

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
1461-06/2 A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítói tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 30 perc

A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételét a 1617-1/2007. számon kiadom.

Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető

2008

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2008. 03. 27-től

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

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 0010 54 02	Utazásügyintéző	Protokoll és utazásügyintéző
-----------------------------	------------------------	-------------------------------------

A tételek az adott témakörhöz tartozó ismereteket úgy kéri számon, hogy a vizsgázónak fel kell használnia a gyakorlat keretében szerzett tapasztalatait is, ezeket szervesen be kell illeszteni a feleletébe.

A tételeket a szaktanárok által összeállított mellékletek, segédanyagként felhasználható okmányok egészítik ki! Erre a tételek címében, illetve az információtartalom vázlatában egyértelmű utalás található.

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

1. A.) A mellékelt utasbiztosítási kötvény és tájékoztató alapján ismertesse az utas részére az utasbiztosítás módozatait, és az egyes biztosítások lényeges előírásait! Állapítsa meg egy négytagú család júliusi 8 napos egyiptomi utazására szóló utasbiztosításának díját a különféle módozatok szerint (a család tagjai: 65 éves nagymama, 36 éves édesanya, 40 éves édesapa és 11 éves gyermek). Magyarozza el az utas részére az utasbiztosítás és a stornó-biztosítás jelentőségét egy külföldi utazás során!

Információtartalom vázlata

- Az utasbiztosítás módozatai (betegségbiztosítás, balesetbiztosítás, poggyászbiztosítás)
- Az utasbiztosítás érvényessége
- Az utasbiztosítás díjának megállapítása: alap- és pótdíjak
- Az utasbiztosítás jelentősége a külföldi utazás során
- A stornó-biztosítás (útlemondási biztosítás) jelentősége, díja

1. B.) Franciaországból érkezett utasa a Hotel Pannóniában szállt meg. Írjon részére rövid fax üzenetet idegen nyelven, melyben arról értesíti, hogy a szombati városnézésre 9 órakor várja őt az idegenvezető a szálloda recepcióján!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1. A.) A mellékelt utasbiztosítási kötvény és tájékoztató alapján ismertesse az utas részére az utasbiztosítás módozatait, és az egyes biztosítások lényeges előírásait! Állapítsa meg egy négytagú család júliusi 8 napos egyiptomi utazására szóló utasbiztosításának díját a különféle módozatok szerint (a család tagjai: 65 éves nagymama, 36 éves édesanya, 40 éves édesapa és 11 éves gyermek). Magyarázza el az utas részére az utasbiztosítás és a stornó-biztosítás jelentőségét egy külföldi utazás során!

1. B.) Franciaországból érkezett utasa a Hotel Pannóniában szállt meg. Írjon részére rövid fax üzenetet idegen nyelven, melyben arról értesíti, hogy a szombati városnézésre 9 órakor várja őt az idegenvezető a szálloda recepcióján!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázлата alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Utasbiztosítás, menetjegy értékesítés szabályainak alkalmazása	Az utasbiztosítás módozatai: betegségbiztosítás, balesetbiztosítás, poggyászbiztosítás.	20	
		Az utasbiztosítás érvényessége.	5	
		Az utasbiztosítás jelentősége a külföldi utazás során.	10	
A	Értékesítői tevékenység	Az utasbiztosítás díjának megállapítása: alap- és pótdíjak.	20	
		A stornó-biztosítás (útlemondási biztosítás) jelentősége, díja.	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése	A mellékelt szöveg megértése, az információk beépítése a tételbe.	5	
5	Idegen nyelvű szöveg fogalmazása írásban	A faxüzenet tartalma, nyelvhelyessége.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Meggyőzőképesség	Az utasbiztosítás jelentőségének fogalmazása.	5	
Módszer	Információgyűjtés	A biztosítási kötvény áttekintése, információk rendszerezése.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

2. A.) Az utazási iroda, ahol Ön dolgozik, idegenforgalmi szakon tanuló diákokat fogad szakmai gyakorlatra. A tanulót Ön mellé osztják be. Az Önök utazási irodája utazásszervezéssel és utazásközvetítéssel is foglalkozik. Magyarázza el a tanulónak, mi a különbség az utazásszervezés és utazásközvetítés között! Ismertesse a szakmai gyakorlaton lévő tanulóval, hogy milyen feltételekkel folytatható utazásközvetítői tevékenység, ismertesse az utazásközvetítés jogi szabályozását!

Információtartalom vázlata

- Utazásszervezés fogalma
- Utazásközvetítés fogalma
- Utazásszervezés és utazásközvetítés közötti különbség (utazásszervezés: saját árualap összeállítása és értékesítése, utazásközvetítés: idegen árualap értékesítése)
- Az utazásközvetítés jogi szabályozása: az utazásszervező és -közvetítő tevékenységére vonatkozó kormányrendelet megnevezése és rövid tartalmi ismertetése: az utazásközvetítői tevékenység személyi, tárgyi, pénzügyi feltételei

2. B.) Egy külföldi utas valutát szeretne váltani. Az Önök utazási irodája nem foglalkozik valutaváltási tevékenységgel. Fejezze ki sajnálkozását idegen nyelven az utas felé, hogy nem tud segíteni! Ajánlja a közelben lévő valutaváltó helyet!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2. A.) Az utazási iroda, ahol Ön dolgozik, idegenforgalmi szakon tanuló diákokat fogad szakmai gyakorlatra. A tanulót Ön mellé osztják be. Az Önök utazási irodája utazásszervezéssel és utazásközvetítéssel is foglalkozik. Magyarozza el a tanulónak, mi a különbség az utazásszervezés és utazásközvetítés között! Ismertesse a szakmai gyakorlaton lévő tanulóval, hogy milyen feltételekkel folytatható utazásközvetítői tevékenység, ismertesse az utazásközvetítés jogi szabályozását!

2. B.) Egy külföldi utas valutát szeretne váltani. Az Önök utazási irodája nem foglalkozik valutaváltási tevékenységgel. Fejezze ki sajnálkozását idegen nyelven az utas felé, hogy nem tud segíteni! Ajánlja a közelben lévő valutaváltó helyet!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Utazásközvetítői tevékenység	Utazásszervezés fogalma.	5	
		Utazásközvetítés fogalma.	5	
		Utazásszervezés és utazásközvetítés közötti különbség (utazásszervezés: saját árualap összeállítása és értékesítése, utazásközvetítés: idegen árualap értékesítése).	20	
		Az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) kormányrendelet megnevezése.	5	
		A kormányrendelet rövid tartalmi ismertetése: személyi feltételekre vonatkozó előírások.	20	
		A kormányrendelet rövid tartalmi ismertetése: pénzügyi, tárgyi feltételekre vonatkozó előírások.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Módszer	Rendszerező képesség	A tartalom információvázlata szerinti rendszerezése.	5	
	Logikus gondolkodás	A tartalom logikus felépítése.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

3. A.) A mellékelt utazásközvetítői szerződés elolvasása után elemezze, hogy megfelel-e a jogszabályi előírásoknak, tartalmazza-e az utazásközvetítői szerződés kötelezően előírt tartalmi és ajánlott, valamint formai elemeit! Részletesen ismertesse milyen elemek találhatóak meg, és mely elemek hiányoznak a rendelkezésére bocsátott utazásközvetítői szerződésből! Kik között jön létre utazásközvetítői szerződés, és mi a jelentősége?

Információtartalom vázlata

- Az utazásközvetítői szerződés jogi szabályozása
- Az utazásközvetítői szerződés tartalmi (két fél adatai, desztináció, időtartam, jutalék, fizetési feltételek stb.) és formai elemei
- A rendelkezésre álló utazásközvetítői szerződés elemzése: a helyes elemek megtalálása, a hiányzó elemek megfogalmazása
- Az utazásközvetítői szerződés megkötése, jelentősége

3. B.) Külföldi üzleti partnerük 9.00 órára érkezik Önökhöz egy megbeszélésre. Ön 9.10-re érkezik be az utazási irodába. Kérjen elnézést idegen nyelven a vendégtől a késésért, és magyarázza meg a késés okát!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítói tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

3. A.) A mellékelt utazásközvetítói szerződés elolvasása után elemezze, hogy megfelel-e a jogszabályi előírásoknak, tartalmazza-e az utazásközvetítói szerződés kötelezően előírt tartalmi és ajánlott, valamint formai elemeit! Részletesen ismertesse milyen elemek találhatóak meg, és mely elemek hiányoznak a rendelkezésére bocsátott utazásközvetítói szerződésből! Kik között jön létre utazásközvetítói szerződés, és mi a jelentősége?

3. B.) Külföldi üzleti partnerük 9.00 órára érkezik Önökhöz egy megbeszélésre. Ön 9.10-re érkezik be az utazási irodába. Kérjen elnézést idegen nyelven a vendégtől a késésért, és magyarázza meg a késés okát!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Utazásközvetítói szerződés tartalmi és formai elemei	Az utazási és utazásközvetítói szerződés jogi szabályozása.	10	
		Az utazásközvetítói szerződés tartalmi (két fél adatai, desztináció, időtartam, jutalék, fizetési feltételek stb.) elemei.	20	
		Az utazásközvetítói szerződés formai elemei.	10	
		A rendelkezésre álló utazásközvetítói szerződés elemzése: a meglévő elemek azonosítása.	15	
		A rendelkezésre álló utazásközvetítói szerződés elemzése: a hiányzó elemek azonosítása.	10	
		Az utazásközvetítói szerződés megkötése és jelentősége.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	3	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése	A mellékelt utazásközvetítói szerződés tartalmának feldolgozása.	4	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	8	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Módszer	Értékelés	A mellékelt utazási szerződés tartalmi és formai elemeinek értékelése.	5	
	Rendszerező képesség	A tartalom logikus felépítése.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

4. A.) Utazásszervezői tevékenységgel az alábbi utazási vállalkozások foglalkoznak: tour operátorok, utazási irodák, utazásközvetítői irodák, tourinform irodák. Helyes az állítás? Ismertesse az utazásközvetítéssel foglalkozó vállalkozások formáit és jellemzőit! Mutassa be, milyen üzletágakat működtethet egy utazásközvetítéssel foglalkozó turisztikai vállalkozás!

Információtartalom vázlat

- Utazásközvetítéssel foglalkozó vállalkozások formái és azok jellemzői
- Üzletág fogalma
- Alap tevékenységű üzletágak: utazásszervezés, utazásközvetítés
- Nem alap tevékenységű üzletágak: menetjegy értékesítés, valutaváltás, programszervezés, szálláshely értékesítése, kiskereskedelmi és bizományosi tevékenység, autóbusz bérbeadása
- Kölcsönzési tevékenység és ezek tartalma

4. B.) Az Ön utazási irodája kiállítóként részt vesz az utazási kiállításon. Egy külföldi utazási iroda képviselője érdeklődik az irodájuk tevékenysége iránt. Mutassa be röviden, idegen nyelven az utazási irodájuk tevékenységét, és adja át névjegykártyáját a későbbi kapcsolatfelvétel érdekében!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

4. A.) Utazásszervezői tevékenységgel az alábbi utazási vállalkozások foglalkoznak: tour operátorok, utazási irodák, utazásközvetítői irodák, tourinform irodák. Helyes az állítás? Ismertesse az utazásközvetítéssel foglalkozó vállalkozások formáit és jellemzőit! Mutassa be, milyen üzletágakat működtethet egy utazásközvetítéssel foglalkozó turisztikai vállalkozás?

4. B.) Az Ön utazási irodája kiállítóként részt vesz az utazási kiállításon. Egy külföldi utazási iroda képviselője érdeklődik az irodájuk tevékenysége iránt. Mutassa be röviden idegen nyelven az utazási irodájuk tevékenységét, és adja át névjegykártyáját a későbbi kapcsolatfelvétel érdekében!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlatára alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	A turizmus rendszere és kapcsolatai	Az állítás hamis voltának felismerése és indoklása.	10	
		Utazásközvetítéssel foglalkozó vállalkozások formái és azok jellemzői: - utazási irodák, - utazásközvetítő irodák.	15	
		Üzletág fogalma. Alap tevékenységű üzletágak: utazásszervezés, utazásközvetítés.	20	
A	Kiskereskedelmi és bizományosi tevékenység tartalma	Nem alap tevékenységű üzletágak: kiskereskedelmi és bizományosi tevékenység, autóbusz bérbeadása, kölcsönzési tevékenység, program-szervezés, szálláshely értékesítése.	20	
A	Utasbiztosítás, menetjegy értékesítés szabályainak alkalmazása	Nem alap tevékenységű üzletágak: menetjegy értékesítés.	5	
A	Valutaváltás szabályai	Nem alap tevékenységű üzletágak: valutaváltás.	5	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Visszacsatolási készség	A tanult ismeretanyag alkalmazása.	5	
Módszer	Rendszerező képesség	A tartalom logikus felépítése.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

5. A.) Az utazási iroda, ahol Ön is dolgozik, munkaerő felvételt tervez utazásügyintéző munkakörbe. A leendő munkaerő kiválasztásában Önnek is részt kell venni. A felvételi elbeszélgetésen ismertesse a jelentkezővel egy turisztikai vállalkozásnál dolgozó utazásügyintéző alapvető feladatköreit! Ön milyen szempontokat venne figyelembe a munkatárs kiválasztásakor? Ismertesse az utazásügyintéző munkakör ellátásához szükséges legfontosabb kompetenciákat!

