



Kovács Edina Zita

Programszervezés adminisztrációs tevékenysége az utazási irodáknál

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Internetes alkalmazásfejlesztés

A követelménymodul száma: 1447-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-004-50

PROGRAMSZERVEZÉS ADMINISZTRÁCIÓS TEVÉKENYSÉGE AZ UTAZÁSI IRODÁKNÁL

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Szerény Virág, mint ügyintéző a mai napon kezdi meg munkáját cégüknél. Felettese Önt bízta meg azzal a feladattal, hogy Virággal ismertesse a munkájával kapcsolatos adminisztrációs feladatokat.

1. Gondolja végig, hogy egy idegenforgalmi cégnél milyen adminisztrációs feladatok lehetnek! Készítsen jegyzetet arról, milyen feladatokról beszélne az új munkatársnővel!

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

Ahhoz, hogy jegyzete teljes körű legyen és minden feladatot, szabályt át tudjon adni az új kollégának, meg kell ismerni az üzleti adminisztrációval kapcsolatos előírásokat és feladatokat.

AZ ÜZLETI ÉLET SZABÁLYAI ÉS ADMINISZTRÁCIÓS TEVÉKENYSÉGEI

Az üzleti életben speciális szabályok érvényesülnek, amelyek betartása mindenki számára kötelező, hiszen ilyen esetekben nem saját magunkat, hanem egy céget képviselünk. Ha ezeket az írott, de leginkább íratlan szabályokat nem tartjuk be, vagy nem megfelelően alkalmazzuk, akkor az üzleti partner, utas, vendég, stb. nemcsak személyünkről, hanem az általunk képviselt cégről alakít ki rossz véleményt. Ezért minden, az üzleti szférában dolgozó személy számára elengedhetetlenül fontos ezen szabályok megtanulása és szakszerű alkalmazása.

1. Az üzleti élet protokoll szabályai

Napjainkra jellemző társas viselkedés szabályait a jog, az illem és az erkölcs határozzák meg, ezt azonban a személyiség, a jellem és az ízlés is befolyásolja. Koronként és nemzetenként eltérő szabályok is léteznek, de általánosan elismert normáink a következők:

- Kölcsönös tisztelet
- Határozottság saját érdekeink képviselésében
- Mértéktartás
- Tapasztalat
- Szerénység
- Jó ízlés
- Empátia.

Mindenképpen szükséges a protokoll szabályok ismerete és változásainak nyomon követése elsősorban a munkahellyel kapcsolatban, de a magánéletben sem árt. A normáknak való megfelelés elősegíti az érvényesülést az üzleti életben és biztonságot nyújt a társas kapcsolatokban. A kulturált viselkedés segítséget adhat saját szükségletünk, érdekeink érvényesítésében és lehetővé teszi mások megértését, szükségleteik kielégítését.



1. ábra. Az üzleti élet szabályai¹

A mai világban elvárandó az önismeret, a másság toleranciája, a letisztult magatartásformák és az ennek megfelelő kommunikáció. Ez az elvárás egy európai nemzettől, természetesen úgy, hogy nemzeti sajátosságait megőrzi.

Az idegenforgalom területén dolgozók számára kiemelendően fontos a hazai, illetve általános érvényű protokoll szabályok ismerete mellett a külföldi partnerek, vendégek, utasok nemzeti sajátosságainak megismerése is.

"Az üzleti élet tízparancsolata:

- Empátia más kultúrák vonatkozásában

¹ <http://www.rendezeny.specia.hu/wp-content/uploads/2008/05/kezfogas.jpg>

- Rugalmasság
- Mások véleményének és felfogásának tiszteletben tartása
- Az etikett ismerete és betartása
- A felületes véleményformálás elkerülése
- Nyelvismeret
- Odafigyelés a gesztusokra
- Bizalom a partner iránt
- Aktív magatartás
- Utazás."²

Az általános szabályok mellett természetesen további ismereteket kell szereznie az alábbi témákból más tananyagok segítségével (1448-as modul):

- Üdvözlés
- Bemutatás
- Bemutatkozás
- Kézfogás
- Megszólítás (tegezés/magázás kérdése)
- Társalgás
- Névjegyek és használatuk
- Üzleti öltözködés szabályai, stb.

2. Az üzleti élet kommunikációs szabályai

A kommunikációról szabályait bővebben a 1448-06-os modulban találja meg, itt elsősorban a telefonálás és az üzleti levelezés tudnivalóival ismerkedhet meg.

Az üzleti kommunikációt két csoportra bonthatjuk:

- **Szóbeli kommunikáció:** Ennél a kommunikáció fajtánál a felek között egy időben jön létre a kommunikációs kapcsolat. A kapcsolat közvetlenségét tekintve lehet:
 - **Közvetlen vagy személyes kommunikáció** pl.: beszélgetés, tárgyalás, prezentáció, megbeszélés
 - **Közvetett kommunikáció**, amikor valamilyen eszköz (technikai) segítségével jön létre a kapcsolat pl.: telefon, skype
- **Írásbeli kommunikáció:** Ilyenkor a kommunikáló felek időben és térben sincsenek együtt és az információ valamilyen eszköz segítségével jelenik meg pl.: hagyományos üzleti levél, email, fax.

² Az üzleti élet enciklopédiája



2. ábra. Fax³

2.1. A szóbeli kommunikáció szabályai

A szóbeli kommunikáció egész folyamán magatartásunkkal fejezzük ki az általunk képviselt cég, intézmény készségét a kapcsolatteremtésre és -tartásra. Ehhez hozzájárulnak az alábbiak:

- Verbális kommunikációs eszközök (beszéd, nyelv)
- Non verbális kommunikációs eszközök
 - Mimika
 - Gesztusok
 - Távolságtartás
 - Testtartás
 - Külső megjelenés, stb.

A szóbeli társas érintkezéskor a két fél azonnal reagál a másik cselekedeteire, mondanivalójára, ezért az ezzel kapcsolatos adminisztrációs feladat, hogy a kommunikáció előtt célszerű felkészülni az interakcióra, pl.: jegyzetet, vázlatot készíthetünk arról, amiről beszélni kívánunk.

A szóbeli kommunikáció alatt a hivatali életben sokszor készül jegyzőkönyv, amely a fontos megbeszéléseken, értekezleteken alkalmazandó. Ilyenkor általában gyorsíró szakember végzi a lejegyzést, de már diktafon segíti munkájukat. A jegyzetben található és a diktafonon elhangzó információk alapján készül el a jegyzőkönyv.

³ http://www.unicopy.hu/multimedia/image/termekek/1/fax_b160.jpg

2.2. A telefonálás szabályai

Az idegenforgalom és a vendéglátás területén is az egyik legelterjedtebb közvetett kommunikációs eszköz a telefon, amely nemcsak munkánkat segíti, hanem a vendégek és üzleti partnerek által is gyakran alkalmazott információs lehetőség.

A telefon használata előtt érdemes elgondolkodni azon, hogy kommunikáció közben nem látjuk a partnerünket, de hangunk erőssége, mélysége, a hangszín, a tagolások és akár a csend is információt közöl rólunk a másik fél számára. Ezért kiemelkedően fontos törekedni arra, hogy a telefonálási technikánk tökéletes legyen!

A telefonálás előtti teendők

Telefonhívás előtt mindenképpen célszerű egy kis időt arra szánni, hogy felkészüljünk a beszélgetésre. Ennek a feladatai:

- A telefon környezetének áttekintése
- Rend legyen a környezetben
- Jegyzetelési lehetőség megteremtése (pl.: üres lap, notesz, toll)
- A beszélgetés témájával kapcsolatos dokumentumokat (feljegyzés, levél, bizonylat stb.) tegyük elérhető távolságra
- Egyéb információk is szükségesek:
 - Hívandó fél neve
 - Beosztása
 - Cég
 - Telefonszáma (ha van több, akkor azokat is)
- Ha több mindentről kell beszélni, akkor célszerű vázlatpontokban leírni, nehogy valami kimaradjon, és újra telefonálni kelljen illetve a tömör és hatékony telefonálás érdekében
- Nyugodt körülmények biztosítása illetve kivárása.



3. ábra. A telefonálás szabályai⁴

⁴ http://archiv.magyarso.com/arhiva/2007/11/08/images/110_tv09teszt.jpg

A telefonálás alapszabályai

- A hívó fél felkészül a telefonálásra és beüti a telefonba a hívott fél számát pontosan.
- A hívott fél 2-3 csengetést illetve 2-3 mp-et vár, majd felveszi a telefont (nem szabad rögtön felvenni a telefont, mert a hívót váratlanul éri) és köszön, majd bemutatkozik (név, cégnév, néhány helyen a cég szlogenje (A cég arculati kézikönyve kitér a bemutatkozó szövegre))
- A hívó fél napszaknak megfelelően köszön és bemutatkozik (név, beosztás, cég) és
- Ha a hívott veszi fel, megkérdezi, hogy alkalmas-e az időpont
- Ha nem, akkor később visszahívja a hívott fél által megadott időben
- Ha igen, akkor röviden elmondja, miért hívta fel (információt ad vagy kér)
- Ha nem a hívni kívánt ember veszi fel, akkor őt kéri a telefonhoz
- A hívott fél
- információt ad vagy vesz át a hívótól
- ha nem alkalmas az idő, akkor feljegyzi a hívó adatait és visszahívást ígér konkrét időpontban
- A hívó kezdeményezi a beszélgetés befejezését, elbúcsúzik.
- A hívott fél is elköszön.

