**Turisztika technikus**

**TANANYAG TARTALOM**

**a**

**23. TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS**

**ágazathoz tartozó**

**5 1015 23 07**

**Turisztikai technikus**

**SZAKMÁHOZ**

**TURISZTIKAI SZERVEZŐ SZAKMAIRÁNY**

**Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás**

**Munkavállalói idegen nyelv tantárgy Összes óraszám 13. évfolyamon: 62 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Idegen nyelvek

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

**A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák**

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

A tantárgy témakörei

Az álláskeresés lépései, álláshirdetések

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

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

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

Önéletrajz és motivációs levél

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

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

 „Small talk” – általános társalgás

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

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

Állásinterjú

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

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

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

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

**Beszerzés és értékesítés tantárgy Összes óraszám 11. évfolyamon: 108 óra**

**12. évfolyamon 36 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

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

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

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

A tantárgy témakörei

Utazásszervezés

Az utazásszervezés története

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

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

Az utazásszervezés folyamata, feltételei

Csoportos és egyéni utak jellemzői, tematikus utak

Bizományosi/ügynöki szerepek

Utazásszervezés – kereslet és kínálatA magyar piac alakulása beutazó/kiutazó csoportosításban

Turisztikai fogadóképesség: infra- és szuprastruktúra

A kereslet és kínálat elemzése Magyarországon

A kapcsolattartás protokollja a szolgáltató partnerekkel, study tour

Turisztikai árualap

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

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

Utazási szerződés (utassal kötött)

Az utazási ajánlat piacra vitelének lehetőségei

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

A közlekedés szerepe az idegenforgalomban, menetrend- és útvonaltervezők

A magyarországi közlekedés főbb jellemzői

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

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

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

Globális helyfoglalási rendszerek

Globális helyfoglalási rendszerek és jelentőségük: Galileo, Amadeus, Sabre, Bistro, Traf-

fics

Szállásközvetítő oldalak

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

Fapados és hagyományos menetrend szerinti légitársaságok

A repülőjegy-foglalás módja, menete

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

Magyarország világörökségi helyszínei

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

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

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

Szellemi kulturális örökség: mohácsi busójárás

Világemlékezet Lista: Mátyás korvinái (Bibliotheca Corviniana)

Üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás tantárgy  **Összes óraszám 11. évfolyamon: 216 óra**

 **12. évfolyamon 252 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

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

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

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

A tantárgy témakörei

Árualapok az utazásszervezésben

Saját és közvetített utak

Nem alaptevékenységű üzletágak az utazási irodában

A biztosítások fajtái

A valutaváltás szabályai

A gazdálkodás, üzleti irányítás tevékenységei

Vállalkozási formák

Utazási iroda alapítása, működtetése, megszüntetése, felfüggesztése

Pénzforgalmi dokumentumok

Nyomtatványok ismerete, használata, iktatása, megőrzése

Az áfa a turizmus különböző területein

Áfa az utazásszervezésben – különleges adózás, tevékenységek TEÁOR-számai

Az utazásszervezés számításai

A számítások szabályai, a számításokban szereplő szolgáltatások

A szolgáltatások sorrendje, a különféle szolgáltatások számításának módja

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

Elszámolások

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

Számlák ellenőrzése, kiegyenlítése, módszerek

Utókalkuláció

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

Árrés kiszámítása – áfa

Jutalék, ügynöki jutalék számítása, elszámolása – áfa

Gazdasági elemzések

Hatékonysági mutatók készítése utókalkulációk segítségével

Gazdasági elemzések utókalkulációk segítségével

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

**Speciális szolgáltatások tantárgy** **Összes óraszám 11. évfolyamon: 72 óra**

 **12. évfolyamon 72 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Marketing- és/vagy pszichológiai végzettség

 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

—

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

A tantárgy témakörei

Bevezetés a pszichológiába

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

Erkölcs, üzleti etikett és kommunikáció

Erkölcsi szabályok, normák

Viselkedéskultúra az üzleti életben

Üzleti kommunikáció tervezése, szóbeli és írásbeli formái

Az időgazdálkodás mint kommunikációs jellemző: időpont, időtartam, időbeosztás

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

Megjelenés

Probléma- és konfliktushelyzetek kezelése

Fogyasztói magatartás

Fogyasztótípusok

Fogyasztói magatartást befolyásoló tényezők

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

**Reklám és vásárlásösztönzés, ügyfélkapcsolatok tantárgy** **Összes óraszám 11. évfolyamon: 36 óra**

**12. évfolyamon 72 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak Kommunikáció és vendégkapcsolatok

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

A tantárgy témakörei

Marketingkommunikáció

A marketingkommunikáció célja, eszközei

Reklám

A reklám fogalma, fajtái, tervezése

A reklám gazdasági és társadalmi hatásai

Reklámtorta

Személyes eladás

A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága

A személyes eladás lehetőségei a turizmusban

Eladásösztönzés

Fogyasztókra és kereskedőkre irányuló eszközök

Az értékesítésösztönzés tervezése

Eladásösztönzés lehetőségei a turizmusban

PR – Public Relation

A PR fogalma, célcsoportjai

Belső és külső PR

Corporate Identity

Modern marketingkommunikációs eszközök

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

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

Direkt marketing

A direkt marketing sajátosságai, módszerei

Az adatbázis szerepe

GDPR – Adatvédelem

Közösségi média

A közösségi média szerepe a turizmus területén

A PESO-modell

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

**Adminisztráció és elszámolás tantárgy** **Összes óraszám 11. évfolyamon: 72 óra**

 **12. évfolyamon 72 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

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

 Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Matematika, beszerzés és értékesítés, üzleti kalkuláció és költséggazdálkodás

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

A tantárgy témakörei

Nyilvántartások

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

Szerződések

Az utazási szerződés fogalma, tartalmi elemei, jogok és kötelezettségek

Utazásközvetítői szerződések

Értékesítési szerződések: szolgáltatókkal, szálláshelyekkel, közlekedési vállalkozóval, idegenvezetővel

Forgatókönyv

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

Jegyzőkönyv

Vis major esetek kezelése

A jegyzőkönyv készítésének tartalmi, formai követelményei

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

Szituációs gyakorlatok

Idegenvezetői jelentés

Az idegenvezetői jelentés fogalma, jelentősége

Szituációs feladatok

Részvételi jegy

Részvételi jegyek mint utazási dokumentumok

Részvételi jegy készítése elméletben és gyakorlatban

Szituációs feladatok – úti okmányok kiadása, utasok tájékoztatása elutazáskor

**Üzleti menedzsment a turizmusban tantárgy Összes óraszám 13. évfolyamon: 279 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

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

Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

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

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

A tantárgy témakörei

Bevételgazdálkodás

A bevétel elemei, részei

A bevételtervezés egyszerű folyamata

A bevétel bizonylatai, elszámoltatása

Fizetési módok

A nyugta- és számlaadás gépi eszközei

Pénzügyi elszámolás

Szakhatósági ellenőrzés

Létszám- és bérgazdálkodás

Álláshirdetés

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

Munkaszerződés

Kölcsönzött munkaerő

Munkabeosztás

A munkavállalók védelme

A bérezés alapjai

A bérköltségek tervezésének egyszerű folyamatai

Vezetés a gyakorlatban

Vezetés fogalma

Szervezeti felépítés

Működési sztenderdek kidolgozása és ellenőrzése

Csapatépítés, tréningek, motiváció

Vállalkozás indítása

Vállalkozási formák

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

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

**Turizmusmarketing és protokoll tantárgy Összes óraszám 13. évfolyamon: 155 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

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

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

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

A tantárgy témakörei

A marketing alapjai

A marketing fogalma

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

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

4C: fogyasztói igény, költség, kommunikáció, kényelem

Marketing stratégia

Marketing alap- és részstratégia

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

A marketingtervezés folyamatának hét lépése Marketingterv

Szervezeti marketing

Szervezeti vásárlók, szervezeti piacok fajtái és sajátosságai

Beszerzési helyzetek, ipari vevők, viszonteladók

A viszonteladók csoportosítása

Piackutatás

A piackutatás fogalma

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

Brandmarketing

Branding fogalma

Márkaépítés: célközönség meghatározása, márka küldetése

A márka értékének és különlegességének azonosítása

Vizuális megjelenés, az arculat beépítése a márka összes megjelenésében

Hűség a márka értékeihez

Turizmus marketing

HIPI-elv

Szegmentáció a turizmus területén

Utazási döntés folyamata, modellje

A turisztikai termék életgörbéje

Turisztikai imázs, elosztási csatornák a turizmusban

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

Szállodai marketing, HORECA

Etikett és protokoll

Alapvető udvariassági formák (köszönés, bemutatkozás, megszólítás)

Nem verbális kommunikáció (testmozgás, térközszabályozás, kulturális emblémák)

Írásbeli kapcsolattartás (hivatalos és elektronikus levelezés, meghívó)

Megjelenés az interneten – a netikett

Étkezési kultúra, nyilvános szereplés, öltözködés protokolláris szempontból

Protokolláris rendezvények és nemzetközi protokoll

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

Étkezéssel egybekötött rendezvények (álló-ültető rendezvények)

Rendezvények protokollja

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

**Országismeret magyar nyelven tantárgy** **Összes óraszám 13. évfolyamon: 248 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

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

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Idegenvezetői OKJ-végzettség, desztinációs ismeretek tanára

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

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

A tantárgy oktatása során fejlesztendő kompetenciák

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

A tantárgy témakörei

Kulturális turizmus

Városi turizmus – Az 5A-modell

Turisztikai infra- és szuprastruktúra

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

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

Kulturális élményszerzés

Egészségturizmus

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

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

Bor- és gasztroturizmus

Borvidékek: a 22 magyar borvidék

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

Gasztroturizmus: a gasztroturizmusban részt vevők csoportosítása, gasztrofesztiválok

Hungarikumok

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

Területek: agrár-élelmiszergazdaság, kulturális örökség stb.

Vonzerők, turisztikai termékek csoportosítása tematikus utak, városlátogatások keretében

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

Városbemutató kisvonatok Villány-siklósi borút Palóc út stb.