

# KÉPZÉSI ÉS KIMENETI KÖVETELMÉNYEK

## TURISZTIKAI TECHNIKUS SZAKMA

### **1. A szakma alapadatai**

- 1.1 Az ágazat megnevezése: Turizmus-vendéglátás
- 1.2 A szakma megnevezése: Turisztikai technikus
- 1.3 A szakma azonosító száma: 5 1015 23 07
- 1.4 A szakma szakmairányai: Idegenvezető, Turisztikai szervező
- 1.5 A szakma Európai Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.6 A szakma Magyar Képesítési Keretrendszer szerinti szintje: 5
- 1.7 Ágazati alapoktatás megnevezése: Turizmus-vendéglátás ágazati alapoktatás
- 1.8 Kapcsolódó részsakmák megnevezése: -
- 1.9 Egybefüggő szakmai gyakorlat időtartama: Szakképző iskolai oktatásban: -, Technikumi oktatásban: 375 óra, Érettségire épülő oktatásban: 200 óra

### **8. A szakmai vizsga leírása, mérésének, értékelésének szempontjai**

#### **8.1 Szakmairány megnevezése: Idegenvezető**

8.2 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.2.1 Valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.2.2. Szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

#### **8.3. Központi interaktív vizsga**

8.3.1. A vizsgatevékenység megnevezése: Turisztikai technikus (Idegenvezető) szakmai ismeret

8.3.2. A vizsgatervékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység a tanuló globális gondolkodását méri: ismeretét adott terület, régió látványosságairól, sajátosságairól, a turisztikai termékekről. Emellett méri a protokoll és (N)etikett szabályainak ismeretét és alkalmazását, valamint a marketing elméleti és gyakorlati lehetőségeinek alkalmazását a turizmusban feleletválasztó feladatokkal.

8.3.3. A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc 8.3.4.

A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 20%

8.3.5. A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik.

- |  |     |    |
|--|-----|----|
| 1. Terület, régió látványosságainak ismerete | 20% | 2. |
| Tturisztikai termékek ismerete               | 20% |    |

3. Egy adott tematikus út összeállítás kritériumainak ismerete	20%	4.
Protokollszabályok, (N)etikett ismerete	20%	
5. Marketingtevékenység, fogalma, részei, gyakorlati alkalmazása	20%	

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

## 8.4 Projektfeladat

8.4.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Turisztikai technikus (Idegenvezető) projektfeladat

8.4.2 A vizsgatervékenység, vagy részeinek leírása

A) Vizsgarész: Esettanulmány alapján egy részletesen leírt, lebonyolított csomagtúrához (beutazó, kiutazó vagy belföldi csoport 3-4 napos) kapcsolódó idegenvezetői jelentés, jegyzőkönyv rendkívüli eseményről, és elszámolás elkészítése számítógép segítségével.

Vizsgáló feladata:

1. Egy beutazó, vagy kiutazó, vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjának forgatókönyve alapján az idegenvezetői jelentés elkészítése.
2. Az utazás alatt történt rendkívüli eseményről jegyzőkönyv készítése.
3. Az utazás előtt átadott idegenvezetői ellátmánnyal való elszámolás elkészítése az út során felmerült költségekről.

A számítógépen elkészített munkáját a vizsgáló az általa létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti, majd kinyomtatja és összetűzi, vagy irattartóba rendezi és átadja a vizsgabizottságnak.

Időtartam: 180 perc

B) Vizsgarész: Idegenvezetés és szituációs helyzet megoldása

Vizsgáló feladata:

1. A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének idegenforgalmi értékeinek bemutatása gyalogos séta keretében idegen nyelven
2. A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének bemutatása autóbusszos idegenvezetés keretében magyar nyelven kihangosító berendezés használatával (mikrofon használata)
3. Utazás során leggyakrabban felmerülő idegenvezetői szituációkból egy db helyzetgyakorlat megoldása

Időtartam: 40 perc (gyalogos idegenvezetés 15 perc, autóbusszos idegenvezetés 15 perc, szituációs feladat 10 perc)

8.4.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 220 perc,

A) vizsgarész 180 perc,

B) vizsgarész 40 perc (gyalogos idegenvezetés 15 perc, autóbusszos idegenvezetés 15 perc, szituációs feladat 10 perc).

8.4.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 80%

8.4.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A) Vizsgarész

Vizsgarész feladattípusa	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
<p>Egy beutazó, kiutazó vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjának forgatókönyve alapján az idegenvezetői jelentés elkészítése.</p>	<p>Tartalmi követelmények:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fedőlap készítése (cím, készítő megnevezése, készítésének dátuma)</li> <li>- Megrendelő adatai</li> <li>- Idegenvezető adatai</li> <li>- Partneriroda adatai</li> <li>- A csomagtúra fontosabb adatai (út megnevezése, pozíciószáma, desztináció megnevezése, útvonal, indulás/érkezés helye és ideje, időtartam, csoportlétszám, közlekedési eszköz(ök), szálláshely(ek) megnevezése, ellátás megnevezése, szolgáltatások megnevezése, fakultatív program(ok) leírása, transzferek stb.)</li> <li>- Az út részletes leírása naponkénti bontásban</li> <li>- Közlekedéssel kapcsolatos észrevételek</li> <li>- Szálláshely(ek) jellemzése</li> <li>- Ellátás leírása</li> <li>- Igénybevett szolgáltatások jellemzése</li> </ul>	<p>15</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Csoport jellemzése</li> <li>- Rendkívüli esemény leírása (csoportprofil megadása, utazás alatti hangulat, problémák stb.)</li> <li>- A vizsgafeladatban megadott szempontokat a jelentés tartalmazza</li> <li>- Saját vélemény, javaslat megfogalmazása</li> <li>- Mellékletek listája (voucher-ek, jegyzőkönyv, elszámolás stb.)</li> <li>- A szakmai kifejezések helyes használata</li> </ul>	
	<p>Formai követelmények:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A vizsgafeladatban meghatározott betűtípus, betűméret, sortávolság, szövegtörzs formázása</li> <li>- A szövegtörzs értelemszerű tagolása</li> <li>- Helyesírás</li> </ul>	<p>5</p>

Az utazás alatt történt rendkívüli eseményről jegyzőkönyv készítése.	<p>Tartalmi követelmények:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jegyzőkönyv megnevezés</li> <li>- Küldő iroda adatainak megadása</li> <li>- Jegyzőkönyv tárgyának megadása</li> <li>- Az út pozíciójának megadása</li> <li>- Az esemény adatainak felvétele (helyszín, időpont, jelenlévők megnevezése, stb.)</li> <li>- Az esemény pontos, részletes, de tényszerű megfogalmazása</li> <li>- Az esemény bekövetkezése után megtett intézkedés(ek) leírása</li> <li>- További intézkedések, következmények megfogalmazása</li> <li>- Jegyzőkönyv felvételének dátuma, helyszíne</li> <li>- Érintett utas adatai, aláírása</li> <li>- Tanúk adatainak megadása, aláírása</li> </ul>	10
	<p>Formai követelmények:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jegyzőkönyv formátumának való megfelelés</li> <li>- Ésszerű szövegtagolás alkalmazása</li> </ul>	3
Az utazás előtt átadott idegenvezetői ellátmánnyal való elszámolás elkészítése az út során felmerült költségekről.	<p>Tartalmi követelmények:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Az út adatainak megadása (Út megnevezése, pozíciójának megadása)</li> <li>- Idegenvezető adatainak megadása (név, elérhetőség)</li> <li>- Utazás előtt felvett ellátmány, készpénz és egyéb pénzforrások megnevezése, mennyisége táblázatban foglalva</li> <li>- Az út során felmerült költségek részletezése (költség pontos megnevezése, egységár, mennyiség és érték szerinti bontásban)</li> <li>- Az elszámolás eredményének kimutatása (utazási iroda pénztárába való befizetés vagy kifizetés)</li> <li>- Elszámolás helyszíne, dátuma</li> <li>- Aláírás</li> <li>- Mellékletek felsorolása (számlák, nyugták)</li> <li>- Pontos számítások</li> </ul>	10
	<p>Formai követelmények:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elszámolás formátumának való megfelelés</li> <li>- Táblázatok beszúrása, formázása</li> </ul>	3
A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó által létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mappa létrehozása</li> <li>- Mappa elnevezése a vizsgafeladatban megadottak szerint</li> <li>- Fájlok mentése</li> </ul>	2