Információtartalom vázlata

- Az utazásügyintéző feladatkörei: előkészítés, értékesítés, lebonyolítás, elszámolás, ellenőrzés
- Alap- és nem alaptevékenységű üzletágak működtetése
- Az utazásügyintéző szakmai, nyelvi, személyes, társas kompetenciái

5. B.) Az Önhöz betérő külföldi utas az Aggteleki Nemzeti Parkban szervezett barlangtúrák iránt érdeklődik. A rendelkezésre álló prospektusok, tájékoztatók alapján tájékoztassa az utast a barlangtúrákról, a nyitvatartási rendről, az esetleges kedvezményekről idegen nyelven!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

5. A.) Az utazási iroda, ahol Ön is dolgozik, munkaerő felvételt tervez utazásügyintéző munkakörbe. A leendő munkaerő kiválasztásában Önnek is részt kell venni. A felvételi elbeszélgetésen ismertesse a jelentkezővel egy turisztikai vállalkozásnál dolgozó utazásügyintéző alapvető feladatköreit! Ön milyen szempontokat venne figyelembe a munkatárs kiválasztásakor? Ismertesse az utazásügyintéző munkakör ellátásához szükséges legfontosabb kompetenciákat!

5. B.) Az Önhöz betérő külföldi utas az Aggteleki Nemzeti Parkban szervezett barlangtúrák iránt érdeklődik. A rendelkezésre álló prospektusok, tájékoztatók alapján tájékoztassa az utast a barlangtúrákról, a nyitvatartási rendről, az esetleges kedvezményekről idegen nyelven!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Értékesítés folyamata az utas felé	Az utazásügyintéző feladatkörei: előkészítés és értékesítés.	20	
		Az utazásügyintéző feladatkörei: lebonyolítás és elszámolás, ellenőrzés.	20	
A	Értékesítői tevékenység	Alap- és nem alaptevékenységű üzletágak működtetése.	15	
		Az utazásügyintéző szakmai és nyelvi kompetenciái.	10	
		Az utazásügyintéző személyes, társas kompetenciái.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Meggyőző készség	A tartalom kifejtésének módja.	5	
Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	Az önálló gondolatok, példák fellelése, ismertetésük.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

6. A.) A veszprémi utazási irodába, ahol Ön is dolgozik, konkrét utazási elképzeléssel tér be egy utas. Az utas egy budapesti tour operátor utazási katalógusából választott egy konkrét külföldi nyaralást nyárra. A repülőgépes egyhetes nyaralásra a család utazik (papa, mama és egy 9 éves gyermek). A rendelkezésre álló utazási szerződések közül válassza ki azt, amelyiket meg kell kötnie az utassal. Töltse ki az utazási szerződést a konkrét megrendelésre vonatkozóan! Milyen adatokra van szüksége az utastól az utazási szerződés kitöltéséhez? Ismertesse az utassal, hogy mi a szerepe az utazási szerződésnek az értékesítői tevékenység folyamatában, és hívja fel az utas figyelmét az utazási szerződés lényeges tartalmi és formai követelményeire! Az értékesítési folyamat melyik szakaszában kell megkötni az utazási szerződést? Ismertesse az utazási szerződés jogi szabályozását!

Információtartalom vázlat

- Az utazásszervező utazási szerződése, az utazásszervező és utazásközvetítő felelőssége
- Az utazási szerződés szerepe az értékesítői tevékenység folyamatában
- Az utazási szerződés jogi szabályozása, megkötésének folyamata
- Az utazási szerződés tartalmi (utazásszervező kötelező adatai, utas adatai, úticél, igénybevett szolgáltatások, részvételi díj stb.) és formai elemei

6. B.) Telefonon felhív egy barcelonai szállodát. Idegen nyelven érdeklődik, hogy tudnak-e egy 45 fős csoportra 3 éjszakára szállást biztosítani júliusban? Kérdezze meg a faxszámot és az e-mail címet, hogy írásban is meg tudja erősíteni a rendelést!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

6. A.) A veszprémi utazási irodába, ahol Ön is dolgozik, konkrét utazási elképzeléssel tér be egy utas. Az utas egy budapesti tour operátor utazási katalógusából választott egy konkrét külföldi nyaralást nyárra. A repülőgépes egyhetes nyaralásra a család utazik (papa, mama és egy 9 éves gyermek). A rendelkezésre álló utazási szerződések közül válassza ki azt, amelyiket meg kell kötnie az utassal. Töltse ki az utazási szerződést a konkrét megrendelésre vonatkozóan! Ismertesse az utassal, hogy mi a szerepe az utazási szerződésnek az értékesítői tevékenység folyamatában, és hívja fel az utas figyelmét az utazási szerződés lényeges tartalmi és formai követelményeire! Az értékesítési folyamat melyik szakaszában kell megkötni az utazási szerződést? Ismertesse az utazási szerződés jogi szabályozását!

6. B.) Telefonon felhív egy barcelonai szállodát. Idegen nyelven érdeklődik, hogy tudnak-e egy 45 fős csoportra 3 éjszakára szállást biztosítani júliusban? Kérdezze meg a faxszámot és az e-mail címet, hogy írásban is meg tudja erősíteni a rendelést!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Értékesítés folyamata az utas felé	A megfelelő – az utazásszervező iroda – utazási szerződésének kiválasztása.	5	
		Az utazási szerződés szakszerű és tartalmilag helyes kitöltése. Az utastól szükséges adatok hiánytalan felsorolása.	20	
		Az utazási szerződés szerepe az értékesítői tevékenység folyamatában.	15	
A	Értékesítéssel kapcsolatos nyomtatványok szakszerű használata (utazási szerződés)	Az utazási szerződés tartalmi és formai elemeinek ismertetése.	15	
		Az utazási szerződés megkötésének folyamata.	5	
		Az utazási szerződés jogi szabályozása.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
4	Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban	Az utazási szerződés szakszerű kitöltése.	5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Telefonálás idegen nyelven	Tartalom, kifejezőképesség, megfelelő formulák használata.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Meggyőzőképesség	A tartalom kifejtésének módja.	5	
	Kapcsolatteremtő készség	Telefonon történő kapcsolatfelvétel.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

7. A.) A rendelkezésre álló segédanyagok közül válassza ki azokat, melyekből egy konkrét desztinációra (üdülőhely jellege, szálláshelyek, étkezések ismertetése, kölcsönzési lehetőségek, éghajlati jellemzők, egészségügyi előírások, vám- és devizasabályok stb.) vonatkozó információkat meg tudja szerezni. Mire szolgál a Bizalmas/ügynöki tarifa? Mit tartalmaz a Bizalmas/ügynöki tarifa? Válasszon ki egy konkrét utazási célt, és fogalmazza meg, hogy milyen célcsoport/utastípus részére ajánlaná! Válaszát indokolja!

Információtartalom vázlata

- A Bizalmas/ügynöki tarifa szerepe az utazásközvetítői tevékenységben
- A Bizalmas/ügynöki tarifa tartalma

7. B.) Az utazási irodába betérő külföldi utas Tokaj-Hegyalja iránt érdeklődik. Magyarázza el idegen nyelven hol található Tokaj-Hegyalja, és hogyan lehet megközelíteni!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

7. A.) A rendelkezésre álló segédanyagok közül válassza ki azokat, melyekből egy konkrét desztinációra (üdülöhely jellege, szálláshelyek, étkezések ismertetése, kölcsönzési lehetőségek, éghajlati jellemzők, egészségügyi előírások, vám- és devizaszabályok stb.) vonatkozó információkat meg tudja szerezni. Mire szolgál a Bizalmas/ügynöki tarifa? Mit tartalmaz a Bizalmas/ügynöki tarifa? Válasszon ki egy konkrét utazási célt, és fogalmazza meg, hogy milyen célcsoport/utastípus részére ajánlaná! Válaszát indokolja!

7. B.) Az utazási irodába betérő külföldi utas Tokaj-Hegyalja iránt érdeklődik. Magyarozza el idegen nyelven hol található Tokaj-Hegyalja, és hogyan lehet megközelíteni!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Utazásközvetítői tevékenység	A segédanyagok közül a megfelelők kiválasztása.	10	
		A Bizalmas/ügynöki tarifa szerepe az utazásközvetítői tevékenységben.	20	
		A Bizalmas/ügynöki tarifa tartalma.	20	
		Adott utazási célhoz célcsoport megválasztása indoklással.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Olvasott szakmai szöveg megértése	A Bizalmas tarifa tartalmi feldolgozása.	5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókinccs.	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Fejlődőképesség, önfejlesztés	A megfelelő információforrások kiválasztása.	3	
Társas	Meggyőző készség	A tartalom kifejtésének módja.	4	
Módszer	Információgyűjtés	A szükséges információk feldolgozása.	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

8. A.) Az utazási iroda, ahol Ön is dolgozik, szerződésben áll a Volánbusz Rt-vel, így a menetrend szerinti járatokra menetjegyek válthatók az Önök utazási irodájában. Az Önhöz betérő utas Budapestről Münchenbe szeretne elutazni menetrend szerinti autóbusszal augusztus elsején, a visszautazás időpontját még nem tudja. A rendelkezésre álló menetrend és internet kapcsolat segítségével állapítsa meg, hogy van-e járat a kérdéses napon, ha nincs, melyik másik napon van lehetősége az utasnak elutazni. Ismertesse az utassal a menetjegyváltás folyamatát, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyász szállítással kapcsolatos tudnivalókat! Milyen helybiztosítási módozatok vannak a különböző közlekedési eszközök esetében? Melyek az árképzés szabályai? Milyen típusú kedvezményeket és felárakat lehet/kell alkalmazni? Melyek a menetrendekkel kapcsolatos legfontosabb tudnivalók? Mit jelent az OPEN jegy?

Információtartalom vázlat

- A menetrend és internet szakszerű használata, a szükséges információ meglelése
- A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyász szállítással kapcsolatos előírások
- Helybiztosítási módozatok a légi-, vasúti- és autóbusz-közlekedésben
- Az árképzés szabályai
- Kedvezmények és felárak
- Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók
- OPEN jegy tartalma, érvényessége

8. B.) Az utazási irodába betérő külföldi utas szálláshelyek iránt érdeklődik a városban. A rendelkezésre álló mellékletek közül válasszon ki idegen nyelvű szálláshely katalógusokat, adja át az utas részére, és magyarázza el idegen nyelven milyen lehetőségek állnak az utas rendelkezésére!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

8. A.) Az utazási iroda, ahol Ön is dolgozik, szerződésben áll a Volánbusz Rt-vel, így a menetrend szerinti járatokra menetjegyek válthatók az Önök utazási irodájában. Az Önhöz betérő utas Budapestről Münchenbe szeretne elutazni menetrend szerinti autóbusszal augusztus elsején, a visszautazás időpontját még nem tudja. A rendelkezésre álló menetrend és internet kapcsolat segítségével állapítsa meg, hogy van-e járat a kérdéses napon, ha nincs, melyik másik napon van lehetősége az utasnak elutazni. Ismertesse az utassal a menetjegyváltás folyamatát, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyász szállítással kapcsolatos tudnivalókat! Milyen helybiztosítási módozatok vannak a különböző közlekedési eszközök esetében? Melyek az árképzés szabályai? Milyen típusú kedvezményeket és felárat lehet/kell alkalmazni? Melyek a menetrendekkel kapcsolatos legfontosabb tudnivalók? Mit jelent az OPEN jegy?

8. B.) Az utazási irodába betérő külföldi utas szálláshelyek iránt érdeklődik a városban. A rendelkezésre álló mellékletek közül válasszon ki idegen nyelvű szálláshely katalógusokat, adja át az utas részére, és magyarázza el idegen nyelven milyen lehetőségek állnak az utas rendelkezésére!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlatára alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Utastbiztosítás, menetjegy értékesítés szabályainak alkalmazása	A menetrend és internet szakszerű használata, a szükséges információ megjelölése.	10	
		A menetjegyváltás folyamata, az úti okmányokkal, vámkezeléssel, poggyász szállítással kapcsolatos előírások.	20	
		Helybiztosítási módozatok a légi-, vasúti- és autóbussz-közlekedésben.	10	
		Az árképzés szabályai. Kedvezmények és felárat.	10	
		Menetrendekkel kapcsolatos tudnivalók.	10	
	OPEN jegy tartalma és érvényessége.	10		
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszéd-készség	A tétel kifejtésének módja, kifejező-készség, szókincs.	3	
2	ECDL 1.m. IT alapismeretek	Számítógép használat.	1	
2	ECDL 2.m. Operációs rendszerek	Számítógép használat.	1	
2	ECDL 7.m. Információ és kommunikáció	Internet használata, szükséges információ fellelése.	5	
5	Idegen nyelvű beszéd-készség	Tartalom, kifejező-készség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Meggyőző készség	A tartalom kifejtésének módja.	5	
Módszer	Információgyűjtés	A szükséges információk összegyűjtése.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

9. A.) Az utazási irodába betérő utas garantált programok iránt érdeklődik. Ismertesse az utassal a garantált programok jellemzőit! Az utas egy egész napos júniusi autóbuzos és gyalogos budapesti városnézés mellett dönt. Adjon részletes tájékoztatást az érdeklődő utasnak a programról, az indulási és érkezési időpontokról és helyszínekről, a túra áráról és annak tartalmáról!

Információtartalom vázlata

- Programszervezés, mint nem alaptevékenységű üzemeltető
- A garantált program fogalma
- Az egész napos városnézés időtartama, programjai
- Egy egész napos budapesti városnézés lehetséges programjai

9. B.) Az utazási irodába betérő külföldi ügyfél a gyógyüdülőhelyek iránt érdeklődik. Ajánljon idegen nyelven gyógyfürdőhelyeket a megyében vagy a régióban! Hol találhatóak, és hogyan lehet megközelíteni őket?

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

9. A.) Az utazási irodába betérő utas garantált programok iránt érdeklődik. Ismertesse az utassal a garantált programok jellemzőit! Az utas egy egész napos júniusi autóbuszos és gyalogos budapesti városnézés mellett dönt. Adjon részletes tájékoztatást az érdeklődő utasnak a programról, az indulási és érkezési időpontokról és helyszínekről, a túra áráról és annak tartalmáról!

9. B.) Az utazási irodába betérő külföldi ügyfél a gyógyüdülőhelyek iránt érdeklődik. Ajánljon idegen nyelven gyógyfürdőhelyeket a megyében vagy a régióban! Hol találhatóak, és hogyan lehet megközelíteni őket?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlatára alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Értékesítői tevékenység	Programszervezés, mint nem alaptevékenységű üzemeltető.	10	
		A garantált program fogalma.		
		Az egész napos városnézés időtartama, programjai.	20	
		Tájékoztatás az indulásról, árról, részvételi feltételekről.	20	
A	Idegenforgalmi földrajz	Egy egész napos budapesti városnézés lehetséges programjai.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszéd-készség	A tétel kifejtésének módja, kifejező-készség, szókincs.	10	
5	Idegen nyelvű beszéd-készség	Tartalom, kifejező-készség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Meggyőző készség	A tartalom kifejtésének módja.	2	
Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	Az önálló gondolatok, egyéni megoldások.	3	
	Logikus gondolkodás	Útvonal logikus kialakítása.	2	
	Tervezés	Útvonal ésszerű megtervezése.	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

10. A.) A turisztikai vállalkozás, ahol Ön dolgozik, saját autóbusz bérbeadásával is foglalkozik. Egy iskola osztálykiránduláshoz igénybe kívánja venni az autóbust. Tájékoztassa az intézmény képviselőjét, hogy milyen feltételekkel tudják bérbe adni az autóbust, milyen km- vagy napidíjjal dolgoznak, milyen további költségek merülhetnek fel, melyek a fizetési és lemondási feltételek! Mit kell tartalmaznia az autóbusz bérbeadásáról szóló szerződésnek?

Információtartalom vázlata

- Autóbusz bérbeadás, mint nem alaptevékenységű üzletág
- A km- vagy napidíj megállapításának szabályai, további költségek
- Fizetési és lemondási feltételek
- Bérleti szerződés tartalmi és formai elemei

10. B.) Az utazási irodába külföldi ügyfél érkezik azzal a kéréssel, hogy autót szeretne bérelni. Tájékoztassa az ügyfelet idegen nyelven, hogy milyen feltételekkel van lehetőség az autóbérlésre, és hívja fel figyelmét a magyarországi közlekedési szabályokra!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

10. A.) A turisztikai vállalkozás, ahol Ön dolgozik, saját autóbusz bérbeadásával is foglalkozik. Egy iskola osztálykiránduláshoz igénybe kívánja venni az autóbust. Tájékoztassa az intézmény képviselőjét, hogy milyen feltételekkel tudják bérbe adni az autóbust, milyen km- vagy napidíjjal dolgoznak, milyen további költségek merülhetnek fel, melyek a fizetési és lemondási feltételek! Mit kell tartalmaznia az autóbusz bérbeadásáról szóló szerződésnek?

10. B.) Az utazási irodába külföldi ügyfél érkezik azzal a kéréssel, hogy autót szeretne bérelni. Tájékoztassa az ügyfelet idegen nyelven, hogy milyen feltételekkel van lehetőség az autóbérlésre, és hívja fel figyelmét a magyarországi közlekedési szabályokra!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázлата alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Ügyviteli ismeretek	Autóbusz bérbeadás, mint nem alaptevékenységű üzletág.	5	
		A km- vagy napidíj megállapításának szabályai, további költségek.	20	
		Fizetési feltételek.	15	
		Lemondási feltételek.	15	
		Bérleti szerződés tartalmi és formai elemei.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Módszer	Logikus gondolkodás	A tartalom információvázlat szerinti rendszerezése.	5	
	Rendszerező képesség	A tartalom logikus felépítése.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

11. A.) A turisztikai vállalkozás, ahol Ön dolgozik, úgynevezett „last minute” utak értékesítésével is foglalkozik. Az Önhöz betérő utas a last minute utak iránt érdeklődik. Ismertesse az utassal, hogy mit jelent a „last minute” kifejezés, és milyen típusú utakról van szó! Ismertesse a kölcsönzési tevékenység, kiskereskedelmi és bizományosi termékek értékesítésével és elszámolásával kapcsolatos tudnivalókat!

Információtartalom vázlata

- „Last minute” út fogalma
- „Last minute” utak jellemzői, szolgáltatásai
- Kölcsönzési tevékenység jellemzői
- Kiskereskedelmi és bizományosi termékek értékesítésével kapcsolatos tudnivalók
- Kiskereskedelmi és bizományosi termékek elszámolásával kapcsolatos tudnivalók

11.B.) Rómába telefonál külföldi partnerirodájukba, ahol Juliette Piccoli referenst keresi. A keresett személy nem tartózkodik az utazási irodában. Érdeklődjön, hogy mikor lesz bent! Hagyjon üzenetet, hogy honnan és milyen okból kereste, és hogy újra fogja hívni egy későbbi időpontban!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

11. A.) A turisztikai vállalkozás, ahol Ön dolgozik, úgynevezett „last minute” utak értékesítésével is foglalkozik. Az Önhöz betérő utas a last minute utak iránt érdeklődik. Ismertesse az utassal, hogy mit jelent a „last minute” kifejezés, és milyen típusú utakról van szó! Ismertesse a kölcsönzési tevékenység, kiskereskedelmi és bizományosi termékek értékesítésével és elszámolásával kapcsolatos tudnivalókat!

11. B.) Rómába telefonál külföldi partnerirodájukba, ahol Juliette Piccoli referenst keresi. A keresett személy nem tartózkodik az utazási irodában. Érdeklődjön, hogy mikor lesz bent! Hagyjon üzenetet, hogy honnan és milyen okból kereste, és hogy újra fogja hívni egy későbbi időpontban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Értékesítés folyamata az utas felé	„Last minute” út fogalma „Last minute” utak jellemzői, szolgáltatásai.	20	
A	Kiskereskedelmi és bizományosi tevékenység tartalma	Kölcsönzési tevékenység jellemzői.	10	
		Kiskereskedelmi és bizományosi termékek értékesítésével kapcsolatos tudnivalók.	20	
		Kiskereskedelmi és bizományosi termékek elszámolásával kapcsolatos tudnivalók.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókinés.	10	
5	Telefonálás idegen nyelven	Telefonálás tartalma, megfelelő formulák használata.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Meggyőzőképesség	A tartalom kifejtésének módja.	4	
Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	Az önálló gondolatok, példák.	3	
	Rendszerező képesség	A tartalom logikus rendszerezése.	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

12. A.) A rendelkezésre álló mellékletek közül válassza ki azt (azokat), amely devizaként, illetve valutaként funkcionál. Mi a különbség a valuta és a deviza között? Milyen típusú devizákat ismer? Melyek a legfontosabb devizaszabályok? Ismertesse a valutaváltás szabályait! Milyen technikai, személyi és pénzügyi feltételek megléte szükséges egy utazási vállalkozásban a valuta vételi és eladási tevékenységhez?

Információtartalom vázlata

- A valuták és devizák helyes kiválasztása
- Valuta és deviza közötti különbség definiálása
- Devizák típusai, devizaszabályok
- Valutaváltás, mint nem alaptevékenységű üzletág
- A valuta vételi és eladási tevékenység helye az utazási vállalkozásban
- A valuta vételi és eladási tevékenység technikai, személyi és pénzügyi feltételei

12. B.) Írjon idegen nyelven e-mail vagy faxüzenetet Münchenbe a Globus Szállodába, és mondja le a korábban lefoglalt szobákat!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

12. A.) A rendelkezésre álló mellékletek közül válassza ki azt (azokat), amely devizaként, illetve valutaként funkcionál. Mi a különbség a valuta és a deviza között? Milyen típusú devizákat ismer? Melyek a legfontosabb devizasabályok? Ismertesse a valutaváltás szabályait! Milyen technikai, személyi és pénzügyi feltételek megléte szükséges egy utazási vállalkozásban a valuta vételi és eladási tevékenységhez?

12. B.) Írjon idegen nyelven e-mail vagy faxüzenetet Münchenbe a Globus Szállodába, és mondja le a korábban lefoglalt szobákat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlatára alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Értékesítői tevékenység	A valuta és deviza helyes kiválasztása.	10	
		A valuta és a deviza közötti különbség definiálása.	10	
		Devizák típusai, devizasabályok.	15	
A	Valutaváltás szabályai	Valutaváltás, mint nem alaptevékenységű üzletág.	5	
		A valuta vételi és eladási tevékenység helye az utazási vállalkozásban.	15	
		A valuta vételi és eladási tevékenység technikai, személyi és pénzügyi feltételei.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Idegen nyelvű fogalmazás írásban	Levél tartalma, nyelvhelyessége.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Meggyőző készség	A tartalom kifejtésének módja.	5	
Módszer	Kontroll (ellenőrzőképesség)	A valuta, deviza kiválasztása.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

13. A.) Az utazási irodába betérő ügyfél autóbuszos görögországi tengerparti nyaralás iránt érdeklődik július hónapra. A családban két óvodáskorú kisgyermek is van. A mellékelt utazási katalógusok utazási ajánlatai közül ajánljon csomagprogramot az ügyfél részére, és indokolja meg, hogy miért a kiválasztott csomagprogramot ajánlja! Milyen szolgáltatásokat tartalmaz egy csomagprogram? Az étkezésekre vonatkozóan milyen ellátási formákat ismer, mi ezek tartalma?

Információtartalom vázlata

- A kiválasztott csomagprogram megfelelése, az ajánlat indoklása
- A csomagprogram fogalma
- A csomagprogram által tartalmazott szolgáltatások (legalább kettő)
- Az étkezésekre vonatkozó ellátási formák és azok jellemzői

13. B.) Az irodába érkező külföldi utas egy várostérképet és útbaigazítást kér. A térképen jelölje be, hol vannak most, és tájékoztassa idegen nyelven, hogyan jut el az utas a vasútállomásra vagy autóbusz-pályaudvarra!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:.....

Értékelő lap

13. A.) Az utazási irodába betérő ügyfél autóbuzsós görögországi tengerparti nyaralás iránt érdeklődik július hónapra. A családban két óvodáskorú kisgyermek is van. A mellékelt utazási katalógusok utazási ajánlatai közül ajánljon csomagprogramot az ügyfél részére, és indokolja meg, hogy miért a kiválasztott csomagprogramot ajánlja! Milyen szolgáltatásokat tartalmaz egy csomagprogram? Az étkezésekre vonatkozóan milyen ellátási formákat ismer, mi ezek tartalma?

13. B.) Az irodába érkező külföldi utas egy várostérképet és útbaigazítást kér. A térképen jelölje be, hol vannak most, és tájékoztassa idegen nyelven, hogyan jut el az utas a vasútállomásra vagy autóbuzs-pályaudvarra!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Csomagprogram ajánlása és értékesítése	A kiválasztott csomagprogram megfelelősége.	15	
		Az ajánlat indoklása.	15	
		A csomagprogram fogalma. A csomagprogram által tartalmazott szolgáltatások (legalább kettő).	10	
		Az étkezésekre vonatkozó ellátási formák és azok jellemzői: önellátás, reggeli, félpanzió.	15	
		Az étkezésekre vonatkozó ellátási formák és azok jellemzői: teljes ellátás, all inclusive.	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Olvasott szakmai szöveg megértése	Az utazási katalógus tartalmi feldolgozása.	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Irányítási készség	Az utas orientálása az ajánlott utazás választására.	3	
	Meggyőző készség	A tartalom kifejtésének módja.	4	
Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	Az önálló gondolatok, példák.	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

14. A.) Az utazási irodába betérő ügyfél Miskolcon szeretne szállást igénybe venni családja számára 1 hetes nyaraláshoz. Minden megoldás érdeklí. A mellékletek felhasználásával ajánljon különböző típusú szálláshelyeket az utas részére! Ismertesse az egyes szálláshely típusok jellemzőit! Milyen típusú kedvezményeket vehet igénybe, és - esetlegesen - milyen típusú felárakat kell fizetnie az ügyfélnek szállodai szálláshely igénybevétele esetén? Ismertesse a szállodák különböző kategóriákba sorolásának feltételeit!

Információtartalom vázlata

- Különböző szálláshelyek ajánlása
- Szálláshely típusok és azok jellemzői
- Szállásdíjak megállapításának módja: kedvezmények és felárak
- A szállodák különböző kategóriákba sorolásának feltételei

14. B.) Egy külföldi utas tér be az utazási irodába. 1 napot tölt Budapesten, és szeretné a legfőbb nevezetességeket megnézni. Adjon számára egy várostérképet, és ajánljon programokat az utas számára!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

14. A.) Az utazási irodába betérő ügyfél Miskolcon szeretne szállást igénybe venni családja számára 1 hetes nyaraláshoz. Minden megoldás érdekl. A mellékletek felhasználásával ajánljon különböző típusú szálláshelyeket az utas részére! Ismertesse az egyes szálláshely típusok jellemzőit! Milyen típusú kedvezményeket vehet igénybe, és - esetlegesen - milyen típusú felárakat kell fizetnie az ügyfélnek szállodai szálláshely igénybevétele esetén? Ismertesse a szállodák különböző kategóriákba sorolásának feltételeit!

14. B.) Egy külföldi utas tér be az utazási irodába. 1 napot tölt Budapesten, és szeretné a legfőbb nevezetességeket megnézni. Adjon számára egy várostérképet, és ajánljon programokat az utas számára!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
B	Szállodai alapismeretek	Ajánlott szálláshelyek: camping, fizetővendéglátás, panzió, szállodák.	10	
		Szálláshely típusok és azok jellemzői.	20	
		Szállásdíjak megállapításának módja: kedvezmények és felárak.	20	
		A szállodák kategóriákba sorolásának feltételei.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédkészség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőkészség, szókincs.	10	
5	Idegen nyelvű beszédkészség	Tartalom, kifejezőkészség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Meggyőző készség	A tartalom kifejtésének módja.	5	
Módszer	Eredményorientáltság	Az utas ne távozzon vásárlás nélkül.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

15. A.) Az utas (Tóth Béla és neje) egy 2 fős egyhetes repülőstunéziai nyaralást kíván lefoglalni 4 csillagos szállodában félpanziós ellátással augusztus végére. A mellékelt utazási katalógusok kínálata alapján ajánljon az utas részére üdülőhelyet és szállodát. Állapítsa meg a részvételi díjat a járulékos költségekkel együtt. Az utas elfogadja az ajánlatot, és befizeti az előleget. Állapítsa meg az előleg összegét, és vételezze be! Melyek az előleg és a teljes részvételi díj bevételezésének szabályai? Milyen dokumentumokat használ a díjak bevételezésekor? Hogyan állapítja meg, hogy az Ön részére átadott papírpénz nem hamis? Ismertesse a készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályait! Milyen szigorú számadású nyomtatványokat használ az utazási irodában? Ismertesse ezen nyomtatványok kezelésének szabályait!

Információtartalom vázlata

- A részvételi díj helyes megállapítása
- Az előleg és a részvételi díj fogalma
- Az előleg és a teljes részvételi díj bevételezésének szabályai
- A bevételi pénztárbizonylat és a számla kiállítása papír alapon vagy elektronikusan
- A készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom jellemzői
- Szigorú számadású nyomtatványok típusai
- Szigorú számadású nyomtatványok kezelésének szabályai

15. B.) Írjon idegen nyelven e-mail vagy faxüzenetet Prágába a Reno Hotelbe, amelyben arra kéri a recepcióst, hogy a csatolt levelet adja át a szállodában tartózkodó Kiss Helga magyar utas részére!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

15. A.) Az utas (Tóth Béla és neje) egy 2 fős egyhetes repülőstunéziai nyaralást kíván lefoglalni 4 csillagos szállodában félpanziós ellátással augusztus végére. A mellékelt utazási katalógusok kínálata alapján ajánljon az utas részére üdülőhelyet és szállodát. Állapítsa meg a részvételi díjat a járulékos költségekkel együtt! Az utas elfogadja az ajánlatot, és befizeti az előleget. Állapítsa meg az előleg összegét, és vételezze be! Melyek az előleg és a teljes részvételi díj bevételezésének szabályai? Milyen dokumentumokat használ a díjak bevételezésekor? Hogyan állapítja meg, hogy az Ön részére átadott papírpénz nem hamis? Ismertesse a készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályait! Milyen szigorú számadású nyomtatványokat használ az utazási irodában? Ismertesse ezek kezelésének szabályait!

15. B.) Írjon idegen nyelven e-mail vagy faxüzenetet Prágába a Reno Hotelbe, amelyben arra kéri a recepcióst, hogy a csatolt levelet adja át a szállodában tartózkodó Kiss Helga magyar utas részére!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Előleg, részvételi díj bevételezésének előírásai	A részvételi díj helyes megállapítása. Az előleg és a részvételi díj fogalma.	15	
		Az előleg és a teljes részvételi díj bevételezésének szabályai.	10	
		A bevételi pénztárbizonylat és a számla kiállítása papír alapon vagy elektronikusan.	15	
		A papírpénz valódiságának megállapítása.	5	
		A készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom jellemzői.	10	
A	Értékesítéssel kapcsolatos nyomtatványok szakszerű használata	Szigorú számadású, nyomtatványok típusai.	5	
		Szigorú számadású nyomtatványok kezelésének szabályai.	10	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Szakmai nyelvű írásképesség	Bevételi pénztárbizonylat szakszerű kiállítása.	5	
5	Idegen nyelvű fogalmazás írásban	Levél tartalma, nyelvhelyesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Megbízhatóság	A részvételi díj megállapítása és vételezése.	5	
Módszer	Kontroll (ellenőrzőképesség)	A papírpénz valódiságának megállapítása.	5	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

16. A.) A rendelkezésre álló segédanyagok, nyomtatványok közül válasszon ki úti okmányokat! A különböző utazási formák szerint, milyen típusú úti okmányokat kell kiállítani az utas részére? Melyek ezen úti okmányok tartalmi elemei? Mi a vízum? Soroljon fel legalább 3 vízumköteles országot! Melyek a vízumigénylés és értékesítés szabályai?

Információtartalom vázlata

- Úti okmányok kiválasztása (részvételi jegy, voucher)
- Úti okmányok típusai, azok jellege, tartalma
- Mire szolgál a vízum?
- Vízumigénylés és értékesítés szabályai
- Vízumköteles országok felsorolása (legalább 3)

16. B.) Az Önhöz betérő külföldi utas a gasztronómiai rendezvények iránt érdeklődik. A rendelkezésre álló prospektusok, tájékoztatók alapján tájékoztassa az utast idegen nyelven az aktuális gasztronómiai rendezvényekről!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

16. A.) A rendelkezésre álló segédanyagok, nyomtatványok közül válasszon ki úti okmányokat. A különböző utazási formák szerint, milyen típusú úti okmányokat kell kiállítani az utas részére? Melyek ezen úti okmányok tartalmi elemei? Mi a vízum? Soroljon fel legalább 3 vízumköteles országot! Melyek a vízumigénylés és értékesítés szabályai?

16. B.) Az Önhöz betérő külföldi utas a gasztronómiai rendezvények iránt érdeklődik. A rendelkezésre álló prospektusok, tájékoztatók alapján tájékoztassa az utast idegen nyelven az aktuális gasztronómiai rendezvényekről!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Úti okmányok kiállítása	Úti okmányok kiválasztása.	15	
		Úti okmányok típusai, azok jellege, tartalma.	20	
A	Vízumértékesítés	Mire szolgál a vízum?	10	
		Vízumigénylés és értékesítés szabályai.	15	
		Vízumköteles országok felsorolása (legalább 3).	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Társas	Meggyőző készség	A tartalom kifejtésének módja.	4	
Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	Az önálló gondolatok, példák.	3	
	Logikus gondolkodás	A tartalom logikus felépítése.	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

17. A.) Ajánlja ügyfelének a törzsutas programot! Magyarázza el az utasnak, mit jelent a törzsutas fogalma, és milyen programokat/kedvezményeket tud ajánlani számára! Ismertesse a foglalás szabályait! Milyen foglalási rendszereket ismer és alkalmaz? Milyen informatikai programokat alkalmaz, és mire használja az ügyintézői tevékenységben?

Információtartalom vázlat

- Az ajánlat tartalma
- Törzsutas fogalma
- Törzsutas programok és kedvezmények
- A foglalás szabályai
- Foglalási rendszerek
- Nemzetközi helyfoglalási rendszerek
- Informatikai programok és azok használata az ügyintézői tevékenységben

17. B.) Az utazási irodába betérő külföldi utas a balatoni üdülőhelyek iránt érdeklődik. A rendelkezésre álló prospektusok alapján ajánljon az utas számára kedvező lehetőségeket idegen nyelven!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

17. A.) Ajánlja ügyfelének a törzsutas programot! Magyarázza el az utasnak, mint jelent a törzsutas fogalma, és milyen programokat/kedvezményeket tud ajánlani számára!

Ismertesse a foglalás szabályait! Milyen foglalási rendszereket ismer és alkalmaz? Milyen informatikai programokat alkalmaz, és mire használja az ügyintézői tevékenységben?

17. B.) Az utazási irodába betérő külföldi utas a balatoni üdülőhelyek iránt érdeklődik. A rendelkezésre álló prospektusok alapján ajánljon az utas számára kedvező lehetőségeket idegen nyelven!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlatja alapján:	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Értékesítői tevékenység	Az ajánlat tartalma, törzsutas fogalma, törzsutas programok, és kedvezmények.	15	
A	Foglalás szabályai, online foglalási rendszerek ismerete és alkalmazása	A foglalás szabályai. Foglalási rendszerek.	20	
		Informatikai programok, és azok használata az ügyintézői tevékenységben.	15	
A	Nemzetközi helyfoglalási rendszerek	Nemzetközi helyfoglalási rendszerek.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
2	ECDL 4.m. Táblázatkezelés	Informatikai programok.	1	
2	ECDL 5.m. Adatbázis-kezelés	Informatikai programok.	1	
5	Turisztikai szoftverek használata	Foglalási rendszerek és informatikai programok ismerete.	5	
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	2	
3	Gépírás		1	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
Társas	Kapcsolatteremtő készség	Az ajánlat tartalma.	4	
	Meggyőző készség	A tartalom kifejtésének módja.	3	
Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	Az önálló gondolatok, példák.	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

18. A.) Egy külföldi utazásról hazatért ügyfél érkezik Önhöz, reklamál az igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatosan, és a teljes részvételi díjat vissza kívánja kapni. Mi tesz Ön, hogyan kezeli a reklamációt? Amennyiben jegyzőkönyvet vesz fel, melyek a jegyzőkönyv tartalmi és formai elemei?

Információtartalom vázlata

- Az ügyféllel való kommunikáció szabályai
- Teendők reklamáció esetén
- Jegyzőkönyv tartalmi és formai elemei
- A reklamáció kivizsgálásának folyamata

18. B.) Tájékoztassa idegen nyelven az érdeklődő külföldi utast a múzeumok általános nyitvatartási idejéről és a belépő árakról!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

18. A.) Egy külföldi utazásról hazatért ügyfél érkezik Önhez, reklamál az igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatban, és a teljes részvételi díjat vissza kívánja kapni. Mi tesz Ön, hogyan kezeli a reklamációt? Amennyiben jegyzőkönyvet vesz fel, melyek a jegyzőkönyv tartalmi és formai elemei?

18. B.) Tájékoztassa idegen nyelven az érdeklődő külföldi utast a múzeumok általános nyitvatartási idejéről és a belépő árakról!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Ügyviteli ismeretek	Az utassal való kommunikáció szabályai, tartalma, stílusa.	20	
		Teendők reklamáció esetén.	15	
		Jegyzőkönyv tartalmi és formai elemei.	20	
		A reklamáció kivizsgálásának folyamata.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Stressztűrő képesség	Az utassal való kommunikáció tartalma.	2	
Módszer	Udvariasság	Az utassal való kommunikáció stílusa.	3	
	Konfliktusmegoldó készség	Az utas megnyugtatása.	2	
	Információgyűjtés	A reklamáció okának feltárása.	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzletágak működtetése, az értékesítés menete, dokumentumai

19. A.) Az utazási iroda, ahol Ön dolgozik, saját és idegen árualap értékesítésével is foglalkozik. Miért érdemes az Önök irodájának idegen árualap értékesítésével is foglalkozni? Mi az alapvető különbség a saját és idegen árualap között! Milyen forrásokból tud tájékozódni az idegen árualapról? Ismertesse az utasnak történő csomagtúra értékesítésének folyamatát! Melyek a legnépszerűbb magyar és külföldi úti célok és miért?

Információtartalom vázlata

- Az idegen árualap (az utazásközvetítés) jelentősége: gazdasági, célcsoport, kínálatbővítés stb.
- Saját árualap és idegen árualap közötti különbség
- Tájékozódás forrásai
- Az értékesítés folyamata az utas felé
- A legnépszerűbb magyar és külföldi úti célok bemutatása

19. B.) Ajánljon idegen nyelven egy dunai hajókirándulást az Önhöz betérő külföldi utas számára!

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

2. vizsgafeladat

A turisztikai vállalkozások működésének jogi háttere, az utazásközvetítői tevékenység tartalma, az alap és nem alap tevékenységű üzemeltetők működésének, az értékesítés menete, dokumentumai

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

19. A.) Az utazási iroda, ahol Ön dolgozik, saját és idegen árualap értékesítésével is foglalkozik. Miért érdemes az Önök irodájának idegen árualap értékesítésével is foglalkozni? Mi az alapvető különbség a saját és idegen árualap között! Milyen forrásokból tud tájékozódni az idegen árualapról? Ismertesse az utas felé történő csomagtúra értékesítésének folyamatát! Melyek a legnépszerűbb magyar és külföldi úti célok és miért?

19. B.) Ajánljon idegen nyelven egy dunai hajókirándulást az Önhöz betérő külföldi utas számára!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint:	Az információtartalom vázlata alapján:	Pontszámok	
			Maximum	Elért
A	Utazásközvetítői tevékenység	Az idegen árualap (az utazásközvetítés) jelentősége: gazdasági, célcsoport, kínálatbővítés stb.	15	
A	Saját árualap	Saját és idegen árualap közötti különbség.	10	
A	Értékesítés folyamata az utas felé	Tájékozódás forrásai.	10	
		Az értékesítés folyamata az utas felé.	20	
A	Idegenforgalmi földrajz	A legnépszerűbb magyar és külföldi úti célok bemutatása.	20	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
5	Szakmai nyelvű beszédképesség	A tétel kifejtésének módja, kifejezőképesség, szókincs.	5	
5	Idegen nyelvű beszédképesség	Tartalom, kifejezőképesség.	10	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Maximum	Elért
Személyes	Szervezőképesség	Értékesítés folyamatának bemutatása.	3	
Társas	Meggyőző képesség	A tartalom kifejtésének módja.	3	
Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	Az önálló gondolatok, példák.	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás