



Dr. Farkas Éva

Az információszerzés és nyújtás technikái, önfejlesztés

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

Kommunikációs tevékenység gyakorlása

A követelménymodul száma: 1448-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-007-50

MUNKKANYAG

AZ INFORMÁCIÓSZERZÉS ÉS –NYÚJTÁS TECHNIKÁI, ÖNFEJLESZTÉS

MUNKAHELYZET–ESETFELVETÉSEK

1. Az Ön véleménye szerint mit jelent az alábbi mondás: „Az információ hatalom”?

2. Gondolja át és írja le, hogy az Ön szakmájában milyen jellegű információkat kell összegyűjtenie és változás esetén naprakészen karbantartania ahhoz, hogy munkáját hatékonyan és eredményesen tudja végezni és képes legyen a vendégek felmerülő kérdéseire megfelelő választ adni!

3. Gondolja át és írja le, hogy az Ön szakmájában melyek a legfontosabb információforrások!

4. Külföldi vendége autót szeretne kölcsönözni magyarországi tartózkodása idejére. Tájékoztassa vendégét az autókölcsönzés lehetőségeiről és feltételeiről! Gyűjtse össze legalább három megbízható autókölcsönző cég prospektusát, árlistáját, elérhetőségi adatait! Milyen feltételekhez kötik a cégek a gépkocsikölcsönzést?

5. Ön új munkahelyet keres és benyújtott önéletrajza alapján behívták szóbeli felvételi interjúra. Hogyan készül fel az állásinterjúra? Milyen információkat kell begyűjtenie és milyen forrásból tudja megszerezni az Ön számára fontos információkat?

6. Vendége gyógyfürdőbe szeretne menni a következő napokban. Gyűjtse össze az Ön településén lévő vagy ahhoz legközelebb eső gyógyfürdők jellemző adatait (megközelíthetőség, nyitva tartás, igénybe vehető szolgáltatások, jegyárak stb.)!

7. Vendége a Fővárosi Nagycirkusz előadásán szeretne részt venni a következő napok valamelyikén. Tájékozódjon a Fővárosi Nagycirkusz előadásairól, azok kezdési időpontjairól, a jegyárakról!

8. Ön azt a feladatot kapta, hogy nyújtson rövid tájékoztatást pályakezdő kollégái részére a Magyarországról történő kiutazás és a Magyarországra történő beutazás esetén érvényes vámszabályokról. Gyűjtse össze a korrekt és megfelelő tájékoztatáshoz szükséges információkat! Figyeljen oda, hogy információi megbízható forrásból származzanak!

9. Szerezzen be nemzetközi információkat tartalmazó naptárt, és gyűjtse ki a munkaszüneti és ünnepnapokat Magyarországon, Ausztriában, Németországban, Franciaországban és Hollandiában!

MUNKKAMINTA

INFORMÁCIÓTARTALOM

Az információ szerepe a szolgáltatói munkakörökben

A modern gazdaságokban és társadalmakban az információ mint árucikk jelenik meg. Az éltető információ hiánya éppen ezért piaci kudarcokhoz vezethet: nemcsak a gazdaság, hanem a társadalom és az egyén sem képes a megfelelő információk nélkül önmagát hatékonyan működtetni.

Az **információ** latin eredetű szó, amely értesülést, hírt, üzenetet, tájékoztatást jelent. Általánosságban információnak azt az adatot, hírt tekintjük, amely számunkra fontos, újszerű és csökkenti az ismerethiányunkat. Az információ lehet adat, hír, jel, szimbólum, piktogram, jelzés, szöveg, tárgy stb.

A szolgáltatói munkakörökben dolgozó szakemberek egyik legfontosabb feladata az információszolgáltatás. Az utazás- és protokoll-ügyintézők, hostessek, idegenvezetők, szállodai recepciósök alapvető feladata az ügyfélforgalom kiszolgálása, az ügyfelek/vendégek tájékoztatása, az utazásokkal, rendezvényekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek intézése, amely tevékenységek súlypontját az információszolgáltatás képezi.

Munkánkkal kapcsolatosan sok és különböző olyan információra van szükségünk, amelyek különféle forrásokból szerezhetők meg. A hatékony és sikeres munkavégzéshez alapvetően szükséges az idegenforgalmi szakemberek teljes tájékozottsága az egyes utakkal, rendezvényekkel, szolgáltatásokkal és ezek ügyintézésének módjával kapcsolatban. Alapos ismeretekkel kell rendelkezni a közlekedési (közúti, vasúti, légi, vízi) lehetőségekről, tarifákról és menetrendekről. Fontos a szabadidő-eltöltési lehetőségek (kultúra, sport stb.) és a látnivalók, nevezetességek ismerete. Tisztában kell lenni a vám-, deviza-, útlevel- és egészségügyi előírásokkal és még hosszan folytathatjuk a munkánk ellátásához szükséges információk sorát.

Az információval szemben támasztott követelmények:

- Hozzáférhető legyen
- Konkrét legyen
- Megbízható forrásból származzon
- Aktuális legyen
- Időben álljon rendelkezésre
- Megfelelő mennyiségben álljon rendelkezésre
- Megfelelő minőségben álljon rendelkezésre
- Érthető legyen

Információszerzés

Az adatgyűjtésben az a legfontosabb, hogy mindig tudjuk, honnan, kitől és hogyan lehet beszerezni a használható információt ahhoz, hogy a vendéget/ügyfelet biztonsággal lehessen tájékoztatni az őt érdeklő kérdésekről. Feladatunk tehát a konkrét információgyűjtésen túl az információ forrásának megtalálása is.

Elsődleges feladatunk a szükséges információknak a megszerzése, összegyűjtése, kezelése, tárolása és minél teljesebb átadása az ügyfeleknek. Az információk beszerzése telefonon, írásban, újságcikkek, szakfolyóiratok, telekommunikációs eszközök alapján, illetve megbeszélések, tárgyalások során történhet. Nagyon fontos a szaksajtó rendszeres figyelése, amelyből az aktuális információkat lehet megtudni.

Az információszerzés módja lehet az is, ha kérdőíveket küldünk a szállodáknak, panzióknak, és így gyűjtjük be a szálláshelyek komfortadatait (pl. étkezések jellege, parkolási lehetőség, háziállat elhelyezése, különböző szolgáltatások igénybevételeinek lehetőségei stb.). A prospektusok, havi rendezvény naptárak, vendégkalauzok összeállítása szintén nélkülözhetetlen információforrások. További információk szerezhetők az évente megrendezésre kerülő turisztikai vásárokon és workshopokon.

Számítógép nélkül ma már nem tudnánk fejben tartani a rengeteg információt. Feladat tehát az adatok számítógépes rögzítése, tárolása és adminisztrációja is.

Információforrások lehetnek:

- térképek
- útikönyvek
- szótárak
- lexikonok
- közlönyök
- belföldi és nemzetközi menetrendek (autóbusz, vonat, hajó, repülő)
- bizalmas tarifák
- szolgáltatói tarifák listái
- katalógusok, prospektusok
- műsorfüzetek, programfüzetek
- hoteljegyzékek
- telefonkönyvek
- címjegyzékek
- különféle írott anyagok
- munkahelyi belső szabályzatok
- rendezvénynapotárak
- kézikönyvek, szakkönyvek
- szakfolyóiratok
- statisztikák
- internet
- study-tourok
- szakmai rendezvények, kiállítások, fórumok

- munkatársak, partnercégek, érdekképviselői szervek dolgozói
- közigazgatási szervek
- televízió, rádió
- nyomtatott sajtó (napi- és hetilapok, folyóiratok)

Információnyújtás

Az információt nyújtó munkatárs feladata, hogy a hozzá információért forduló ügyfelet/vendéget megfelelő minőségű és mennyiségű információval lássa el.

Előfordulhat, hogy a szolgálatban lévő munkatárs nem tud azonnal válaszolni a felmerülő kérdésre. Nem szégyen, ha az ember nem tud mindenféle információt azonnal és fejből. A lényeg az, hogy tudja, hol tud utánanézni, vagy ki tud segíteni az ügyfélnek az adott kérdésben/ügyben.

Nagyon fontos, hogy csak és kizárólag ellenőrzött és hiteles forrásból származó információkat szolgáltatassunk. Főként az internet korában könnyű erről megfélekedezni. Sok olyan információ is megtalálható a világhálón, amely már idejétmúlt, véletlenül vagy szántszándékkal félrevezető, hiányos vagy megtévesztő. Az általunk szolgáltatott információk és hírforrások vonatkozásában kötelességünk azok ellenőrzése.

A vendégek/ügyfelek informálása azonban nemcsak az olyan „hivatalos” információk nyújtására terjed ki, mint adott szolgáltatás költsége, vámszabályok, biztosítás kötése, üzletek és bankok nyitva tartása stb., hanem fontos, hogy az információnyújtás egyben **motiváló, kedvcsináló** is legyen egy-egy program, szolgáltatás igénybevételére.

A tájékoztatás stílusa, hangneme, részletezettsége, a turizmusban dolgozó munkatársak munkastílusa, kedvessége, előzékenysége, bizalmat keltő, korrekt, részletes felvilágítása a vendégek/ügyfelek közérzetét, hangulatát alapvetően befolyásolja. Nagyon fontos, hogy az információk mindig megbízható forrásból származzanak, naprakészek, konkrétak, pontosak legyenek. A félrevezető, tartalmában hiányos vagy hibás információk felbecsülhetetlen kárt okozhatnak mind az ügyfélnek, mind az általunk képviselt szervezetnek.

A felvilágosítás **tartalma** számos információra vonatkozhat, például:

- Autóbusz-közlekedési lehetőségek (helyi, helyközi és nemzetközi autóbuszjáratok, menetrendek, tarifák)
- Vasúti közlekedési lehetőségek (belföldi, nemzetközi vonatfajták, menetrendek, tarifák, intercity járatok, hálókocsis elhelyezés)
- Légi közlekedési lehetőségek (repülőjáratok, menetrendek)
- Vízi közlekedési lehetőségek (belföldi és nemzetközi járatok, sétahajók, menetrendek)
- Szálláslehetőségek (belföldi és külföldi szállások, panziók, apartmanok, szállodakategóriák, komfortfokozat, igénybe vehető szolgáltatások, árak, kedvezmények, felárak)
- Ellátás (félpanzió, teljes panzió, étkezésfajták, helyi étkezési szokások)
- Vám-, deviza- útlevel-, egészségügyi előírások
- BBP: baleset-, betegség-, poggyászbiztosítás (módozatok, árak, feltételek)

- Stornó (útlemondási) biztosítás (célja, feltétele, ára)
- Nagykövetség, konzulátus (címe, telefonszáma, nyitva tartása)
- Pénzváltás (pénzváltók nyitva tartása, pénzváltó automaták, árfolyamok)
- Fizetési módok (készpénz, üdülési csekk, hitelkártya)
- Autókölcsönzés (autókölcsönző cégek, kölcsönzési feltételek, tarifák)
- Hostess- és tolmácsszolgáltatás (szolgáltató cégek, fordító irodák, foglalkoztatási feltételek, szolgáltatói díjak)
- Taxiszolgáltatás (taxitársaságok, tarifák)
- Repülőtéri transzfer (Airport Shuttle, rendelési feltételek, tarifák)
- Tömegközlekedési eszközök (használatuk, közlekedési útvonalak, térképek, jegytípusok, bérletek, jegy- és bérletárak)
- Orvos, mentő, kórház (elérhetőség)
- Sportolási lehetőségek (aktív sportolási lehetőségek, árak)
- Kulturális és sportrendezvények (opera, koncert, operett, balett, színház, sportgálák, könyvvásárok, fesztiválok, könyvtárak, városnéző programok, rendezvénytárgy, megközelíthetőség, jegybeszerzési lehetőségek, árak)
- Szépészeti szolgáltatások (fitness-, masszáz-, kozmetika-, fodrász-, manikűrlehetőségek)
- Nemzetközi, országos és helyi utazási kiállítások, szakmai rendezvények (időpontja, helye, részvételi feltételek, jegyek, árak)
- Szervizek (pl. gumi- és autójavító műhelyek)
- Postai szolgáltatások (posták, díjszabások belföldön és külföldön)
- Telefonszolgáltatások (díjszabások, telefonkártya, országhívó számok)
- Vallásgyakorlás (templomok, misék, szertartások)
- Múzeumok, kiállítások, skanzenek (állandó és időszakos kiállítások, nyitva tartás, jegyárak)
- Vendéglátás (éttermek, gasztronómia, nemzeti specialitások, más nemzetek konyhája, zenés-táncos szórakozóhelyek, bárók, cukrászdák, kávéházak)
- Nevezetességek, látnivalók (országház, várak, nemzeti parkok, kastélyok, műemlékek stb.)
- Gyógy- és termálfürdők (nyitva tartás, szolgáltatások, árak)
- Gyermekektől (állatkert, vidámpark, cirkusz, bábszínház)
- Utazási irodák, autóbuszos cégek (tour-operátorok, utazási irodák, tourinform irodák, autóbusz-különjárat)

A jó nyelvi kifejezőkészség, emlékezőképesség, figyelem-összpontosítás a pontos információnyújtás feltétele.

A vendég/ügyfél felé a megszerzett információk alapján tanácsot kell tudni adni. Ebben a folyamatban az emberismeret nagyon fontos. Javasoljunk a vendégnek, de semmit nem szabad ráerőltetni. Magánvéleményünk ne domináljon az információnyújtáskor, inkább a vendég igényeit próbáljuk meg felmérni.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Keresse meg az interneten a Harkányi Gyógyfürdő (Baranya megye) honlapját! Tanulmányozza át az ott található információkat és válaszoljon az alábbi kérdésekre!

Kérdések:

1. Mikor tart nyitva a Harkányi Gyógyfürdő?

2. Milyen jellegű betegségekben szenvedők részére ajánlják elsősorban a harkányi gyógyvizet?

3. Milyen szolgáltatásokat lehet igénybe venni a Harkányi Gyógyfürdőben?

2. Az alábbi szemelvény az Operetthajó prospektusából származik. Olvassa el figyelmesen, majd válaszoljon a feltett kérdésekre!

Operetthajó

A hangulatos hajóúton a Magyar Állami Operaház kiváló énekes, hangszeres és táncművészeiből alakult Operetthajó társulat gondoskodik az Ön szórakozásáról, felvonultatva az opera, az operett, az olasz, spanyol dal- és a musicalirodalom gyöngyszemeit eredeti nyelveken, valamint bravúros klasszikus, sztepptáncokat, hastáncot és magyar folklórtáncokat látványos jelmezekben.

A gyertyafényes hajóutazás alatt megcsodálhatja Budapest gyönyörű, kivilágított esti panorámáját a Dunáról, miközben érdekes művészettörténeti idegenvezetést hallgathat.

Az opera, operett, olasz és spanyol dalok és musicalek gyöngyszemeit eredeti nyelveken élvezheti, valamint programunkban fergeteges hangszeres szólókkal és egyéb különlegességekkel is találkozhat.

Lehár Ferenc, Kálmán Imre, Johann Strauss kedvenc ételeiből, valamint svédasztalunk gazdag kínálatából válogathat, melyhez egy pohár pezsgővel is kedveskedünk Önnek.

Az Operetthajó április 1-től október 31-ig közlekedik, minden hétfőn, szerdán, pénteken és vasárnap 20 órától 22 óráig.

A rendezvények az időjárástól függetlenül megrendezésre kerülnek, valamint igény szerint az év bármely napján csoportok részére külön megrendelhető.

Rendezvényeinket ajánljuk:

- exkluzív, romantikus és felejthetetlen esti programként
- házassági évfordulókhöz
- üzleti vacsorákhoz
- születés- és névnapok megünneplésének helyszínéül!

Áraink:

Normál Jegy – ÚJDONSÁG

Lehetőséget biztosítunk azon Vendégeinknek is programunk megtekintésére, akik csak az előadást és egy sétahajózást szeretnének igénybe venni, ezért vezetjük be az ún. NORMÁL kategóriát, ahol széksoros, színházi leültetéssel biztosítjuk Vendégeink színvonalas ellátását.

Felnőtt: 4.900 Ft/fő

Gyermek 12 éves korig: 4.000 Ft/fő

VIP Jegy étkezés nélkül

Csak műsorral, sétahajózással, a szünetekben angol, német, magyar nyelvű idegenvezetéssel:

Felnőtt: 7.900 Ft/fő

Gyermek 12 éves korig: 6.000 Ft/fő

VIP Jegy vacsorával, műsorral, sétahajózással, a szünetekben angol, német, magyar nyelvű idegenvezetéssel:

Felnőtt: 12.800 Ft/fő

Gyermek 12 éves korig: 9.000 Ft/fő

Kedvezmények:

1. Ha 30 nappal a tervezett előadás meglátogatásának időpontja előtt fizeti ki jegyét, 10% kedvezményben részesül.
2. Nyugdíjas csoportok (min. 20 fő) további 5% kedvezményt kaphatnak.
3. Születésnapját, névnapját vagy bármilyen évfordulóját nálunk ünneplő Vendégünket kívánság szerint, különleges, egyedi, módon felköszöntjük, illetve tortát biztosítunk.

Kérdések:

1. Milyen jellegű program/rendezvény az Operetthajó?

2. Milyen napokon vehetik igénybe az Operetthajót csoportok?

3. Mennyibe kerülnek a jegyek összesen két felnőtt és két gyerek (10 és 14 évesek) részére, ha igénybe akarják venni a programot műsorral és vacsorával együtt?

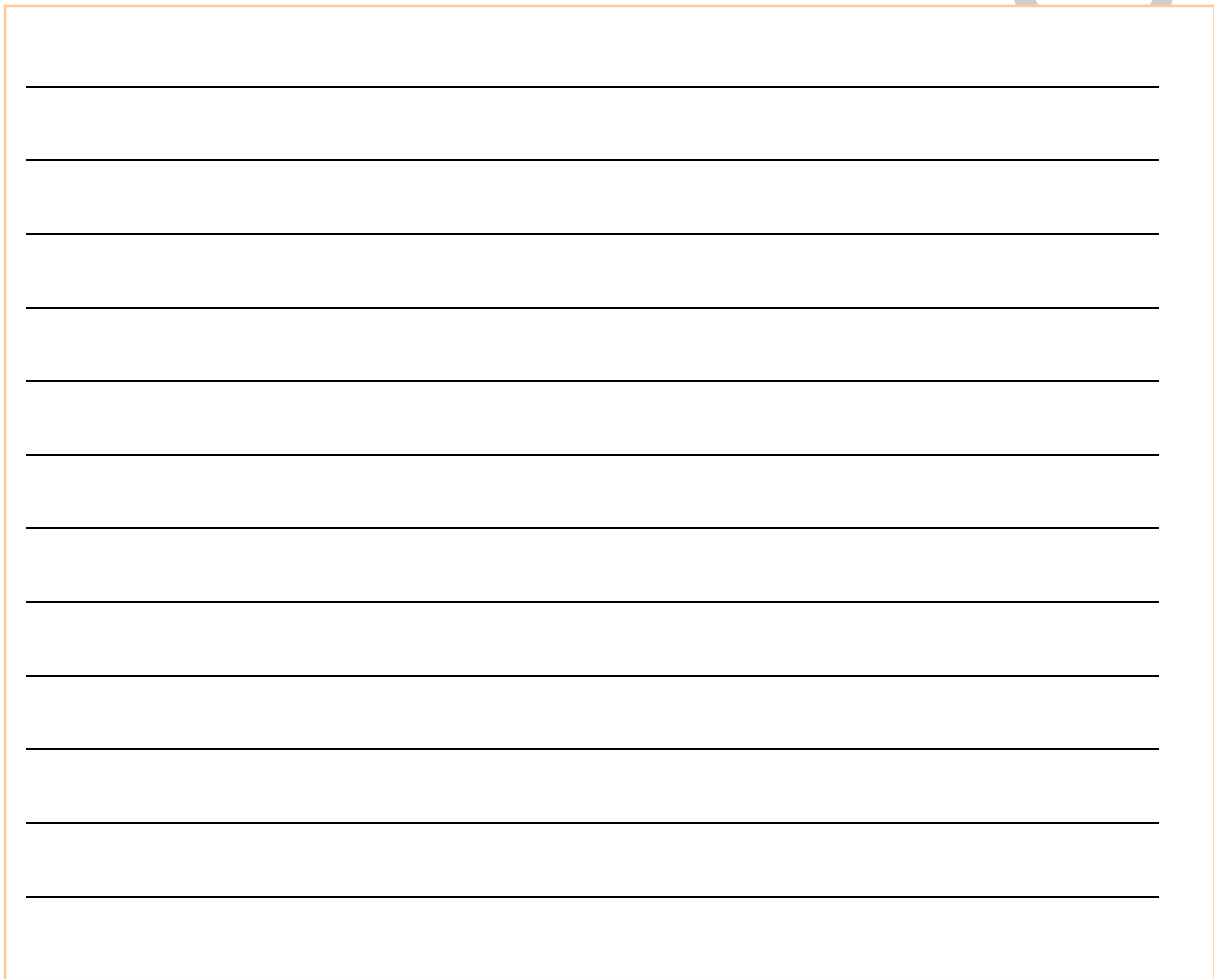
3. Tanulmányozza át még egyszer a tananyagot, és gondolja át, milyen további (jelen tananyagban nem említett) témákat vagy szervezeteket érintő információkra van szüksége tanult szakmája gyakorlása során?

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Válaszoljon az alábbi kérdésekre!

- a. Mit jelent az információ fogalma?
- b. Milyen követelményeknek kell megfelelniük az információknak?
- c. Milyen alapvető forrásai lehetnek az információszerzésnek?



2. feladat

Jelölje be, hogy melyik állítás igaz, illetve hamis!

Állítások	Igaz	Hamis
Információnyújtáskor mindenekelőtt saját magánvéleményünket hangsúlyozzuk!		
A tájékoztatás stílusa, hangneme, az információt nyújtó munkatárs kedvessége, előzékenysége befolyásolja a vendég közérzetét, hangulatát, vásárlási szándékát.		
Az interneten mindig megbízható információk állnak rendelkezésre.		
Információszolgáltatáskor érdemes szakmai, esetleg idegen kifejezéseket használni, hogy a vendég lássa felkészültségünket.		
Az információt nyújtó munkatárs feladata, hogy a hozzá információért forduló ügyfelet/vendéget megfelelő minőségű és mennyiségű információval lássa el.		
A szolgáltatói munkakörökben dolgozó szakemberek egyik legfontosabb feladata az irodai adminisztráció.		
Az információknak mindig naprakészeknek kell lenniük.		
Információt mindig szóban szolgáltatunk.		

3. feladat

Az alábbiakban utazással, utazási feltételekkel kapcsolatos információkat olvashat. Az egyes információk elolvasása után jelölje be a helyes válaszokat!

- Az utazási iroda utasai az utazás időtartamára betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást kötnek. Az utazás során az utas által harmadik személynek okozott kárért az utas felelős. A körutazások részvételi díjai nem tartalmazzák a BBP-biztosítást, de ennek megkötése feltétele az utazáson való részvételnek.

A: Az utazási iroda utasainak kötelező megkötni a BBP-biztosítást.
 B: A BBP-biztosítást az utazás részvételi díja nem tartalmazza, a BBP megkötése nem kötelező.
 C: A BBP-biztosítás díját tartalmazza az utazás részvételi díja.

2. Az utas az utazásra történő jelentkezésekor előleget fizet, melynek mértéke a részvételi díj és az utas által megrendelt szolgáltatások összesített díjának 35%-a. A részvételi díj és a többi megrendelt szolgáltatás hátraléka 30 nappal az utazás indulási időpontját megelőzően fizetendő.
- A: Az utazásra történő jelentkezéskor befizethető a teljes részvételi díj.
 - B: Október 20-án induló utazás esetében a teljes részvételi díjat október 1-ig kell befizetni.
 - C: Előleget csak a szállásdíjra kell fizetni.
3. A szép, erdős környezetben található vadászház 25 vendég fogadására biztosít nyugodt pihenési lehetőséget. A kényelmesen berendezett egyágyas, pótágyazható kétágyas szobák és négyágyas családi szobák külön fürdőszobával, WC-vel, hűtőszekrényvel felszereltek.
- A: Nem mindegyik szobához tartozik fürdőszoba.
 - B: A vadászházban 25 szoba van.
 - C: Van lehetőség egy szobában 3 főt elhelyezni.
4. A befizetett részvételi díjban foglalt alapszolgáltatások: apartman önellátással, egész napos gyógyfürdőbelépő, szauna- és gőzfürdőhasználat, fürdőköpeny-használat a szállodai tartózkodás idejére, parkolás. A masszázs és a pezsgőfürdő külön térítés ellenében vehető igénybe.
- A: A vendégek félpanziós ellátást is igénybe vehetnek.
 - B: A parkolásért és a masszázsért fizetni kell.
 - C: A részvételi díj tartalmazza a belépőjegyet a gyógyfürdőbe.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Válaszoljon az alábbi kérdésekre!

a. Mit jelent az információ fogalma?

Az információ latin eredetű szó, amely értesülést, hírt, üzenetet, tájékoztatást jelent. Általánosságban információnak azt az adatot, hírt tekintjük, amely számunkra fontos, újszerű és csökkenti az ismerethiányunkat. Az információ lehet adat, hír, jel, szimbólum, piktogram, jelzés, szöveg, tárgy stb.

b. Milyen követelményeknek kell megfelelniük az információknak?

Az információval szemben támasztott követelmények:

- Hozzáférhető legyen
- Konkrét legyen
- Megbízható forrásból származzon
- Aktuális legyen
- Időben álljon rendelkezésre
- Megfelelő mennyiségben álljon rendelkezésre
- Megfelelő minőségben álljon rendelkezésre
- Érthető legyen

c. Milyen alapvető forrásai lehetnek az információszerzésnek?

Információforrások lehetnek:

- térképek
- útikönyvek
- szótárak
- lexikonok
- közlönyök
- belföldi és nemzetközi menetrendek (autóbusz, vonat, hajó, repülő)
- bizalmas tarifák
- szolgáltatói tarifák listái
- katalógusok, prospektusok
- műsorfüzetek, programfüzetek
- hoteljegyzékek
- telefonkönyvek
- címjegyzékek

- különféle írott anyagok
- munkahelyi belső szabályzatok
- rendezvénynaptárak
- kézikönyvek, szakkönyvek
- szakfolyóiratok
- statisztikák
- internet
- study-tourok
- szakmai rendezvények, kiállítások, fórumok
- munkatársak, partnercégek, érdekképviselői szervek dolgozói
- közigazgatási szervek
- televízió, rádió
- nyomtatott sajtó (napi- és hetilapok, folyóiratok)

2. feladat

Jelölje be, hogy melyik állítás igaz, illetve hamis!

Állítások	Igaz	Hamis
Információnyújtáskor mindenekelőtt saját magánvéleményünket hangsúlyozzuk!		X
A tájékoztatás stílusa, hangneme, az információt nyújtó munkatárs kedvessége, előzékenysége befolyásolja a vendég közérzetét, hangulatát, vásárlási szándékát.	X	
Az interneten mindig megbízható információk állnak rendelkezésre.		X
Információszoftalkatáskor érdeemes szakmai, esetleg idegen kifejezéseket használni, hogy a vendég lássa felkészültségünket.		X
Az információt nyújtó munkatárs feladata, hogy a hozzá információért forduló ügyfelet/vendéget megfelelő minőségű és mennyiségű információval lássa el.	X	
A szolgáltatói munkakörökben dolgozó szakemberek egyik legfontosabb feladata az irodai adminisztráció.		X
Az információknak mindig naprakészeknek kell lenniük.	X	
Információt mindig szóban szolgáltatunk.		X

3. feladat

Az alábbiakban utazással, utazási feltételekkel kapcsolatos információkat olvashat. Az egyes információk elolvasása után jelölje be a helyes válaszokat!

1. Az utazási iroda utasai az utazás időtartamára betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást kötnek. Az utazás során az utas által harmadik személynek okozott kárért az utas felelős. A körutazások részvételi díjai nem tartalmazzák a BBP-biztosítást, de ennek megkötése feltétele az utazáson való részvételnek.

- A: Az utazási iroda utasainak kötelező megkötni a BBP-biztosítást.
B: A BBP-biztosítást az utazás részvételi díja nem tartalmazza, a BBP megkötése nem kötelező.
C: A BBP-biztosítás díját tartalmazza az utazás részvételi díja.

2. Az utas az utazásra történő jelentkezésekor előleget fizet, melynek mértéke a részvételi díj és az utas által megrendelt szolgáltatások összesített díjának 35%-a. A részvételi díj és a többi megrendelt szolgáltatás hátraléka 30 nappal az utazás indulási időpontját megelőzően fizetendő.

- A: Az utazásra történő jelentkezéskor befizethető a teljes részvételi díj.
B: Október 20-án induló utazás esetében a teljes részvételi díjat október 1-ig kell befizetni.
C: Előleget csak a szállásdíjra kell fizetni.

3. A szép, erdős környezetben található vadászház 25 vendég fogadására biztosít nyugodt pihenési lehetőséget. A kényelmesen berendezett egyágyas, pótágyazható kétágyas szobák és négyágyas családi szobák külön fürdőszobával, WC-vel, hűtőszekrényel felszereltek.

- A: Nem mindegyik szobához tartozik fürdőszoba.
B: A vadászházban 25 szoba van.
C: Van lehetőség egy szobában 3 főt elhelyezni.

4. A befizetett részvételi díjban foglalt alapszolgáltatások: apartman önellátással, egész napos gyógyfürdőbelépő, szauna- és gőzfürdőhasználat, fürdőköpeny-használat a szállodai tartózkodás idejére, parkolás. A masszázs és a pezsgőfürdő külön térítés ellenében vehető igénybe.

- A: A vendégek félpanziós ellátást is igénybe vehetnek.
- B: A parkolásért és a masszázst is fizetni kell.
- C: A részvételi díj tartalmazza a belépőjegyet a gyógyfürdőbe.

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Hutiray Judit (2009): Host és hostess az idegenforgalomban. Budapest, Képzőművészeti Kiadó.
- Operetthajó www.operatthajo.hu

MUNKANYAG

A(z) 1448-06 modul 007-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	Idegenvezető
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:

10 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