A számítógépen elkészített munkáját kinyomtatja és összetűzi vagy irattartóba rendezi és átadja a vizsgabizottságnak.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A dokumentum nyomtatása</li> <li>- A dokumentum összetűzése vagy irattartóba rendezése</li> </ul>	2
Összesen		50

B) Vizsgarész

Vizsgarész feladattípusa	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének idegenforgalmi értékeinek bemutatása gyalogos séta keretében idegen nyelven	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A vizsgahelyszín adottságaitól függő, 15 perces gyalogos idegenvezetés tartalmassága</li> <li>- A tanult idegen nyelvi kommunikáció (fogalmazás, nyelvi helyesség, kiejtés, szókinccs, folyamatos kommunikáció, stb.)</li> <li>- Kommunikáció (kapcsolattartás a csoporttal, határozottság, hangerő, érthetőség, figyelemfelkeltés, figyelem fenntartás, élményszerűség, hangulat stb.)</li> <li>- Az idegenvezetés közben felmerült problémák szakszerű kezelése</li> <li>- A közlekedési szabályok betartása</li> <li>- Munka és balesetvédelmi szabályok betartása az út során</li> </ul>	10
A vizsgahelyszín, mint település, illetve környékének bemutatása autóbuszos idegenvezetés keretében magyar nyelven kihangsúlyozó berendezés használatával (mikrofon használata)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A vizsgahelyszín adottságaitól függő, 15 perces autóbuszos idegenvezetés tartalmassága</li> <li>- Témátartás a közlekedési helyzethez viszonyítva</li> <li>- Az autóbuszos utazás balesetvédelmi szabályainak betartása</li> <li>- Magyar nyelvi kommunikáció (fogalmazás, nyelvi helyesség, kiejtés, szókinccs, folyamatos kommunikáció, stb.)</li> <li>- Kommunikáció (kapcsolattartás a csoporttal, határozottság, hangerő, érthetőség, figyelemfelkeltés, figyelem fenntartás, élményszerűség, hangulat stb.)</li> <li>- Az idegenvezetés közben felmerült problémák szakszerű kezelése</li> <li>- Munka és balesetvédelmi szabályok betartása az út során</li> </ul>	20
Utazás során leggyakrabban felmerülő idegenvezetői szituációkból egy helyzetgyakorlat megoldása	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A szituáció pontos megértése</li> <li>- A helyzet szakszerű, kreatív megoldása</li> <li>- Kommunikáció</li> <li>- Az idegenvezetéshez kapcsolódó jogszabályok és egyéb szabályozók naprakész alkalmazása a helyzetgyakorlat során</li> </ul>	10

Idegenvezetésen való megjelenés	- Az idegenvezetői feladat jellegéhez igazodó öltözet - Az időjárási viszonyoknak megfelelő öltözet - Személyi higiénia, ápolt külső - Pozitív kisugárzás	10
Összesen		50

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerzhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

8.5 A vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

- Központi interaktív vizsga és a projektfeladat esetén rendszergazda -  
Projektfeladatban, az autóbuzsos idegenvezetés esetén autóbuzsvezető

8.6 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek: □  
Irodatechnikai berendezések (számítógép, szövegszerkesztő és táblázatkezelő programokkal, nyomtató)

- Irodaeszközök (tűzőgép, gemkapocs, iratrendezők)
- Szakmai szoftverek (útvonaltervező)
- Internetelérés
- Autóbuzs vagy mikrobusz
- Kihangosító berendezés a járműben
- Mikrofon vagy mikroport

8.7 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja és feltételei:-

8.8 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapozó vizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani: 20%

8.9 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: nem programozható számológép, vonalzó, Középiskolai atlasz/térképgyűjtemény

8.10 **Szakmairány megnevezése: Turisztikai szervező** 8.11 Szakmai vizsgára bocsátás feltétele:

8.11.1 valamennyi előírt képzési évfolyam és az egybefüggő szakmai gyakorlat eredményes teljesítése.

8.11.2 szakmához kötődő további sajátos követelmények: -

## 8.12 Központi interaktív vizsga

8.12.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Turisztikai technikus (Turisztikai szervező) szakmai ismeret

8.12.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A vizsgatevékenység a tanuló globális gondolkodását méri: ismeretét adott terület, régió látványosságairól, sajátosságairól, a turisztikai termékekről. Emellett méri a protokoll és (N)etikett szabályainak ismeretét és alkalmazását, valamint a marketing elméleti és gyakorlati lehetőségeinek alkalmazását a turizmusban feleletválasztó feladatokkal.

8.12.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

8.12.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 20% 8.12.5 A

vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelés a központi interaktív vizsga összeállított javítási-értékelési útmutatója alapján történik.

- |  |     |        |
|--|-----|--------|
| 1. Terület, régió látványosságainak ismerete                     | 20% |        |
| 2. Turisztikai termékek ismerete                                 | 20% | 3. Egy |
| adott tematikus út összeállítása                                 | 20% |        |
| 4. Protokollszabályok, (N)etikett ismerete                       | 20% |        |
| 5. Marketingtevékenység, fogalma, részei, gyakorlati alkalmazása | 20% |        |

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerezhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

### 8.13 Projektfeladat

8.13.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Turisztikai technikus (Turisztikai szervező) projektfeladat

8.13.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: a vizsgázó egy komplett, három, egymásra épülő feladattípusból álló feladatot hajt végre az alábbiak szerint:

1. Egy beutazó, vagy kiutazó, vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjához előkalkuláció készítése.
2. A programcsomaghoz kapcsolódó forgatókönyv készítés az idegenvezető részére.
3. A programcsomaghoz tartozó ajánlattévő levél elkészítése a külföldi partner részére a tanult idegen nyelven.

A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó az általa létrehozott, saját nevével ellátott mappába menti el.

8.13.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 150 perc

8.13.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes szakmai vizsgán belül: 80%

8.13.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Vizsgarész feladattípusa	Értékelési szempontok	Maximális pontszám
--------------------------	-----------------------	--------------------

<p><b>1. Egy beutazó, kiutazó vagy belföldi csoport 3-4 napos programcsomagjához előkalkuláció készítése.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tartalmazza a túra azonosításához szükséges adatokat</li> <li>- felépítése logikus, áttekinthető, megfelel a tartalmi, formai követelményeknek, helyesírás</li> <li>- a csomagban szereplő valamennyi szolgáltatást tartalmazza, összhangban van a programmal</li> <li>- szállásdíj helyes megállapítása 1 főre vetítve</li> <li>- egyágyas felár helyes kiszámítása</li> <li>- programok, belépők helyes felszámítása 1 főre</li> <li>- az idegenvezető költségeit helyesen számította fel 1 főre vetítve (ellátás, programok, ellátmány a belépőkre, vállalkozói díj a napokra + ÁFA)</li> <li>- osztólétszám helyes megállapítása (tervezett létszám -10%)</li> <li>- felszámítandó haszonkulcs mértéke reális (20-35%), alkalmazkodik a piaci helyzethez</li> <li>- felszámolandó ÁFA mértéke helyes, alkalmazása szabályszerű</li> <li>- kiajánlási ár megállapítása helyes 1 főre vetítve Ft-ban. kiajánlási ár átszámítása adott valutára helyes 1 főre vetítve árfolyam alkalmazása helyes</li> <li>- számolási hibától mentes, a kerekítés szabályait helyesen alkalmazta</li> </ul>	<p><b>30</b></p>
---	--	------------------

<p><b>2. A programcsomaghoz kapcsolódó forgatókönyv készítés az idegenvezető részére</b></p>	<p><b>a csoport azonosítására szolgáló legfontosabb adatok feltüntetése</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a fogadó iroda adatai</li> <li>- a küldő iroda adatai</li> <li>- az idegenvezető neve, telefonszáma</li> <li>- az utazás időpontját, napok/éjszakák száma</li> <li>- a csoport azonosító száma/ pozíciószáma</li> <li>- a túra elnevezése/útvonala/típusa</li> <li>- a csoport létszáma</li> <li>- érkezés/elutazás helye, időpontja, közlekedési eszköz</li> <li>- szállás helye, címe, szobamegoszlás</li> <li>- ellátás módja, első/utolsó szolgáltatás</li> </ul> <p><b>részletes program napra, órára bontva, információkkal</b></p>	<p><b>10</b></p> <p><b>10</b></p>
--	--	-----------------------------------



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- a csoporttal való találkozás módja, helye, ideje</li> <li>- szálláshely elfoglalása szobalista alapján</li> <li>- programok időpontja, transzeferek, kirándulások kezdete, vége</li> <li>- vezetett túráknál, előre foglalt, időponthoz kötött programoknál találkozás időpontja, helye, kontaktszemély feltüntetve</li> <li>- az árban szereplő belépők helyszínen történő fizetése ellátmányból</li> </ul>	
	<b>fontos információk, utasítások, átadott anyagok</b>	<b>10</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rendkívüli esetekben (baleset, betegség, káresemény, stb) intézkedés, referens értesítése, jegyzőkönyv feltétele – ha szükséges, külön figyelem a különleges bánásmódot igénylő utasoknak (VIP, ételintolerancia, mozgáskorlátozott)</li> <li>- fontos címek, telefonszámok listája – referens éjjel/nappal, konzulátus, rendőség, sürgősségi ellátás, mentők, stb.</li> <li>- átadott anyagok, mellékletek listája (megrendelők másolatai, utaslista, szobalista, ellátmány, készenléti pénz, utalványok/jegyek, nyomtatványok, térképek, stb)</li> </ul>	
<b>3. A programcsomaghoz tartozó ajánlattévő levél elkészítése a külföldi partner részére a tanult idegen nyelven.</b>	<b>Ajánlattévő levél külföldi partnernek idegen nyelven</b>	<b>20</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- céges levél készítése a formai követelmények alapján</li> <li>- az üzleti levél előírásainak megfelelő címzés, a levél tárgyának, ügyintéző nevének feltüntetése <ul style="list-style-type: none"> <li>- a bevezető gondolatsor után a levél a feladatban leírtak alapján tartalmazza a programajánlatot a partner részére</li> </ul> </li> <li>- a konkrét ajánlatra vonatkozó adatok (időpont, létszám, szálláskategóriája és minősége, elhelyezés, ellátás, idegenvezetés, csomagár valutában) szerepelnek a levélben</li> <li>- tartalmazza a szerződés szerinti együttműködésre vonatkozó információkat (megrendelés, opció, fizetési és lemondási feltételek)</li> <li>- a turisztikai szakmában használatos kifejezéseket, nyelvi fordulatokat helyesen alkalmazza</li> </ul>	

A számítógépen elkészített munkáját a vizsgázó által létrehozott, saját nevével ellátott mappába elmenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mappa létrehozása</li> <li>- Mappa elnevezése a vizsgafeladatban megadottak szerint</li> <li>- fájlok mentése</li> </ul>	
<b>4. Szituációs gyakorlat: az elkészített programcsomag alapján az út értékesítése „ügyfélnek”, azaz a vizsgabizottságnak a tanult idegen nyelven</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ismerteti az utazás legfontosabb jellemzőit: időpont, utazás módja, utazási eszköz szálláshely típusa, ellátás típusa, stb.</li> <li>- Bemutatja a program során meglátogatott attrakciókat, programokat, fakultatív programlehetőségeket</li> <li>- Ismerteti az utazás árát, az előleg és a hátralék befizetésére vonatkozó időpontokat, információkat.</li> <li>- Felhívja a figyelmet – kiutazás esetében – a szükséges útiokmányok fajtáira, azok érvényességi idejének szabályaira.</li> <li>- Amennyiben repülővel kiutazás, a reptérre való érkezés ideje, a poggyászokra vonatkozó szabályokra a figyelem felhívása, az idegenvezetővel való találkozás helye, ideje.</li> </ul>	<b>20</b>
<b>mindösszesen elérhető pontszám</b>		<b>100</b>

A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a tanuló a megszerzhető összes pontszám legalább 40%-át elérte.

8.14 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:  
A számítógépek üzemképességét biztosító szakember/rendszergazda

8.15 A szakmai vizsga vizsgatevékenységeinek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:  
számítógép és internetkapcsolat.

8.16 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei:-

8.17 A szakmai vizsga eredményébe az ágazati alapozó vizsgát az alábbi súlyarányal kell beszámítani: 20%

8.18 A vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok: -

**9. A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek: -**

Csák János  
kultúráért és innovációért felelős miniszter nevében és megbízásából