A telefonálási tevékenység adminisztrációjával kapcsolatos teendők

Mint hívó fél:

- Mielőtt telefonálnánk, gondolatainkat szedjük össze, készítsünk belőle jegyzetet
- A jegyzeten tüntessük fel a telefonbeszélgetés idejét és a hívott fél fontosabb adatait (név, telefonszám, cég neve)
- A vázlat tartalmazza azokat a kérdéseket, amelyekre választ várunk a telefonálás során
- A vázlat alapján azokat a kérdéseket, amelyeket már feltettünk, pipáljuk ki vagy húzzuk át
- A válaszokat röviden jegyzeteljük le
- Az egyéb fontos közléseket jegyezzük fel
- Ha szükséges, a megbeszéltekről készítsünk feljegyzést a végrehajtás érdekében

Mint hívott fél:

- A szokásos bemutatkozások alatt a telefon melletti jegyzetlapon rögzítsük, hogy ki telefonál, honnan és milyen ügyben
- Ha üzenetet kell átvenni, akkor pontosan rögzíteni kell az üzenet szövegét és még egyszer pontosítani a hívó fél adatait
- A feljegyzés világos, érthető és pontos legyen, külalakját tekintve olvasható, igényes és áttekinthető. Inkább készítsünk új feljegyzést, ha ezeknek a kritériumoknak nem felel meg

- Az üzenetet később át kell adni

2.2. Az írásbeli kommunikáció szabályai

"A szó elszáll, az írás megmarad" mondja a régi bölcsesség, amelynek tartalmát soha nem szabad elfelejteni. Amíg a szóbeli kommunikációnál nehézséget okoznak az azonnali reakciók, itt van idő meggondolni a megnyilatkozást, de a maradandósága és fontossága miatt (általában a fontos információkat mindig írásban rögzítik pl.: szerződés) pontosabban is kell fogalmazni.

Levélnék azokat az írásos üzeneteket nevezzük, amelyek valamilyen közvetítő (futár, küldönc, posta, internet stb.) segítségével jutnak el a címzetthez.

A levéllel kapcsolatosan is hasonló kritériumok fogalmazódnak meg, mint a többi kommunikációs eszköznél: a közölni kívánt információn kívül egyéb üzeneteket is "rejt" magába, amelyek a partnerben, vendégben, utasban befolyásolhatják a cégről kialakított benyomásukat. A forma gyengítheti vagy erősítheti a levél tartalmát. Nagyon kell ezekre az "apró" tényezőkre ügyelni. Ilyen lehet:

- Hagyományos levélnél
 - A levélpapír és boríték minősége, színe, anyaga, nagysága
 - Betű típusa, színe
 - Nyomtatás minősége, olvashatósága
 - Megfogalmazás
 - Stílus
 - Helyes nyelvhasználat, fogalmazási szabályok
 - Helyesírás, gépelési hiba
 - Aláírás külalakja, stb.
- Email esetén még figyelni kell:
 - Email cím (pl.: szőkelány@.....)
 - Technikai ismeretek

Az üzleti levél (mint minden más levél) pótolja a személyes érintkezést, másrészt bizonyító irat, amelyre hivatkozni lehet.

Az üzleti levél típusai:

- belső levelezés: a cégen belüli információcserét szolgálja
 - Üzletfelekkel, partnerekkel, vendégekkel, utasokkal való levelezés.
- Idegenforgalomban leggyakrabban alkalmazott levelek:
- Ajánlatkérő levél
 - Ajánlatot tartalmazó levél
 - Megrendelő levél
 - Visszaigazoló levél
 - Egyéb hivatalos levél pl.: értesítés, stb.

- hivatalos szervekkel való levelezés.

Az üzleti levél jellemzői:

- névre szóló
- hangneme tárgyilagos, személytelen
- a szokványok meggyorsíthatják elkészítését
- de lehet nem sablonos
- mutatja a cég egyéni arculatát is.

Az üzleti levél tartalmi követelményei

- A levél megfogalmazása mindig legyen őszinte (de nem tapintatlan), de udvarias (túlzott udvariasság az alázatosságra utalhat, kerülendő)
- Címzésnél törekedni kell a pontosságra
- Címváltozás esetén azonnal javítsuk ki a nyilvántartásunkat
- A levél elküldése előtt még egyszer ellenőrizni kell a címzést
- Megszólításban is fontos a pontos rang, cím, ezt kiemelten ellenőrizni kell
- Lehetőleg személy szerint szólítsuk meg a másik felet (pl.: Tisztelt Simon János Úr!)
- Világos, érthető információkat tartalmazzon (egyértelmű kifejezőmód használata)
- Kerülni kell a félreértéseket
 - Jól megválasztott nyelvi elemek
 - Mondatszerkesztési szabályok betartása
 - A mondanivalót tervszerű, logikus gondolatmenetbe kell ágyazni
 - Gondolatokat tagolni szükséges
- Információkat nem szabad terjengősen leírni
- Törekedni kell arra, hogy minden lényeges információt tartalmazzon
- A fontosabb információkat emeljük ki a szövegben
- Ha túl sok információt kell közölni vagy többfélét egyszerre, alkalmazzuk a melléklet használatát, ilyenkor levelünkben hívjuk fel a figyelmet a melléklet tartalmára, illetve hivatkozunk rá.
- Több melléklet esetén készítsünk jegyzéket a mellékletekről

Hagyományos üzleti levél formai követelményei

A vállalatok, cégek, vállalkozások gyakran előre nyomtatott cégjelzéses vagy cégfeliratos, fejléces levélpapírral dolgoznak. A fejléc biztosítja egy intézményen belül az egységes ügyintézés feltételeit. A cégfelirat reklámjellegén túl arra is alkalmas, hogy kifejezze a cég arculatát. Cégjelzéses levélpapírt szövegszerkesztőben is készíthetünk. Ilyenkor célszerű a fejlécben elhelyezni a cégjelzést és dokumentumsablonként elmenteni.

Ma már a hivatalos levelek majdnem mindig számítógépen készítik el. Mielőtt a levelet elkezdenénk írni, célszerű a számítógép szövegszerkesztő programjában az alábbi beállításokat elvégezni (természetesen a cég egyéb követelményeket illetve másokat is előírhat, erről mindig tájékoztatni kell az új munkatársakat. Ha a cég rendelkezik arculati kézikönyvvel, akkor abban is utána kell nézni az elvárt formátumnak):

- **szabvány betűtípus:** Times New Roman

- szabvány betűméret: 12
- szabvány margó: bal = 2,5 cm, jobb = 1,5 cm
- szabvány sorköz: szimpla (= normál vagy 1,5-es)
- papírméret: A/4,
- formátum: álló

A hivatalos levél 3 részből épül fel:

- fejrész (balra és jobbra zárt)
- főrész (sorkizárt)
- zárórész (balra zárt)

A levélminta jelei:

- X: üresen hagyott sor
- m: szövegrész

Céges fejléc:

- cég neve, címe, telefonszáma, faxszáma, honlap, e-mail címe, bankszámlaszám, stb. Az elérhetőségekből legalább 3 szerepeljen!
- logo

X

X

A címzett neve

Teljes dátum.....

X

Iktatószám: /

Helységneve (a címzett címe)

Hivatkozási szám: ... /

Utca, házszám vagy postafiók

Ügyintéző:

Irányítószám

X

Tárgy:(a megnevezést nagy kezdőbetűvel írjuk, és utána nem teszünk pontot)

X

X

Megszólítás!

X

- a jobb oldalon található adatokat (dátum, iktatószám, hivatkozási szám, ügyintéző neve) összefoglaló néven hivatkozási adatoknak nevezzük, és a tabulátor billentyű segítségével írjuk őket a minta szerinti helyre
- A dátumnál először a helységnevet, majd az évet, hónapot és a napot írjuk. A hivatalos levelekben ne írjunk rövidített dátumformát!
- a hivatkozási adatok közül csak azt kell feltüntetni, amelyikhez tartozik adat
- a levél tárgya általában 1-2 szavas, rövid összefoglalása a levél tartalmának pl.: ajánlat
- ha több oldalas levelet készítünk, oldalszámozást kell használni
- több oldalas levélnél az aláírás a végén csak úgy csúszhat át egy másik oldalra, ha legalább 1 mondat még előtte áll a levélből
- a levélben a hosszú, összetett mondatok helyett, alkalmazzuk a Formátum menü alatt található "felsorolás és számozás" funkciót
- a fontosabb információkat emeljük ki a szövegből pl.: félkövér, dőlt vagy aláhúzott stílussal

Fejrész minta:

Jó Utat Kft.

Miskolc, 2010. augusztus 3.

Bátor Előd ügyvezető igazgató

Iktatószám: 56/2010I

x

Ügyintéző: Gyáva Richárd

Budapest

Római u. 43.

1132

x

Tárgy: ajánlatkérés

Megszólítás minta:

- A hivatalos levelezésben a megszólítás jellemzői eleme a "tisztelt" szó.
- A megszólításban minden főnevet nagy kezdőbetűvel írunk.
- A megszólítás után felkiáltójelet teszünk.
- A megszólítás fajtái:
 - - **beosztás szerint:**

Tisztelt Igazgató Asszony!

x

Megkaptuk ajánlatukat, melyet kedvezőnek találtunk.....

- – **név szerint**

Tisztelt Kovács Balambér Úr!

x

Ajánlatkérésükre válaszolva,.....

- – **név és beosztás szerint**

Tisztelt Segít Elek Igazgató Úr!

x

Köszönettel megkaptuk megrendelésüket, amelyet.....

A levél záró rész minta:

- A hivatalos levél végén alkalmazhatunk az egész írást lezáró, elköszönő, üdvöző formulákat pl.:
 - Üdvözlettel
 - Szívélyes üdvözlettel
 - Tisztelettel
 - Köszönettel stb.)
- Ezek után nem kell pontot tenni.
- Az aláírás elengedhetetlen része a hivatali levélnek A hivatali beosztást az aláírás alá, kisbetűvel kezdve helyezzük el.
- minden cégnél, intézménynél belső ügyrend szabályozza az aláírókat (ki írhat alá). Az aláírók a levelekben foglaltakért felelősséget, kötelezettséget vállalnak.
- Egy levél akkor válik hivatalossá (törvényessé), ha az aláírásra jogosulttal, jogosultakkal íratjuk alá, és lebélyegeztünk
- A levélre a cég bélyegzőjét úgy helyezzük el, hogy az aláírás ne legyen olvashatatlan
- Előfordulhat, hogy nem az ír alá, akinek a nevét odagépeltük, ilyenkor a géppel írt név után „h” (= helyett) betűvel jelezzük az eltérést

1. Egy aláíró esetén:

.....mielőbbi visszaigazolásukat előre is köszönöm.

x

Tisztelettel

x

x

x

Kiss Jolán

recepció

2. Két aláíró esetén:

...cégeink közötti sikeres együttműködésében bízva.

x

Tisztelettel

x

x

x

Bádóg Gábor

igazgató

Selyem Anikó

osztályvezető

3. Az idegenforgalom alkalmazott gyakoribb üzleti levél fajták

Az idegenforgalomban a korábbiakban megemlített 4 fajta levelet alkalmazzuk legtöbbször, ezek nézzük meg részletesen:

- **Ajánlatkérő levél:** akkor használjuk, amikor valamilyen szolgáltatásra kérünk ajánlatot pl.: szállás, közlekedési eszköz, vendéglátó tevékenység, program, idegenvezetés, stb. Ebben az esetben röviden leírjuk azt a helyzetet, amelyre keressük a szolgáltatást, fontos, hogy minden információt közöljünk, amely segítheti a partnert az ajánlatadásában:
 - Időpont
 - Időtartam
 - Helyszín
 - Csoportlétszám
 - Csoport összetétel, érdeklődési kör (ha van)

- Tervezett program, stb.

- **Hallo Ungarn Utazási Iroda**
- 1112 Budapest, Bécsi körút 54.
- Tel/fax: 00-36-1-345-67-89
- halloungarn@t-online.hu

X

X

Kanizsa Tours

Budapest, 2010.március 15.

X

Nagykanizsa

Fő út 36.

8800

X

Tárgy: ajánlatkérés

X

X

Tisztelt Cím!

X

A Hallo Ungarn Utazási Iroda 35 éve foglalkozik német vendégek beutaztatásával Magyarországon. Egy csoportunk kifejezetten Nagykanizsa és környéke iránt érdeklődik, ezért kérem, hogy szíveskedjenek ajánlatot adni egy 1 napos nagykanizsai programra.

A csoporttal kapcsolatos tudnivalók:

- **Csoport létszáma:** 36 fő nyugdíjas + 1 idegenvezető+ 1 gépkocsivezető
- **Időpont:** 2010. október 4. 10.00.-18.00.
- **Szolgáltatás:** Nagykanizsa és környékének megtekintése németül beszélő idegenvezetővel

- **Ellátás:** ebéd
- **Megjegyzés:** a csoport saját autóbusszával érkezik Nagykanizsára, német idegenvezetőjük kíséretében.

X

További együttműködésünk reményében ajánlatukat előre is köszönöm.

X

Üdvözlettel

X

X

Kis Bíborka

referens

X

- **Ajánlat:** Az ajánlatkérő levélre válaszként vagy esetleg csak általánosan szolgáltatásaink felajánlására írjuk. Ha válaszként adjuk az ajánlatkérésre, akkor mindenképpen erre kell hivatkozni levelünkben. Fontos tartalmi követelmény, hogy minden szükséges információt tartalmazzon, amely az ajánlathoz szükséges. Kiemelten kell kezelni benne:
 - Ár: megadhatjuk nettó árként (amennyit mi kérünk, ha igénybe veszik a szolgáltatásunkat) vagy jutalékkal növelt árként (amelybe belekalkuláltuk az ügynöki jutalék mértékét is)
 - Fizetési feltételek megadása (írhatunk az előlegkérésről (meddig, milyen mértékű előleget kérünk, hogyan történjen a fizetés pl.: átutalással számla ellenében))
 - Opció: egy időpont, ameddig az ajánlatunkat a levélben szereplő feltételekkel tartani tudjuk a partner részére
 - Árfolyam: ha más pénznemben kellett az ajánlatot elkészíteni vagy az ajánlatot adni, akkor ne felejtjük el megadni azt a maximum árfolyamot, ameddig ezt az árat tudjuk vállalni.

-

- Kanizsa Tours

8800 Nagykanizsa, Fő út 36.

- Tel: 93/312-456

– kanizsatours@chello.hu

X

X

Hallo Ungarn Utazási

Nagykanizsa, 2010.március 28.

Budapest

Bécsi körút 54.

Tel/fax: 00-36-1-345-67-89

X

Tárgy: ajánlat

X

X

Tisztelt Kis Bíborka!

X

Köszönettel vettük megkeresését a német csoportjuk programajánlatával kapcsolatosan. Irodánk tevékenységének egyik speciális területe a programszervezés külföldi csoportok számára.

Az Ön által megadott adatok alapján, figyelembe véve a csoport korösszetételét (nyugdíjasok) három fajta programot állítottunk össze számukra, amelyekhez a program egész ideje alatt németül beszélő idegenvezetőt biztosítunk:

– **Programok:**

– 1. Gyalogos városnézés Nagykanizsán, 3 fogásos ebéd egy belvárosi étteremben, buszos kirándulás a Kis Balatonhoz: a Cyril-metód emlékmű megtekintése, Bivalyrezervátum meglátogatása.

– Részvételi díj: 20,-€/fő

– 2. Nagykanizsa környékének bemutatása buszos vezetéssel, 3 fogásos ebéd egy zalai falusi csárdában, délután nagykanizsai városnézés gyalogosan, a Thúry György Múzeum helytörténeti kiállításának megtekintése

- Részvételi díj: 18,-€/fő
- 3. Gyalogos városnézés Nagykanizsán, 3 fogásos ebéd a nagyrécsei Berényi Lovas Fogadóban, délután utazás Zalakarosra, ahol egy 45 perces Dotto kisvontatos városnézés után, fürdési lehetőség a híres zalakarosi gyógy- és élményfürdőben
- Részvételi díj: 25,-€/fő
- Az árak nettó értendők!
- **Csoport létszáma:** 36 fő nyugdíjas + 1 idegenvezető+ 1 gépkocsivezető
- **Időpont:** 2010. október 4. 10.00.-18.00.
- **Megjegyzés:** a csoport saját autóbusszal érkezik Nagykanizsára, német idegenvezetőjük kíséretében
- **Fizetési feltételek:** a kiválasztott program részvételi díjának 40%-a megrendeléskor, a fennmaradó összeg a csoport megérkezésekor fizetendő, számla ellenében
- **Opció:** 2010. augusztus 13.
- **Egyéb:** a csoport saját idegenvezetőjének és sofőrjének részvételi díja grátisz.

X

A részletes programtervet és a prospektusokat mellékeltem. Ajánlatunkat 1€=290 HUF árfolyamig tudjuk tartani. Remélem, programajánlatunk elnyeri tetszését és irodánkat válassza! Ha további információra van szüksége, illetve az ajánlattal kapcsolatban egyéb igények, módosítások is felmerülnek, irodánk minden munkatársa szívesen áll rendelkezésére!

Üdvözlettel

X

X

Szép Napsugár

referens

X

- **Megrendelő levél:** ha az ajánlat megfelel az elvárásainknak, akkor készítjük el a megrendelő levelet. Előtte célszerű még egyszer telefonon mindent a partnerrel leegyeztetni. A hivatalos megrendelés mindig írásban történik! Ebben minden a megrendeléshez szükséges információ jelenjen meg.

- **Hallo Ungarn Utazási Iroda**
- 1112 Budapest, Bécsi körút 54.
- Tel/fax: 00-36-1-345-67-89
- halloungarn@t-online.hu

X

X

Kanizsa Tours

Budapest, 2010. április 16.

X

Nagykanizsa

Fő út 36.

8800

X

Tárgy: megrendelés

X

X

Tisztelt Szép Napsugár!

X

A mai napon történt telefonbeszélgetésünkre hivatkozva megrendelem az alábbi szolgáltatást:

- **Csoport létszáma:** 36 fő nyugdíjas + 1 idegenvezető+ 1 gépkocsivezető
- **Időpont:** 2010. október 4. 10.00.-18.00.
- **Programok:** 3. Gyalogos városnézés Nagykanizsán, ebéd a nagyrécsei Berényi Lovas Fogadóban, délután utazás Zalakarosra, ahol egy 45 perces Dotto kisvonatos

városnézés után, fürdési lehetőség a híres zalakarosi gyógy- és élményfürdőben

- **Egyéb szolgáltatás:** a program egész ideje alatt németül beszélő idegenvezető biztosított
- **Részvételi díj:** 25,-€/fő (nettó ár)
- **Megjegyzés:** a csoport saját autóbusszal érkezik Nagykanizsára, német idegenvezetőjük kíséretében
- **Fizetési feltételek:** a kiválasztott program részvételi díjának 40%-a megrendeléskor, a fennmaradó összeg a csoport megérkezésekor fizetendő, számla ellenében
- **Egyéb:** a csoport saját idegenvezetőjének és sofőrjének részvételi díja grátisz.

X

Mielőbbi visszaigazolását előre is köszönöm!

Üdvözlettel

X

X

Kis Bíborka

referens

X

- **Visszaigazoló levél:** Tulajdonképpen egy írásbeli szerződés, amely igazolja, hogy a két fél között született egy megállapodás egy bizonyos szolgáltatással kapcsolatban. Nagyon fontos, hogy a levélben minden adat szerepeljen! Ilyen adatok:
 - Szolgáltatás pontos megnevezése
 - Időpont
 - Időtartam
 - Szolgáltatás mennyisége
 - Igénybevevő neve, ha van
 - Ár
 - Kedvezmények, jutalékok, stb.
 - Fizetési feltételek
 -

- Kanizsa Tours

8800 Nagykanizsa, Fő út 36.

- Tel: 93/312-456
- kanizsatours@chello.hu

X

X

Hallo Ungarn Utazási

Nagykanizsa, 2010.március 29.

X

- Budapest
- Bécsi körút 54.
- Tel/fax: 00-36-1-345-67-89

X

Tárgy: visszaigazolás

X

X

Tisztelt Kis Báborka!

X

A 2010. március 28-án érkezett megrendelésüket köszönettel vettük, amelyet az alábbiak szerint igazolunk vissza:

- **Csoport létszáma:** 36 fő nyugdíjas + 1 idegenvezető+ 1 gépkocsivezető
- **Időpont:** 2010. október 4. 10.00.-18.00.
- **Programok:** 3. Gyalogos városnézés Nagykanizsán, ebéd a nagyrécsei Berényi Lovas Fogadóban, délután utazás Zalakarosra, ahol egy 45 perces Dotto kisvonatos városnézés után, fürdési lehetőség a híres zalakarosi gyógy- és élményfürdőben
- **Egyéb szolgáltatás:** a program egész ideje alatt németül beszélő idegenvezető biztosított

- **Részvételi díj:** 25,-€/fő (nettó ár)
- **Megjegyzés:** a csoport saját autóbusszal érkezik Nagykanizsára, német idegenvezetőjük kíséretében
- **Fizetési feltételek:** a kiválasztott program részvételi díjának 40%-a megrendeléskor, a fennmaradó összeg a csoport megérkezésekor fizetendő, számla ellenében
- **Egyéb:** a csoport saját idegenvezetőjének és sofőrjének részvételi díja grátisz.

X

A további sikeres együttműködésben bízva!

Üdvözlettel

X

X

Szép Napsugár

referens

X

A megismert négy levél típus mellett természetesen az utazási irodák egyéb céllal is írnak üzleti leveleket. Ezek formátumára és tartalmára ugyanazok vonatkoznak, mint az eddigieknél. Ilyen eset lehet:

- Rendezvényszervezővel folytatott információcserék
- Reklamációk ügyintézése (bővebben a modulon belül más tartalomelemben olvashat)
- Üzleti partnerekkel való levelezés
- Utasok, vendégekkel való levelezés
- Stb.

Email készítésének szabályai

Az elektronikus levelezés szabályai kissé eltérnek a hagyományos üzleti levelezés szabályaitól, ezeket az alábbiakban ismerheti meg:

- Az ügyfelek adatainak rendszerzésére használja a Microsoft Office Outlook 2003 with Business Contact Managert, amely hatékonyan kezeli az ügyfelek adatait, amelyeket központi helyen tárol

- Az e-mail tárgy mezője mindig legyen kitöltve, erre több rendszer is figyelmezteti a levélírókat és legyen egyszerű és lényegre törő.
- Koncentráljon a lényegre, ügyeljen a tömör megfogalmazásra.
- Használjon könnyen olvasható betűtípust és betűméretet (pl.: a tízes méretű Verdana és Arial betűtípus a legkönnyebben olvashatók közé tartozik).
- A vírusok terjesztésének megelőzése miatt használjon egyszerű szöveges üzenetformátumot, illetve előzetes engedély nélkül ne küldjön mellékleteket.
- Tartsa naprakészen víruskereső programját
- Használjon olyan aláírást vagy vCard névjegyet, amely tartalmazza az összes kapcsolattartási információt, beleértve a telefonszámot és a vállalat nevét is.



4. ábra. Email⁵

- A nyelvtani és egyéb hibák korigálása miatt az üzenetek elküldése előtt minden esetben olvassa át azokat, illetve futtasson helyesírás-ellenőrzőt.
- A valós feladótól (tehát nem levélszemét küldőtől) érkező üzenetek esetében mindig tájékoztassa a feladót 24 órán belül arról, hogy megkapta az üzenetet, abban az esetben is, ha pillanatnyilag nem áll módjában teljes választ adni. A Microsoft Outlook 2003 alkalmazás Quick Flag jelölők szolgáltatásának segítségével prioritás és idő szerint egyaránt megjelölheti az üzeneteket.
- Amennyiben több mint 24 óráig tervez távol maradni számítógépétől, használja a "Házon kívül" automatikus választ.⁶

ÁRKALKULÁCIÓ AZ IDEGENFORGALOMBAN

A kalkulációkészítés ismerete kiemelt szerepet játszik az idegenforgalomban dolgozóknál. A munka végzéséhez elengedhetetlen a pontos, precíz és szabálykövető munkavégzés, ugyanúgy, mint minden adminisztrációs munkafolyamatnál.

⁵ <http://novohon.com/email-at1.gif>

⁶ http://www.mfor.hu/cikkek/Az_elektronikus_levelezes_iratlan_szabalyai.html

A kalkulációnak két típusát különböztetjük meg:

- Előkalkuláció
- Utókalkuláció

Az előkalkuláció

Előkalkuláció készítésének a célja, hogy egy bizonyos szolgáltatásnak az eladási árát meghatározzuk, jellemzően 1 főre kiszámítva. Az előkalkuláció lépései:

1. Az előkalkulációnál mindig a szolgáltatás **beszerzési árából** indulunk ki, amelyet a partner ajánlata alapján kaptunk meg. Az előkalkulációban a különböző szolgáltatások beszerzési ára költségként jelenik meg. Egy programcsomag esetén felmerülő költségek az alábbiak:

- **Szállásköltség** (szálláshely költsége)
- **Étkezési költség** (a programban szereplő étkezések költsége)
- **Programok költségei**
 - belépő jegyek
 - helyi idegenvezető díja
- **Közlekedési költség**
 - Közlekedési eszköz költsége pl.: buszköltség, repülőjegy
 - Gépkocsivezető szállásdíja
 - Gépkocsivezető napi díja
 - Egyéb közlekedési költség (autópályadíjak, parkolás költségei, alagút díj, stb)
- **Idegenvezető költsége**
 - Szállásdíja
 - Étkezési díja
 - Programköltsége
 - Munkadíja
 - Napi díja
 - Dologi költség

A beszerzési árnál figyelembe kell venni az esetlegesen felajánlott:

- Engedményt
- Kedvezményt
- Ingyenességet.

2. A beszerzési árra számítjuk a **szervezési díjat**. A szervezési díj lesz az iroda haszna, amelyet jellemzően %-ban adunk meg. A szervezési díj mértéke az üzletpolitikai célokat tükrözi, megállapításánál több szempontot figyelembe kell venni:

- Kínálat szélességét
- Keresletet
- A cégpozícióját a piacon (pl.: piacvezető cég diktálja az árakat)

- A termék egyedi, különleges voltát (pl.: különleges helyszín, egyedi kérések, stb.)
- Értékesítés módja (ha viszonteladókkal dolgozik, akkor kalkulálnia kell az ügynöki jutalékkal is)
- Stb.

A mai erős piaci verseny megköveteli, hogy az idegenforgalmi cégek "óvatosan" szabják meg a szervezési díjak mértékét. Általánosságban 10-30 % között van.

3. A szervezési díjat **Áfa** terheli, amelynek mértékét a mindenkori áfatörvény határozza meg. Jelenleg 25%.

4. A **részvételi díj** a beszerzési ár + szervezési díj + szervezési díj Áfája összegéből adódik. A részvételi díj nem mindig azonos a befizetendő összeggel, hiszen számos egyéb költségtényező is lehet pl.: felárak.

De nem szabad elfelejteni a részvételi díjat csökkentő tényezőket pl.: kedvezmények (gyermekkedvezmény).

Nézzünk meg egy példát az előkalkulációra:

Külföldi csoport részére vacsoraestet szervezünk. A vendéglő által adott ajánlat szerint a vacsora ára 3.500,-Ft/fő. A kalkulációt 1 főre készítjük.

1. Beszerzési ár: 3.500,-Ft/fő
2. Szervezési díj mértéke 15%: $3.500 \times 0,15 = 525,-\text{Ft}/\text{fő}$
3. Szervezési díj áfa: $525 \times 0,25 = 131,25 \rightarrow 131,-\text{Ft}/\text{fő}$
4. Részvételi díj: $3.500 + 525 + 131 = 4.156,-\text{Ft}/\text{fő}$

A kalkulációban megkapott részvételi díj összegét célszerű "szebb" formára hozni, általában felfelé kerekítjük a kapott összeget: pl.: 4.200,-Ft/fő.

A programcsomagok kalkulációja ennél jóval bonyolultabb munkafolyamat, amelynek elsajátítására a 1458-as, Referensi tevékenységek végzése című modulban kerül sor.

Az utókalkuláció

Az utókalkuláció készítése a program lebonyolítása után történik, amikor minden számla ki lett egyenlítve. Az utókalkuláció célja, hogy megállapítsa az adott program gazdasági eredményességét. Az utókalkuláció mindig egy adott utazásra, programra vonatkozik (nem 1 főre vetítve)!

Az utókalkuláció során a szolgáltató partnerek ténylegesen nyújtott szolgáltatásainak összesített értékét összevetik az utasok által befizetett részvételi díjak összegével. Három lehetséges eredmény alakulhat ki:

- Partnereknek kifizetett szolgáltatások > utasok befizetett részvételi díja → veszteség
- Partnereknek kifizetett szolgáltatások = utasok befizetett részvételi díja → 0 haszon
- Partnereknek kifizetett szolgáltatások < utasok befizetett részvételi díja → nyereség

Nézzünk meg egy példát:

Az előkalkulációnál felmerült esetről, tegyük fel, hogy 36 fő fizetett be a vacsoraestre. Akkor az utókalkuláció készítése a következő:

Kiadás: a szolgáltató felé kifizetett összeg

36 fő x 3.500 Ft/fő = 126.000,-Ft

Bevétel: az utasok által befizetett részvételi díjak összesen

36 fő x 4.200,-Ft/fő = 151.200,-Ft

Eredmény: bevétel–kiadás = 151.200–126.000 = 25.200,-Ft

Az utókalkuláció adatai alapján kell a költségvetéssel szemben rendezni az esetleges áfa elszámolási kötelezettségeket.

FORGATÓKÖNYVKÉSZÍTÉS

Forgatókönyvet az idegenforgalom területén két helyzetben készítenek:

- Rendezvényszervezéskor
- Idegenvezető részére az utazás lebonyolításához.

Az utazási irodákban az utóbbi forgatókönyv készítése fordul elő gyakrabban. A forgatókönyvet az idegenvezető részére készíti a referens, az utazás szervezője, megálmodója.

Készítésének célja, hogy az idegenvezető minden információt megkapjon az utazás lebonyolításához. A forgatókönyvet a referens az elutazás előtt adja át az idegenvezetőnek egy megbeszélés, eligazítás keretén belül, ahol közösen áttekintik az egész forgatókönyvet és a referens felhívja az idegenvezető figyelmét a megszokottól eltérő tényezőkre.

A forgatókönyv formai és tartalmi követelményei

A forgatókönyv három tartalmi egységre osztható:

1. rész

Az első részben az utazással kapcsolatos főbb információk találhatóak meg:

- Küldő és fogadó iroda adatai (név, elérhetőségek, kontaktszemélyek)
- Pozíciószám
- Utazás időpontja
- Közlekedési eszköz megnevezése, típusa, egyéb információi
- Közlekedési szolgáltatók információi
- Útvonal
- Indulási és érkezési helyszínek, időpontok
- Utas létszám
- Szállás információi
- Ellátás információi

- Különleges bánásmódú utasok pl.: VIP, beteg, mozgássérült, stb.
- Stb.

2. rész

A második rész a program részletes leírását tartalmazza. A programok naponként, azon belül időrendi sorrendben található meg. Minden információt tartalmaznia kell, amelyre az idegenvezetőnek szüksége lesz, pl.:

- helyi idegenvezető neve, telefonszáma, mikor és hol találkozik vele a csoport.
- Találkozási helyek és időpontok
- szolgáltatások pénzügyi rendezése (pl.: múzeumba a belépőt helyszínen számla ellenében fizeti az idegenvezető)

3. rész

A harmadik részben az idegenvezetőre vonatkozó teendők vannak részletezve pl.:

- adott célterületre vonatkozó információk
- szolgáltatókkal kapcsolatos információk
- helyi vám- és deviza szabályok
- különleges, helyi szokások
- elszámolási kötelezettség határideje
- utazás során felmerülő egyéb tudnivalók
- nagykövetség, konzulátus elérhetősége
- stb.

Ebben a részben található az idegenvezető részére átadott dokumentumok listája is. Ilyen dokumentum lehet pl.:

- utas lista
- szobalista
- voucherek
- megrendelők, visszaigazolások másolatai
- menetjegyek
- belépőjegyek
- biztosítási kötvények
- kiküldetési rendelvénny
- idegenvezetői jelentés nyomtatványa
- jegyzőkönyvnyomtatvány
- térképek
- prospektusok
- stb.

Nézzük meg egy konkrét példán keresztül a forgatókönyvet. A forgatókönyv terjedelme az adott program hosszától függően változik. Mi most egy 2nap/1 éjszakás program forgatókönyvét ismerhetjük meg. Maradjunk a levelezés során megismert Hallo Ungarn német csoportjánál, de tegyük fel, hogy 1 éjszakát töltenek Zalakarosban.

Forgatókönyv

Pozíciószám: BEUT/23/2010/

Időpont: 2010. október 4–5. (2 nap/1 éjszaka)

Küldő partner: Hallo Ungarn Utazási Iroda

Budapest, Bécsi körút 54.

Tel/fax: 00–36–1–345–67–89

Kontaktszemély: Kis Bíborka referens

Tel: 30/345–23–34

Csoport megnevezése: német nyugdíjas csoport

Létszám: 36 fő + 1 idegenvezető+ 1 gépkocsivezető

Csoport kontaktszemélye: Inge Müller idegenvezető

00–341–23–34–56–21

Útvonal: Budapest – Nagykanizsa – Nagyrécse – Zalakaros – Budapest

Közlekedési eszköz: a csoport saját autóbusszal érkezik (Volvo 756 tip. autóbusz)

Érkezés helye, ideje: 2010. október 4. 10.00. Nagykanizsa, Erzsébet tér parkoló

Visszaindulás helye, ideje: 2010. október 5. 10.00. Zalakaros Gyógyfürdő tér

Szállás: Hotel MenDan**** Zalakaros, Gyógyfürdő tér 5.

Tel: 93/345–678

Szobaelosztás: 2/1 és 18/2

Ellátás: büféreggeli és vacsora a szállodában

Különleges bánásmódú utas: Franz Schmidt mozgássérült (bottal közlekedik)

Program

1. nap:

A csoport 10.00. órakor érkezik Nagykanizsa, Erzsébet téri parkolójába, az idegenvezető 9.30.-tól várja a csoportot. Az idegenvezető fogadja a csoportot, köszönti őket a Kanizsa Tours utazási iroda nevében és bemutatkozik. Röviden ismerteti az aznapi programot és felhívja az utasok figyelmét a parkolóban található kulturált nyilvános mosdóra. 10.30.-tól gyalogos városnézés (Erzsébet tér Önkormányzat épülete, Kiskastély, Plakátház, Megyasszay ház, Könyvtár, Felső templom, Deák tér, Fő utca, Vasember ház, Erzsébet tér). 12.30.-kor létszámellenőrzés és indulás Nagyrécsére a Berényi Fogadóba, ahol 12.45.-től várják a csoportot. Segítsen az utasoknak a mosdók megtalálásában (a fölszinten helyezkednek el) Az ebéd 3 fogásos, italokat az utasok maguk fizetik, megrendelő és voucher a mellékletben. Hívja fel a figyelmét az utasoknak a Fogadó kertjére, istállóra, tegyenek egy sétát a szép, természeti környezetben. 14.00.-kor találkozás a parkolóban, a busznál, létszámellenőrzés, utazás Zalakarosra. Útközben elsősorban a gyógyfürdőről és szolgáltatásairól beszéljen, mert a város látnivalóit, történetét a városnéző kismozdonyon a csoport megismerheti). Zalakaroson segítsen a buszsofőrnek a Hotel MenDan parkolóját megtalálni, a busz végez. A csoport tagjainak hívja fel a figyelmét, hogy a fürdőbe szánt csomagjukért később visszatérünk a buszhoz. A buszsofőrrel beszélje meg a visszaérkezés idejét. A Gyógyfürdő téren található a Dotto városnéző kismozdony megállóhelye, innen 10 percenként indulnak a járatok. A menetjegyeket az ellátmányból fizesse ki, számla ellenében. A kisvonaton német nyelvű idegenvezetéssel egy 45 perces városnézésen vesznek részt. Ügyeljen a mozgássérült utas biztonságos fel- és leszállására! A program végén ugyanazon a megállóhelyen kell leszállni, ahol felszálltak. Hívja fel a figyelmet arra, hogy mindenki vegye ki a fürdőfelszerelését a buszból. A tér másik oldalán található a fürdő bejárata, a csoport be van jelentve (megrendelő a mellékletben) a jegyeket voucher ellenében vegye át! A csoporttal beszélje meg a találkozás helyét és idejét (18.30.-kor a fürdő bejáratánál) és segítse az utasok eligazodását a fürdőben! A megbeszélt találkozóhelyen létszámellenőrzés és séta a szállodához. Kipakolás a buszból és a szobák elfoglalása (szobalista, voucher a mellékletben). Ügyeljen a mozgássérült utas elhelyezésére! Tájékoztassa az utasokat a vacsora időpontjáról (19.00.-21.00.), jellegéről (büfévacsora), az italokat a vendégek maguk fizetik és a szálloda szolgáltatásairól. Beszélje meg a másnapi programot (visszautazás Budapestre) és a találkozás helyét és idejét (szálloda recepcióján 9.30.). Ismertesse a reggeli időpontját (7.00.-10.00.)! Kívánjon további kellemes pihenést és a vacsorához jó étvágyat!

2. nap:

9.00. órától a Hotel MenDan recepcióján várja a csoport tagjait. Segítsen a kijelentkezésekben, ellenőrizze a szobakártyák leadását. Tartson létszámellenőrzést, érdeklődjön az utasok elégedettségéről, köszönjön el az iroda nevében is! 10.00. órakor indul a csoport vissza Budapestre.

Utasítások:

- érkezéskor programegyeztetés a német idegenvezetővel
- létszámellenőrzés megérkezéskor
- ügyeljen, hogy minden szolgáltatás megegyezzen a megrendelőben leírtakkal (mennyiségben és minőségben is)
- gépkocsivezetővel egyeztesse le az útvonalat
- a parkolójegyet a gépkocsivezető fizeti (Nagykanizsa, Erzsébet tér)

- ebédet a gépkocsivezető is kap
- rendkívüli esemény bekövetkezésekor azonnal értesítse a referenst, szükség esetén vegyen fel jegyzőkönyvet (jegyzőkönyv mintapéldány a mellékletben), amelyet mindig 2 tanúval írasson alá
- a vouchereket minden esetben aláírásával igazolja, 2 pld.-t elkérni és az elszámoláshoz csatolni
- Elszámolási határidő a csoport elutazása után 48 órán belül.

Az idegenvezető részére átadott anyagok (melléklet):

- Megrendelése, visszaigazolások másolata
- Utas lista
- Szobalista
- Szolgáltatók elérhetőségei
- Készpénz a belépőkre
- Készenléti pénz
- Idegenvezetői jelentés nyomtatványa
- Térképek, prospektusok.

Jó munkát!

Szép Napsugár

Referens

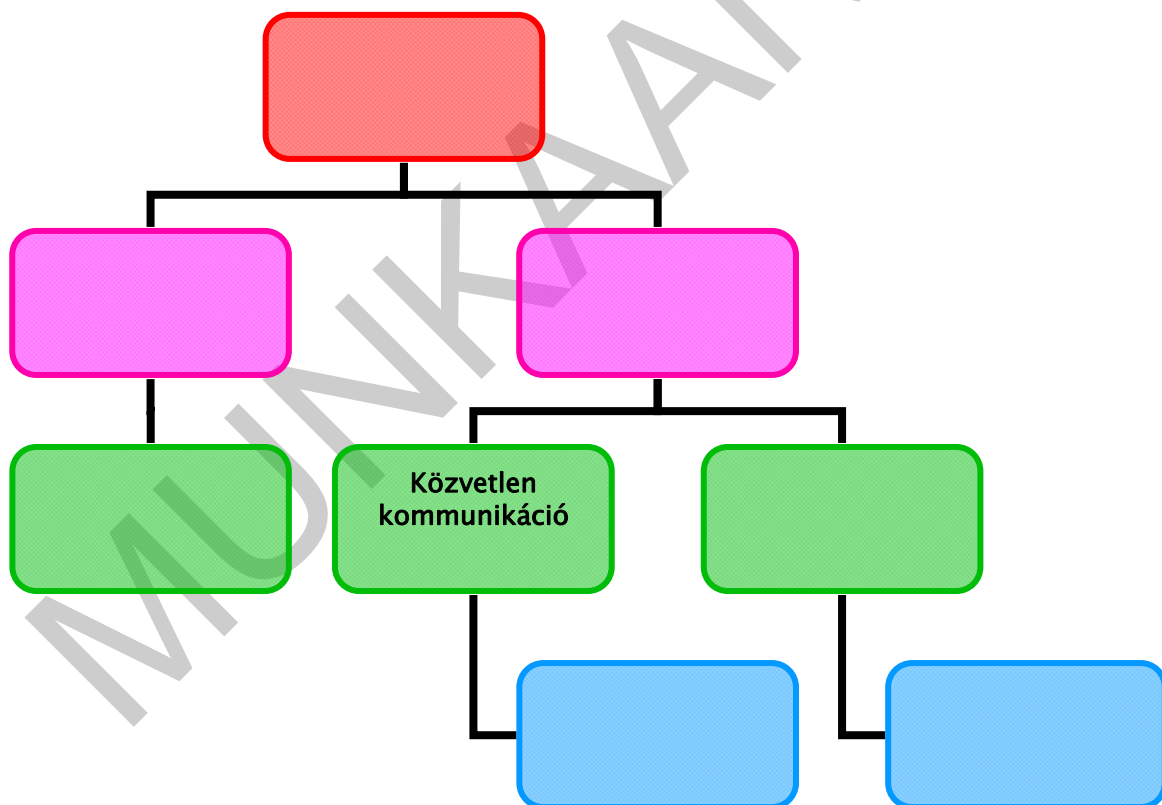
Tel: 20/654-65-45

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Kérem, figyelmesen olvassa át a tananyagot és emelje ki a lényeges információkat!
2. Készítsen vázlatot a tananyagból!



3. Egészítse ki a folyamatábrát a tananyag segítségével!



4. Érdeklődjön gyakorlati helyén a telefonálás szabályairól! Jegyzetelje le, milyen bejelentkező szöveget várnak el a munkahelyén, ha felveszi a telefont! Ha nincs ilyen, akkor készítsen egyet! Tapasztalataikat beszéljék meg a tanulócsoporthban!

5. Alkossanak tanulópárokat és gyakorolják a helyes telefonhasználatot!

6. Tanulópárjával játsszák el a telefonon történő üzenet felvétel adminisztrációs munkatevékenységét!

7. Gyakorlati helyükön gyűjtsenek üzleti leveleket! Törekedjen arra, hogy többféle levéltípust is beszerezzen! A tanult ismereteket ellenőrizze le ezeken a leveleken!

8. Készítsen el egy céges levélpapírt az Ön elképzelése szerint egy szállodának vagy egy utazási irodának!

9. Alkossanak tanulópárokat és levelezzenek egymással! Készítsék el a négy fajta megismert üzleti levelet és nyomtassák ki! A levelek az alábbi szituációkról íródjanak:

- Szállás egy 3 gyermekes család részére
- Programajánlat egy középiskolai osztálykiránduláshoz Budapest és környékére 3 nap/2 éjszakára
- Buszbérlés egy csapatépítő tréning résztvevőinek 1 napra.

10. Készítse el az előkalkulációját egy borkóstolós estének, ha a pincészet által megadott ár 4.500,-Ft/fő, amelyből jutalékot nem adnak!

11, Készítse el ugyanennek a borkóstolónak az utókalkulációját, ha az estre 25-en fizettek be!

12. Készítse el a forgatókönyvét a Cartour utazásszervező alábbi programjának!

"AZ UNESCO VILÁGÖRÖKSÉG 8 KINCSE AUSZTRIÁBAN



5. ábra. Bécs⁷

3 napos osztrák kiskörút a Világörökség védett értékeinek megismerése jegyében.
Indulási időpont: 2010.08.06

1. nap: A pannon táj, Bécs és a Duna legszebb részei (570 km)
Elutazás Budapestről a kora reggeli órákban a Tatabánya-Győr-Hegyeshalom útvonalon Burgenlandba, az eurázsiai sztyeppe-tavak legnyugatibb képviselőjéhez, a földrajzilag megosztott Fertő-tóhoz. A Világörökségi listán 2001 óta szereplő Fertő-tó kulturális tájegységét festői hegységek, pompás szőlőskertek és kiterjedt legelők jellemzik. Első állomásunk a fehér gólyákról nevezetes, „szabad királyi város” címét birtokló Ruszt, melynek műemlékvédelem alatt álló bűbajos belvárosát és a 12. századból származó Halásztemplomát tekintjük meg. Innen az egykori császárváros, Bécs felé vesszük utunkat, amelynek világörökségi védelmet élvező történelmi központjával „századokon átívelő” városnéző séta keretében ismerkedünk – a Hofburg, a Stephansdom, és a Ringstrasse pompás épületei a város arculatát meghatározó három korszak jeles képviselői. Ellátogatunk a Habsburgok nyári rezidenciájaként ismert Schönbrunn kastélyba is, amely melléképületeivel és hatalmas kertjeivel Európa egyik legjelentősebb barokk kultúrtörténeti és művészeti remeke. A kastély fölött emelkedő Gloriett kilátóteraszáról a városra nyíló császári panorámában gyönyörködhetünk. A Duna mentén, az UNESCO világörökség címét 2000 óta birtokló wachau kultúrtájon utazunk tovább Salzburg irányába. Szállás Salzburg környékén (1 éj).

⁷ : http://www.cartour.hu/szallashely_adatlap.php?Ho=10

2. nap: A Mozartváros és a hallstatti sóbirodalom (200 km) Reggeli után, az „Észak Rómájaként” és a világ színpadaként emlegetett, kiemelkedő kulturális hagyományokkal rendelkező Salzburg városát keressük fel, amely a soron következő a világörökségi listán. A városnéző séta Mozart egykori szülővárosának legismertebb látnivalóit ejti útjába: Mirabell-kert, Mozart lakó- és szülőháza, Hohensalzburg erődítmény a siklóval, Dóm, Püspöki Rezidencia, St. Peter Katakombák). Az út egy újabb világszínvonalú látványossággal folytatódik: a meredek hegyoldalban egymásra épült házak sorából álló, festői Hallstatt kisvárosával. A vidék, amely Hallstatt – Dachstein – Salzkammergut kultúrtáj néven szerepel az UNESCO világörökségi listáján, három és fél évezredes folyamatos kultúrtörténeti múltra tekinthet vissza. Hallstattban megismerkedünk a jellegzetes fadaragásokat alkalmazó helyi építészeti stílussal és a 12. századi Csontkőpolnával. A salzkammerguti tóvidéktől búcsút veszünk és egy program erejéig a témaútról letérve, megállunk Admontban, Stájerország legrégebbi barokk stílusú bencés apátságánál, amely a világ legnagyobb kolostori könyvtárával rendelkezik. Esti érkezés a Graz környékén lévő szálláshelyre (1 éj).

3. nap: Graz történelmi városa és a semmeringi vasút (520 km) Reggeli után a Világörökségi Listára 1999-ben felkerült Graz történelmi és modern hangulatú óvárosa mutatkozik be. A többféle stílusirányzat révén formált csodálatos épületek között sétálva megismerkednek a stájer főváros legfőbb látnivalóival: Schlossberg a híres óratoronnyal, városháza, Tartományi Fegyvertár, valamint a város legújabb jelképe, a Mura folyón épült, kagyló alakú mesterséges sziget. Utunk során a világörökségi lista utolsó gyöngyszeméhez, a Semmeringi vasúthoz érkezünk. A XIX. század közepén, alig 6 év leforgása alatt épült meg a 895 m magas hágón a kor legmagasabban fekvő vasútvonala, amely harmonikus kombinációja a technikának és a természetnek. A vasút 14 alagúton, 16 viadukton, több mint 100 kőhídon és 11 vashídon halad át. Fakultatív vonatozási lehetőséget kínálunk a Semmering és Payerbach közötti szakaszon (kb. 30 perc menetidő), hogy személyesen is átélhessék a vonatkozás élményét a varázslatos hegyvidéken keresztül. Hazaútban megállunk Eisenstadtban, ahol a városnéző séta során alkalmuk nyílik a régi idők átélésére (Eszterházy Kastély: Haydn-terem, Haydn-ház, Haydn-mauzóleum). Hegyeshalom-Győr útvonalon érkezünk Budapestre, a késő esti órákban.

Ellátás: reggeli, igény szerint félpanzió

Elhelyezés: **/** panzióban 2–3 ágyas összkomfortos szobákban

Utazás: légkondicionált autóbusszal

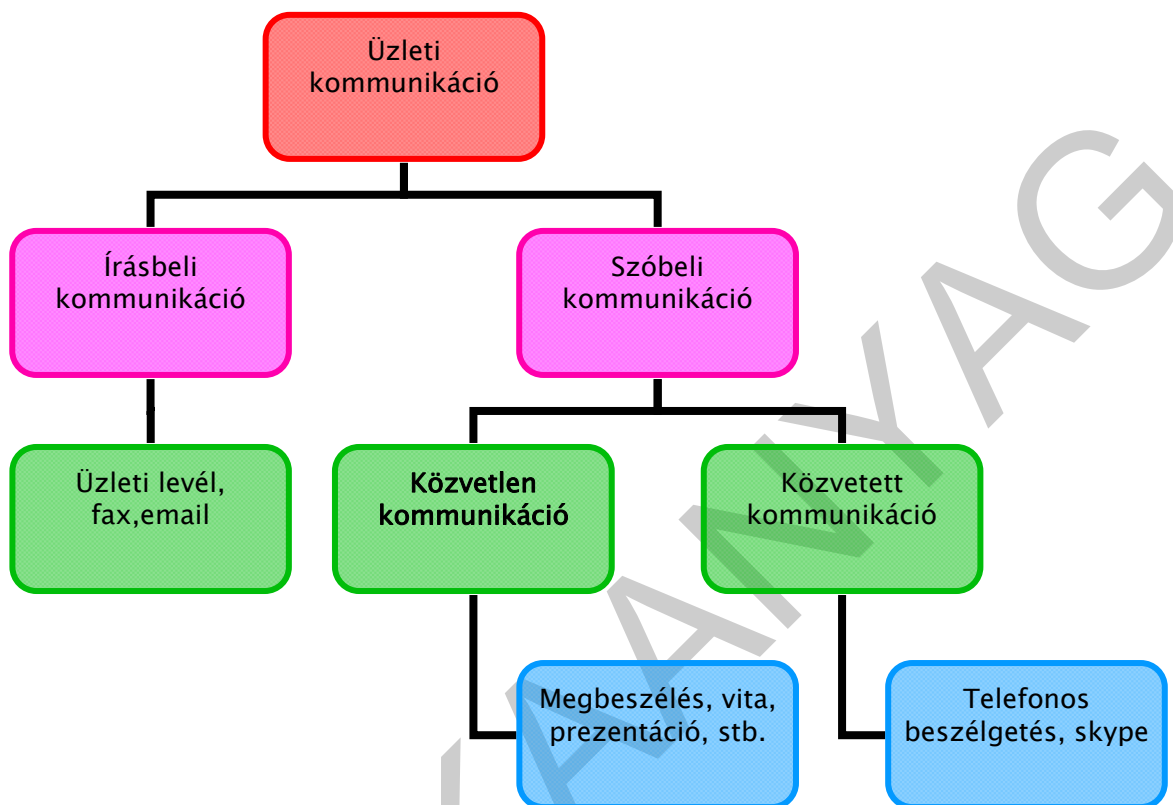
POZÍCIÓSZÁM: KRT-100000-UNE"⁸

⁸ http://www.cartour.hu/szallashely_adatlap.php?Ho=10

MUNKANYELV

MEGOLDÁSOK

3. Egészítse ki a folyamatábrát a tananyag segítségével!



10. Készítse el az előkalkulációját egy borkóstolós estének, ha a pincészet által megadott ár 4.500,-Ft/fő, amelyből jutalékot nem adnak! A szervezési díj mértékét Ön adja meg!

1. beszerzési ár: 4.500 Ft/fő
2. szervezési díj 10%: $4.500 \times 0,1 = 450,-\text{Ft}/\text{fő}$
3. szervezési díj áfa: $450 \times 0,25 = 112,5 \text{ Ft}/\text{fő} \rightarrow 113,-\text{Ft}/\text{fő}$
4. részvételi díj: $4.500 + 450 + 113 = 5.063 \text{ Ft}/\text{fő} \rightarrow 5.100,-\text{Ft}/\text{fő}$

11. Készítse el ugyanennek a borkóstolónak az utókalkulációját, ha az estre 25-en fizettek be!

kiadás: $25 \times 4.500 = 112.500,-\text{Ft}$

bevétel: $25 \times 5.100 = 127.500,-\text{Ft}$

eredmény: $127.500 - 112.500 = 15.000,-\text{Ft}$

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. Melyek a társas érintkezés általánosan elismert normái?

2. Mi az üzleti élet 10 parancsolata?

3. Mi a különbség a közvetett és a közvetlen kommunikáció között?

4. Sorolja fel, mit kell tenni telefonbeszélgetés kezdeményezése előtt!

5. Melyek azok az "apró" tényezők, amelyekre oda kell figyelni egy hagyományos levélnél?

6. Olvassa el figyelmesen az alábbi levelet és keresse meg az író által vétett hibákat!

- Kék Tó Panzió
- 6200 Szeged

X

X

Kapás van! Horgász Utazási Iroda

X

Budapest

Kukac u. 78.

1113

X

Budapest, 2010.03.23.

Tárgy: ajánlatkérés

X

X

Tisztelt Cím!

A Kapás Van! Horgász Utazási Iroda 1969 óta foglalkozik horgászatot kedvelők utaztatásával. Egy csoportunk kifejezetten Szeged és Szeged környéki vizek iránt érdeklődik, ezért adjanak már ajánlatot sürgősen a 24 fős csoport részére 4 éjszakára.

X

Várom válaszát.

X

Üdvözlettel

X

X

Csali Csaba

referens

X

7. Mit jelent az opció és melyik típusú levélnél kell alkalmazni?

8. Írjon 3 olyan szituációt, amelyben megrendelő és visszaigazoló levélváltás történhet!

9. Határozza meg a Kék Tó Panzióban való szállás árát 4 éjszakára, ha a panzió nem adott ügynöki jutalékot! A szervezési díj mértéke 15% és a visszaigazolt ár egy 2 ágyas szobában: 10.000,-Ft/szoba/éj.

MUNKKAMINTYAG

10. Készítse el a horgász túra szállásának utókalkulációját!

MUNKKAMINTYAG

11. Milyen információkat kell megadni a forgatókönyv első részében?

MUNKKAMINTYAG

12. Sorolja fel, milyen dokumentumokat kell mellékelni a forgatókönyvhöz!

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. Melyek a társas érintkezés általánosan elismert normái?

- Kölcsönös tisztelet
- Határozottság saját érdekeink képviseletében
- Mértéktartás
- Tapasztalat
- Szerénység
- Jó ízlés
- Empátia

2. Mi az üzleti élet 10 parancsolata?

- Empátia más kultúrák vonatkozásában
- Rugalmasság
- Mások véleményének és felfogásának tiszteletben tartása
- Az etikett ismerete és betartása
- A felületes véleményformálás elkerülése
- Nyelvismeret
- Odafigyelés a gesztusokra
- Bizalom a partner iránt
- Aktív magatartás
- Utazás.

3. Mi a különbség a közvetett és a közvetlen kommunikáció között?

A közvetett kommunikáció során a kapcsolat mindig valamilyen eszköz (technikai) segítségével jön létre, a közvetlennél pedig személyes a kapcsolat.

4. Sorolja fel, mit kell tenni telefonbeszélgetés kezdeményezése előtt!

- A telefon környezetének áttekintése
- Rend legyen a környezetben
- Jegyzetelési lehetőség megteremtése (pl.: üres lap, notesz, toll)
- A beszélgetés témájával kapcsolatos dokumentumokat (feljegyzés, levél, bizonylat stb.) tegyük elérhető távolságra
- Egyéb információk is szükségesek:
- Hívandó fél neve
- Beosztása
- Cég
- Telefonszáma (ha van több, akkor azokat is)
- Ha több mindenről kell beszélni, akkor célszerű vázlatpontokban leírni, nehogy valami kimaradjon, és újra telefonálni kelljen illetve a tömör és hatékony telefonálás érdekében

- Nyugodt körülmények biztosítása illetve kivárása.

5. Melyek azok az "apró" tényezők, amelyekre oda kell figyelni egy hagyományos levélnél?

- A levélpapír és boríték minősége, színe, anyaga, nagysága
- Betű típusa, színe
- Nyomtatás minősége, olvashatósága
- Megfogalmazás
- Stílus
- Helyes nyelvhasználat, fogalmazási szabályok
- Helyesírás, gépelési hiba
- Aláírás külalakja, stb.

6. Olvassa el figyelmesen az alábbi levelet és keresse meg az író által vétett hibákat!

- Össze lett keverve a címzett és a feladó
- A címzettnek nincs használható elérhetősége (Kék Tó Panzió 6200 Szeged)
- A dátum rossz helyen van, a címzettel egy sorban kellene lennie
- A dátumformátuma nem megfelelő: ki kell írni a hónap nevét is
- A megszólítás után 1 sor kimarad!
- A szöveg megfogalmazása udvariatlan, nem megfelelő.
- Az ajánlatkérés információtartalma kevés, hiányzik pl.: az időpont, elhelyezés típusa (pl.: 2 ágyas szobákban), stb.
- Az elköszönő formátum is udvariatlan

7. Mit jelent az opció és melyik típusú levélnél kell alkalmazni?

Az opció egy időpont, ameddig az ajánlatunkat a levélben szereplő feltételekkel tartani tudjuk a partner részére és az ajánlat adásakor használjuk.

8. Írjon 3 olyan szituációt, amelyben megrendelő és visszaigazoló levélváltás történhet!

- Utazási iroda és szálloda között szállás megrendelésekor
- Utazási iroda és busztársaság között busz megrendelésekor
- Szálloda és idegenvezető között egy program lebonyolítására

9. Határozza meg a Kék Tó Panzióban való szállás árát 4 éjszakára, ha a panzió nem adott ügynöki jutalékot! A szervezési díj mértéke 15% és a visszaigazolt ár egy 2 ágyas szobában: 10.000,-Ft/szoba/éj.

Beszerzési ár: $10.000,-\text{Ft/szoba/éj} / 2 = 5.000,-\text{Ft/fő/éj}$

$4 \text{ éj} \times 5.000 \text{ Ft/fő/éj} = 20.000,-\text{Ft/fő}$

Szervezési díj: 15%

$$20.000,-\text{Ft}/\text{fő} \times 0,15 = 3.000,-\text{Ft}/\text{fő}$$

Szervezési díj áfa: 25%

$$3.000,-\text{Ft}/\text{fő} \times 0,25 = 750,-\text{Ft}/\text{fő}$$

Részvételi díj vagy szállásdíj:

$$20.000 + 3.000 + 750 = \mathbf{23.750,-\text{Ft}/\text{fő}}$$

10. Készítse el a horgász túra szállásának utókalkulációját!

24 fő részvételével:

Kiadás: 12 db szoba \times 10.000,-Ft/szoba/éj \times 4 éj = 480.000,-Ft

Bevétel: 24 fő \times 23.750,-Ft/fő = 570.000,-Ft

Eredmény: 570.000-480.000= **90.000,-Ft**

11. Milyen információkat kell megadni a forgatókönyv első részében?

- Küldő és fogadó iroda adatai (név, elérhetőségek, kontaktszemélyek)
- Pozíciószám
- Utazás időpontja
- Közlekedési eszköz megnevezése, típusa, egyéb információi
- Közlekedési szolgáltatók információi
- Útvonal
- Indulási és érkezési helyszínek, időpontok
- Utas létszám
- Szállás információi
- Ellátás információi
- Különleges bánásmódú utasok pl.: VIP, beteg, mozgássérült, stb.
- Stb.

12. Sorolja fel, milyen dokumentumokat kell mellékelni a forgatókönyvhöz!

- utas lista
- szobalista
- voucherek
- megrendelők, visszaigazolások másolatai
- menetjegyek
- belépőjegyek
- biztosítási kötvények
- kiküldetési rendelvény
- idegenvezetői jelentés nyomtatványa

- jegyzőkönyvnyomtatvány
- térképek
- prospektusok

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Az üzleti élet enciklopédiája, Gemini Budapest Kiadó, 1998.

Molnár György: Protokoll az üzleti életben, BKAE, Budapest, 2002.

Fodorné Szucsák Éva – Szűcs László: Idegenforgalmi ügyintézői és referenci ismeretek, Képzőművészeti Kiadó, 2005.

Utazásszervezési és értékesítési alapismeretek, BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, 1998.

Rudolfné dr. Katona Mária – Szabó Csaba: Kommunikáció – üzleti kommunikáció, KIT 2006.

Hajas Zsuzsa: Kommunikációs gyakorlatok középiskolásoknak, Pedellus Kiadói Kft., 1998.

Dr. Raátz Judit: Kommunikáció a vendéglátó- és az idegenforgalmi szakképzés számára, Nemzeti Tankönyvkiadó, 2002.

Kovácsné Sántavy Ildikó – Vörös Dr. Keszler Erzsébet: A kommunikáció alapjai II. kötet, BGF Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Főiskolai Kar, 2002.

Ottlik Károly: Protokoll viselkedéskultúra, Panoráma Kiadó, 2006.

http://www.mfor.hu/cikkek/Az_elektronikus_levelezes_iratlan_szabalyai.html (2010. augusztus 12.)

http://www.cartour.hu/szallashely_adatlap.php?Ho=10 (2010. augusztus 12.)

<http://www.rendezyeny.specia.hu/wp-content/uploads/2008/05/kezfogas.jpg>(2010. augusztus 12.)

http://www.unicopy.hu/multimedia/image/termekek/1/fax_b160.jpg(2010. augusztus 12.)

http://archiv.magyarsozso.com/arhiva/2007/11/08/images/110_tv09teszt.jpg(2010. augusztus 12.)

<http://novohon.com/email-at1.gif>(2010. augusztus 12.)

AJÁNLOTT IRODALOM

1448-06 modul tartalomelemei

1458-06 modul tartalomelemei

A(z) 1447-06 modul 004-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 812 01 0000 00 00	Hostess
54 812 01 1000 00 00	Idegvezető
54 812 03 0000 00 00	Szállodai portás, recepció
54 812 02 0010 54 01	Protokollügyintéző
54 812 02 0010 54 02	Utazásügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
25 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató