

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1460-06/2 A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi,
minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 30 perc

A 19/2008. (XII. 4.) SZMM rendelet 19. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 2042/2009. számon kiadom.

Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető

2009

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2009. 06. 15-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

54 812 02 0001 54 02	Utazásszervező menedzser	Protokoll és utazásügyintéző
-----------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

Idegen nyelvi kompetenciák felmérése:

Az egyes feladatok mellé segédanyagként annak tartalmához kötődő mintegy 400-500 karakternyi idegen nyelvű szöveg(ek)et kell elhelyezni. A szöveg(ek)et a tételrészhez úgy kell hozzárendelni, hogy egy ilyen szöveg értelmezése, felhasználása mindenképpen része legyen a tételrész feladata megoldásának, illetve a szakmai megbeszélésnek.

Vagy az idegen nyelv tanára rövid párbeszédet/„telefonos beszélgetést” folytat a vizsgázóval az egyes tételekben meghatározott témakörökkel kapcsolatban a tanult idegen nyelven.

A vizsgázó részére - kérésére - át kell adni a tételhez tartozó idegen nyelvű szöveg magyar fordítását. Ebben az esetben az idegennyelv-használattal kapcsolatos kompetenciákra 0 pontot kell adni.

Az egyes feladatok mellé számítógép használata szükséges!

A szóbeli tételeket, ahol szükséges, a szaktanárok által összeállított mellékletek, segédanyagok felhasználható források (jogszabályok, prospektusok stb.) egészítsék ki!

A tételsor a 15/2008. (VIII.13.) SZMM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

1/A Az Ön utazási irodája utazásszervezéssel és utazásközvetítéssel is foglalkozik. Az utazás-szervezési tevékenység során charterszerződést kötött a MALÉV-vel 11 alkalomra. Az első charterjárat 2010. május 8-án indul, majd az ezt követő szombatokon. A földi szolgáltatásokra kontingens szerződése van.

Magyarázza meg, hogy mikor és milyen körülmények között és miért hirdet last minute akciót! Milyen tárgyalásokat folytat az esetleges last minute elkerülésére, és milyen körülmények teljesülésekor hirdet egyértelműen last minute akciót? Foglalja össze a last minute akció előnyeit és hátrányait az utazási iroda eredményterve és a fedezetszámítás szempontjából!

Információtartalom vázlata

- Charterkalkuláció készítése – figyelembe vett tényezők
- A charterszerződés tartalma – garanciák
- A fedezetpont tartalma
- Eredménykimutatás
- Költség és kiadás/utas javára vásárolt szolgáltatás közgazdasági tartalma – fedezetpont-számítás

1/B Beszélje meg/vagy kérdezzen rá idegen nyelven, hogy a légitársaság a charter-szerződésben foglalt fedélzeti szolgáltatásokat (pl. kenyai charter) hogyan teljesíti, és figyelembe vette-e, hogy vannak vegetáriánusok is (étel, ital stb.)!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1/A Az Ön utazási irodája utazásszervezéssel és utazásközvetítéssel is foglalkozik. Az utazásszervezési tevékenység során charterszerződést kötött a MALÉV-vel 11 alkalomra. Az első charterjárat 2010. május 8-án indul, majd az ezt követő szombatokon. A földi szolgáltatásokra kontingens szerződése van.

Magyarázza meg, hogy mikor és milyen körülmények között és miért hirdet last minute akciót! Milyen tárgyalásokat folytat az esetleges last minute elkerülésére, és milyen körülmények teljesülésekor hirdet egyértelműen last minute akciót? Foglalja össze a last minute akció előnyeit és hátrányait az utazási iroda eredményterve és a fedezetszámítás szempontjából !

1/B Beszélje meg/vagy kérdezzen rá idegen nyelven, hogy a légitársaság a charter-szerződésben foglalt fedélzeti szolgáltatásokat (pl. kenyai charter) hogyan teljesíti, és figyelembe vette-e, hogy vannak vegetáriánusok is (étel, ital stb.)!

Típus	Szakmai ismeretek/feladatprofil alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Jogi ismeretek	Charterszerződés tartalma	15	
-	Pénzügyi tervet készít	Charterkalkuláció készítése – figyelembe vett tényezők	15	
A	Pénzügyi ismeretek	A fedezetpont tartalma	20	
		Eredménykimutatás	20	
		Költség és kiadás/utas javára vásárolt szolgáltatás közgazdasági tartalma– fedezetpont- számítás	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Telefonálás idegen nyelven		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	5	
		Értékelés	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

2/A Az Ön utazási irodája több túraszervezővel is szerződéses kapcsolatban áll. A szerződött partnerek által kínált túrák között átfedés van, azaz többen is kínálnak azonos desztinációt. Magyarozza meg, hogy hogyan éri el a maximális eredményt az értékesítés során! Milyen intézkedéseket tesz ennek érdekében?

Információtartalom vázlata

- Szerződések az alvállalkozóval – tartalmi, pénzügyi kérdéskörök
- A humán erőforrás menedzsment kérdésköre
 - Motiválja a munkatársakat
 - Marketingtervet készít
 - Értékesítési tervet dolgoz ki

2/B Indokolja meg az utazási iroda külföldi tulajdonosának (idegen nyelven), miért van szükség nem tervezett reklámkiadásokra!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2/A Az Ön utazási irodája több túraszervezővel is szerződéses kapcsolatban áll. A szerződött partnerek által kínált túrák között átfedés van, azaz többen is kínálnak azonos desztinációt. Magyarázza meg, hogy hogyan éri el a maximális eredményt az értékesítés során! Milyen intézkedéseket tesz ennek érdekében?

