

2.110.
SZAKKÉPZÉSI KERETTANTERV
az
54 812 03
TURISZTIKAI SZERVEZŐ, ÉRTÉKESÍTŐ
SZAKKÉPESÍTÉSHEZ
valamint a
XXVIII. TURISZTIKA
ÁGAZATHOZ

A 10063-12 azonosító számú, Ügyviteli folyamatok alkalmazása megnevezésű szakmai követelménymodulhoz tartozó tantárgyak és témakörök oktatása során fejlesztendő kompetenciák

10063-12 Ügyviteli folyamatok alkalmazása	Ügyviteli ismeretek		Informatika a turizmusban		Levelezési gyakorlat	
	Fizetési tranzakciók hazai és nemzetközi valutával	Ügyviteli bizonylatok, folyamatok, ügyviteli rend	Informatikai alkalmazások	Weblapok használata, szoftverkezelés	Hivatalos levelezés, szerződés-kötés	Adatszolgáltatás, statisztikai adatok elemzése, programismertetés
FELADATOK						
Informatikai programok használatával ügyviteli munkát végez	X	X	X	X	X	X
Iratkezeléssel kapcsolatos feladatokat lát el		X			X	
Szöveges dokumentumokat és egyszerű táblázatokat készít			X	X	X	X
Hivatalos levelet készít (árajánlat, árkérés, tájékoztató levél, szerződések, megállapodások, stb.) hagyományos és digitális formában		X			X	X
Adatállományból egyszerűbb jelentést készít						X
Szóróanyagot, programismertetőt tervez és állít össze			X	X		
Regisztrálja és fenntartja a vevő- és ügyfélkapcsolatokat		X			X	
Formanyomtatványokat tölt ki	X	X			X	
Adatszolgáltatást, adatellenőrzést végez, gondoskodik az adatok biztonságos kezeléséről	X	X				X
Irodatechnikai berendezéseket kezel (fax, telefon, nyomtató, szkennel, lamináló, stb.)	X	X	X	X	X	X
Ügyfélszolgálati (Front-office) tevékenységet végez	X	X			X	
Ügyintézéshez kapcsolódó ügyfélszolgálati			X	X		

web alapú felületeket használ						
Készpénzforgalmi tevékenységet végez	X					
Bizonylatokat tölt ki	X	X			X	X
Közönséges banki műveleteket végez, szigorú számadású nyomtatványokat kezel és irattároz	X	X			X	
Web alapú szoftvereket kezel		X	X	X		X
SZAKMAI ISMERETEK						
Ügyviteli folyamatok, ügyviteli rend, ügyviteli bizonylatok		X				
Interperszonális kommunikáció	X				X	X
Üzleti kommunikáció	X				X	X
Üzleti adminisztráció	X	X			X	X
A marketingmix elemei, eszközei		X		X	X	X
Készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai	X	X				
Statisztikai mutatók, statisztikai adatok elemzése		X				X
Irodai munkát segítő szoftverek	X	X	X	X	X	X
Irodai eszközök	X	X	X	X	X	X
Adatfeldolgozás, alapszintű beszámoló						X
Fogyasztóvédelem, fogyasztói reklamációk		X			X	X
SZAKMAI KÉSZSÉGEK						
Kommunikációs készség	X				X	X
Szakmai szövegértés	X	X	X	X	X	X
Irodai szoftverek használata	X	X	X	X	X	X
SZEMÉLYES KOMPETENCIÁK						
Felelősségtudat	X	X	X	X	X	X
Rugalmasság	X	X	X	X	X	X
Precizitás, pontosság	X	X	X	X	X	X
TÁRSAS KOMPETENCIÁK						
Hatékony kommunikáció	X				X	X
Konfliktusmegoldó készség	X				X	
Udvariasság	X				X	
MÓDSZERKOMPETENCIÁK						
Rendszerező képesség	X	X	X	X	X	X
Problémamegoldás, hibaelhárítás	X	X	X	X	X	X

11. Informatika a turizmusban gyakorlat

84 óra / 108 óra*

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

11.1. A tantárgy tanításának célja

Az Informatika a turizmusban gyakorlat oktatásának alapvető célja, hogy a tanulók a közoktatásban megszerzett számítástechnikai tudásukra építve megismerjék az idegenforgalmi ügyviteli munkafolyamatokhoz kapcsolódó informatikai programokat, és önállóan dönteni tudjanak azok aktuális használatáról. Legyenek képesek adatállományokat kezelni, táblázatokat, kimutatásokat kezelni, web-alapú szoftvereket használni, ügyfélszolgálati ügyintézkést végezni.

11.2. Kapcsolódó közismereti, szakmai tartalmak

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

11.3. Témakörök és elemeik

11.3.1. Informatika alapjai

36 óra /

54 óra*

- Információ-technológiai ismeretek
- WINDOWS, LINUX használata
- Szövegszerkesztés
- Táblázatkezelés
- Adatbázis-kezelés
- Hardver/szoftver ismerete
- Helyfoglalási rendszerek (globális, szállodai, utasbiztosítási, stb.)
- Internetes foglalások típusai, fajtái (szálláshelyek, közlekedési eszközök, kulturális programok, stb.)

11.3.2. Weblapok használata, szoftverkezelés

48 óra / 54 óra*

- Az internet biztonságos használata
- Grafika alapjai
- Prezentációkészítés (betűméret, háttér, képanyag, időkeret betartása, stb.)
- Weblapok készítésének alapjai
- Közösségi portálok helye, szerepe az idegenforgalomban
- Internetes etika

11.4. Képzési helyszín jellege

Tanterem, számítógépterem

11.5. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek, tanulói tevékenységformák

11.5.1. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható sajátos módszerek (ajánlás)

Sor-szám	Alkalmazott oktatási módszer megnevezése	A tanulói tevékenység szervezeti kerete			Alkalmazandó eszközök és felszerelések (SZVK 6. pont lebontása, pontosítása)
		egyéni	csoport	osztály	
1.1.	Magyarázat		X	X	Számítógépes munkaállomás internetkapcsolattal
1.2.	Kiselőadás		X		Számítógépes munkaállomás internetkapcsolattal
1.3.	Megbeszélés	X	X		
1.4.	Vita		X		
1.5.	Szemléltetés		X	X	Számítógépes munkaállomás internetkapcsolattal
1.6.	Projekt		X		
1.7.	Házi feladat	X	X		Számítógépes munkaállomás internetkapcsolattal

11.5.2. A tantárgy elsajátítása során alkalmazható tanulói tevékenységformák (ajánlás)

Sor-szám	Tanulói tevékenységforma	Tanulói tevékenység szervezési kerete (differenciálási módok)			Alkalmazandó eszközök és felszerelések (SZVK 6.pont lebontása, pontosítása)
		Egyéni	Csoport-bontás	Osztály-keret	
1.	Információ feldolgozó tevékenységek				
1.1.	Olvasott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	X	X		
1.2.	Hallott szöveg feldolgozása jegyzeteléssel	X	X	X	
1.3.	Hallott szöveg feladattal vezetett feldolgozása		X		
1.4.	Információk önálló rendszerezése	X			
1.5.	Információk feladattal vezetett rendszerezése	X	X		
2.	Ismeretalkalmazási gyakorló tevékenységek, feladatok				
2.1.	Leírás készítése	X			
2.2.	Válaszolás írásban mondatszintű kérdésekre	X			
2.3..	Tesztfeladat megoldása	X			
2.4.	Tapasztalatok utólagos ismertetése	X	X		

3.	Képi információk körében				
3.1.	Weblapok képi elemeinek értelmezése		X		
4.	Komplex információk körében				
4.1.	Elemzés készítése tapasztalatokról	X	X		
4.2.	Jegyzetkészítés eseményről kérdéssor alapján	X	X		
4.3.	Utólagos szóbeli beszámoló	X	X	X	
5.	Csoportos munkaformák körében				
5.1.	Információk rendszerezése mozaikfeladattal		X		
5.2.	Kiscsoportos szakmai munkavégzés irányítással		X		
5.3.	Csoportos helyzetgyakorlat		X		
6.	Gyakorlati munkavégzés körében				
6.1.	Műveletek gyakorlása	X	X		
6.2.	Munkamegfigyelés adott szempontok alapján	X			
7.	Üzemeltetési tevékenységek körében				
7.1.	Üzemelési hibák szimulálása és megfigyelése		X		
7.2.	Adatgyűjtés géprendszer üzemelésről		X		
8.	Szolgáltatási tevékenységek körében				
8.1.	Részvétel az ügyfélfogadáson, esetmegfigyelés	X	X		

11.6. A tantárgy értékelésének módja

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