

S Z A K K É P Z É S I K E R E T T A N T E R V

a

XXVIII. TURISZTIKA

ágazathoz tartozó

54 812 03

TURISZTIKAI SZERVEZŐ, ÉRTÉKESÍTŐ

SZAKKÉPESÍTÉSHEZ

(az 52 812 01 SZÁLLODAI RECEPCIÓS

mellék-szakképesítéssel)

I. A szakképzés jogi háttere

A szakképzési kerettanterv

- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
- a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény,

valamint

- az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012. (VII. 6.) Korm. rendelet,
- az állam által elismert szakképesítések szakmai követelménymoduljairól szóló 217/2012. (VIII. 9.) Korm. rendelet és
- a nemzetgazdasági miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről szóló 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet

alapján készült.

II. A szakképesítés alapadatai

A szakképesítés azonosító száma: 54 812 03

Szakképesítés megnevezése: Turisztikai szervező, értékesítő

A szakmacsoport száma és megnevezése: 18. Vendéglátás-turisztika

Ágazati besorolás száma és megnevezése: XXVIII. Turisztika

Iskolai rendszerű szakképzésben a szakképzési évfolyamok száma: 2 év

Elméleti képzési idő aránya: 40%

Gyakorlati képzési idő aránya: 60%

Az iskolai rendszerű képzésben az összefüggő szakmai gyakorlat időtartama:

- 5 évfolyamos képzés esetén: a 10. évfolyamot követően 140 óra, a 11. évfolyamot követően 140 óra;
- 2 évfolyamos képzés esetén: az első szakképzési évfolyamot követően 160 óra.

III. A szakképzésbe történő belépés feltételei

Iskolai előképzettség: érettségi végzettség

Bemeneti kompetenciák: —
Szakmai előképzettség: —
Előírt gyakorlat: —
Egészségügyi alkalmassági követelmények: nincsenek
Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

IV. A szakképzés szervezésének feltételei

Személyi feltételek

A szakmai elméleti és gyakorlati képzésben a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény és a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény előírásainak megfelelő végzettséggel rendelkező pedagógus és egyéb szakember vehet részt.

Ezen túl az alábbi tantárgyak oktatására az alábbi végzettséggel rendelkező szakember alkalmazható:

Tantárgy	Szakképesítés/Szakképzettség
Kultúr- és vallástörténet	Középiskolai történelem vagy/és művészettörténet vagy/és magyar nyelv és irodalom szakos tanár

Tárgyi feltételek

A szakmai képzés lebonyolításához szükséges eszközök és felszerelések felsorolását a szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye (szvk) tartalmazza, melynek további részletei az alábbiak: Nincs.

Ajánlás a szakmai képzés lebonyolításához szükséges további eszközökre és felszerelésekre: Nincs.

V. A szakképesítés óraterve nappali rendszerű oktatásra

A szakgimnáziumi képzésben a két évfolyamos képzés második évfolyamának (2/14.) szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés érettségi utáni évfolyamának szakmai tartalmával, tantárgyi rendszerével, órakeretével. A két évfolyamos képzés első szakképzési évfolyamának (1/13.) ágazati szakgimnáziumi szakmai tartalma, tantárgyi rendszere, összes órakerete megegyezik a 4+1 évfolyamos képzés 9-12. középiskolai évfolyamokra jutó ágazati szakgimnáziumi szakmai tantárgyainak tartalmával, összes óraszámával.

Szakköznevelési képzés esetén a heti és éves szakmai óraszámok:

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
9. évfolyam	8 óra/hét	288 óra/év
10. évfolyam	12 óra/hét	432 óra/év
Ögy.		140 óra
11. évfolyam	11 óra/hét	396 óra/év
Ögy.		140 óra
12. évfolyam	12 óra/hét	372 óra/év
5/13. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2729 óra

Amennyiben a kerettantervek kiadásának és jóváhagyásának rendjéről szóló rendeletben a szakköznevelések 9-12. évfolyama számára kiadott kerettanterv óraterve alapján a kötelezően választható tantárgyak közül a szakmai tantárgyat választja a szakképző iskola akkor a 11. évfolyamon 72 óra és a 12. évfolyamon 62 óra időkeret szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

évfolyam	heti óraszám	éves óraszám
1/13. évfolyam	31 óra/hét	1116 óra/év
Ögy.		160 óra
2/14. évfolyam	31 óra/hét	961 óra/év
Összesen:		2237 óra

(A kizárólag 13-14. évfolyamon megszervezett képzésben, illetve a szakköznevelés 9-12., és ezt követő 13. évfolyamán megszervezett képzésben az azonos tantárgyakra meghatározott óraszámok közötti csekély eltérés a szorgalmi időszak heteinek eltérő száma, és az óraszámok oszthatósága miatt keletkezik!)

1. számú táblázat
A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak heti óraszása évfolyamonként

			9.		10.			11.			12.		5/13.		1/13.			2/14.	
			e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy	e	gy	e	gy	ögy	e	gy
A fő szakképesítésre vonatkozó:	Összesen	A tantárgy kapcsolódása	4	3	4	7	140	2	2	140	3	3	12	19	13	15	160	12	19
	Összesen		7		11			4			6		31		28			31	
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.	fő szakképesítés											0,5					0,5	
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	Foglalkoztatás I.	fő szakképesítés											2					2	
11714-16 Turisztikai erőforrások	Turizmus földrajz	fő szakképesítés		1		1			1			1				4			
	Kultúr- és vallástörténet	fő szakképesítés				1			1			1				3			
	Vendégfogadás	fő szakképesítés	1		1						1				3				
11715-16 Kommunikáció a turizmusban	Üzleti protokoll	fő szakképesítés		1		2										3			
	Szakmai idegen nyelv	fő szakképesítés	2		2			2			2		3		8			3	
11716-16 Gazdasági folyamatok a turizmusban	Turizmus rendszere	fő szakképesítés	1		1										2				
	Marketing	fő szakképesítés				2					1					3			
11717-16 Infokommunikációs technológia a turizmusban	IKT a turizmusban	fő szakképesítés		1		1										2			
10064-16 Turisztikai termékkínálat	Utazásszervezés	fő szakképesítés											5,5					5,5	
	Turisztikai árualap	fő szakképesítés												8					8
10065-16 Turisztikai vállalkozások	Vállalkozási alapismeretek	fő szakképesítés											1					1	
	Turisztikai üzletágak	fő szakképesítés												11					11

11300-12 Szállodai adminisztráció	Szállodai adminisztráció	52-812-01 Szállodai recepció							1			2							
11301-12 Szállodai kommunikáció	Szállodai kommunikáció	52-812-01 Szállodai recepció							1										
11302-12 Szállodai tevékenységek	Szállodai tevékenységek	52-812-01 Szállodai recepció							3			3							
11500-12 Munkahelyi egészség és biztonság	Munkahelyi egészség és biztonság	52-812-01 Szállodai recepció																	
Ágazati szakmai kompetenciák erősítése		helyi tanterv szerint																	

A kerettanterv szakmai tartalma – a szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8.§ (5) bekezdésének megfelelően – a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező szakmai elméleti és gyakorlati óraszám legalább 90%-át lefedi.

Az időkeret fennmaradó részének (szabadsáv) szakmai tartalmáról a szakképző iskola szakmai programjában kell rendelkezni.

A szakmai és vizsgakövetelményben a szakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.

2. számú táblázat
A szakmai követelménymodulokhoz rendelt tantárgyak és témakörök óraszása évfolyamonként

			9.		10.			11.			12.		Szakgimnáziumi képzés 9-12. o. összes óraszása	Nem a főszakképesítésre fordítandó órakeret	Főszakképesítés 9-12. o. összes óraszása	5/13.		Főszakképesítés 9-13. o. összes óraszása	1/13.			2/14.		A két évfolyamos szakképzés összes óraszása					
			e	gy	e	gy	ögy	e	gy	ögy	e	gy				e	gy		e	gy	ögy	e	gy						
A fő szakképe- sítésre vonatkozó:	Összesen	A tantárgy kapcsolódása	144	108	144	252	140	72	72	140	93	93	1431	453	978	372	589	1938,5	468	540	160	372	589	1968,5					
	Összesen		252		396			144			186					960,5			1008			960,5							
	Elméleti óraszámok (arány ögy-vel)		öt évfolyamos képzés egészében: 824,5 óra (37,2%)													839,5 óra (39,4%)													
	Gyakorlati óraszámok (arány ögy-vel)		öt évfolyamos képzés egészében: 1114 óra (62,8%)													1129 óra (60,6%)													
11499-12 Foglalkoztatás II.	Foglalkoztatás II.	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	15	0	15	0	0		15	0	15					
	Munkajogi alapismeretek												0			4		4				4		4					
	Munkaviszony létesítése												0			4		4				4		4					
	Álláskeresés												0			4		4				4		4					
	Munkanélküliség												0			3		3				3		3					
11498-12 Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén)	Foglalkoztatás I.	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	62	0	62	0	0		62	0	62					
	Nyelvtani rendszerezés 1												0			8		8				8		8					
	Nyelvtani rendszerezés 2												0			8		8				8		8					
	Nyelvi készségfejlesztés												0			23		23				23		23					
	Munkavállalói szókinsz												0			23		23				23		23					

11714-16 Turisztikai erőforrások	Turizmus földrajz	fő szakképesítés	0	36	0	36		0	36		0	31	139	0	139	0	0	139	0	144		0	0	144	
	Turizmus földrajz fogalma			5									5						5		5		0	5	
	Magyarország általános idegenforgalmi-természeti adottságai			16									16						16		16		0	16	
	A közlekedés szerepe az idegenforgalomban			8									8						8		8		0	8	
	Topográfiai gyakorlat			7		5							12						12		12		0	12	
	Magyarország kulturális, történelmi és egyéb adottságai					12							12						12		12		0	12	
	Magyarország világörökségei					10							10						10		10		0	10	
	Magyarország régióinak turizmusföldrajzi adottságai					9			36			31	76						76		81		0	81	
	Kultúr- és vallástörténet	fő szakképesítés	0	0	0	36		0	36		0	31	103	0	103	0	0	103	0	108		0	0	108	
	Művészettörténeti stílusok					25			25				50						50		50		0	50	
	Műalkotások elemzése					11			11				22						22		22		0	22	
	Világvallások											31	31						31		36		0	36	
	Vendégfogadás	fő szakképesítés	36	0	36	0		0	0		31	0	103	0	103	0	0	103	108	0		0	0	108	
	Vendéglátás alapjai		9										9						9	9				0	9
	Vendéglátás tevékenységi köre, tárgyi és személyi feltételei		9										9						9	9				0	9
	A vendéglátás üzlethálózata		9										9						9	9				0	9
	Étel-, italismeret		9										9						9	9				0	9
	Szállodaipar, szállodák				20								20						20	20				0	20
	Szállodai tevékenység				10								10						10	10				0	10

	Szállodaipar piaca				6							6					6	6					6			
	Magyar és nemzetközi gasztronómia								18		18					18	21					6	21			
	Magyarország borvidékei								13		13					13	15					6	15			
11715-16 Kommunikáció a turizmusban	Üzleti protokoll	fő szakképesítés	0	36	0	72		0	0		0	0	108	0	108	0	0	108	0	108		0	0	108		
	Kommunikáció gyakorlata			13							13					13			13				6	13		
	Protokoll és etikett			23							23					23			23				6	23		
	Protokollrendezvények, vendégfogadás					20					20					20			20				6	20		
	Nemzetközi protokoll					20					20					20			20				6	20		
	Interperszonális kommunikáció fajtái				16					16			16					16				6	16			
	Üzleti kapcsolatok				16					16			16					16				6	16			
	Szakmai idegen nyelv	fő szakképesítés	72	0	72	0		72	0		62	0	278			0	278	93	0	371	288	0		93	0	381
	Társalgás, információ közvetítés idegen nyelven		72		36			72			62		242					93		335	252			93	6	345
Tárgyalástechnikák, üzleti levelezés				36						36			36					36	36				6	36		
11716-16 Gazdasági folyamatok a turizmusban	Turizmus rendszere	fő szakképesítés	36	0	36	0		0	0		0	0	72	0	72	0	0	72	72	0		0	0	72		
	Gazdaság rendszere		16							16			16					16	16					6	16	
	Turizmus elmélete		20							20			20					20	20					6	20	
	Turizmus rendszere				36					36			36					36	36					6	36	
	Marketing	fő szakképesítés	0	0	0	72		0	0		0	31	103	0	103	0	0	103	0	108		0	0	108		
	Marketing alapjai					18					18					18			18					6	18	
	Marketingkommunikáció gyakorlata					18					18					18			18					6	18	
	Fizetési tranzakciók					18					18					18			18					6	18	
	Ügyviteli folyamat					18					18					18			18					6	18	
Marketing a turizmus gyakorlatában											31	31					31		36					6	36	

1117710 Infokommunikációs technológia a	IKT a turizmusban	fő szakképesítés	0	36	0	36		0	0		0	0	72	0	72	0	0	72	0	72		0	0	72
	Információ-technológia alkalmazása			16									16					16		16			0	16
	Web lapok használata, készítése			20									20					20		20			0	20
	Digitális technológia alkalmazása					36							36					36		36			0	36
10064-16 Turisztikai termékínálat	Utazásszervezés	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	171	0	170,5	0	0		171	0	170,5
	Utaztatási árualap előállítás												0			77,5		77,5				77,5	0	77,5
	Utaztatási árualap értékesítése												0			31		31				31	0	31
	Európa fő turisztikai vonzerői												0			31		31				31	0	31
	Európán kívüli területek turizmusa												0			31		31				31	0	31
	Turisztikai árualap	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	248	248	0	0		0	248	248
	Az értékesítés folyamata, dokumentációi												0				155	155					155	155
	Gazdasági számítások												0				93	93					93	93
10065-16 Turisztikai vállalkozások	Vállalkozási alapismeretek	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	31	0	31	0	0		31	0	31
	Vállalkozások működtetése												0			21		21				21	0	21
	Vállalkozások dokumentációja												0			10		10				10	0	10
	Turisztikai üzletágak	fő szakképesítés	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	341	341	0	0		0	341	341
	Utazásszervezés üzletágai												0				217	217					217	217
	Rendezvényszervezés												0				124	124					124	124

11300-12 Szállodai adminisztráció	Szállodai adminisztráció	52-812-01 Szállodai recepció	0	0	0	0		0	36		0	62	98	98	0	0	0	98	0	0		0	0	0
	Gazdasági számítások								36				36					36					0	0
	Szállodai informatika											15	0					0					0	0
	Szállodai ügyvitel											16	0					0					0	0
	Üzleti levelezés idegen nyelven											31	0					0					0	0
11301-12 Szállodai kommunikáció	Szállodai kommunikáció	52-812-01 Szállodai recepció	0	0	0	0		0	36		0	0	36	36	0	0	0	36	0	0		0	0	0
	Vendégkapcsolatok								18				18					18					0	0
	Szállodai marketing								18				18					18					0	0
11302-12 Szállodai tevékenységek	Szállodai tevékenységek	52-812-01 Szállodai recepció	0	0	0	0		0	108		0	93	201	201	0	0	0	201	0	0		0	0	0
	Szállodai ismeretek								18				18					18					0	0
	Vendégciklus I.								36				36					36					0	0
	Vendégciklus II.								36				36					36					0	0
	Vendégciklus III.											62	62					62					0	0
	Vendégciklus IV.											31	31					31					0	0
	Munkahelyi egészség és biztonság								18				18					18					0	0
11500-12 Munkahelyi egészség és biztonság	Munkahelyi egészség és biztonság	52-812-01 Szállodai recepció	0	0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
	Munkahelyi egészség és biztonság								0				0					0					0	0
Ágazati szakmai kompetenciák erősítése		helyi tanterv szerint	0	0	0	0							118	118	0	0	0	118	0	0		0	0	0

3. számú táblázat

A nem a főszakképesítéshez kapcsolódó óraszámok megoszlása:

52-812-01 Szállodai recepció	335 óra
helyi tanterv szerint	118 óra

Jelmagyarázat: e/elmélet; gy/gyakorlat; ögy/összefüggő szakmai gyakorlat

A szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény 8.§ (5) bekezdésének megfelelően a táblázatban a nappali rendszerű oktatásra meghatározott tanulói éves kötelező szakmai elméleti és gyakorlati óraszám legalább 90%-a felosztásra került.

A szakmai és vizsgakövetelményben a szakképesítésre meghatározott elmélet/gyakorlat arányának a teljes képzési idő során kell teljesülnie.

A tantárgyakra meghatározott időkeret kötelező érvényű, a témakörökre kialakított óraszám pedig ajánlás.

A

11499-12 azonosító számú

Foglalkoztatás II.

megnevezésű

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11499-12 azonosító számú Foglalkoztatás II. megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Foglalkoztatás II.
FELADATOK	
Munkaviszonyt létesít	x
Alkalmazza a munkaerőpiaci technikákat	x
Feltérképezi a karrierlehetőségeket	x
Vállalkozást hoz létre és működtet	x
Motivációs levelet és önéletrajzot készít	x
Diákmunkát végez	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Munkavállaló jogai, munkavállaló kötelezettségei, munkavállaló felelőssége	x
Munkajogi alapok, foglalkoztatási formák	x
Speciális jogviszonyok (önkéntes munka, diákmunka)	x
Álláskeresési módszerek	x
Vállalkozások létrehozása és működtetése	x
Munkaügyi szervezetek	x
Munkavállaláshoz szükséges iratok	x
Munkaviszony létrejötte	x
A munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései	x
A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei	x
A munkaerőpiac sajátosságai (állásbörzék és pályaválasztási tanácsadás)	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Köznyelvi olvasott szöveg megértése	x
Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	x
Elemi szintű számítógép használat	x
Információforrások kezelése	x
Köznyelvi beszédképesség	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önfejlesztés	x
Szervezőképesség	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Kapcsolatteremtő készség	x
Határozottság	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Logikus gondolkodás	x
Információgyűjtés	x

1. Foglalkoztatás II. tantárgy

15 óra/15 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

1.1. A tantárgy tanításának célja

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

1.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

1.3. Témakörök

1.3.1. *Munkajogi alapismeretek*

Munkavállaló jogai (megfelelő körülmények közötti foglalkoztatás, bérfizetés, költségterítés, munkaszerződés-módosítás, szabadság), kötelezettségei (megjelenés, rendelkezésre állás, munkavégzés, magatartási szabályok, együttműködés, tájékoztatás), munkavállaló felelőssége (vétkesen okozott kárért való felelősség, megőrzési felelősség, munkavállalói biztosíték)

Munkajogi alapok: felek a munkajogviszonyban, munkaviszony létesítése, munkakör, munkaszerződés módosítása, megszűnése, megszüntetése, felmondás, végkielégítés, munkaidő, pihenőidők, szabadság

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

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

Speciális jogviszonyok: önfoglalkoztatás, őstermelői jogviszony, háztartási munka, iskolaszövetkezet keretében végzett diákmunka, önkéntes munka

1.3.2. *Munkaviszony létesítése*

Munkaviszony létrejötte, fajtái: munkaszerződés, teljes- és részmunkaidő, határozott és határozatlan munkaviszony, minimálbér és garantált bérminimum, képviselői szabályai, elállás szabályai, próbaidő.

Munkavállaláshoz szükséges iratok, munkaviszony megszűnésekor a munkáltató által kiadandó dokumentumok.

Munkaviszony adózási, biztosítási, egészség- és nyugdíjbiztosítási összefüggései: munkaadó járulékfizetési kötelezettségei, munkavállaló adó- és járulékfizetési kötelezettségei, biztosítottként egészségbiztosítási ellátások fajtái (pénzbeli és természetbeli), nyugdíj és munkaviszony.

1.3.3. *Álláskeresés*

Karrierlehetőségek feltérképezése: önismeret, reális célkitűzések, helyi munkaerőpiac ismerete, mobilitás szerepe, képzések szerepe, foglalkoztatási támogatások ismerete.

Motivációs levél és önéletrajz készítése: fontossága, formai és tartalmi kritériumai, szakmai önéletrajz fajtái: hagyományos, Europass, amerikai típusú, önéletrajzban szereplő email cím és fénykép megválasztása, motivációs levél felépítése.

Álláskeresői módszerek: újsághirdetés, internetes álláskereső oldalak, személyes kapcsolatok, kapcsolati hálózat fontossága, EURES (Európai Foglalkoztatási Szolgálat az Európai Unióban történő álláskeresőben), munkaügyi szervezet segítségével történő álláskereső, cégek adatbázisába történő jelentkezés, közösségi portálok szerepe.

Munkaerőpiaci technikák alkalmazása: Foglalkozási Információs Tanácsadó (FIT), Foglalkoztatási Információs Pontok (FIP), Nemzeti Pályaorientációs Portál (NPP).

Állásinterjú: felkészülés, megjelenés, szereplés az állásinterjún, testbeszéd szerepe.

1.3.4. Munkanélküliség

A munkanélküli (álláskereső) jogai, kötelezettségei és lehetőségei: álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel; a munkaügyi szervezettel történő együttműködési kötelezettség főbb kritériumai; együttműködési kötelezettség megszegésének szankciói; nyilvántartás szünetelése, nyilvántartásból való törlés; munkaügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások, kiemelten a munkaközvetítés.

Álláskeresői ellátások („passzív eszközök”): álláskeresői járadék és nyugdíj előtti álláskeresői segély. Utazási költségtérítés.

Foglalkoztatást helyettesítő támogatás.

Közfoglalkoztatás: közfoglalkoztatás célja, közfoglalkoztatás célcsoportja, közfoglalkoztatás főbb szabályai

Munkaügyi szervezet: Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ) szervezetrendszerének felépítése (a foglalkoztatáspolitikáért felelős miniszter, a kormányhivatal, a járási hivatal feladatai).

Az álláskereső részére nyújtott támogatások („aktív eszközök”): önfoglalkoztatás támogatása, foglalkoztatást elősegítő támogatások (képzések, beralapú támogatások, mobilitási támogatások).

Vállalkozások létrehozása és működtetése: társas vállalkozási formák, egyéni vállalkozás, mezőgazdasági őstermelő, nyilvántartásba vétel, működés, vállalkozás megszűnésének, megszüntetésének szabályai.

A munkaerőpiac sajátosságai, NFSZ szolgáltatásai: pályaválasztási tanácsadás, munka- és pályatanácsadás, álláskeresői tanácsadás, álláskereső klub, pszichológiai tanácsadás.

1.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

1.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11498-12 azonosító számú

Foglalkoztatás I.

(érettségire épülő képzések esetén)

megnevezésű

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11498-12 azonosító számú Foglalkoztatás I. (érettségire épülő képzések esetén) megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Foglalkoztatás I.
FELADATOK	
Idegen nyelven:	
bemutatkozik (személyes és szakmai vonatkozással)	x
alapadatokat tartalmazó formanyomtatványt kitölt	x
szakmai önéletrajzot és motivációs levelet ír	x
állásinterjún részt vesz	x
munkakörülményekről, karrier lehetőségekről tájékozódik	x
idegen nyelvű szakmai irányítás, együttműködés melletti munkát végez	x
munkával, szabadidővel kapcsolatos kifejezések megértése, használata	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Idegen nyelven:	
szakmai önéletrajz és motivációs levél tartalma, felépítése	x
egy szakmai állásinterjú lehetséges kérdései, illetve válaszai	x
közvetlen szakmájára vonatkozó gyakran használt egyszerű szavak, szókapcsolatok	x
a munkakör alapkifejezései	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Egyszerű formanyomtatványok kitöltése idegen nyelven	x
Szakmai állásinterjún elhangzó idegen nyelven feltett kérdések megértése, illetve azokra való reagálás értelmező, összetett mondatokban	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Nyelvi magabiztosság	x
Kapcsolatteremtő készség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Információgyűjtés	x
Analitikus gondolkodás	x
Deduktív gondolkodás	x

2. Foglalkoztatás I. tantárgy

62 óra/62 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

2.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók alkalmasak legyenek egy idegen nyelvű állásinterjún eredményesen és hatékonyan részt venni.

Ehhez kapcsolódóan tudjanak idegen nyelven személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni, a munkavállaláshoz kapcsolódóan pedig egy egyszerű formanyomtatványt kitölteni.

Cél, hogy a rendelkezésre álló 64 tanóra egység keretén belül egyrészt egy nyelvtani rendszerezés történjen meg a legalapvetőbb igeidők, segédigék, illetve az állásinterjúhoz kapcsolódóan a legalapvetőbb mondatszerkesztési eljárások elsajátítása révén. Majd erre építve történjen meg az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés és az induktív nyelvtanulási készségfejlesztés 6 alapvető, a mindennapi élethez kapcsolódó társalgási témakörön keresztül. Végül ezekre az ismertekre alapozva valósuljon meg a szakmájához kapcsolódó idegen nyelvi kompetenciafejlesztés.

2.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

Idegen nyelvek

2.3. Témakörök

2.3.1. *Nyelvtani rendszerezés 1*

A 8 órás nyelvtani rendszerezés alatt a tanulók a legalapvetőbb igeidőket átismétlik, illetve begyakorolják azokat, hogy munkavállaláshoz kapcsolódóan, hogy az állásinterjú során ne okozzon gondot a múlt, illetve a jövőre vonatkozó kérdések megértése, illetve az azokra adandó válaszok megfogalmazása. Továbbá alkalmas lesz a tanuló arra, hogy egy szakmai állásinterjún elhangzott kérdésekre összetett mondatokban legyen képes reagálni, helyesen használva az igeidő egyeztetést.

Az igeidők helyes begyakorlása lehetővé teszi számára, hogy mint leendő munkavállaló képes legyen arra, hogy a munkaszerződésben megfogalmazott tartalmakat helyesen értelmezze, illetve a jövőbeli karrierlehetőségeket feltérképezze. A célként megfogalmazott idegen nyelvi magbízottság csak az igeidők helyes használata révén fog megvalósulni.

2.3.2. *Nyelvtani rendszerezés 2*

A 8 órás témakör során a tanuló a kérdésszerkesztés, a jelen, jövő és múlt idejű feltételes mód, illetve a módbeli segédigék (lehetőséget, kötelességet, szükségességet, tiltást kifejező) használatát eleveníti fel, amely révén idegen nyelven sokkal egzaktabb módon tud bemutatkozni szakmai és személyes vonatkozásban egyaránt. A segédigék jelentéstartalmának precíz és pontos ismerete alapján alkalmas lesz arra, hogy tudjon tájékozódni a munkahelyi és szabadidő lehetőségekről. Precízen meg tudja majd fogalmazni az állásinterjún idegen nyelven feltett kérdésekre a választ kihasználva a segédigék által biztosított nyelvi precizitás adta kereteket. A kérdésfeltevés alapvető szabályainak elsajátítása révén alkalmassá válik a tanuló arra, hogy egy munkahelyi állásinterjún megértse a feltett kérdéseket, illetve esetlegesen ő maga is tisztázó kérdéseket tudjon feltenni a munkahelyi meghallgatás során. A szórend, a prepozíciók és a kötőszavak pontos használatának elsajátításával

olyan egyszerű mondszerkesztési eljárások birtokába jut, amely által alkalmassá válik arra, hogy az állásinterjún elhangzott kérdésekre relevánsan tudjon felelni, illetve képes legyen tájékozódni a munkakörülményekről és lehetőségekről.

2.3.3. Nyelvi készségfejlesztés

(Az induktív nyelvtanulási képesség és az idegen nyelvi asszociatív memória fejlesztése fonetikai készségfejlesztéssel kiegészítve)

A 23 órás nyelvi készségfejlesztő blokk során a tanuló rendszerezi az idegen nyelvi alapszókincshez kapcsolódó ismereteit. E szókincset alapul véve valósul meg az induktív nyelvtanulási képességfejlesztés és az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés 6 alapvető társalgási témakör szavai, kifejezései keresztül. Az induktív nyelvtanulási képesség által egy adott idegen nyelv struktúráját meghatározó szabályok kikövetkeztetésére lesz alkalmas a tanuló. Ahhoz, hogy a tanuló koherensen lássa a nyelvet, és ennek szellemében tudjon idegen nyelven reagálni, feltétlenül szükséges ennek a képességnek a minél tudatosabb fejlesztése. Ehhez szorosan kapcsolódik az idegen nyelvi asszociatív memóriafejlesztés, ami az idegen nyelvű anyag megtanulásának képessége: képesség arra, hogy létrejöjjön a kapcsolat az ingerek (az anyanyelv szavai, kifejezései) és a válaszok (a cél nyelv szavai és kifejezései) között. Mind a két fejlesztés hétköznapi társalgási témakörök elsajátítása során valósul meg.

Az elsajátítandó témakörök:

- személyes bemutatkozás
- a munka világa
- napi tevékenységek, aktivitás
- lakás, ház
- utazás,
- étkezés

Ezen a témakörön keresztül valósul meg a fonetikai dekódolási képességfejlesztés is, amely során a cél nyelv legfontosabb fonetikai szabályaival ismerkedik meg a nyelvtanuló.

2.3.4. Munkavállalói szókincs

A 23 órás szakmai nyelvi készségfejlesztés csak a 39 órás 3 alapozó témakör elsajátítása után lehetséges. Cél, hogy a témakör végére a tanuló folyékonyan tudjon bemutatkozni kifejezetten szakmai vonatkozással. Képes lesz a munkalehetőségeket feltérképezni a cél nyelvi országban. Begyakorolja az alapadatokat tartalmazó formanyomtatvány kitöltését, illetve a szakmai önéletrajz és a motivációs levél megírásához szükséges rutint megszerzi. Elsajátítja azt a szakmai jellegű szókincset, ami alkalmassá teszi arra, hogy a munkalehetőségekről, munkakörülményekről tájékozódjon. A témakör tanulása során közvetlenül a szakmájára vonatkozó gyakran használt kifejezéseket sajátítja el. A munkaszerződések kulcskifejezéseinek elsajátítása és fordítása révén alkalmas lesz arra, hogy a leendő saját munkaszerződését, illetve munkaköri leírását lefordítsa és értelmezze.

2.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Az órák kb. 50%-a egyszerű tanteremben történjen, egy másik fele pedig számítógépes tanterem, hiszen az oktatás egy jelentős részben digitális tananyag által támogatott formában zajlik.

2.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11714-16 azonosító számú

**Turisztikai erőforrások
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11714-16 azonosító számú Turisztikai erőforrások megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Turizmus-földrajz	Kultúr- és vallástörténet	Vendégfogadás
FELADATOK			
Szakmai kapcsolatrendszert épít ki a különböző turisztikai szolgáltatókkal (szálloda, étterem, közlekedési vállalat, utazási iroda stb.)			x
Figyelemmel kíséri az aktuális turisztikai trendeket és az utazási szokások változásait	x	x	x
Tájékoztat a közlekedési lehetőségekről, gyakorlati tudnivalókról	x		
Információt nyújt a magyar világörökségi helyszínekről, szellemi, kulturális örökségelemezről, valamint a nemzeti (és kiemelt nemzeti) emlékhelyekről és a történelmi emlékhelyekről	x	x	
Programlehetőségekre hívja fel a figyelmet Magyarország természetvédelmi területein (nemzeti parkok, tájvédelmi körzetek stb.)	x		
Információt nyújt Magyarország művészeti és kultúrtörténeti értékeiről		x	
Tájékoztatót ad a Magyarországon jelenlévő vallási felekezetekről és a legfontosabb zarándokhelyekről		x	
Megismerteti a Hungarikumokkal és a Nemzeti Értéktár elemeivel	x	x	x
Népszerűsíti az egészségturisztikai helyszínek kínálatát	x		x
Fakultatív szabadidős programokat ajánl (kerékpáros, lovas, természetjáró stb.)	x		
Információt nyújt a szálláshelyek kínálatáról és szolgáltatási köréről			x
Vendégeit megismerteti a magyar és a nemzetközi gasztronómia jellegzetes ételeivel, italaival			x
Információkat nyújt a magyar utasok által kedvelt külföldi turisztikai desztinációkról	x		
SZAKMAI ISMERETEK			
Utazási motivációk, a turizmus fajtái, formái (szabadidős és hivatásturizmus)	x		
Nemzetközi és hazai turizmustrendek	x		
A szálláshelyek típusai, minősítési rendszere és azok jellegzetességei			x
Szállodai munkafolyamatok, tevékenységi körök			x
Magyarország turisztikai régiói	x		

Magyarország közlekedésföldrajza Világörökség, természeti, kulturális és szellemi világörökségek Világörökségi helyszínek, szellemi kulturális örökségelemek, valamint a nemzeti (és kiemelt nemzeti) emlékhelyek és a történelmi emlékhelyek	x		
Magyarország természetvédelmi területei, tájvédelmi körzetei és nemzeti parkjai	x		
Művészettörténeti stílusok Kultúr- és vallástörténeti értékek Magyarországon Kulturális rendezvények, fesztiválok		x	
Egészségturizmus	x		
Aktív turizmus	x		
Hungarikumok, Magyar Nemzeti Értéktár		x	x
Magyar és nemzetközi gasztronómia			x
Magyarország borvidékei és jellegzetes borai. Európa híres borvidékei, nemzetközi italkínálat			x
Európai és Európán kívüli célterületek turizmusföldrajza	x		
SZAKMAI KÉSZSÉGEK			
Szakmai olvasott szöveg megértése	x	x	x
Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség	x	x	x
Turisztikai statisztikák, diagramok olvasása, értelmezése			x
Turisztikai honlapok információtartalmának felhasználása	x	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK			
Elhivatottság, elkötelezettség	x	x	x
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x	x	x
Türelmesség	x	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK			
Visszacsatolási készség	x	x	x
Kapcsolatfenntartó készség			x
Kommunikációs rugalmasság			x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK			
Rendszerezőképesség	x	x	x
Ismeretek helyén való alkalmazása	x	x	x
Gyakorlatias feladatértelmezés	x	x	x

3. Turizmusföldrajz tantárgy

139 óra/144 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

3.1. A tantárgy tanításának célja

Tanításának célja, hogy a korábban szerzett ismeretanyagra támaszkodva és a vele párhuzamosan tanult ismeretekkel összekapcsolva gyarapítsa és bővítse a hallgatók általános és szakmai műveltségét, segítse elő a megszerzett ismeretek gyakorlati alkalmazását. Specifikus célkitűzés, hogy a tanulók általános képet nyerjenek a földrajz és a turizmus kapcsolatáról, megismerkedjenek azon régiók, kistérségek idegenforgalmi földrajzával, ahol, mint idegenforgalmi szakemberek fognak tevékenykedni, vendégeket fogadni és kísérni. Fontos, hogy a tanulók képesek legyenek a tananyaghoz kapcsolódó információs anyagok felkutatására, és azok rendszerezésére is

3.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

3.3. Témakörök

3.3.1. *Turizmusföldrajz fogalma*

Az idegenforgalmi földrajz fogalma, tárgya, kapcsolata más tudományágakkal A természetföldrajzi környezet (fekvés, domborzat, éghajlat, vízrajz, növény és állatvilág, egyéb adottságok) A gazdaságföldrajzi környezet hatása az idegenforgalomra (népesség, települések, ipar, mezőgazdaság, kereskedelem) Egyéb társadalmi adottságok szerepe (történelmi-, művészettörténeti emlékek, néprajzi sajátosságok, zenekultúra) Az idegenforgalmi adottságok csoportosítása: természeti, gazdasági-társadalmi, egyéb

3.3.2. *Magyarország általános idegenforgalmi-természeti adottságai*

Természeti adottságok: az ország fekvése, domborzati viszonyok, vízrajz, gyógy- és termálvizek, éghajlat, növényzet és állatvilág, egyéb természeti adottságok (nemzeti parkok, természetvédelmi területek, arborétumok, barlangok stb.)

3.3.3. *A közlekedés szerepe az idegenforgalomban*

A magyarországi közlekedés főbb jellemzői. A közlekedéshálózat jellemzői, közlekedési ágak szerepe az idegenforgalomban, fontosabb hazai és hazánkon átmenő nemzetközi közlekedési vonalak, határállomások

A közlekedés ágazatai: közúti-, vasúti- és légi- és víziközlekedés, illetve ezek speciális lehetőségei az idegenforgalomban

3.3.4. *Topográfiai gyakorlat*

Magyarország domborzata, vízrajza, közúthálózata, idegenforgalmilag kiemelkedő települései

3.3.5. *Magyarország kulturális, történelmi és egyéb adottságai*

Nemzeti kultúránk értékei: közgyűjtemények, múzeumok, könyvtárak, néprajzi-népművészeti rendezvények; országos rendezvények, fesztiválok; sportesemények...

3.3.6. *Magyarország világörökségei*

Természeti világörökség: Aggteleki- Karszt, Hortobágyi Nemzeti Park Kulturális világörökség: Budapest Duna-menti panorámája és az Andrássy út, Hollókői Ófalu, Pannonhalmi Bencés Főapátság, Pécsi Ókeresztény Sírkamrák Kulturtáj: Fertő-Hanság Nemzeti Park, Tokaji Borvidék Szellemi világörökség: Mohácsi busójárás, Mátyás Corvinák

3.3.7. Magyarország régióinak turizmusföldrajzi adottságai

Régiók általános bemutatása, fő turisztikai terméktípusaik:

Budapest idegenforgalmi adottságai

A Nyugat-Dunántúl turisztikai adottságai

A Balaton és környékének turisztikai adottságai

A Dél-Dunántúl és Dél-Nyugat-Dunántúl (Őrség, Göcsej) idegenforgalmi adottságai

A Duna-kanyar idegenforgalmi adottságai

Észak-Magyarország: Nógrád és Heves megye idegenforgalmi adottságai. Borsod-Abaúj-Zemplén megye történelmi emlékei, kulturális adottságai. A tokaji borvidék.

A Duna-Tisza köze. Dél-Alföld idegenforgalmi adottságai. A Közép-Tisza vidék.

Hortobágy és Debrecen. Felső-Tisza vidék idegenforgalmi látnivalói

3.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

3.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

4. Kultúr- és vallástörténet tantárgy

103 óra/108 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

4.1. A tantárgy tanításának célja

A tantárgy a Föld népességének vallási hovatartozásával, a különböző térségek, országok vallási viszonyaival, továbbá a természeti-társadalmi jelenségek és a vallások kölcsönös kapcsolataival, térségi problémáival foglalkozik. Célja megismertetni a tanulókkal azokat a helyszíneket a világban és Magyarországon, amelyek a vallások központjai, zarándokhelyei. A tantárgy másik részének alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák a művészeti korszakokra jellemző ismereteket, azok jellemzőit az építészet, festészet, szobrászat és képzőművészet egyéb területén.

4.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

4.3. Témakörök

4.3.1. Művészettörténeti stílusok

Művészettörténeti stílusok megjelenési formái az építészetben, képzőművészetben:

- Óskori művészet
- Ókori keleti művészet
- Az antik korok művészete: görög, római
- Románkori művészet

- A gótika jellegzetességei
- A reneszánsz kor
- Barokk művészet
- Klasszicista művészet
- Szecesszió művészete
- Romantikus művészet
- Modern művészet

4.3.2. Műalkotások elemzése

Egyes művészettörténeti korszakokhoz tartozó műalkotások elemzése

4.3.3. Világvallások

A vallásos hit eredete, a vallások kialakulása és csoportosítása

A világvallások térben és időben

- brahmanizmus vagy hinduizmus
- buddhizmus
- kínai univerzizmus
- kereszténység
- iszlám

A világvallásokhoz kapcsolódó legfontosabb központok, zarándokhelyek
Egyházak és vallások a mai Magyarországon

4.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

4.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

5. Vendégfogadás tantárgy

103 óra/108 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

5.1. A tantárgy tanításának célja

A Vendégfogadás tantárgy alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák a vendéglátással kapcsolatos alapfogalmakat, a vendéglátás üzlethálózatát és a vendéglátó tevékenységet. Legyenek tisztában a vendéglátás tárgyi és személyi feltételeivel. Ismerjék a vendéglátás fejlődésének szakaszait, a szakjelleg szerinti csoportosítását és az üzlettípusok jellemzőit. Igazodjanak el a vendéglátás piaci kínálatában. Továbbá fontos, hogy a tanulók betekintést nyerjenek az ételek-italok elkészítésének, szervírozásának és fogyasztásának tudományába. Ismerjék a különböző nemzetek étkezési kultúráját és étkezési szokásait. Legyenek tisztában és alkalmazzák az étkezésre vonatkozó vallási előírásokat, és a menüsor összeállításának ismérveit. Ismerjék meg Magyarország borvidékeit, borútjait. Biztonsággal igazodjanak el a magyarországi tájegységek kulináris sajátosságai között, ismerjék azok speciális jellegét. Ismerjék és ajánlják a hungarikumokat. A tantárgy szálláshelyismereti részében a tanulók megismerik a szálláshelyek típusait, azok jellegzetességeit és minősítési rendszerét. Legyenek tisztában a szállodai munkafolyamatokkal, tevékenységi körökkel, és a szállodai munkakörökkel. Ismerjék

meg a szálláshelyek tárgyi és személyi feltételrendszerét. Biztonsággal igazodjanak el a szállodaipar piacán és ismerjék a szállodapiaci trendeket.

5.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

5.3. Témakörök

5.3.1. *Vendéglátás alapjai*

A vendéglátás történeti kialakulása
Vendéglátás fogalma, feladatai és formái
Vendéglátás helye a nemzetgazdaságban

5.3.2. *Vendéglátás tevékenységi köre, tárgyi és személyi feltételei*

Árubeszerzés, raktározás, termelés, értékesítés, szolgáltatások
Vendéglátás tárgyi feltételei
Vendéglátás személyi feltételei
A vendéglátás dolgozóival szemben támasztott követelmények

5.3.3. *A vendéglátás üzlethálózata*

Üzlethálózat szakjelleg szerinti csoportosítása, fogalmak: üzlet, üzletkör, üzlettípus
Vendéglátó üzletkörök és azok jellemzői
Vendéglátó üzlettípusok jellemzői
Hazai vendéglátás piacának jellemzői

5.3.4. *Étel-, italismeret*

Ételkészítés szerepe a táplálkozásban
Ételismeret, ételválaszték, konyhatechnológiai alapismeret
Étkezési szokások, terítékek, terítés szabályai
Felszolgálat szabályai
Italismeret

5.3.5. *Szállodaipar, szállodák*

Szálláshelyek fogalma
Szálláshely szolgáltatás jogszabályi háttere
Szálláshelyek fajtái, típusai, jellemzői
Szálláshelyek minősítési rendszere
Szálláshelyek tárgyi és személyi feltételei, szállodai munkakörök

5.3.6. *Szállodai tevékenység*

Szállodai üzemelés területei
Szálláshelyek szolgáltatásai
Környezetvédelem a szállodaiparban

5.3.7. *Szállodaipar piaca*

A szállodapiac keresleti trendjei

5.3.8. *Magyar és nemzetközi gasztronómia*

Magyar konyha. Kulináris sajátosságok Magyarországon
Hungarikumok, Nemzeti Értéktár

Ünnepekhez kapcsolódó étkezési szokások
Gasztronómiai rendezvények, fesztiválok
Nemzetek konyhái és étkezési szokásai, nemzeti kulináris sajátosságok
Vallási étkezési előírások
Aktuális gasztronómiai trendek

5.3.9. *Magyarország borvidékei*

Magyarország borvidékei, jellemzői. Magyar borutak, borturizmus
Európa híres borvidékei

5.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem. Szaktanterem. Tanműhely. Számítógépes terem

5.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11715-16 azonosító számú

**Kommunikáció a turizmusban
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11715-16 azonosító számú Kommunikáció a turizmusban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Üzleti protokoll	Szakmai idegen nyelv
FELADATOK		
A protokoll szabályai szerint magyarul és idegen nyelven kommunikál	x	x
Üzleti kapcsolatokat teremt hivatalos partnerekkel, vendégekkel	x	x
Tárgyalási technikákat alkalmaz	x	x
Hivatalos leveleket készít (pl. rendezvényekkel kapcsolatos tájékoztatások, megbízások, önéletrajz, motivációs levél) magyar és idegen nyelven	x	x
Infokommunikációs eszközöket kezel (pl. telefon- és videokonferencia)	x	x
Konfliktusokat kezel	x	
Alkalmazza a protokollszabályokat. Alkalmazza a különböző kultúrák érintkezési formáit	x	x
Használja a kapcsolódó szakterületek szakmai nyelvét (gasztronómia, szállodai értékesítés, turizmus, stb.)	x	x
SZAKMAI ISMERETEK		
Társalgás, információközvetítés magyar és idegen nyelven. Interperszonális kommunikáció		x
Üzleti kommunikáció. Tárgyalástechnika Üzleti levelezés magyar és idegen nyelven	x	x
Infokommunikációs eszközök	x	
Prezentációs technikák. Nyilvánosság előtt történő szereplés, moderátori feladatok	x	x
Protokoll- és etikett szabályok ismerete Protokollrendezvények ismerete	x	x
Kultúrközi kommunikáció	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Kommunikációs készség	x	x
Szervezőkészség	x	
Szakmai nyelv használata	x	x
Szakmai nyelvű íráskészség	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Külső megjelenés	x	
Felelősségtudat	x	
Önállóság	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Prezentációs készség	x	x
Meggyőzőkészség	x	

Konfliktusmegoldó képesség	x	
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Áttekintő képesség	x	x
Kreativitás, ötletgazdagság	x	
Helyzetfelismerés	x	

6. Üzleti protokoll tantárgy

108 óra/108 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

6.1. A tantárgy tanításának célja

Az Üzleti protokoll oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák az etikett, illem, protokoll szabályait a kommunikáción különböző területén. Kellő magabiztossággal és udvariassággal tudjanak kapcsolatot teremteni, kommunikálni a vendégekkel és a potenciális ügyfelekkel szóban és írásban. Biztonsággal igazodjanak el a különböző kultúrák érintkezési formái között. Alkalmazzák a vendégfogadás és rendezvények protokollját. A tantárgy kommunikációs részének alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák és alkalmazzák a különböző tárgyalási technikákat. Ismerjék az üzleti kapcsolat építésének módszereit és a kapcsolattartás eszközeit. Legyenek képesek önállóan különböző hivatalos leveleket készíteni és ehhez kapcsolódóan felhasználói szinten kezelni az infokommunikációs eszközöket.

6.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

6.3. Témakörök

6.3.1. *Kommunikáció gyakorlata*

Kommunikáció fogalma, fajtái és folyamata

A kommunikáció funkciói

A kommunikáció alapformái

Információ fejlődése a hatására

6.3.2. *Protokoll és etikett*

Viselkedéskultúra jelentősége, erkölcs társadalmi szerepe

Jogrendszer, erkölcs, illemszabály, etikett, protokoll fogalmi tisztázása

Egyes korok, társadalmak illemszabályai

Nyelvi illemtan, üdvözlés, bemutatkozás, bemutatás

Illemtan a kommunikáció különböző területén. Illemtani kulturáltságot meghatározó tényezők

Viselkedés nyilvánosság előtt

Öltözködés, ajándékozás illemtana

6.3.3. *Protokollrendezvények, vendégfogadás*

Vendégfogadás viselkedési szabályai

Rendezvények protokollja

Étkezési kultúra

Protokollrendezvények

Vendégfogadás rendezvényeken

V.I.P. vendégek fogadása

6.3.4. Nemzetközi protokoll

Különböző kultúrák, nemzetek érintkezési formái

6.3.5. Interperszonális kommunikáció fajtái

Tárgyalási technikák

Kapcsolattartás különböző partnerekkel

Hivatalos levelezés magyar és idegen nyelven

Konfliktuskezelés

6.3.6. Üzleti kapcsolatok

Üzleti kapcsolat építésének módszerei

Az üzleti tárgyalásokon való megjelenés

Infokommunikációs eszközök használata

6.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem. Taniroda. Számítógépes terem. Szaktanterem

6.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

7. Szakmai idegennyelv tantárgy

371 óra/381 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

7.1. A tantárgy tanításának célja

A Szakmai idegen nyelv oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák szakterületük szakmai nyelvezetét. Ezen szakmai nyelven legyenek képesek levelezést lebonyolítani, valamint bármilyen szintű kommunikációt folytatni. Biztonsággal használják a protokolláris érintkezés szabályait idegen nyelven is.

7.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül

7.3. Témakörök

7.3.1. Társalgás, információ közvetítés idegen nyelven

Turisztikai szakterületek szakmai nyelve

Gasztronómiai szakmai nyelv

Szállodai szakmai nyelv

Közlekedési szakmai nyelv

Utazási irodák szakmai nyelve

Speciális területek: egészségturizmus, kultúra és örökség, sport, stb.

7.3.2. Tárgyalástechnikák, üzleti levelezés

Tárgyalási technikák, tárgyaláson használt szakmai nyelvezet, nemzeti sajátosságok

Üzleti levelezés szakmai nyelve

Levelezés idegen nyelven
Hivatalos kapcsolattartás idegen nyelven

7.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem. Számítógépes terem internetkapcsolattal. Nyelvi labor

7.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11716-16 azonosító számú

**Gazdasági folyamatok a turizmusban
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11716-16 azonosító számú Gazdasági folyamatok a turizmusban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Turizmus rendszere	Marketing
FELADATOK		
Eligazodik a turizmus rendszerében	x	
Tájékoztat a közlekedési lehetőségekről, gyakorlati tudnivalókról	x	
Eligazodik a turizmus intézményrendszerében, figyelemmel kíséri a turizmust érintő jogszabályi változásokat	x	
Értelmezi a turisztikai piac alapvető kategóriáit és azok jellemzőit	x	x
Figyelemmel kíséri a turisztikai trendeket és az utazási szokások változásait	x	x
Alakítja a turisztikai termékkínálatot	x	x
Ügyviteli munkát végez. Iratkezeléssel kapcsolatos feladatokat lát el	x	
Hivatalos levelet készít (árajánlat, árkerés, tájékoztató levél, szerződések, megállapodások stb.) hagyományos és digitális formában	x	x
Készpénzforgalmi tevékenységet végez. Közöséges banki műveleteket végez, szigorú számadású nyomtatványokat kezel és irattáraz		x
Bizonylatokat, formanyomtatványokat tölt ki		x
Adatszolgáltatást, adatellenőrzést végez, gondoskodik az adatok biztonságos kezeléséről. Adatállományból egyszerűbb jelentést készít		x
Irodatechnikai berendezéseket kezel (fax, telefon, nyomtató, szkennel, lamináló stb.)		x
Elszámolást, elszámoltatást végez		x
Ismeri és alkalmazza a vállalkozás jogkövető működése érdekében a fogyasztóvédelmi előírásokat	x	x
Ismeri és alkalmazza a marketing mix elemeit. Marketing tervet készít. Marketingkommunikációs eszközöket alkalmaz		x
SZAKMAI ISMERETEK		
A turizmus rendszere. Turisztikai infra- és szuprastruktúra	x	
A turizmus fajtái, formái	x	
Turisztikai termék, utazási motivációk	x	x
A turisztikai piac szereplői, a turizmus intézményrendszere	x	x
Nemzetközi és hazai turizmustrendek	x	x
Ügyviteli folyamatok, ügyviteli rend, ügyviteli bizonylatok, hivatalos levelezés		x

Elszámolás, elszámoltatás. A készpénz, készpénzkímélő és a készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai		x
Statisztikai mutatók, statisztikai adatok elemzése		x
Irodai munkát segítő szoftverek, eszközök		x
A gazdálkodás fogalma, folyamata	x	x
A képzéshez illeszkedő hazai és európai uniós fogyasztóvédelmi előírások	x	x
A marketing fejlődése, fogyasztói magatartás. Piackutatás. A marketingmix elemei, eszközei		x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédkészség, szövegértés	x	x
Piacorientált szemlélet	x	x
Turisztikai statisztikák, diagramok értelmezése. Turisztikai piac helyzetének elemzése	x	x
Irodai szoftverek, irodatechnikai berendezések használata		x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x	x
Szervezőkészség		x
Precizitás, pontosság	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kezdeményezőkézség		x
Motiváló készség		x
Udvariasság	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Rendszerező képesség	x	x
Kreativitás, ötletgazdagság		x
Következtetési képesség	x	x

8. Turizmus rendszere tantárgy

72 óra/72 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

8.1. A tantárgy tanításának célja

A turizmus rendszere tantárgy oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók a gazdasági folyamatokon keresztül megismerjék a turizmus rendszerének összefüggéseit. Elsajátítsák a turizmus alapfogalmait, formáit és az utazási szokások változásait. Ismerjék a turizmus intézményrendszerét, kövessék a turisztikai piac trendjeit, tendenciáit. Legyenek tisztában az ország turisztikai termékkínálatával és turisztikai fejlesztési lehetőségeivel.

8.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

8.3. Témakörök

8.3.1. Gazdaság rendszere

Gazdasághoz kapcsolódó alapfogalmak, szükséglet és gazdaság összefüggése
Gazdasági javak

Gazdaság szereplői, gazdasági ágazatok

8.3.2. *Turizmus elmélete*

Turizmus kialakulása, története

Turizmushoz kapcsolódó fogalmak

Utazási szokások, motivációk

Turizmus gazdasági és társadalmi hatása, jelentősége

8.3.3. *Turizmus rendszere*

Turizmus rendszere, annak elemei

Kereslet, kínálat

Turisztikai termék

Turisztikai fogadóképesség

Turizmus formái

Turizmus intézmény és kapcsolatrendszere

Hazai turizmus helyzete. Turisztikai trendek, tendenciák.

Fenntarthatóság

Fogyasztóvédelem

8.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

8.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

9. Marketing tantárgy

103 óra/108 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

9.1. A tantárgy tanításának célja

A Marketing gyakorlat tantárgy oktatásának célja, hogy közvetítse és rendszerezze azokat az ismereteket, amelyek segítségével a tanulók képesek a marketing gazdasági szerepének, helyzetének meghatározására. Ismertesse meg a tanulókkal a marketing feladatait, eszközeit, helyét és célját a vállalkozás piaci működése során. Tudatosítsa a tanulóknál a marketing szerepét. A tanulók ismerjék meg a marketing jelentőségét, történeti kialakulását, a kereskedelmi marketing lényegét, eszközeit. A tanulók legyenek képesek a marketingkommunikáció eszközrendszerének alkalmazására. A tanulók ismerjék meg az imázs és vállalati arculat lényegét, kialakításának fontosságát, tartalmi és formai elemét. Az ügyvitel oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék a turisztikai szektorban az ügyviteli folyamatokat, átlássák azokat, tisztában legyenek az ügyviteli renddel és annak fontosságával. Legyenek képesek adatgyűjtési, adatszolgáltatási és adatellenőrzési feladatok önálló elvégzésére, a különböző adatállományokból egyszerűbb beszámolók elkészítésére. Sajátítsák el a biztonságos irat és adatkezelés jellemzőit, az irodatechnikai berendezések kezelését. Legyenek képesek banki és készpénzes tranzakciók bonyolítására.

9.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

9.3. Témakörök

9.3.1. *Marketing alapjai*

Marketing fogalma, történeti kialakulása, fejlődési korszakok
Piac, célpiaci marketing, szegmentáció
Fogyasztói magatartás vizsgálata
Marketingkutatás gyakorlata
Marketing eszköztár, Marketing-Mix (7 P)
Termékpolitikai döntések
Árpolitikai döntések
Elosztási politika, elosztás

9.3.2. *Marketingkommunikáció gyakorlata*

Marketingkommunikáció kialakítása, alkalmazása. Reklám. PR. Sales Promotion.
Personal Selling

9.3.3. *Fizetési tranzakciók*

Pénznemek, valuta, deviza
Árfolyamok alkalmazása
Készpénzforgalmi tevékenység
Pénzügyi tranzakciók, fajtái, bizonylatai

9.3.4. *Ügyviteli folyamat*

Ügyviteli folyamat. Ügyviteli rend kialakítása, szerepe
Ügyviteli bizonylatok fajtái, felhasználásuk
Készletkezelés
Irodatechnikai eszközök alkalmazása

9.3.5. *Marketing a turizmus gyakorlatában*

Szolgáltatásmarketing
Desztinációs marketing
Marketingtervezés
Országimázs, nemzeti marketing

9.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Szaktanterem. Számítógépes terem internetkapcsolattal. Taniroda

9.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11717-16 azonosító számú

**Infokommunikációs technológia a turizmusban
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11717-16 azonosító számú Infokommunikációs technológia a turizmusban megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	IKT a turizmusban
FELADATOK	
Ügyviteli munkát végez informatikai programok használatával. Szöveges dokumentumokat és egyszerű táblázatokat készít. Adatállományból jelentést készít	x
Szóróanyagot, programismertetőt tervez és állít össze	x
Digitális, elektronikai technológiát alkalmaz	x
Online eszközöket, felületeket ismer és használ. Ügyfélszolgálati web alapú felületeket használ. Web alapú szoftvereket kezel	x
SZAKMAI ISMERETEK	
Irodai munkát, szakmai tevékenységet segítő szoftverek	x
Internet alapú források, adatállományok	x
Digitális technológia	x
Web alapú szoftverek	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Elektronikus adatállomány kezelése, értelmezése	x
Digitális technológia felhasználása	x
Szoftverek ismerete, használata	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Fejlődőképesség, önfejlesztés	x
Önállóság	x
Precizitás	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Közérthetőség	x
Nyelvhelyesség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Rendszerekben való gondolkodás	x
Kreativitás, ötletgazdagság	x
Ismeretek helyén való alkalmazása	x

10. IKT a turizmusban tantárgy

72 óra/72 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

10.1. A tantárgy tanításának célja

Az IKT a turizmusban oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók a közoktatásban megszerzett számítástechnikai tudásukra építve megismerjék a turisztikai ügyviteli munkafolyamatokhoz kapcsolódó informatikai programokat, és önállóan dönteni tudjanak azok aktuális használatáról. Legyenek képesek adatállományokat kezelni, kimutatásokat készíteni, web-alapú szoftvereket használni.

10.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

10.3. Témakörök

10.3.1. Információ-technológia alkalmazása

Adatbáziskezelés, táblázatkezelés, szövegszerkesztés
Internetes foglалások típusai, fajtái
Helyfoglalási rendszerek használata (globális, szállodai, stb.)
WINDOWS, LINUX alkalmazása

10.3.2. Weblapok használata, készítése

Grafika alapjai
Prezentációkészítés
Weblap készítésének alapjai, készítése
Közösségi portálok helye, szerepe a turizmusban
Internetes etika

10.3.3. Digitális technológia alkalmazása

Multimédiás rendszerek
Navigációs rendszerek
Mobil technológia
Cloud Computing
Social networks
Internet, mint marketingeszköz
Digitalizált vendégfogadás

10.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Számítógépes terem

10.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

10064-16 azonosító számú

**Turisztikai termékkínálat
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10064-16 azonosító számú Turisztikai termékkínálat megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Utazás- szervezés	Turisztikai árualap
FELADATOK		
Ismeri az utazásszervezés, utazásközvetítés jogszabályi háttérét	x	x
A turisztikai piacon kereslet- és kínálat elemzést végez	x	x
A turisztikai piac sajátosságainak ismeretében programokat kínál, utazási csomagot állít össze	x	x
Kalkulációt készít, árat képez a magyarországi árualap értékesítéséhez	x	x
Forgatókönyvet készít	x	x
Megrendeléseket és visszaigazolásokat készít	x	x
Üzletszerzői tevékenységet folytat	x	x
Partnerekkel kapcsolatot ápol és szerződéseket köt	x	x
Az utazásszervezéshez kapcsolódó kiegészítő tevékenységeket végez	x	x
Magyarországi szálláshelyek, programok értékesítésére belföldi katalógust készít		x
Utazási programokhoz kapcsolódó dokumentumokat készít, tölt ki és kezel (voucher, biztosítási kötvény, részvételi jegy stb.)		x
Utazásközvetítői tevékenységet végez		x
Az elszámoláshoz kapcsolódó gazdasági műveleteket végez	x	x
SZAKMAI ISMERETEK		
Az utazási ügynökség, utazási iroda, turisztikai szolgáltató iroda, utazásszervezés fogalomrendszere, jogszabályi háttére	x	x
Az utazásszervezés- és közvetítés folyamatai	x	x
A kereslet-kínálat felmérése, a piackutatás módszerei	x	x
A magyarországi partnerek tevékenységei, kapcsolódó jogszabályi háttér (pénzügyi jogszabályok, valutára, devizára vonatkozó előírások, menetjegykiadáshoz kapcsolódó előírások, stb.)		x
Kiutaztatási, beutaztatási árualap	x	x
Árualap beszerzésének módjai	x	x
Programcsomag összeállításának követelményei	x	x
A kalkulációkészítés, árképzés szabályai	x	x
Ajánlati levél, forgatókönyv, szerződések tartalmi és formai követelményei	x	x
Megrendelések és visszaigazolások tartalmi és formai követelményei	x	x
A kiegészítő tevékenységek és végzésük feltételei	x	x

Belföldi katalógus összeállításának szempontjai	x	x
Az értékesítési tevékenység területei, a nyilvántartási rendszer		x
A programokhoz kapcsolódó utazási dokumentumok kezelésének szabályai	x	x
Az utazásközvetítő tevékenység végzésének feltételei	x	x
Az elszámoláshoz kapcsolódó gazdasági műveletek jellemzői	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Önálló irodai adminisztráció	x	x
Az üzleti kommunikáció szabályainak alkalmazása, tárgyalástechnika	x	x
Piacorientált gondolkodás	x	x
Elemző gondolkodás, matematikai készség	x	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Szervezőkészség	x	x
Döntésképesség	x	x
Megbízhatóság	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kapcsolatteremtő, -fenntartó készség		x
Interperszonális rugalmasság	x	x
Meggyőzőkészség		x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Lényeglátás	x	x
Kreativitás, ötletgazdagság	x	x
Helyzetfelismerés	x	x

11. Utazásszervezés tantárgy

170,5 óra/170,5 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

11.1. A tantárgy tanításának célja

Az utazásszervezés elméleti oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók elsajátítsák az utazásszervezés sajátosságait, legyenek tisztában az utazásszervező és az utazásszervezés fogalmakkal, a 'tour operator' megnevezés hazai sajátosságaival. Az egymásra épülő szakmai követelménymodulokban elsajátított tudásanyag alkalmazásával tudjanak belföldi, beutaztatási és kiutaztatási árualapot összeállítani, szálláshelyet és menetjegyet foglalni, kalkulálni, ismerjék az utasbiztosítások fajtáit és tudjanak utasbiztosítást kötni. Naprakészen ismerjék az utazásszervezési munkában aktuálisan felhasználható eseményeket, kulturális rendezvényeket, programokat. Sajátítsák el mind a különféle árualapok, mind az utazási csomag rendszerezésének módját és dokumentációit. Ismerjék meg az utazásszervezésre és értékesítésre vonatkozó jogszabályokat és az utazási szerződés követelményeit. Ismerjék meg az árualap kiajánlási lehetőségeit, módszereit és szabályait. Munkájuk során alkalmazzák a szálláshelyek, programok és egyéb turisztikai termékek foglalási rendszereit. Ismerjék a turisztikai szolgáltatókkal kötendő szerződések típusait, formáit, felépítését és tartalmát. Tudjanak utazási dokumentumokat előállítani, továbbá ajánlatkéréseket, megrendeléseket és visszaigazolásokat készíteni, nyomtatványokat kitölteni és kezelni.

11.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

11.3. Témakörök

11.3.1. Utaztatási árualap előállítás

- Az utazásszervezés fejlődése, fogalma, jogszabályi háttere
- Az utazásszervezés fajtái, jellemzői
- Az utazásszervezés humán erőforrásai
- Az utazásszervezés folyamata, feltételei, jellegzetességei
- Tervezett utak típusai
- Csoportos és egyéni utak jellemzői
- Magyar piac alakulása
- Kereslet-kínálat elemzésének lehetőségei, vizsgálata, piackutatás
- Az árualap fajtái, beszerzésének lehetőségei, jellemzői (szállás, étkezés, közlekedés, programok, utasbiztosítás, stb.)
- Utazási csomag összeállításának szempontjai
- Az utazási csomagban szereplő szolgáltatások fajtái, kategóriái a célcsoportok alapján
- Belföldi árualap, belföldi árualap, Széchenyi Pihenőkártya, szakmai szervezetek
- Beutaztatási árualap
- Kiutaztatási árualap
- Garantált programok, fakultatív programok
- Szálláshelyek árképzésének lehetőségei, árkalkuláció
- Szállásfoglalási rendszerek
- Kiegészítő szállodai szolgáltatások igénybevétele
- Utazási iroda és szálláshely közti szerződések lehetséges fajtái
- Légi, szárazföldi és vízi közlekedés fajtái
- Közlekedési fajtánként menetrendi tájékozódás
- Közlekedési fajtánként helyfoglalási lehetőségek és módok
- Szerződések más szolgáltatókkal
- Eladási ár képzése, előkalkuláció
- Idegenvezető alkalmazásának feltételei, jogszabályi háttér
- Forgatókönyv készítése
- Kiajánlás, ajánlati levél
- Utazásszervezés előkészítése (szolgáltatások beszerzése, szerződések partnerekkel, előkalkuláció, forgatókönyv, utaslista, stb.)
- Utazás lebonyolítása (utazás közben felmerülő problémák kezelése, reklamáció, elszámolás szolgáltatókkal, stb.)
- Elszámolás, utókalkuláció, értékelés
- Fizetési kötelezettségek
- Árualap nyilvántartási rendszere

11.3.2. Utaztatási árualap értékesítése

Az utazásszervezői árualap értékesítésének lehetőségei

Árualap önálló hatáskörű értékesítési rendszerének jellemzői

A viszonteladó fogalma, a viszonteladás jogi szabályozása

A viszonteladói értékesítési rendszer

Utazásszervező-viszonteladó közötti szerződés tartalmi összetevői

Utazási szerződés
Az értékesítési tevékenység nyilvántartása, dokumentumai
A voucher szerepe, jelentősége
Az értékesítési pénzforgalom
Elszámolások
Statisztikai adatszolgáltatás
Kiajánlási módszerek
Fogyasztóvédelem kérdései

11.3.3. *Európa fő turisztikai vonzerői*

A mediterrán régió turisztikai adottságai
NY-Európa turisztikai adottságai
Közép- és Kelet-Európa turisztikai adottságai. Szomszédjaink
É-Európa turisztikai adottságai.

11.3.4. *Európán kívüli területek turizmusa*

Az amerikai kontinens fő turisztikai attrakciói
Ausztrália fő turisztika vonzerői
Afrika fő turisztika vonzerői
Ázsia fő turisztikai vonzerői

11.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

11.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

12. Turisztikai árualap tantárgy

248 óra/248 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

12.1. A tantárgy tanításának célja

A Turisztikai árualap értékesítése gyakorlat oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók megismerjék és gyakorolják az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó feladatokat. A gyakorlati foglalkozásokon legyen lehetőség az utazásszervezés tárgy keretében tanultak gyakorlására konkrét szituációs feladatok alapján. Értsék és alkalmazzák mind az utazásszervező saját árualapjának értékesítési, mind a viszonteladás értékesítési feladatait, munkaköreit. Értelmezzék a viszonteladói lehetőségeket, legyenek tisztában a vonatkozó jogszabályokkal. Saját árualap értékesítéséhez legyenek képesek kalkulációt készíteni, valamint az elszámolásokhoz kapcsolódó gazdasági műveleteket elvégezni. Ismerjék az utazási iroda és a turisztikai szolgáltató iroda közti különbséget és ezek árualapját. Ismerkedjenek meg a lehetséges utaztatási szolgáltatások értékesítési követelményeivel (szálláshely, étkezés, közlekedés, utasbiztosítás, útikönyvek, térképek, stb.). Ismerjék meg a turisztikai szoftvereket. Sajátítsák el a megrendelések és a visszaigazolások, kapcsolódó szerződések tartalmi és formai követelményeit, és a gyakorlatban alkalmazzák ezek dokumentációit.

12.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

12.3. Témakörök

12.3.1. *Az értékesítés folyamata, dokumentációi*

- Az értékesítési tevékenység területei
- Turisztikai nyilvántartási rendszerek
- Szálláshely, menetjegy, utasbiztosítás, étkezés, garantált- és fakultatív programok, pénzváltás, autóbérlés és egyéb kiegészítő szolgáltatások értékesítési folyamata
- Turisztikai szolgáltató irodák értékesítési lehetőségei (rendezvény jegyek, turisztikai kártyák, stb.)
- Az értékesítés üzemszervezési és kereskedelmi logisztikája
- Utazásszervező árualapjának (saját hálózatban történő) értékesítési dokumentumai
- A viszonteladói árualap beszerzésének, értékesítésének, nyilvántartásának módja, dokumentumai
- Forfait árualap jellemzői, értékesítése
- Az értékesítési, pénzforgalmi dokumentumok kezelése
- Számlázási ismeretek
- Turisztikai szoftverek kezelése
- Megrendelések, visszaigazolások kezelése, bizonylatok kiállítása
- Szituációs feladatok megoldása

12.3.2. *Gazdasági számítások*

- Gazdasági számítások az utazásszervezés során, jogszabályi háttér
- Gazdasági számítások matematikai alapjai
- Az utas javára vásárolt szolgáltatások értéke
- Jutalék, nettó- és bruttó összegek fogalma, számításának módja
- A turizmus különböző területein alkalmazott ÁFA ismerete
- Elő- és utókalkuláció készítése (beutaztatási, kiutaztatási)
- Hatékonysági mutatók
- Gazdasági elemzések
- Esettanulmányok

12.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, számítógépterem

12.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

10065-16 azonosító számú

**Turisztikai vállalkozások
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 10065-16 azonosító számú Turisztikai vállalkozások megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Vállalkozási alapismeretek	Turisztikai üzletágak
FELADATOK		
Közreműködik a turisztikai vállalkozás alapításánál, a vállalati tevékenység tervezésénél.		
Közreműködik a turisztikai vállalkozás szervezeti felépítésének és tevékenységi köreinek kialakításában		
Részt vesz a turisztikai vállalkozás személyi és tárgyi feltételeinek meghatározásában (munkatársak kiválasztása, munkakörök kialakítása, munkaköri leírás készítése, ergonomikus munkakörnyezet kialakítása stb.)		
Segíti a vállalkozással kapcsolatban álló bankokkal, pénzintézetekkel történő együttműködést	x	
Közreműködik a vállalkozás tevékenységéhez kapcsolódó értékpapírok körének kiválasztásában	x	
Alkalmazza az adózással kapcsolatos előírásokat	x	
Vevőkörelemzést, termékfejlesztést végez		x
		x
Közreműködik a turisztikai vállalkozás üzleti stratégiájának kialakításában		x
Közreműködik az üzleti terv elkészítésében és pályázati anyagok összeállításában	x	x
Kiutaztató üzletágot működtet		x
Beutaztató üzletágot működtet		x
Az eredmény kimutatáshoz szükséges műveleteket végez	x	x
Megszervezi és ellenőrzi a turisztikai vállalkozás tevékenységeihez kapcsolódó munkafolyamatokat		x
Továbbképzéseket, tréningeket szervez és vezet	x	
Képviseli a turisztikai vállalkozást		x
Üzleti kapcsolatokat épít ki és folyamatos együttműködést alakít ki a turisztikai piac szereplőivel		x
Ellenőrzi és betartatja a munka-, környezet-, vagyon-, tűz-, balesetvédelmi és egészségügyi előírásokat	x	x
SZAKMAI ISMERETEK		
A nemzetgazdaság felépítése, működési törvényszerűségei, KKV szektor	x	
A pénz. Alapvető pénzügyi műveletek, készpénzkímélő eszközök, eljárások	x	
Egyszintű- kétszintű bankrendszer, a pénzintézetek típusai, jellemzői	x	

Az értékpapírok fajtái, jellemzői.	x	
A tőzsdék típusai, működésük		
Adózási szabályok, adók csoportosítása, az adózás funkciói	x	
A vállalkozások főbb típusai, jellemzői	x	
A vállalkozások alapításának feltételei		
A vállalkozások jogi és szervezeti formái		
A turisztikai vállalkozások szervezeti felépítése, tevékenysége, valamint személyi és tárgyi feltételei		x
Az üzleti stratégia kialakításának szempontjai, eszközei; az üzleti célok meghatározása (versenytárs-elemzés, vevőkörelemzés, termékfejlesztés, árképzés, kapcsolattartás)		x
Árpolitika, árképzés, vagyon, mérleg, eredménykimutatás, nyereségérdekeltség		x
Ki- és beutaztató üzletágak működtetése		x
Ki- és beutaztatási árualap értékesítési csatornái és követelményei		x
Üzleti- és marketingterv, valamint szakmai pályázatok készítésének szempontjai		x
Eredmény kimutatás, nyereségérdekeltség		x
A turisztikai vállalkozás munkafolyamataihoz kapcsolódó szervezési-vezetési technikák		x
Szakmai továbbképzések, tréningek területeinek meghatározása	x	x
Munka-, környezet-, vagyon-, tűz- és balesetvédelmi, valamint egészségügyi szabályok	x	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK		
Stratégiai gondolkodás	x	x
Önérvényesítés, tárgyalástechnika		x
Csapatépítés		x
Idővel és energiákkal való gazdálkodás		x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK		
Felelősségtudat	x	x
Döntőképeség	x	x
Stressztűrő képesség	x	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK		
Kezdeményező készség	x	x
Interperszonális rugalmasság		x
Konfliktuskezelés	x	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK		
Rendszerező képesség	x	x
Ellenőrző képesség	x	x
Eredményorientáltság	x	x

13. Vállalkozási alapismeretek tantárgy

31 óra/31 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

13.1. A tantárgy tanításának célja

A Vállalkozási alapismeretek oktatásának alapvető célja, hogy elősegítse a tanulók gazdálkodási gondolkodásmódjának kialakulását és fejlesztését, járuljon hozzá a piacgazdaság működésének megértéséhez, tegye képessé a tanulókat a munka világának, ezen belül a vállalkozások jellemzőinek, alapítási folyamatának, működtetésének és működésének megértésére. Segítsen magyarázatot adni a turizmus rendszere környezeti elemeinek változásaira, egyes eseményekre, hogy felelősséggel tudják értékelni a gazdaságpolitikai folyamatokat, gazdasági döntéseket. Biztosítsa, hogy a tanulók gondolkodásának részévé váljon a gazdálkodási racionalitás. A tanulók ismerjenek meg vállalkozásokat az idegenforgalom különféle területeiről, Sajátítsák el egy tetszőlegesen választott idegenforgalmi vállalkozás alapításának folyamatát. Legyen rálátásuk a jogszabályi, személyi és tárgyi feltételekre. Tudatosodjon bennük az idegenforgalmi vállalkozások gazdaságos működtetésének és működésének követelménye.

13.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

13.3. Témakörök

13.3.1. Vállalkozások működtetése

- Vállalkozás, vállalkozó alapfogalmak
- A gazdálkodó szervezetek fajtái és jellemzői a tulajdonforma, a tevékenység jellege, a méret és a társasági forma szerint
- Vállalkozások alapítására vonatkozó jogi szabályozás, adatszolgáltatási kötelezettségek
- Okmányirodák és cégbíróság vállalkozással kapcsolatos feladatai Vállalkozó tevékenységi kör meghatározása
- A gazdasági szervezeti formák közötti választás szempontjai
- A vállalkozás módosítására, megszűnésére és megszüntetésére vonatkozó jogi szabályozás, adatszolgáltatási kötelezettségek.
- A KKV-k szerepe a turizmusban.
- Üzlet működéséhez szükséges szerződések, engedélyek, hatóságok.
- A tevékenységformának megfelelő telephely kiválasztása
- Az üzlet helyiségei, kialakításának megtervezésének szempontjai. Az alapterület hatékony kihasználásának szempontjai.
- A vállalati tevékenység tervezésének fontossága
- A tervezés, mint vállalati tevékenység és a döntések előkészítésének eszköze.
- Az üzleti terv fogalma, készítéséhez felhasználható információk. Az üzleti terv felépítése, tartalma.
- A vállalkozás finanszírozása.
- Pályázati lehetőségek felkutatása: magyar és Európai Unió pályázatok elérhetősége.
- Finanszírozási lehetőségek.
- Pénzügyi tervezés
- A vállalkozás erőforrásai.

- A vagyon fogalma.
- A vállalat eszközei, forrásai.
- A mérleg.
- Az eredmény kimutatása
- Munkaerő szükséglet és munkakör meghatározása. Munkaerő felvétel, béralku
- Munkavállalóval kapcsolatos be- és kijelentési kötelezettségek.
- A bérgazdálkodás szempontjai. Bérszámfejtés és bérkifizetés bizonylatai, tartalma.
- A munkabér után fizetendő adók, járulékok
- A tevékenység végzéséhez szükséges felszerelések, berendezési tárgyak körének meghatározása, azok beszerzési lehetőségei
- Munka-, környezet-, vagyon-, tűz- és balesetvédelmi, valamint egészségügyi szabályok a turisztikai vállalkozások esetében.

13.3.2. Vállalkozások dokumentációja

- Alapítással kapcsolatos dokumentumok
- Vállalkozások képviselője.
- Jogszabályon alapuló egyéb dokumentumok
- Szerződések
- Az üzleti adminisztráció legfontosabb dokumentumai
- Működéssel kapcsolatos dokumentumok
- Nyilvántartással kapcsolatos dokumentumok
- Az egyes adónemek jellemzői, alanya, tárgya, mértéke.
- Az adókötelezettséghez kapcsolódó dokumentumok

13.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem

13.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

14. Turisztikai üzletágak tantárgy

341 óra/341 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy a főszakképesítéshez kapcsolódik.

14.1. A tantárgy tanításának célja

A turisztikai üzletágak működtetése gyakorlat oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók a korábban megszerzett ismereteiket szintetizálva el tudják végezni a turisztikai vállalkozások munkafolyamatait, képesek legyenek áttekinteni a turisztikai vállalkozások szervezeti felépítését, az egyes üzletágak egymáshoz való viszonyát, a munka kapcsolatokat, és az egyes területek munkafolyamatait. Biztonsággal építsék ki és fejlesszék az üzleti kapcsolatokat a turisztikai piacon. Legyenek képesek együttműködni más piaci szereplőkkel. Ismerjék meg a reklámpiacot, és tevékenyen vállaljanak részt a marketingkommunikációban is. Ismerjék meg és tudják alkalmazni a kiutaztató, a beutaztató, a belföldi és egyéb üzletágak specialitásait, követelményeit és az értékesítési csatornákat. Olyan szemlélet birtokába kerüljenek, hogy eleget tudjanak tenni az utaztatási tevékenység folyamatosan változó követelményeinek. Legyenek képesek a

kínálat megteremtésére nem csupán a vakációs turizmus, hanem a MICE szegmens számára is.

14.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

14.3. Témakörök

14.3.1. Utazásszervezés üzletágai

- Belföldi üzletág jellemzői
- Belföldi referenstől elvárt ismeretek, a tevékenység követelményei
- Beutaztató üzletág jellemzői.
- Beutaztató referenstől elvárt ismeretek, a tevékenység követelményei
- Kiutaztató üzletág jellemzői
- Kiutaztató referenstől elvárt ismeretek, a tevékenység követelményei
- Üzleti utaztatás
- Incentive utak
- Szerződés fajták
- A bizalmas tarifa értelmezése
- Piaci kapcsolatok, stratégia, árpolitika, termékfejlesztés

14.3.2. Rendezvényszervezés

- Rendezvények típusai
- Rendezvényhelyszínek
- Rendezvényszervezés folyamata

14.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanroda, számítógépes terem

14.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11300-12 azonosító számú

**Szállodai adminisztráció
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11300-12 azonosító számú Szállodai adminisztráció megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Szállodai adminisztráció
FELADATOK	
Informatikai programokat alkalmaz	X
Irodatechnikai berendezéseket kezel (fax, telefon, nyomtató, szkennel, lamináló)	X
A vendég be-kijelentkezésével és ott tartózkodásával kapcsolatos adminisztrációt végzi	X
Információt szolgáltat a különböző részlegek felé	X
Árajánlatot, visszaigazolást készít és megrendelést rögzít	X
Ellátmányt kezel	X
Elszámol a bevétellel	X
Közönséges banki műveleteket végez	X
Napi jelentéseket készít	X
Bizonylatolja a pénzforgalmat	X
Szigorú számadású nyomtatványokat kezel	X
Betartja és betartatja a biztonsági előírásokat	X
Szükség esetén munkavédelmi, tűzvédelmi, balesetvédelmi jegyzőkönyvet készít	X
Károkozás esetén rögzíti az eseményt	X
SZAKMAI ISMERETEK	
Irodai munkát segítő szoftverek felhasználói szintű használata	X
Ügyviteli feladatok	X
Üzleti adminisztráció	X
Jegyzőkönyvek tartalmi és formai elemei	X
Készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai	X
Pénzügyi tevékenységek	X
A hazai és az EU-s fogyasztóvédelmi szabályok. A fogyasztói jogorvoslati lehetőségek	X
Balesetvédelem, tűzvédelem, munkavédelem	X
A fogyasztói jogorvoslati lehetőségek	X
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Tájékozódás	X
Szakmai beszédképesség	X
Ügyviteli szoftverek felhasználói szintű használata	X
Irodatechnikai eszközök használata	X
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Megbízhatóság	X
Precizitás	X

TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Határozottság	X
Udvariasság	X
Empatikus készség	X
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Problémamegoldás, hibaelhárítás	X
Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)	X
Figyelem-összpontosítás	X

15. Szállodai adminisztráció tantárgy

98 óra/0 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy az 52 812 01 Szállodai recepció mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

15.1. A tantárgy tanításának célja

A szállodai adminisztráció tantárgy célja, hogy a tanulók elsajátítsák mindazon informatikai programokat, informatikai gépek és berendezések használatát, melyek a vendéggel és a belső részlegekkel történő információ átadást biztosítják.

Elsajátítják a bizonylatolás rendjét, különös tekintettel a szigorú számadású bizonylatokra.

A pénztár kezelés szabályait megismerjék. Gazdasági számításokat tudjanak végezni, a szálloda működésével kapcsolatos mutatókat el tudják készíteni, számlát és nyugtát tudjanak a törvényi előírások szerint kiállítani.

Szükség esetén a különböző jegyzőkönyveket el tudják készíteni.

A hallgatók statisztikai ismeretekre tegyenek szert, amelyek a szálláshely kötelező adatszolgáltatásaihoz szükségesek. (KSH, helyi önkormányzat)

15.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

15.3. Témakörök

15.3.1. Gazdasági számítások

- Számviteli ismeretek
- Pénzforgalom bizonylatolása
- Bevétellel való elszámolás
- Ellátmánnyal való elszámolás
- SZÉP kártya elfogadás szabályai, bizonylatolása
- Pénzügyi ismeretek
- Szállodai statisztikák, jelentőségük
- Statisztikai adatok elemzése, értelmezése
- Szállodai mutatók és számításuk

15.3.2. Szállodai informatika

- Szövegszerkesztő, táblázatkezelő programok használata
- Szállodai szoftverek használata (Front Office, kapcsolat más részlegekkel)
- Elektronikus levelezés használata, árajánlatok készítése
- Megrendelések rögzítése
- Napi jelentések készítése

- On-line foglalási rendszerek használata A témakör részletes kifejtése

15.3.3. Szállodai ügyvitel

- Irodatechnikai gépek, berendezések kezelése, használata (telefax, telefon, számítógép, szkennер, lamináló stb.) témakör részletes kifejtése
- Szállodai ajánlatok készítése magyar nyelven
- Visszaigazolások készítése magyar nyelven
- Rendkívüli esetek kezelése a szállodában. Jegyzőkönyve felvétele. Vásárlók könyvének kitöltése, kezelése
- Baleset-, munka-, tűzvédelem. A kapcsolódó jegyzőkönyvek és egyéb nyomtatványok kitöltése.

15.3.4. Üzleti levelezés idegen nyelven

- Árajánlatok készítése idegen nyelven
- Visszaigazolások készítése idegen nyelven
- Megrendelések rögzítése idegen nyelven
- Jegyzőkönyvek készítése idegen nyelven
- Szállodai elégedettség mérő kérdőívek készítése idegen nyelven
- Vásárlók könyvéről tájékoztatás adása idegen

15.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, számítógépes terem

15.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11301-12 azonosító számú

**Szállodai kommunikáció
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11301-12 azonosító számú Szállodai kommunikáció megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Szállodai kommunikáció
FELADATOK	
Vendégeket fogad, üdvözl	X
Programokra intézi a regisztrációt	X
Információt ad a szolgáltatásokról	X
Programokat, szolgáltatásokat ajánl és értékesít	X
Kapcsolatot tart a vendéggel, a szálloda részlegeivel és a vezetéssel	X
Rendkívüli eseményekben intézkedik	X
Ügyfél-elégedettségi felmérést végez	X
Idegen nyelven beszél	X
Alkalmazza az üzleti kommunikáció szabályait	X
SZAKMAI ISMERETEK	
Interperszonális kommunikáció	X
Levelezés magyar és idegen nyelven	X
Társalgás, információ átadása magyar és idegen nyelven	X
Kommunikációs eszközök használata	X
Kommunikációs technikák	X
Konfliktuskezelés	X
Környezetvédelem (természet-, föld-, víz-, levegő-, műemlék-, települési környezet védelme, zöld szálloda program)	X
Ügyfél-elégedettség mérési technikák	X
Online értékesítés	X
GDS - Global Distribution System	X
Munkabiztonsági előírások	X
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Olvasott köznyelvi szöveg megértése	X
Tiszta artikuláció	X
Szakmai nyelvű beszédképesség	X
Idegen nyelvű beszédképesség	X
Turizmusban jellemző piktogramok értelmezése	X
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önállóság	X
Külső megjelenés	X
Elhivatottság, elkötelezettség	X
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Interperszonális rugalmasság	X
Udvariasság	X
Fogalmazó készség	X

MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Kreativitás, ötletgazdagság	X
Áttekintő képesség	X
Figyelemmegosztás	X

16. Szállodai kommunikáció tantárgy

36 óra/0 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy az 52 812 01 Szállodai recepció mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

16.1. A tantárgy tanításának célja

A szállodai kommunikáció tantárgy célja, hogy a tanulók elsajátítsák azon ismereteket, melynek segítségével a vendég részére értékesíteni tudják a szálloda saját szolgáltatásait, és más egyéb szolgáltatásokat. A vendéggel és a belső részlegekkel történő információ átadást biztosítják. Elsajátítják a kommunikáció alapvető szabályait és technikáit. Rendkívüli esetekben a vendég és a szálloda érdekeit is szem előtt tartva tudnak intézkedni. Szükség esetén a különböző jegyzőkönyveket el tudják készíteni.

16.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

16.3. Témakörök

16.3.1. Vendégkapcsolatok

- A vendégfogadás, üdvözlés, telefonálás szabályai az egyes szállodákban
- Nonverbális kommunikáció fontossága, használatának szabályai
- Piktogramok a szállodákban
- Kapcsolattartás szabályai a vendéggel és a szálloda különböző részlegeivel
- Eljárási rend rendkívüli események esetén
- A szálloda és a vendégek kártérítési felelőssége
- Vendégtípusok és kezelésük
- Konfliktuskezelési módok
- Szituációs gyakorlatok

16.3.2. Szállodai marketing

- A szálloda, mint termék (épület, szolgáltatások, személyzet, Corporate Identity)
- Szállodai árképzés, árpolitika
- Értékesítési csatornák a szállodaiparban
- Szállodák kommunikációs politikája
- Ügyfélelégedettség mérése, próbavásárlások, kérdőívek
- Környezetvédelem, mint a szállodai PR egyik eszköze

16.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, számítógépes terem

16.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11302-12 azonosító számú

**Szállodai tevékenységek
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11302-12 azonosító számú Szállodai tevékenységek megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Szállodai tevékenységek
FELADATOK	
Tájékoztatót nyújt a szálloda áairól.	X
Alkalmazza a kedvezményeket, elfogadja a kedvezményt nyújtó kártyákat	X
Ellenőrzi a foglalásokat	X
Ellenőrzi a szobafoglaltsági táblát	X
Naprakészen tartja az értékesítéssel kapcsolatos információkat	X
Lejelteti a No Show szobákat	X
Ellenőrzi az összes szolgáltatás igénybevételét	X
Kapcsolatot tart és egyeztet a Housekeeping-gel	X
Koordinálja a bekészítést és szobaszervizt	X
Éttermet ajánl, specialitásokat ismerteti	X
Kapcsolatot tart az étteremmel	X
Valutát vált, pénzt kezel, pénztárt zár	X
Vendégmegbízásokat, portáskiadást intéz	X
Felügyeli a szálloda rendjét	X
Csomagokkal, levelekkel kapcsolatos feladatokat intéz	X
Vendégáthelyezést bonyolít	X
Műszakot átad, átvesz	X
Telefonközpontot kezel, ébreszt, üzeneteket továbbít	X
Betartja a törvényi rendelkezéseket, minőségbiztosítási rendszert alkalmaz	X
SZAKMAI ISMERETEK	
Szálloda kialakításának tárgyi feltételei	X
Szálloda személyi feltételei, szervezeti felépítés	X
Szállodák kategorizálása	X
Vendégkör, vendégtípusok	X
Gasztronómia	X
Üzemeltetés	X
Minőségbiztosítási rendszer	X
Vendégkapcsolatok	X
Szállodai gazdálkodás mutatói, előrejelzések	X
A vendégekkel kapcsolatos információk	X
Értékesítés, az értékesítés új formái	X
Árképzés formái	X
Etika	X
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Szakmai szoftverek használata	X
Köznyelvi beszédképesség	X

Idegen nyelvű beszédképesség	X
Információforrások kezelése	X
Számolási készség	X
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Önállóság	X
Terhelhetőség	X
Türelmesség	X
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Megbízhatóság	X
Határozottság	X
Udvariasság	X
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Problémamegoldás, hibaelhárítás	X
Áttekintő képesség	X
Gyakorlatias feladatértelmezés	X

17. Szállodai tevékenységek tantárgy

201 óra/0 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy az 52 812 01 Szállodai recepciós mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

17.1. A tantárgy tanításának célja

A Szállodai tevékenység tantárgy célja, hogy a tanulók elsajátítsák mindazon ismereteket, melyek alapján a vendégek részére információkat tudnak nyújtani a szálloda szolgáltatásairól, azokat értékesíteni is tudják. A vendég szállodában történő tartózkodásával kapcsolatos feladatokat végre tudják hajtani. Ismerjék a szállodák kialakításának feltételeit, a szervezeti felépítést, munkaköröket. Ismerjék az értékesítés új formáit, az árpolitika fajtáit és a minőségbiztosítás új rendszerét. A vendégpanaszok, észrevételek, rendkívüli események esetén szükségszerűen tudják kezelni. Szükség esetén a különböző jegyzőkönyveket el tudják készíteni.

17.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

A tantárgy az adott évfolyamba lépés feltételeiként megjelölt közismereti és szakmai tartalmakra épül.

17.3. Témakörök

17.3.1. Szállodai ismeretek

- Szálláshelyszolgáltatás jelentősége
- Érdekképviselő nemzetközi és hazai szervezetei
- Szállodák üzembehelyezése
- Integráció a szállodaiparban
- Szállodák üzemeltetési konstrukciói
- Minőségbiztosítási rendszerek a szállodákban

17.3.2. Vendégciklus I.

Érkezés előtti teendők és a munkafolyamatok bizonylatolása (ajánlat, foglalás, rendelésvétel, visszaigazolás, módosítások, rögzítés a szoftverben, VIP lista készítése, bekészítések, foglaltsági előrejelzés készítése, ...)

17.3.3. Vendégciklus II.

Check-in folyamata és bizonylatolása (bejelentőlap, kulcskártya, kulcs, számlanyitás)

17.3.4. Vendégciklus III.

Vendégtartózkodás feladatai, a különböző szolgáltatásokhoz kapcsolódó bizonylatolási feladatok (információnyújtás, portás megbízatások, postai küldemények kezelése, talált tárgyak kezelése, ébresztő szolgálat, üzenetátadás, vendégáthelyezés, pénzváltás, kapcsolat a részlegek között, számlaterhelés, rendezvényszervezés...)

17.3.5. Vendégciklus IV.

Utaztatás feladati és bizonylatolása (utaztatási jegyzék vezetése, számla lezárása, fizettetés, kulcsok, széfkulcsok átvétele, londíner szolgáltatás, transzfer, reggeli csomag, vendéglégedettség mérése ...)

17.3.6. Munkahelyi egészség és biztonság

A munkahelyi egészség és biztonság, mint érték

A munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések hátrányos következményei

A munkavédelem fogalma, területei, feladatai

A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása

Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai

A munkavédelem általános személyi és szervezési feltételei

Munkaeszközök a munkahelyeken

Munkavédelmi feladatok a munkahelyeken

Munkavédelmi szakemberek igénybevétele és feladatai a munkahelyeken

A munkahelyi munkavédelmi érdekképviselő

Tűzvédelmi alapismeretek. Tűzvédelem speciális esetei a szállodákban

Balesetvédelem.

Vagyonvédelem. Szállodák kártérítési felelőssége

17.4. A képzés javasolt helyszíne (ajánlás)

Tanterem, Számítógépes terem

17.5. A tantárgy értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.

A

11500-12 azonosító számú

**Munkahelyi egészség és biztonság
megnevezésű**

szakmai követelménymodul

tantárgyai, témakörei

A 11500-12 azonosító számú Munkahelyi egészség és biztonság megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák:

	Munkahelyi egészség és biztonság
FELADATOK	
Tudatosítja a munkahelyi egészség és biztonság jelentőségét	x
Betartja és betartatja a munkahelyekkel kapcsolatos munkavédelmi követelményeket	x
Betartja és betartatja a munkavégzés személyi és szervezési feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelményeket	x
Betartja és betartatja a munkavégzés tárgyi feltételeivel kapcsolatos munkavédelmi követelményeket	x
A munkavédelmi szakemberrel, munkavédelmi képviselővel együttműködve részt vesz a munkavédelmi feladatok ellátásában	x
SZAKMAI ISMERETEK	
A munkahelyi egészség és biztonság, mint érték	x
A munkabalesetek és foglalkozási megbetegedések hátrányos következményei	x
A munkavédelem fogalomrendszere, szabályozása	x
Munkahelyek kialakításának alapvető szabályai	x
A munkavégzés általános személyi és szervezési feltételei	x
Munkaeszközök a munkahelyeken	x
Munkavédelmi feladatok a munkahelyeken	x
Munkavédelmi szakemberek igénybevétele és feladatai a munkahelyeken	x
A munkahelyi munkavédelmi érdekképviselő	x
SZAKMAI KÉSZSÉGEK	
Információforrások kezelése	x
Biztonsági szín- és alakjelek	x
Olvasott szakmai szöveg megértése	x
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK	
Felelősségtudat	x
Szabálykövetés	x
Döntésképeség	x
TÁRSAS KOMPETENCIÁK	
Visszacsatolási készség	x
Irányíthatóság	x
Irányítási készség	x
MÓDSZERKOMPETENCIÁK	
Rendszerező képesség	x
Körültekintés, elővigyázatosság	x
Helyzetfelismerés	x

18. Munkahelyi egészség és biztonság tantárgy tantárgy

0 óra/0 óra*

* 9-13. évfolyamon megszervezett képzés/13. és 14. évfolyamon megszervezett képzés

A tantárgy az 52 812 01 Szállodai recepciók mellék-szakképesítéshez kapcsolódik.

18.1. A tantárgy tanításának célja

A biztonságos munkavégzéshez szükséges ismeretek elsajátítása.

18.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

-

18.3. Témakörök

18.3.1. Munkahelyi egészség és biztonság

A munkahelyi egészség és biztonság tantárgy valamennyi témakörének szakmai tartalma megegyezik a 11302-12 Szállodai tevékenységek modulhoz tartozó Szállodai tevékenységek tantárgy Munkahelyi egészség és biztonság témakörének szakmai tartalmával.

Ágazati szakmai kompetenciák erősítése

19. Ágazati szakmai kompetenciák erősítése

118 óra

Az ágazati szakmai kompetenciák erősítése a mellék-szakképesítésre meghatározott időkeretben történik.

19.1. Tanításának célja

E témakörben a szakképesítéshez kapcsolódó – a képző intézmény helyi sajátosságait figyelembe vevő – ágazati szakmai kompetenciák erősítését kell tanórai keretben végrehajtani.

19.2. Értékelésének módja

A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény 54. § (2) bekezdés a) pontja szerinti értékeléssel.