2/B Indokolja meg az utazási iroda külföldi tulajdonosának (idegen nyelven), miért van szükség nem tervezett reklámkiadásokra!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Jogi ismeretek	Szerződések az alvállalkozóval – tartalmi, pénzügyi kérdéskörök	15	
A	Pénzügyi ismeretek		15	
B	HR ismeretek	A humán erőforrás menedzsment kérdésköre	10	
		Motiválja a munkatársakat	10	
A	Marketingeszközök, marketing- mix	Értékesítési tervet dolgoz ki	15	
		Marketingtervet készít	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
Módszer		Rendszerező képesség	2	
		Értékelés	1	
		Tervezés	2	
Társas		Visszacsatolási készség	1	
		Meggyőzőképesség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

3/A Az Ön utazási irodája közvetítői tevékenységet folytat. Az irodába betérő utas egy óra elteltével még mindig kérdéseket tesz fel az értékesítőnek, majd még egy óra múlva befizet egy 80 000 Ft-os belföldi útra, melyért az iroda 10% jutalékot kap.

Értékelje a helyzetet és szituációt a vállalkozás eredményterve szempontjából, valamint határozza meg, hogy milyen kérdéskörök átgondolására van szükség az adott szituáció kapcsán!

Információtartalom vázlata

- Bérgazdálkodást folytat
- Figyelemmel kíséri és ellenőrzi az értékesítési célok megvalósulását
- Munkahelyi utasításokat készít, aktualizál
- Teljesítményértékelést végez

3/B Foglalja össze idegen nyelven az Ön saját belföldi árualapját!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3/A Az Ön utazási irodája közvetítői tevékenységet folytat. Az irodába betérő utas egy óra elteltével még mindig kérdéseket tesz fel az értékesítőnek, majd még egy óra múlva befizet egy 80 000 Ft-os belföldi útra, melyért az iroda 10% jutalékot kap.

Értékelje a helyzetet és szituációt a vállalkozás eredményterve szempontjából, valamint határozza meg, hogy milyen kérdéskörök átgondolására van szükség az adott szituáció kapcsán!

3/B Foglalja össze idegen nyelven az Ön saját belföldi árualapját!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	HR ismeretek	Bérgazdálkodást folytat	20	
A	Ellenőrzés, értékelés	Figyelemmel kíséri és ellenőrzi az értékesítési célok megvalósulását	20	
		Munkahelyi utasításokat készít, aktualizál	20	
A	HR ismeretek	Teljesítményértékelést végez	20	
A	Pénzügyi ismeretek			
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Vezetői készség	2	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
	Társas	Meggyőzőképesség	2	
		Visszacsatolási készség	2	
	Személyes	Határozottság	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

4/A Önt tanácsadónak kéri fel egy külföldi befektető, aki utazási vállalkozást kíván Magyarországon létrehozni. Elképzelése szerint utazási irodát alapítana ki- és beutaztatási tevékenységgel.

Milyen jogszabályi tényekre és milyen magyar idegenforgalmi tendenciákra hívja fel a figyelmet az Ön által készített Feasibility Study?

Információtartalom vázlata

- Utazási iroda alapításának jogszabályi háttere (213/1996. sz. rendelet)
- Utaztatási tevékenységgel összefüggő speciális adózási szakmai ismeretek
- Utaztatási tevékenységgel összefüggő jogszabályi ismeretek: 214/1996. sz. Korm. rendelet és 281/2008 (XI.28) Korm. rendelet
- A magyar idegenforgalom rendszere és sajátosságai (az idegenforgalmi piac szereplői és jellemzői, a magyar idegenforgalmi piac irányítási rendszere)
- Célpiacon felkutatása és kiválasztása

4/B Magyarázza el idegen nyelven a társaság tulajdonosának a magyar idegenforgalomra vonatkozó áfszámítást!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4/A Önt tanácsadónak kéri fel egy külföldi befektető, aki utazási vállalkozást kíván Magyarországon létrehozni. Elképzelése szerint utazási irodát alapítana ki- és beutaztatási tevékenységgel.

Milyen jogszabályi tényekre és milyen magyar idegenforgalmi tendenciákra hívja fel a figyelmet az Ön által készített Feasibility Study?

4/B Magyarozza el idegen nyelven a társaság tulajdonosának a magyar idegenforgalomra vonatkozó áfszámítást!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Jogi ismeretek	Utazási iroda alapításának jogszabályi háttere (213/1996. sz. rendelet)	20	
A	Turisztikai vállalkozás alapítása			
A	Pénzügyi ismeretek	Utaztatási tevékenységgel összefüggő speciális adózási szakmai ismeretek	20	
B	Marketing, PR	Utaztatási tevékenységgel összefüggő jogszabályi ismeretek: 214/1996. sz. Korm. rendelet és 281/2008 (XI.28) Korm. rendelet - Célpiacon felkutatása és kiválasztása	30	
A	A turizmus rendszere és kapcsolatai	A magyar idegenforgalom rendszere és sajátosságai (az idegenforgalmi piac szereplői és jellemzői, a magyar idegenforgalmi piac irányítási rendszere)	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédkészség		5	
5	Idegen nyelvű beszédkészség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Tervezés	2	
		Rendszerező képesség	2	
	Társas	Meggyőzőkészség	2	
	Személyes	Megbízhatóság	2	
		Határozottság	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

5/A Az Ön IATA jogú utazási irodájában a repülőjegy-értékesítés az árbevétel (forgalom) 70%-át jelenti. A repülőjegy-értékesítés fele-fele arányban üzleti utaztatásból és egyéni értékesítésből származik. Az üzleti utaztatás partnerei (Key Account-ok) kivétel nélkül átutalással fizetnek 10 napos fizetési határidővel, de általában 4-5 napot késnek. Az egyéni utazók nagy részben hitelkártyával (plasztik fizetőeszköz) egyenlítik ki a repülőjegy ellenértékét.

