutatások értelmezésére és készítésére.

TURISZTIKA ISMERETEK ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA**RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK EMELT SZINTEN**

A turisztika ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy részletes érettségi vizsgakövetelményei a XXVIII. Turisztika ágazat alábbi szakképesítéseinek közös szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 812 01 Idegenvezető,
- 54 812 02 Lovastúra-vezető,
- 54 812 03 Turisztikai szervező, értékesítő.

A) KOMPETENCIÁK**1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség**

TÉMÁK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
1.1. A szakmai fogalmak helyes használata	A szakmai fogalmak megfelelő helyen és módon történő alkalmazása. A fogalmak jelentésváltozatainak megkülönböztetése.
1.2. Kommunikáció szakmai nyelven	A téma pontos, szabatos, lényegre törő kifejtése.
1.3. A szakmai fogalmakkal az ismeretanyag bemutatása, értelmezése	Önálló előadásmód a szakmai kifejezések helyes alkalmazásával.

2. Rendszerező képesség

TÉMÁK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
2.1. Elvonatkoztatás képessége	Tények és törvényszerűségek közötti összefüggések felismerése, alkalmazása.
2.2. Lényegkiemelés	Lényeges és kevésbé lényeges szempontok megkülönböztetése. Információk szétválogatása szakmai szempontok alapján.

3. Logikus gondolkodás

TÉMÁK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
3.1. Konvertáló képesség	A meglévő tudás átalakításával új ismeretek alkalmazása.
3.2. Logikai képesség	A meglévő információk közötti összefüggések felismerése.
3.3. Kombinatív képesség	A meglévő információk alapján a lehetőségek számbavétele.

4. Gyakorlatias feladatelemzés képessége

TÉMÁK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
4.1. Ismereteit alkalmazza a gyakorlatban	A különböző elméleti tantárgyaknál tanult ismereteket átülteti a gyakorlatba.
4.2. Gyakorlatias problémamegoldás	Az esetlegesen felmerült szakmai gyakorlati problémát az elméleti ismeretei alkalmazásával hatékonyan képes megoldani.

5. Kommunikációs rugalmasság

TÉMÁK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
5.1. Az adott szakmai szituációhoz alkalmazkodó verbális kommunikáció	Képes felismerni a tárgyalási helyzetek változását. Alkalmazza az eltérő ember- és vendégtípusok kezeléséhez szükséges ismereteit. Betartja az etikai és viselkedési normákat.
5.2. Az adott szakmai szituációhoz alkalmazkodó nem verbális kommunikáció	A nonverbális kommunikáció eszközeinek kontrollálása és alkalmazása.

B) TÉMAKÖRÖK**Turisztikai erőforrások bemutatása****1. Turizmus alapjai**

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
1.1. A turizmus elmélete	Ismerje a turisztikai alapfogalmakat, a turizmus intézmény és szervezeti rendszerét, és tudja értelmezni a szereplők kapcsolatrendszerét. Ismerje a turisztikai piac kategóriáit (kereslet, kínálat, árak) és legyen képes bemutatni ezek jellemzőit, illetve (tárgyi és személyi) feltételrendszerét. Tudja megkülönböztetni és jellemezni a turizmus formáit, ágait. Tudja értelmezni a turisztikai adottság és fogadóképesség fogalmát, és be tudja mutatni a hazai turizmus kínálatát, közlekedési infrastruktúráját. Legyen képes jellemezni a turisztikai keresletet, különböztesse meg az eltérő motivációkkal utazók sajátosságait, utazási szokásait. Tudja értékelni a turizmus gazdasági és társadalmi jelentőségét, hatásait. Legyen képes értelmezni a turisztikai statisztikai mutatókat, adatokat. Legyen tájékozott a nemzetközi és hazai turisztikai trendekben, és a turizmus stratégia főbb irányjaiban.
1.2. Földrajzi ismeretek	Legyen tisztában a hazai turisztikai régiók jellemzőivel. Ismerje és legyen képes bemutatni a világörökségi és a várományos listán szereplő helyszíneket. Legyen tájékozott a jelentős európai fogadó országok fontosabb turisztikai vonzerejéről.

2 Kultúr- és vallástörténet

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
2.1. Kultúr- és vallástörténeti értékek Magyarországon	Ismerje Magyarország kulturális hagyományait, és jelentősebb kultúrtörténeti értékeit. Ismerje fel a hagyományok szerepét a turisztikai programok ajánlásakor. Legyen képes tájékoztatást adni a hagyományörző (lovas) és egyéb kulturális (folklór, gasztronómiai, zenei, stb.) rendezvények, fesztiválok tartalmáról. Legyen képes megkülönböztetni a világvallások sajátosságait, ezek turisztikai jelentőségét, hazai megjelenését (pl. zarándokhelyek, utak, étkezés és böjt, étel- és italfogyasztási előírások, szokások).

3. Vendéglátás és szálláshely ismeretek

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
3.1. Magyar és nemzetközi gasztronómia	Legyen képes bemutatni a hungarikumokat. Legyen tájékozott Magyarország tájegységeinek kulináris sajátosságaiban, és az aktuális gasztronómiai trendekben. Ismerje a tradicionális és aktuális étkezési szokásokat, a vendéglátó üzletprofilokat, a terítési és felszolgálási szabályokat. A jellegzetes ételek mellett ismerje az alkoholmentes és alkoholos italokat. Ismerje a menü- és italsorok összeállításának szempontjait. Legyen tájékozott a hazai jelentősebb gasztronómiai rendezvények, fesztiválok kínálatáról.
3.2. Magyarország és Európa borvidékei és jellegzetes borai	Ismerje Magyarország borvidékeit és a hazai borok jellemzőit. Legyen tájékozott a borturisztikai termékek között (borutak, bortúrák, borfesztiválok, borkóstolók, stb.). Legyen tisztában a borok gasztronómiában betöltött szerepével.
3.3. Szálláshely ismeret	Tudja meghatározni a szálláshelyek fajtáit, típusait és ezek jellemzőit. Tudja ismertetni kialakításuk, személyi és tárgyi feltételrendszerük sajátosságait. Ismerje a magán-, a falusi, a lovas és egyéb speciális szálláshelyek sajátosságait is. Ismerje a szálláshelyek minőség szerinti megkülönböztetésének elveit, kritériumait. Legyen tisztában az alap- és kiegészítő szolgáltatásokkal, valamint a programcsomagokkal (package). Legyen tisztában a szálláshelyek és utazási irodák (közvetítők) közötti kapcsolat szükségességével, ismerje a köthető szerződések sajátosságait, lehetséges tartalmát. Legyen képes szálláshelyet foglalni - internetes és egyéb

	lehetőségek alkalmazásával -, ismerje a szállásfoglalási rendszereket, lehetőségeket.
--	---

Turisztikai marketing és kommunikáció

4. Üzleti kommunikáció a gyakorlatban

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
4.1. Társalgási protokoll	Legyen képes a protokoll szabályai szerint kommunikálni magyar és idegen nyelven. Legyen tisztában az üzleti tárgyalásokon való megjelenés követelményeivel. Legyen képes infokommunikációs eszközöket használni.
4.2. Az interperszonális kommunikáció fajtái	Ismerje a kommunikációs szabályokat és legyen képes a kapcsolattartás különböző formáira a partnerekkel. Tudja alkalmazni a hivatalos levelezés formai és tartalmi követelményeit az írásbeli üzleti kommunikációban.

5. Marketing alapjai

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
5.1. Marketing alapismeretek	Tudja ismertetni a marketing fogalmát, kialakulását és alkalmazási területeit. Tudja értelmezni a marketing-mix elemeit. Értse a piacszegmentálás lényegét és ismérveit. Ismerje a piackutatás folyamatát, módszereit, és tudja alkalmazni ismereteit kérdőív készítésekor, illetve primer és szekunder információk megszerzésekor.
5.2. Turisztikai marketing	Ismerje az idegenforgalmi kommunikáció jelentőségét, a marketingkommunikáció lényegét és a kommunikációs-mix eszközrendszerét. Ismerje a reklám fogalmát, szerepét és fajtáit. Legyen tisztában a PR, az eladás ösztönzés és a direkt marketing fogalmával, jellemzőivel. Tudja ismertetni az arculat fogalmát, ennek tartalmi és formai elemeit. Legyen képes értelmezni az ország-imázs jellemzőit, és a nemzeti marketing szervezet szerepét ennek alakításában. Ismerje a desztinációs marketing jelentőségét és eszközeit.

Ügyviteli folyamatok alkalmazása

6. Ügyviteli ismeretek

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
6.1. Fizetési tranzakciók hazai és nemzetközi valutával	Tudja meghatározni a valuta és deviza fogalmát, jellemzőit. Legyen tisztában az árfolyamhoz kapcsolódó feladatokkal és alapvető számításokkal. Legyen képes számot adni a készpénzforgalmi tevékenység fogalmáról, jellemzőiről. Tudja felsorolni és jellemezni a pénzkímélő eszközök fajtáit és a fizetési módokat. Legyen tisztában a pénzügyi tranzakciók fajtáival és bizonylataival, ismerje ezek tartalmi elemeit és kitöltésükre vonatkozó

	szabályokat. Legyen képes a tranzakciókhoz kapcsolódó bizonylatokat kitölteni.
6.2. Ügyviteli bizonylatok, folyamatok, ügyviteli rend	Ismerje az ügyviteli folyamatokat és az ügyviteli rend kialakításának szerepét, összetevőit. Ismerje a különféle ügyviteli bizonylatok fajtáit, felhasználási területét. Legyen tisztában a szigorú számadásúbizonylatokkal kapcsolatos feladatokkal. Legyen képes az alapvető irodatechnikai eszközök használatára.

7. Informatika a turizmusban

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
Informatika alapjai	Tudja felsorolni helyfoglalási rendszereket (globális, szállodai, utasbiztosítási, stb.), ismerje ezek alapelveit. Legyen tisztában az internetes foglalások típusaival, fajtáival (szálláshelyek, közlekedési eszközök, kulturális programok, stb.) és tartalmával.

8. Levelezési ismeretek

TÉMAKÖRÖK	EMELT SZINTŰ KÖVETELMÉNYEK
8.1. Hivatalos levelezés és szerződéskötés	Legyen tisztában a hivatalos levelek fajtáival, ezek formai és tartalmi követelményeivel. Legyen képes hagyományos és digitális formában hivatalos levelek (ajánlatkérés, árajánlat adása, tájékoztatás, információkérés, stb.) megírására. Legyen tisztában a szerződések kötelező tartalmi elemeivel.
8.2. Adatszolgáltatás, statisztikai adatelemzés	Legyen képes információgyűjtésre különféle adatállományokból, illetve adatállományok kezelésére. Legyen képes egyszerű statisztikai kimutatások értelmezésére és készítésére.