Értékelje ezt a helyzetet a cash-flow management és likviditás szempontjából!

Információtartalom vázlat

- IATA szabályok – BSP elszámolási rendszer
- A cash-flow management kérdéskörei
- A likviditás jelentése és értelmezése
- Helyzetfelismerés
- Vezeti a vállalkozást

5/B Foglalja össze idegen nyelven egy Ön által elképzelt utazási iroda üzleti utaztatási szolgáltatásait!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

5/A Az Ön IATA jogú utazási irodájában a repülőjegy-értékesítés az árbevétel (forgalom) 70%-át jelenti. A repülőjegy-értékesítés fele-fele arányban üzleti utaztatásból és egyéni értékesítésből származik. Az üzleti utaztatás partnerei (Key Account-ok) kivétel nélkül átutalással fizetnek 10 napos fizetési határidővel, de általában 4-5 napot késnek. Az egyéni utazók nagy részben hitelkártyával (plasztik fizetőeszköz) egyenlítik ki a repülőjegy ellenértékét.

Értékelje ezt a helyzetet a cash-flow management és likviditás szempontjából!

5/B Foglalja össze idegen nyelven egy Ön által elképzelt utazási iroda üzleti utaztatási szolgáltatásait!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Jogi ismeretek	- IATA szabályok	10	
		- BSP elszámolási rendszer	10	
A	Key-account, cash-flow, idő- és kredit-menedzsment	A cash-flow management kérdéskörei	10	
		Helyzetfelismerés	20	
		Vezeti a vállalkozást	20	
		A likviditás jelentése és értelmezése	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	5		
5	Idegen nyelvű beszédképesség	5		
Összesen		90		
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Módszer	Vezetői készség	5	
		Numerikus gondolkodás, matematikai készség	5	
Összesen		10		
Mindösszesen		100		

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

6/A Ön egy utazási iroda vezetője. Az utazási iroda kiutaztatással, beutaztatással, valamint rendezvényszervezéssel foglalkozik. A következő naptári évre üzleti tervet kell készítenie. Ehhez tudnia kell, hogy az üzletágak milyen arányban fognak várhatóan a következő év üzleti eredményéhez (adózás előtti eredmény) hozzájárulni. Hogyan készíti el az utazási iroda üzleti tervét?

Információtartalom vázlata

- Elemzi és értékeli az üzletágak működését
- Figyelemmel kíséri az értékesítési célok megvalósulását
- Vezeti a vállalkozást
- Pénzügyi tervet készít
- Fedezetpont tartalma
- Hatékonyságvizsgálat és eredmény szint-vizsgálat

6/B Magyarázza és indokolja meg idegen nyelven, milyen módszerrel készíti el a vállalkozás pénzügyi tervét!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

6/A Ön egy utazási iroda vezetője. Az utazási iroda kiutaztatással, beutaztatással, valamint rendezvényszervezéssel foglalkozik. A következő naptári évre üzleti tervet kell készítenie. Ehhez tudnia kell, hogy az üzletágak milyen arányban fognak várhatóan a következő év üzleti eredményéhez (adózás előtti eredmény) hozzájárulni. Hogyan készíti el az utazási iroda üzleti tervét?

6/B Magyarázza és indokolja meg idegen nyelven, milyen módszerrel készíti el a vállalkozás pénzügyi tervét!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Pénzügyi ismeretek	Elemzi és értékeli az üzletágak működését	20	
A	Ellenőrzés, értékelés	Figyelemmel kíséri az értékesítési célok megvalósulását	15	
A	Szervezési-vezetési technikák	Vezeti a vállalkozást	15	
A	Pénzügyi ismeretek	Pénzügyi tervet készít	10	
A	Fedezetpont tartalma		10	
A	A turizmus rendszere és kapcsolatai	Hatékonyságvizsgálat és eredmény szint-vizsgálat	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszéd-készség		5	
5	Idegen nyelvű beszéd-készség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Tervezés	5	
		Numerikus gondolkodás, matematikai készség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

7/A Az Ön utazási irodája új desztinációt kíván értékesíteni a következő szezonban, kiutazásban.

Milyen lépésekkel és miért készíti elő a terméket, és hogyan fog hozzá a piacra való bevezetéséhez?

Információtartalom vázlata

- Marketingtervet készít
- Értékesítési tervet dolgoz ki
- Biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit
- Kialakítja a vállalkozás üzleti stratégiáját
- Vezeti a vállalkozást

7/B Foglalja össze idegen nyelven az utazási irodákban használt CRS/GDS-eket!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7/A Az Ön utazási irodája új desztinációt kíván értékesíteni a következő szezonban, kiutazásban.

Milyen lépésekkel és miért készíti elő a terméket, és hogyan fog hozzá a piacra való bevezetéséhez?

7/B Foglalja össze idegen nyelven az utazási irodákban használt CRS/GDS-eket!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Turizmus marketing fogalma, jellemzői	Marketingtervet készít	15	
A	Marketingeszközök, marketing-mix	Értékesítési tervet dolgoz ki	15	
A	A célpiacok felkutatása és kiválasztása	Kialakítja a vállalkozás üzleti stratégiáját	20	
B	Szociológiai alapismeretek			
B	Marketing, PR	Biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit	10	
		Vezeti a vállalkozást	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Rendszerező képesség	4	
		Értékelés	4	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	4	
		Kreativitás, ötletgazdagság	4	
		Vezetői készség	4	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

8/A Az Ön utazási irodája tevékenységi körét bővíti. A tevékenységi kör bővítése során saját kiutaztatási tevékenységet kívánnak folytatni utazásszervezőként. Foglalja össze, hogy az új tevékenységi kör elindításához milyen feltételrendszernek kell megfelelni!

- Biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit
- Üzleti tervet készít
- Pénzügyi tervet készít
- Vezeti a vállalkozást
- Munkaerő-gazdálkodást folytat
- Teljesítményértékelést végez

8/B Adjon rövid értékelést az utazási irodáról idegen nyelven a mellékelt eredmény-kimutatás (tárgy év és előző év) alapján!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8/A Az Ön utazási irodája tevékenységi körét bővíti. A tevékenységi kör bővítése során saját kiutaztatási tevékenységet kívánnak folytatni utazásszervezőként. Foglalja össze, hogy az új tevékenységi kör elindításához milyen feltételrendszernek kell megfelelni!

8/B Adjon rövid értékelést az utazási irodáról idegen nyelven a mellékelt eredmény-kimutatás (tárgy év és előző év) alapján!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Jogi ismeretek	Biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit	20	
B	HR ismeretek			
A	Pénzügyi ismeretek	Üzleti tervet készít	10	
		Pénzügyi tervet készít	10	
B	Jogi ismeretek	Munkaerő-gazdálkodást folytat	10	
		Vezeti a vállalkozást	10	
B	HR ismeretek	Teljesítményértékelést végez	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Tervezés	4	
		Vezetői készség	3	
		Rendszerező képesség	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

9/A Az Ön utazási irodája új útvonalat kíván ajánlani beutaztató partnerének. Ehhez szállodákat látogat és választ ki az ország területén. Milyen tárgyalásokat folytat és milyen szerződéseket köt annak érdekében, hogy a lehető legjobb ajánlatot tehesse partnerének? Készítsen egy példa túraútvonalat 5 napos programra, reneszánsz kori emlékek meglátogatására!

- Értékesítési tervet dolgoz ki
- Megszervezi a munkafolyamatokat
- Minőségbiztosítási tevékenységet végez
- Üzleti munkát személyesen is végez
- Képviseli a turisztikai vállalkozást
- Szálloda és utazási iroda együttműködése, kapcsolata

9/B Foglalja össze – idegen nyelven – az Ön előtt lévő prospektusok segítségével beutazó partnerének Pécs várost és környékét!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9/A Az Ön utazási irodája új útvonalat kíván ajánlani beutaztató partnerének. Ehhez szállodákat látogat és választ ki az ország területén. Milyen tárgyalásokat folytat és milyen szerződéseket köt annak érdekében, hogy a lehető legjobb ajánlatot tehesse partnerének? Készítsen egy példa túraútvonalat 5 napos programra, reneszánsz kori emlékek meglátogatására!

9/B Foglalja össze – idegen nyelven – az Ön előtt lévő prospektusok segítségével beutazó partnerének Pécs várost és környékét!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Szervezési-vezetési technikák	Megszervezi a munkafolyamatokat	10	
		Minőségbiztosítási tevékenységet végez	10	
		Üzleti munkát személyesen is végez	5	
A	Értékesítési tevékenység	Értékesítési tervet dolgoz ki	15	
B	Marketing, PR	Szálloda és utazási iroda együttműködése, kapcsolata	10	
A	A turizmus rendszere és kapcsolatai	Képviseli a turisztikai vállalkozást	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszéd-készség		5	
5	Idegen nyelvű beszéd-készség		5	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Tervezés	10	
		Kreativitás, ötletgazdagság	5	
		Vezetői készség	5	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

10/A Állítson össze egy marketingtervet utazási irodája téli kiutaztató programjának bemutatására!

Nevezze meg, milyen ajánlatok vannak, és mi/k a célország/célországok!

Információ tartalom vázlata

- Marketingtervet készít
- Megszervezi a munkafolyamatokat
- A célpiacok felkutatása és kiválasztása
- Marketingeszközök használata
- Pénzügyi tervet készít a marketingtervhez

10/B Adjon rövid jellemzést a magyarok kiutazási szokásairól a téli szezonban!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10/A Állítson össze egy marketingtervet utazási irodája téli kiutaztató programjának bemutatására!

Nevezze meg, milyen ajánlatok vannak, és mi/k a célország/célországok!

10/B Adjon rövid jellemzést a magyarok kiutazási szokásairól a téli szezonra!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Marketing, PR	Marketingtervet készít	20	
A	Marketingeszközök, marketing-mix	Megszervezi a munkafolyamatokat	20	
A	A turizmus marketing fogalma, jellemzői A célpiacok felkutatása és kiválasztása	A célpiacok felkutatása és kiválasztása	10	
		Marketingeszközök használata	10	
		Pénzügyi tervet készít a marketingtervhez	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Tervezés	5	
		Kreativitás, ötletgazdagság	5	
	Személyes	Szervezőképesség	5	
		Önállóság	5	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

11/A Beutazó csoportja elutazott, az idegenvezető elszámolt, és az elszámolás során nem számolt be semmilyen rendkívüli körülményről – minden rendben volt. Egy hét elteltével külföldi partnerétől (egyik legfontosabb partnere) reklamáció érkezik, melyben partnere kártérítési igénnyel lép fel tekintettel arra, hogy az egyik utas kifogással élt a túra egyik szállásával kapcsolatban, valamint az adott szálloda szolgáltatásainak alacsony színvonala miatt.

Információtartalom vázlata

- Ellenőrzi a referensek, ügyintézők munkáját
- Minőségbiztosítási tevékenységet végez
- Képviseli a turisztikai vállalkozást

11/B Foglalja össze idegen nyelven a szállodával partnere kifogását!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11/A Beutazó csoportja elutazott, az idegenvezető elszámolt, és az elszámolás során nem számolt be semmilyen rendkívüli körülményről – minden rendben volt. Egy hét elteltével külföldi partnerétől (egyik legfontosabb partnere) reklamáció érkezik, melyben partnere kártérítési igénnyel lép fel tekintettel arra, hogy az egyik utas kifogással élt a túra egyik szállásával kapcsolatban, valamint az adott szálloda szolgáltatásainak alacsony színvonala miatt.

11/B Foglalja össze idegen nyelven a szállodával partnere kifogását!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Jogi ismeretek	Ellenőrzi a referensek, ügyintézők munkáját	20	
A A	Minőségbiztosítási ismeretek Szálloda és utazási iroda kapcsolata, együttműködése	Minőségbiztosítási tevékenységet végez	30	
A A	Fogyasztói érdekvédelem Key-account, cash-flow, idő- és kredit menedzsment	Képviseli a turisztikai vállalkozást	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
		Értékelés	3	
		Vezetői készség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

12/A Az Ön utazási irodája közvetítói szerződést köt, és szeretne minél több utat értékesíteni, hogy rövid időn belül egyes számú értékesítési pontja legyen partnerének. Mit tesz ennek érdekében?

(Pl. az információtartalom vázlata alapján készítsen üzleti tervet, gondolja át, hogyan és milyen eszközökkel motivál stb.!)

Információtartalom vázlata

- Üzleti munkát személyesen is végez
- Üzleti és értékesítési tervet dolgoz ki
- Marketingtervet készít
- Motiválja az ügyintézőket
- Ellenőrzi a referensek, ügyintézők munkáját

12/B Az Ön egyik munkatársa nem ért magyarul (multinacionális cég irodájának vezetője), foglalja össze neki idegen nyelven, röviden értékesítési elképzelését!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12/A Az Ön utazási irodája közvetítői szerződést köt, és szeretne minél több utat értékesíteni, hogy rövid időn belül egyes számú értékesítési pontja legyen partnerének. Mit tesz ennek érdekében?

(Pl. az információtartalom vázlata alapján készítsen üzleti tervet, gondolja át, hogyan és milyen eszközökkel motivál stb.!)

12/B Az Ön egyik munkatársa nem ért magyarul (multinacionális cég irodájának vezetője), foglalja össze neki idegen nyelven, röviden értékesítési elképzelését!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Értékesítői tevékenység	Üzleti és értékesítési tervet dolgoz ki	15	
		Üzleti munkát személyesen is végez	15	
B	Marketing, PR	Marketingtervet készít	15	
B	HR ismeretek	Motiválja az ügyintézőket	20	
A	Ellenőrzés, értékelés	Ellenőrzi a referensek, ügyintézők munkáját	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
Módszer		Tervezés	2	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
		Vezetői készség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

13/A Utazási irodája kiutaztatással (saját szervezés) foglalkozik. A csoport hazaérkezését követően egy hét elteltével panaszlevelet kap, melyben az idegenvezető munkáját kifogásolja egy baráti társaság (3 házaspár), akik kártérítést kérnek arra hivatkozva, hogy a programban az egyik meghirdetett kirándulás elmaradt, valamint kifogásolják az étkezést mennyiségileg és minőségileg is, megemlítik azt is, hogy a helyszínen az idegenvezetőnek szóvá tették, de nem történt intézkedés. Ezért kártérítést kérnek az utazási irodától.

Hogyan oldja meg a helyzetet, milyen intézkedéseket tesz? Intézkedéseit indokolja meg!

Információtartalom vázlata

- Ellenőrzi az idegenvezető munkáját
- Vezeti a vállalkozást
- Minőségbiztosítási tevékenységet végez
- Ellenőrzi a referensek és ügyintézők munkáját

13/B Az Ön utazási irodájában az egyik utastól (külföldi) ellopják a beváltani kívánt pénzt, míg sorban áll a pénztárnál. Idegen nyelven beszélje meg az utassal, mit fog tenni!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

13/A Utazási irodája kiutaztatással (saját szervezés) foglalkozik. A csoport hazaérkezését követően egy hét elteltével panaszlevelet kap, melyben az idegenvezető munkáját kifogásolja egy baráti társaság (3 házaspár) akik kártérítést kérnek arra hivatkozva, hogy a programban az egyik meghirdetett kirándulás elmaradt, valamint kifogásolják az étkezést mennyiségileg és minőségileg is, megemlítve azt is, hogy a helyszínen az idegenvezetőnek szóvá tették, de nem történt intézkedés. Ezért kártérítést kérnek az utazási irodától.

Hogyan oldja meg a helyzetet, milyen intézkedéseket tesz? Intézkedéseit indokolja meg!

13/B Az Ön utazási irodájában az egyik utastól (külföldi) ellopják a beváltani kívánt pénzt, míg sorban áll a pénztárnál. Idegen nyelven beszélje meg az utassal, mit fog tenni!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Ellenőrzés, értékelés	Ellenőrzi az idegenvezető munkáját	15	
		Ellenőrzi a referensek, ügyintézők munkáját	15	
B	Jogi ismeretek	Gyakorolja a munkáltatói jogkört	20	
A	Szervezési-vezetési technikák	Vezeti a vállalkozást	15	
A	Minőségbiztosítási ismeretek	Minőségbiztosítási tevékenységet végez	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Indoklás logikai felépítése idegen nyelven		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
	Módszer	Értékelés	3	
		Vezetői készség	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

14/A Az egyik dolgozóra a munkatársak többé-kevésbé rendszeresen panaszkodnak, hogy túl hosszú ebédidőt tart stb., de ő az egyik legjobban teljesítő dolgozó az utazási irodában. Egyre feszültebb a légkör. Ön mint az utazási iroda vezetője, hogyan oldja meg a helyzetet, mit tesz?

Információtartalom vázlata

- Gyakorolja a munkáltatói jogkört
- Ellenőrzi a referensek és ügyintézők munkáját
- Teljesítményértékelést végez
- Motiválja az ügyintézőket, referenseket
- Szervezeti és működési szabályzatot készít

14/B Idegen nyelven adjon eligazítást a referensnek az Ön által elvárt feladatokat illetően! (A referens napi teendőit Önnek kell kitalálnia, pl. létszámjelzési határidő, minek nézzen utána, milyen információkat vár, mi az, amit el kell döntenie a referensnek stb.)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14/A Az egyik dolgozóra a munkatársak többé-kevésbé rendszeresen panaszkodnak, hogy túl hosszú ebédidőt tart stb., de ő az egyik legjobban teljesítő dolgozó az utazási irodában. Egyre feszültebb a légkör. Ön mint az utazási iroda vezetője, hogyan oldja meg a helyzetet, mit tesz?

14/B Idegen nyelven adjon eligazítást a referensnek az Ön által elvárt feladatokat illetően! (A referens napi teendőit Önnek kell kitalálnia, pl. létszámjelzési határidő, minek nézzen utána, milyen információkat vár, mi az, amit el kell döntenie a referensnek stb.)

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	HR ismeretek	Motiválja az ügyintézőket, referenseket	20	
B	Jogi ismeretek	Gyakorolja a munkáltatói jogkört	20	
A	Minőségbiztosítási ismeretek	Szervezeti és működési szabályzatot készít	20	
A	Ellenőrzés, értékelés	Ellenőrzi a referensek és ügyintézők munkáját	10	
		Teljesítményértékelést végez	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédkészség		5	
5	Idegen nyelvű beszédkészség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőkészség	2	
	Társas	Interperszonális rugalmasság	2	
	Módszer	Kontroll (ellenőrző képesség)	3	
		Vezetői készség	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

15/A Az üzleti terv felénél azt látja, hogy az utazási iroda elmarad a tervektől mind az értékesítés volumene, mind pedig a vállalkozás adózás előtti eredményét tekintve. A számokat értékelve megállapítja, hogy amennyiben nem történik változás, akkor kb. 30%-kal fog az értékesítési volumen elmaradni a tervektől, és az eredmény is alatta marad a tervezettnek. Milyen intézkedéseket tud elképzelni a vállalkozás számára, hogy a lehető legkisebb mértékben maradjanak el a tervektől?

Információtartalom vázlata

- Vezeti a vállalkozást
- Elemzi és értékeli az üzletágak működését
- Teljesítményértékelést végez
- Értekezletet tart
- Motiválja az ügyintézőket és referenseket
- Munkahelyi utasításokat készít, aktualizál
- Értékesítési tervet dolgoz ki
- Marketingtervet készít

15/B. Készítsen idegen nyelven prezentációt PPT-ben 2-3 oldalon, elmagyarázva a tulajdonosnak, mit miért tervez?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

15/A Az üzleti terv felénél azt látja, hogy az utazási iroda elmarad a tervektől mind az értékesítés volumene, mind pedig a vállalkozás adózás előtti eredményét tekintve. A számokat értékelve megállapítja, hogy amennyiben nem történik változás, akkor kb. 30%-kal fog az értékesítési volumen elmaradni a tervektől, és az eredmény is alatta marad a tervezettnek. Milyen intézkedéseket tud elképzelni a vállalkozás számára, hogy a lehető legkisebb mértékben maradjanak el a tervektől?

15/B. Készítsen idegen nyelven prezentációt PPT-ben 2-3 oldalon, elmagyarázva a tulajdonosnak, mit miért tervez?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	Marketing kommunikáció	Vezeti a vállalkozást	10	
		Marketingtervet készít	10	
B	HR intézkedések	Értekezletet tart	10	
		Motiválja az ügyintézőket és referenseket	10	
		Munkahelyi utasításokat készít, aktualizál	10	
B	Marketing, PR	Értékesítési tervet dolgoz ki	10	
A	Pénzügyi ismeretek	Teljesítményértékelést végez	10	
		Elemzi és értékeli az üzletágak működését	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		3	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
2	ECDL 6. m.Prezentáció		2	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Módszer	Értékelés	3	
		Vezetői készség	2	
	Társas	Visszacsatolási készség	2	
		Irányítási készség	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

16/A Értékelje az utazási iroda üzletágainak tevékenységét dinamikus cash-flow menedzsment szempontból. Az utazási iroda üzletágai: pénzváltás, konferenciaszervezés, beutaztatás (osztrák és angol piac), repülőjegy-értékesítés (70%-ban vállalati ügyfeleknek, a jegyárak kiegyenlítése átutalással történik). Kéthetente számláznak 8 napos fizetési határidővel, de a cégek kb. 30 %-a 2-3 napot általában késik a számla kiegyenlítésével.

Információtartalom vázlata

- Ellenőrzi a pénzforgalmat
- Vezeti a vállalkozást
- Pénzügyi tervet készít

16/B Adjon felvilágosítást az utasnak idegen nyelven a különböző biztosítók biztosítási módozatairól! (A biztosítók – ATLAS, UNIQA vagy EUROMONDIAL - egy-egy kötvénye rendelkezésre áll.)

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

16/A Értékelje az utazási iroda üzletágainak tevékenységét dinamikus cash-flow menedzsment szempontból! Az utazási iroda üzletágai: pénzváltás, konferenciaszervezés, beutaztatás (osztrák és angol piac), repülőjegy-értékesítés (70%-ban vállalati ügyfeleknek, a jegyárak kiegyenlítése melyekkel átutalással történik.) Kéthetente számláznak 8 napos fizetési határidővel, de a cégek kb. 30 %-a 2-3 napot általában késik a számla kiegyenlítésével.

16/B Adjon felvilágosítást az utasnak idegen nyelven a különböző biztosítók biztosítási módozatairól! (A biztosítók – ATLAS, UNIQA vagy EUROMONDIAL - egy-egy kötvénye rendelkezésre áll.)

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Szerződések tartalmi és formai elemei	Ellenőrzi a pénzforgalmat	20	
A	Pénzügyi ismeretek	Vezeti a vállalkozást	20	
A	Key-account, cash-flow, idő és credit-menedzsment	Pénzügyi tervet készít	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			80	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Határozottság	5	
	Társas	Meggyőzőképesség	5	
		Udvariasság	5	
	Módszer	Értékelés	5	
Összesen			20	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

17/A Az üzleti év végén Önnek mint az utazási iroda vezetőjének beszámolót kell készítenie a tulajdonosoknak a következő tények alapján.

1. Kiutaztatás

A forgalom összességében 10%-kal nőtt, de 5%-kal kevesebb utast utaztattak, mint tavaly. A kiutazási üzletágban összességében 5 fő dolgozott (az előző évben 4 fő volt), az üzletág által realizált nettó árréstömeg 10%-kal csökkent az előző évihez képest. (A forgalom tervszinten realizálódott, de a nettó árrés elmaradt a tervezettől.)

2. Beutaztatás

A forgalom összességében az előző évihez képest szinten maradt. A beutaztatásban a dolgozói létszám 3 fő (az előző évben 4 fő volt), az üzletág által realizált nettó árréstömeg 10%-kal nőtt. (A forgalom elmaradt a tervezettől, de a nettó árrés tervszint felett realizálódott.)

A vállalat egészének összdolgozói létszáma megegyezik az előző évvel, a két üzletág forgalmának aránya jelenleg 50-50%, az infláció mértéke 5% volt a KSH adatai alapján. A vállalat forgalma elmaradt a tervezettől, a vállalati eredmény szintén.

Információtartalom vázlata

- Figyelemmel kíséri és ellenőrzi az értékesítési célok megvalósulását
- Elemzi és értékeli az üzletágak működését
- Teljesítményértékelést végez
- Képviseli a turisztikai vállalkozást
- Értekezletet tart

17/B Az Ön előtt lévő prospektusok alapján adjon idegen nyelven rövid áttekintést és értékelést a vállalkozás tulajdonosának a konkurencia olaszországi tengerparti kínálatáról, árszínvonaláról stb.!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

17/A Az üzleti év végén Önnek mint az utazási iroda vezetőjének beszámolót kell készítenie a tulajdonosoknak a következő tények alapján.

1. Kiutaztatás

A forgalom összességében 10%-kal nőtt, de 5%-kal kevesebb utast utaztattak, mint tavaly. A kiutazási üzletágban összességében 5 fő dolgozott (az előző évben 4 fő volt), az üzletág által realizált nettó árréstömeg 10%-kal csökkent az előző évihez képest. (A forgalom tervszinten realizálódott, de a nettó árrés elmaradt a tervezettől.)

2. Beutaztatás

A forgalom összességében az előző évihez képest szinten maradt. A beutaztatásban a dolgozói létszám 3 fő (az előző évben 4 fő volt), az üzletág által realizált nettó árréstömeg 10%-kal nőtt. (A forgalom elmaradt a tervezettől, de a nettó árrés tervszint felett realizálódott.)

A vállalat egészének összdolgozói létszáma megegyezik az előző évvel, a két üzletág forgalmának aránya jelenleg 50-50%, az infláció mértéke 5% volt a KSH adatai alapján. A vállalat forgalma elmaradt a tervezettől, a vállalati eredmény szintén.

17/B Az Ön előtt lévő prospektusok alapján adjon idegen nyelven rövid áttekintést és értékelést a vállalkozás tulajdonosának a konkurencia olaszországi tengerparti kínálatáról, árszínvonaláról stb.!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Ellenőrzés, értékelés	Figyelemmel kíséri és ellenőrzi az értékesítési célok megvalósulását	20	
A	Pénzügyi ismeretek			
A	Ellenőrzés, értékelés	Elemzi és értékeli az üzletágak működését	10	
		Teljesítményértékelést végez	10	
A	Szervezési-vezetési technikák	Képviseli a turisztikai vállalkozást	20	
		Értekezletet tart	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	5		
5	Idegen nyelvű beszédképesség	5		
Összesen		90		
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Határozottság	1	
	Társas	Irányítási készség	2	
		Visszacsatolási készség	2	
	Módszer	Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
		Értékelés	2	
Rendszerező képesség		1		
Összesen		10		
Mindösszesen		100		

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

18/A Ön utazásszervező (tour operator), és az a célja, hogy előszezonban minél jobb értékesítési volument érjen el. Hogyan fogja a viszonteladókat ösztönözni, és hogyan fogja figyelemmel kísérni a célok megvalósítását?

Információtartalom vázlata

- Üzleti tervet készít
- Marketingtervet készít
- Figyelemmel kíséri és ellenőrzi az értékesítési célok megvalósulását
- Biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit
- Vezeti a vállalkozást

18/B Magyarázza meg idegen nyelven a magyar bér és a bérhez kötődő járulékok rendszerét!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

18/A Ön utazásszervező (tour operator), és az a célja, hogy előszezonban minél jobb értékesítési volument érjen el. Hogyan fogja a viszonteladókat ösztönözni, és hogyan fogja figyelemmel kísérni a célok megvalósítását?

18/B Magyarázza meg idegen nyelven a magyar bér és a bérhez kötődő járulékok rendszerét!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Szerződések tartalmi és formai elemei	Biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit	10	
A	Értékesítői tevékenység	Marketingtervet készít	20	
B	Marketing, PR			
A	Ellenőrzés, értékelés	Figyelemmel kíséri és ellenőrzi az értékesítési célok megvalósulását	10	
A	Pénzügyi ismeretek	Üzleti tervet készít	20	
A	Key-account, cash-flow, idő és credit menedzsment	Vezeti a vállalkozást	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
	Társas	Irányítási készség	2	
		Motiválhatóság	2	
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	2	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

19/A Az Ön utazási irodája úgy dönt, hogy belföldi turizmussal is fog foglalkozni a jövőben. Úgy gondolja, hogy az adott évben (2009) jelentős volument fog tudni elérni ebben a piaci szegmensben. Milyen kommunikációs és értékesítési csatornákat alakít ki, és hogyan fogja motiválni az ügyintézőket/pultosokat annak érdekében, hogy elérje célját?

Információtartalom vázlata

- Üzleti tervet készít
- Marketingtervet készít
- Megszervezi a munkafolyamatokat
- Motiválja az ügyintézőket, referenseket
- Vezeti a vállalkozást

19/B Magyarázza meg idegen nyelven az üdülési csekk célját és igénybevételének módját, valamint az üdülési csekkkel kapcsolatos lehetőségeket!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

19/A Az Ön utazási irodája úgy dönt, hogy belföldi turizmussal is fog foglalkozni a jövőben. Úgy gondolja, hogy az adott évben (2009) jelentős volument fog tudni elérni ebben a piaci szegmensben. Milyen kommunikációs és értékesítési csatornákat alakít ki, és hogyan fogja motiválni az ügyintézőket/pultosokat annak érdekében, hogy elérje célját?

19/B Magyarázza meg idegen nyelven az üdülési csekk célját és igénybevételének módját, valamint az üdülési csekkel kapcsolatos lehetőségeket!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A célpiacok felkutatása és kiválasztása	Üzleti tervet készít	20	
A	Pénzügyi ismeretek			
B	Marketing, PR	Marketingtervet készít	10	
B	HR ismeretek			
A	Értékesítéssel kapcsolatos nyomtatványok szakszerű használata (utazási szerződés)	Megszervezi a munkafolyamatokat	10	
A	Key-account, cash-flow , idő és credit-menedzsment	Vezeti a vállalkozást	20	
B	HR ismeretek	Motiválja az ügyintézőket, referenseket	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	3	
	Társas	Meggyőzőképesség	2	
	Módszer	Kontroll (ellenőrzőképesség)	3	
		Tervezés	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

20/A Az Ön utazási irodája eddig belföldi idegenforgalmi értékesítéssel foglalkozott. A következő évben jelentősen bővíteni kívánja tevékenységét, ami azt jelenti, hogy kiutaztatással, beutaztatással is foglalkozni fog. Milyen kritériumoknak kell megfelelni?

Információtartalom vázlat

- Munkaerő-gazdálkodást folytat
- Megszervezi a munkafolyamatokat
- Biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit
- Részt vesz a munkatársak kiválasztásában
- Munkaszerződést köt
- Gyakorolja a munkáltatói jogkört
- Képviseli a turisztikai vállalkozást

20/B Az Ön előtt lévő jogszabályt (281/2008 Korm. r.) magyarázza meg és értelmezze idegen nyelven a vállalkozás tulajdonosának!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozásokkal kapcsolatos jogszabályi, minőségbiztosítási, vezetési, szervezési, ellenőrzési, gazdálkodási ismeretek

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

20/A Az Ön utazási irodája eddig belföldi idegenforgalmi értékesítéssel foglalkozott. A következő évben jelentősen bővíteni kívánja tevékenységét, ami azt jelenti, hogy kiutaztatással, beutaztatással is foglalkozni fog.

Milyen kritériumoknak kell megfelelni?

20/B Az Ön előtt lévő jogszabályt (281/2008 Korm. r.) magyarázza meg és értelmezze idegen nyelven a vállalkozás tulajdonosának!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Pénzügyi ismeretek	Munkaerő-gazdálkodást folytat	10	
B	HR ismeretek			
A	Szervezési-vezetési technikák	Megszervezi a munkafolyamatokat	10	
B	Jogi ismeretek	Munkaszerződést köt	10	
A	A polgári szerződések tartalmi és formai követelményei	Gyakorolja a munkáltatói jogkört	10	
B	Jogi ismeretek	Biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit	20	
A	Utazásszervezői és közvetítői tevékenység			
A	Fogyasztói érdekvédelem			
B	HR ismeretek	Részt vesz a munkatársak kiválasztásában	10	
A	A turizmus rendszere és kapcsolatai	Képviselet a turisztikai vállalkozást	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség		5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	2	
	Módszer	Tervezés	2	
		Kontroll (ellenőrzőképesség)	2	
		Vezetői készség	2	
	Társas	Irányítási készség	2	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás