

**PROTOKOLL ÉS UTAZÁSÜGYINTÉZŐ
SZAKKÉPESÍTÉS SZAKMAI ÉS VIZSGAKÖVETELMÉNYEI**

**I.
ORSZÁGOS KÉPZÉSI JEGYZÉKBEN SZEREPLŐ ADATOK**

1. A szakképesítés azonosító száma: 54 812 02
2. A szakképesítés megnevezése: Protokoll és utazásügyintéző
3. Szakképesítések köre:

3.1	Részszerképesítés	Nincs	
-----	-------------------	-------	--

3.2	Elágazások		
		Azonosítószám:	54 812 02 0010 54 01
		Megnevezés:	Protokollügyintéző
		Azonosítószám:	54 812 02 0010 54 02
		Megnevezés:	Utazásügyintéző

3.3	Ráépülések		
		Azonosítószám:	54 812 02 0001 54 01
		Megnevezés:	Rendezvény- és konferenciaszervező
		Azonosítószám:	54 812 02 0001 54 02
		Megnevezés:	Utazásszervező menedzser

4. Hozzárendelt FEOR szám: 3641

5. Képzés maximális időtartama:

Szakképesítés/Ráépülések megnevezése	Szakképzési évfolyamok száma	Óraszám
Protokoll és utazásügyintéző	1	1000
Rendezvény- és konferenciaszervező	-	300
Utazásszervező menedzser	-	500

II. EGYÉB ADATOK

ELÁGAZÁS MEGNEVEZÉSE: **Protokollügyintéző**

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: érettségi vizsga

Szakmai előképzettség: eredményes nyelvi szintfelmérés, "A2" szint, az europass nyelvi útlevél, a közös európai léptékre épülő értékelési táblázat alapján

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: szükségesek

2. Elmélet aránya: 60%

3. Gyakorlat aránya: 40%

4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): van

Időtartama (évben vagy félévben): 0,5 év

5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető

Ha szervezhető, mikor: -

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

ELÁGAZÁS MEGNEVEZÉSE: **Utazásügyintéző**

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Bemeneti kompetenciák: -

Iskolai előképzettség: érettségi vizsga

Szakmai előképzettség: eredményes nyelvi szintfelmérés, "A2" szint, az europass nyelvi útlelél, a közös európai léptékre épülő értékelési táblázat alapján

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: szükségesek

2. Elmélet aránya: 70%

3. Gyakorlat aránya: 30%

4. Szakmai alapképzés (iskolai rendszerben): van

Időtartama (évben vagy félévben): 0,5 év

5. Szintvizsga (iskolai rendszerben): nem szervezhető

Ha szervezhető, mikor: -

6. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

RAÉPÜLÉS MEGNEVEZÉSE: Rendezvény- és konferenciaszervező

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Szakmai előképzettség: 54 812 02 0010 54 02 Utazásügyintéző szakképesítés

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: szükségesek

2. Elmélet aránya: 60%

3. Gyakorlat aránya: 40%

4. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

RAÉPÜLÉS MEGNEVEZÉSE: Utazásszervező menedzser

1. A képzés megkezdésének szükséges feltételei:

Szakmai előképzettség: 54 812 02 0010 54 02 Utazásügyintéző szakképesítés

Előírt gyakorlat: -

Elérhető kreditek mennyisége: -

Pályaalkalmassági követelmények: nem szükségesek

Szakmai alkalmassági követelmények: szükségesek

2. Elmélet aránya: 60%
3. Gyakorlat aránya: 40%
4. Egészségügyi alkalmassági vizsgálat: szükséges

III. MUNKATERÜLET

1. A szakképesítéssel legjellemzőbben betölthető munkakör, foglalkozás:

A munkakör, foglalkozás	
FEOR száma	FEOR megnevezése
3641	Utazási tanácsadó, szervező, idegenforgalmi ügyintéző

2. A szakképesítés munkaterületének rövid, jellemző leírása:

Protokoll ügyintéző:

Alkalmazza a társas érintkezés szabályait, az állami és nemzetközi protokoll előírásait, képes hivatalos eseményeket, protokolláris vendéglátást, kultúrprogramokat előkészíteni, megszervezni, lebonyolítani

Utazásügyintéző:

Utazásszervezői és –közvetítői tevékenységet végez, csomagprogramokat előkészít, megszervez, lebonyolít.

Elő- és utókalkulációt készít, utazási katalógust állít össze, turisztikai szolgáltatásokat értékesít, tájékoztat, információkat nyújt partnerei számára.

Utazásszervező menedzser:

Az utazási vállalkozást hatékonyan működteti, üzleti stratégiát, pénzügyi és marketing tervet készít, munkaerő-gazdálkodást folytat. Hatékonyan megszervezi a munkafolyamatokat elemzi és értékeli az üzletágak működését

Rendezvény- és konferenciaszervező:

Rendezvényeket, konferenciákat, kiállításokat, vásárokat szervez és lebonyolít.

Alkalmazza protokolláris vendéglátás szabályait, a marketing és PR eszközzeit, sajtókapcsolatokat szervez

3. A szakképesítéssel rokon szakképesítések:

A szakképesítéssel rokon szakképesítések	
azonosító száma	megnevezése
52 812 01 0000 0000	Hostess
54 812 01 0000 0000	Idegenvezető
54 812 03 0000 0000	Szállodai portás, recepció

IV. SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

A szakmai követelménymodulok felsorolása:

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Informatikai programokat alkalmaz
- Ellátmányt kezel
- Elszámol a bevétellel és a programgazdával
- Bizonylatolja a pénzforgalmat
- Statisztikát készít
- Fizetteti az ügyfelet
- Betartja és betartatja a biztonsági előírásokat
- Közönséges banki műveleteket végez, szigorú számadású nyomtatványokat kezel irattároz

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció
- A Üzleti adminisztráció
- B Jegyzőkönyvek tartalmi és formai elemei
- A Készpénz, készpénzkímélő és készpénz nélküli pénzforgalom és számlázás lebonyolításának szabályai
- D Statisztika készítés módszere
- C Jogi alapismeretek
- B Pénzügyi alapismeretek
- C A hazai fogyasztóvédelmi politikai célkitűzések
- C A hazai és az EU-s fogyasztóvédelmi szabályok
- C A fogyasztói jogorvoslati lehetőségek
- C A fogyasztóvédelmi intézményrendszer
- A Vásárlók Könyve használatának és az abba történt bejegyzések elintézésének szabályai
- C A szavatosság és a jótállás, a fogyasztói reklamációk intézésének módja

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Tájékozódás
- 5 Köznyelvi beszédképesség
- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 4 Telefonálás idegen nyelven

4 Irodatechnikai eszközök használata

Személyes kompetenciák:

- Rugalmasság
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Megbízhatóság
- Szervezőkészség
- Figyelemmegosztás

Társas kompetenciák:

- Irányítási készség
- Határozottság
- Udvariasság
- Fogalmazó készség
- Empatikus készség, jó modor

Módszerkompetenciák:

- Információgyűjtés
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)
- Módszeres munkavégzés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1448-06 Kommunikációs tevékenység gyakorlása

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Kapcsolatot tart az ügyféllel és a programgazdával
- Vendégeket fogad, üdvözl
- Programokra intézi a regisztrációt
- Programokat, szolgáltatásokat ajánl és értékesít
- Információt ad a szolgáltatásokról
- Ellenőrzi a szolgáltatás igénybevételét
- Rendkívüli eseményekben intézkedik
- Ügyfél elégedettségi felmérést végez
- Idegen nyelven beszél
- Ismeri és alkalmazza az üzleti kommunikáció szabályait
- Szakmai tréningeken vesz részt
- Folyamatosan képz magát, aktualizálja a már meglévő tudását
- Jegyzőkönyvet készít, reklamációt kezel
- Média kapcsolatokat szervez, sajtóanyagokat készít

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Idegen nyelv tudás
- A A szóbeli kommunikáció eszközeinek ismerete és alkalmazása
- A A vendégek figyelmének felébresztése, fenntartása
- A Előre nem látható helyzetekben megfelelő reakció
- B Fogyasztóvédelem és környezetvédelem
- A A csoport fogadásával és elutazásával kapcsolatos feladatok ellátása
- A Tájékoztatás és felvilágosítás adása
- B Felmerülő problémák megoldása
- A Programok szervezése
- A Fakultatív programok szervezése
- B Regisztráció intézése programokra
- A Önfel fejlesztés
- C Ügyfélelégedettség mérési technikák
- B Marketing, PR alapfogalmai, eszközei
- B Reklamációs ügyek intézésének módjai
- A Az információ szerzés technikája
- B Munkabiztonsági előírások

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 5 Olvasott köznyelvi szöveg megértése
- 5 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Tiszta artikuláció
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvű beszédalképesség
- 5 Idegen nyelvű olvasott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű hallott szöveg megértése
- 5 Idegen nyelvű beszédalképesség
- 4 Telefonálás idegen nyelven
- 5 Turizmusban jellemző piktogramok értelmezése
- 5 Tájékozódás
- 4 Irodátechnikai eszközök használata
- 2 ECDL 6. m. Prezentáció
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció

Személyes kompetenciák:

- Fejlődőképeség, önfel fejlesztés
- Önállóság
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Felelősségtudat
- Külső megjelenés
- Szervezőképesség
- Elhivatottság, elkötelezettség

Társas kompetenciák:

- Prezentációs készség
- Irányítási készség
- Interperszonális rugalmasság
- Udvariasság
- Kommunikációs rugalmasság
- Meggyőzőkészség
- Fogalmazó készség

Módszerkompetenciák:

- Kreativitás, ötletgazdagság
- Problémamegoldás, hibaelhárítás
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Emlékezőképesség (ismeretmegőrzés)
- Figyelemmegosztás
- Elemző készség

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1458-06 Referensi tevékenységek végzése

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Kiírja az akciós ajánlatokat
- Előkészítő tevékenységet végez
- Információt gyűjt a piaci keresletről és kínálatról
- Információt gyűjt az aktuális ajánlatokról, idegenforgalmi szolgáltatásokról
- Ár- és programajánlatot kér
- Szerződést köt a szolgáltatókkal
- Csomagprogramot készít
- Garantált programot készít
- Összeállítja az árualapot
- Előkalkulációt végez
- Utókalkulációt, gazdasági értékelést készít
- Utazás értékelést, elemzést készít
- Katalógust készít
- Hirdetést állít össze és ad fel
- Üzleti célú utazásokat szervez és bonyolít
- Utazásközvetítői szerződést köt a viszonteladókkal
- Bizalmas tarifát készít
- Figyeli a telítettséget és szükség esetén akciót készít
- Kapcsolatot tart a törzsutasokkal és kedvezményes ajánlatot készít részükre
- Kiválasztja az idegenvezetőket
- Elszámoltatja a gépkocsivezetőket, idegenvezetőket
- Forgatókönyvet készít, kapcsolatot tart az idegenvezetővel, reklamációs ügyeket kezel

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A A turizmus rendszere és kapcsolatai
- A A turizmus rendszere, szervezeti struktúrája
- A Alap- és nem alaptevékenységű üzletágak működtetése az utazási vállalkozásban
- A A szállodai árak és a férőhelyek értékesítésének jellemzői
- A Szálloda és utazási iroda kapcsolata, együttműködése
- A A vendéglátás fogalma és jelentősége a gazdaságban
- A Vám és devizasabályok
- A Forgatókönyv összeállítás szabályai
- A A túra ellenőrzése, elszámolása
- A Utazásközvetítői tevékenység
- A Utazásközvetítői szerződés tartalmi és formai elemei
- A Értékesítés folyamata az utas felé
- A Utasbiztosítás, menetjegy értékesítés szabályainak alkalmazása
- A Vízumértékesítés
- A Valutaváltás szabályai
- A Értékesítői tevékenység
- A Saját árualap
- A Csomagprogram ajánlása és értékesítése
- A Előleg, részvételi díj bevételezésének előírásai
- A Értékesítéssel kapcsolatos nyomtatványok szakszerű használata (utazási szerződés)
- A Foglалás szabályai, online foglalási rendszerek ismerete és alkalmazása
- B Gasztronómiai alapismeretek, turisztikai termékek minősítési rendszerei
- C Jogi alapismeretek
- B Szállodai alapismeretek
- B Idegenforgalmi földrajz
- C Művelődéstörténet
- C Művészettörténet
- B Térképolvasás
- B Csomagprogram összeállításának szabályai
- B Elő- és utókalkuláció összeállításának szabályai
- A Megrendelő és visszaigazoló levél tartalmi és formai követelményei
- B Szervezett aktív nemzetközi és passzív idegenforgalom tevékenységei

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Turisztikai szoftverek használata
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban

- 5 Szakmai nyelvű beszédképesség
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű beszédképesség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 3 Gépírás
- 5 Egyéb irodagépek kezelése

Személyes kompetenciák:

- Szervezőképesség
- Megbízhatóság
- Önállóság
- Fejlődőképesség, önfejlesztés
- Stressztűrő képesség
- Külső megjelenés

Társas kompetenciák:

- Meggyőzőképesség
- Udvariasság
- Kapcsolatteremtő készség
- Határozottság
- Konfliktusmegoldó készség
- Motiváló készség
- Kommunikációs rugalmasság

Módszerkompetenciák:

- Eredményorientáltság
- Numerikus gondolkodás, matematikai készség
- Kreativitás, ötletgazdagság
- Rendszerező képesség
- Értékelés
- Figyelemmegosztás

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1459-06 Rendezvényszervezés

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Előkészítő tevékenységet végez
- Marketing tevékenységet végez
- Előkészítő tárgyalást folytat
- Egyezteti a szolgáltatásokat
- Költségvetést, árajánlatot készít
- Reklám, propaganda tevékenységet végez
- Szerződést köt a megbízóval
- Leköti a szolgáltatásokat

Lebonyolítja a konferenciát
 Ütemtervet készít
 Feladatlistát, forgatókönyvet készít
 Biztosítja a személyi feltételeket
 Biztosítja a technikai berendezéseket
 Kísérőprogramokat szervez
 Utómunkálatokat végez
 Elszámol a megbízóval és szolgáltatókkal
 Utókalkulációt készít
 Sajtófigyelést végez
 Szöveges elemzést készít
 Szakmai anyagokat küld szét
 Utókövetést (follow up) végez
 Hálótervet készít, hírleveleket állít össze és postáz, előleg számlákat készít,
 kongresszusi mappát állít össze, give-away-eket legyártat és beszerez

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Rendezvény és konferencia szervezés
- A Rendezvényszervezés
- A Társasági összejövetelek szervezése, bonyolítása
- A Hivatalos események szervezése, bonyolítása
- A Protokolláris vendéglátás szabályai
- A Garantált programok szervezése
- A Konferenciaszervezés
- A A kongresszusi turizmus fogalma, feltételei
- A A konferenciák, kongresszusok általános jellemzői
- A Az előkészítő szakasz tevékenységei
- A A tényleges szervezési folyamatok
- A A kongresszus lebonyolítása
- A Utómunkálatok teendői
- A Az incentive turizmus jellemzői, tartalma
- A Kiállítás, vásárszervezés
- A A turisztikai kiállítások és vásárok szerepe, jelentősége
- A A turisztikai kiállítások fajtái
- A Információs munka a turisztikai vásáron
- A Sajtómunka
- A Viselkedés nyilvánosság előtt
- B Marketing, PR
- B Marketingeszközök, marketing-mix
- B Marketing kommunikáció
- A Sport- és kulturális rendezvények speciális tulajdonságai
- B Idegenforgalmi földrajz
- B Szállodai alapismeretek
- B Gasztronómiai alapismeretek
- A Animáció

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Turisztikai szoftverek használata
- 5 Tiszta artikuláció
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű beszédkésztség
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű beszédkésztség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 3 Gépírás

Személyes kompetenciák:

- Szervezőkészség
- Megbízhatóság
- Önállóság
- Stressztűrő képesség
- Elhivatottság, elkötelezettség
- Külső megjelenés
- Időgazdálkodás képessége, gyors reagáló készség

Társas kompetenciák:

- Interperszonális rugalmasság
- Udvariasság
- Kapcsolatfenntartó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Irányítási készség
- Motiválhatóság

Módszerkompetenciák:

- Eredményorientáltság
- Tervezés
- Kreativitás, ötletgazdagság
- Rendszerező képesség
- Értékelés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Vezeti a vállalkozást
 Kialakítja a vállalkozás üzleti stratégiáját
 Üzleti tervet készít
 Pénzügyi tervet készít
 Marketing tervet készít
 Munkaerőgazdálkodást folytat
 Bérgazdálkodást folytat
 Hatékony költséggazdálkodást folytat
 Ellenőrzi a pénzforgalmat
 Okirati és számla ellenőrzést végez
 Megszervezi a munkafolyamatokat
 Értékesítési tervet dolgoz ki
 Figyelemmel kíséri és ellenőrzi az értékesítési célok megvalósulását
 Elemzi és értékeli az üzletágak működését
 Ellenőrzi a technológiai előírások betartását
 Ellenőrzi a biztonságtechnikai előírások betartását
 Ellenőrzi a referensek és ügyintézők munkáját
 Biztosítja a működés személyi és tárgyi feltételeit
 Részt vesz a munkatársak kiválasztásában
 Gyakorolja a munkáltatói jogkört
 Munkaszerződést köt
 Munkaköri leírást készít
 Munkahelyi utasításokat készít, aktualizál
 Javaslatot tesz/dönt a dolgozók bérezésére, juttatásaira
 Szabadságolást tervez, engedélyez, kiad
 Motiválja az ügyintézőket, referenseket
 Teljesítményértékelést végez
 Minőségbiztosítási tevékenységet végez
 Értekezletet tart
 Képviseli a turisztikai vállalkozást
 Vagyon- és/vagy vagyongazdálkodási és eszközgazdálkodást folytat
 Szervezeti- és működési szabályzatot készít
 Ügyviteli szabályzatot hagy jóvá
 Üzleti munkát személyesen is végez
 Külső-belső info-hálózatot szervez
 Továbbképzéseket, tréningeket szervez, vezet
 Pályázatokon, nemzetközi tendereken vesz részt

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A A turizmus rendszere és kapcsolatai
- A Szervezési-vezetési technikák
- A Szálloda és utazási iroda kapcsolata, együttműködése
- B Jogi ismeretek
- A Állampolgári jogok, polgári jog
- B Társasági jog

- A Az utazásszervezői és közvetítői és az idegenvezetői tevékenység jogi szabályozása
- A A polgári szerződések tartalmi és formai követelményei
- A Vám és devizasabályok
- A Fogyasztói érdekvédelem
- A Utazásszervezői és közvetítői tevékenység
- A Szerződések tartalmi és formai elemei
- A Értékesítői tevékenység
- A Részvételi díj megállapításának szabályai
- A Értékesítéssel kapcsolatos nyomtatványok szakszerű használata (utazási szerződés)
- B Marketing, PR
- A A turizmus marketing fogalma, jellemzői
- A A célpiacon felkutatása és kiválasztása
- A Marketingeszközök, marketing-mix
- B Marketing kommunikáció
- A Pénzügyi ismeretek
- B HR ismeretek
- A Turisztikai vállalkozás alapítása
- A Minőségbiztosítási ismeretek
- A Ellenőrzés, értékelés
- A Turizmus menedzsment
- A Key-account, cash-flow, idő és credit-menedzsment
- A Ügyvitel, EU - jog
- A Biztosítási alapismeretek
- B Szociológiai alapismeretek

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 6. m. Prezentáció
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Turisztikai szoftverek használata
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű beszéd-készség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 3 Gépirás

Személyes kompetenciák:

- Szervezőképesség
- Megbízhatóság
- Önállóság
- Stressztűrő képesség
- Elhivatottság, elkötelezettség
- Határozottság

Társas kompetenciák:

- Interperszonális rugalmasság
- Meggyőzőképesség
- Udvariasság
- Irányítási készség
- Motiválhatóság
- Visszacsatolási készség

Módszerkompetenciák:

- Kontroll (ellenőrzőképeség)
- Tervezés
- Numerikus gondolkodás, matematikai készség
- Kreativitás, ötletgazdagság
- Rendszerező képesség
- Értékelés
- Vezetői készség

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Ismerteti a beutazási és vámszabályokat
- Csomagprogramot ajánl és értékesít
- Szálláshelyet ajánl és értékesít
- Más utazásszervezők útjait ajánlja és értékesíti
- Garantált programokat ajánl és értékesít
- Előleget, részvételi díjat bevételez
- Úti okmányokat (részvételi jegy, voucher) állít ki
- Vízumértékesítést végez
- Frissíti a honlapot az aktuális ajánlatokkal
- Havi elszámolást készít a kiskereskedelmi és bizományosi termékek értékesítéséről
- Utasbiztosítást értékesít
- Menetjegyet értékesít
- Útikönyvet, térképet, videofilmet értékesít
- Belépőjegyeket értékesít
- Programot ajánl és értékesít
- Autó kölcsönzést végez
- Valutát vált
- Saját autóbusz bérbeadását végzi

Kölcsönzési tevékenységet folytat (kerékpár, motor, stb.)
Felügyeli a határidős fizetési kötelezettségeket
Törzsutasokat szervez, törzsutas programokat kezel

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A A turizmus rendszere és kapcsolatai
- A Értékesítés folyamata az utas felé
- A Kiskereskedelmi és bizományosi tevékenység tartalma
- A Utasbiztosítás, menetjegy értékesítés szabályainak alkalmazása
- A Vízumértékesítés
- A Valutaváltás szabályai
- A Értékesítői tevékenység
- A Saját árualap
- A Csomagprogram ajánlása és értékesítése
- A Szálláshely ajánlása és értékesítése
- A Részvételi díj megállapításának szabályai
- A Előleg, részvételi díj bevételezésének előírásai
- A Értékesítéssel kapcsolatos nyomtatványok szakszerű használata (utazási szerződés)
- A Foglалás szabályai, online foglalási rendszerek ismerete és alkalmazása
- A Nemzetközi helyfoglalási rendszerek
- A Úti okmányok kiállítása
- A Utazásközvetítői tevékenység
- A Utazásközvetítői szerződés tartalmi és formai elemei
- A Idegenforgalmi földrajz
- B Szállodai alapismeretek
- A Ügyviteli ismeretek

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Turisztikai szoftverek használata
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű beszéd-készség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 3 Gépírás

Személyes kompetenciák:

- Szervezőképesség
- Megbízhatóság
- Fejlődőképesség, önfejlesztés
- Stressztűrő képesség
- Külső megjelenés

Társas kompetenciák:

- Meggyőzőképesség
- Udvariasság
- Kapcsolatteremtő készség
- Irányítási készség
- Motiválhatóság
- Konfliktusmegoldó készség
- Visszacsatolási készség

Módszerkompetenciák:

- Eredményorientáltság
- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Tervezés
- Logikus gondolkodás
- Kreativitás, ötletgazdagság
- Információgyűjtés
- Rendszerező képesség
- Értékelés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1463-06 Információkezelés, közvetítés

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Ellenőrzi a technikai berendezéseket
- Ellenőrzi a munkához szükséges anyagokat
- Utánrendeli a munkához szükséges anyagokat
- Átnézi a napi és határidős feladatokat
- Folyamatosan figyeli az új trendeket az új kínálatokat
- Szakmai kiállításokon vesz részt
- Megrendeléseket és visszaigazolásokat készít
- Kapcsolatot tart a belföldi és külföldi szolgáltatókkal
- Teljeskörű, naprakész információkat ad a célterületről (éghajlat, vallás, látnivalók, fizetőeszköz stb.)
- Egészségügyi felvilágosítást ad
- Fakultatív programot ajánl és értékesít
- Megkeresésre személyre szabott ajánlatot készít
- Utazási szerződést köt az utassal
- Foglalást készít
- Részt vesz termékismertetéseken, study-tourokon
- Ügyfél elégedettségi felmérést végez

Kezeli az utasreklamációkat
 Elintézi a rávonatköző kimenő és bejövő emaileket
 Hivatalos és magánleveleket fogalmaz
 Hivatalos iratokat készít
 Ellátmányt kezel
 Bizonylatolja a pénzforgalmat
 Kiegyenlíti a számlát
 Bejövő számlákat ellenőriz
 Értékesítéshez kapcsolódó banki forgalmat ellenőriz
 Figyel, elemez, információs anyagokat készít és összeállít
 Média-kapcsolatokat kezel

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Az utazásszervezői és közvetítői és az idegenvezetői tevékenység jogi szabályozása
- A Vám és devizasabályok
- A Fogasztói érdekvédelem
- B Az Európai Unió működése
- A Előkalkuláció készítésének szabályai
- A Értékesítői tevékenység
- A Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció
- A Üzleti adminisztráció
- A Jegyzőkönyvek tartalmi és formai elemei
- A Irodatechnikai eszközök használata
- A Üzleti kommunikáció
- A Tárgyalástechnika
- A Eladástechnika
- A Elektronikus levelezés és Internet használat
- A Számítógép és tartozékainak használata
- A Pénzügyi alapismeretek
- B Idegenforgalmi földrajz
- A Creditmenedzsment
- B EU jog

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Turisztikai szoftverek használata
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban

- 5 Szakmai nyelvű beszédképesség
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű beszédképesség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 3 Gépírás

Személyes kompetenciák:

- Szervezőképesség
- Megbízhatóság
- Döntésképeség
- Fejlődőképesség, önfejlesztés
- Stressztűrő képesség

Társas kompetenciák:

- Meggyőzőképesség
- Udvariasság
- Kapcsolatfenntartó készség
- Kapcsolatteremtő készség
- Irányítási készség
- Konfliktusmegoldó készség
- Visszacsatolási készség

Módszerkompetenciák:

- Kontroll (ellenőrzőképesség)
- Tervezés
- Numerikus gondolkodás, matematikai készség
- Kreativitás, ötletgazdagság
- Információgyűjtés
- Rendszerező képesség
- Értékelés

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

2504-06 Protokoll elmélet

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

- Ismeri és alkalmazni tudja a társadalmi érintkezés (illem) szabályait és etikettjét hazai és európai szinten
- Ismeri a világban előforduló fontosabb sajátos eltéréseket
- Ismeri és alkalmazza a civil szféra, az állami és nemzetközi protokoll előírásait
- Ismeri a protokoll gyakorlatát a személyszállítás, a vendéglátás az elszállásolás, a személyi biztosítás és biztonság stb. területén

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Társasági összejövetelek szervezése, bonyolítása
- A Hivatalos események szervezése, bonyolítása

- A Protokolláris vendéglátás szabályai
- A Illem, etikett, protokoll alapfogalmai
- A Általános viselkedési szabályok
- A Hivatali érintkezés szabályai
- A Viselkedés nyilvánosság előtt
- A Hivatalos események típusai
- A Rangsorolások szabályai
- A Társadalomismeret
- A Magyarország nemzetközi helyzete
- A Magyarország politikai, gazdasági, kulturális kapcsolatai
- A A mai magyar társadalom fő jellemzői
- B Az Európai Unió működése
- B Gasztronómia
- A Művészettörténet
- B Egyház és vallástörténet
- C Szociológiai alapismeretek

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 3.m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 3 Gépírás
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű beszéd-készség
- 5 Telefonálás idegen nyelven

Személyes kompetenciák:

- Felelősségtudat
- Elhivatottság
- Precizitás
- Megbízhatóság
- Fejlődőképesség, önfejlesztés

Társas kompetenciák:

- Meggyőző-készség
- Empatikus készség
- Udvariasság
- Kezdeményező-készség
- Motiválhatóság

Határozottság
Konfliktusmegoldó készség
Visszacsatolási készség
Motiváló készség

Módszerkompetenciák:

Áttekintő képesség
Logikus gondolkodás
Kreativitás, ötletgazdagság
Rendszerezőképesség
Információgyűjtés
Figyelemmegosztás

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

2505-06 Protokoll gyakorlata

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Ár- és programajánlatot kér
Szerződést köt a szolgáltatókkal
Előkalkulációt végez
Forgatókönyvet készít
Részvételi díjat megállapít
Utókalkulációt készít
Társasági összejöveteleket előkészít, szervez, bonyolít
Hivatalos eseményeket előkészít, szervez, bonyolít
Protokolláris vendéglátást bonyolít
Hivatalos tárgyalásokat szervez, bonyolít
Sajtótájékoztatót előkészít, szervez, bonyolít
Kultúrprogramot, hölgyprogramot szervez, bonyolít
Elszámolásokat végez, kapcsolatot tart biztonsági szervekkel, kiértékelést végez

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Társasági összejövetelek szervezése, bonyolítása
- A Hivatalos események szervezése, bonyolítása
- A Protokolláris vendéglátás szabályai
- A Garantált programok szervezése
- A A tényleges szervezési folyamatok
- A Az incentive turizmus jellemzői, tartalma
- A Sajtómunka
- A Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció
- A Üzleti adminisztráció
- A Jegyzőkönyvek tartalmi és formai elemei
- A Tárgyalástechnika
- A Viselkedés nyilvánosság előtt
- B Marketing, PR

- A Önfejlesztés
- A Szervezési ismeretek
- A Idegen nyelv
- A Rendezvényszervezés
- A Embertípusok jellemzői
- B Gasztronómia
- A Művészettörténet
- B Egyház és vallástörténet
- A Pszichológiai alapismeretek
- A Idegenforgalmi földrajz
- A Szállodai alapismeretek
- C Szociológiai alapismeretek

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 3. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Szoftverek használata
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű beszédalkészség
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű beszédalkészség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 3 Gépírás
- 5 Nagyteljesítményű irodagépek kezelésének ismerete

Személyes kompetenciák:

- Megbízhatóság
- Önállóság
- Döntésképeség
- Stressztűrő képeség
- Külső megjelenés
- Állóképesség

Társas kompetenciák:

- Meggyőzőkészség
- Empatikus készség
- Udvariasság
- Kezdeményezőkészség
- Konfliktusmegoldó készség
- Visszacsatolási készség

Motiváló készség
Kommunikációs rugalmasság

Módszerkompetenciák:

Eredményorientáltság
Kontroll (ellenőrzőképesség)
Logikus gondolkodás
Kreativitás, ötletgazdagság
Információgyűjtés
Rendszerező képesség

A szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

2506-06 Üzleti kommunikáció és ügyintézés

A szakmai követelménymodul tartalma:

Feladatprofil:

Alkalmazza a telefonálás szabályait magyar és idegen nyelven
Hivatalos és magánlevelet fogalmaz
Hivatalos tárgyalásokat folytat
Használja a modern kommunikációs eszközöket
Hivatalos iratokat készít
Hivatalos szervekkel kapcsolatot tart
Jegyzőkönyvet, feljegyzést, körlevelet készít
Pénzügyi folyamatokkal kapcsolatos nyomtatványokat tölt ki
Informatikai szoftvereket kezel
Prezentációt készít
Értékeli a szálláshelytípusokat
Úti jegyeket rendel
Hivatalos utazásokat bonyolít
Hostess feladatokat lát el
Munkanaplót, ütemtervet vezet

Tulajdonságprofil:

Szakmai kompetenciák:

A típus megjelölésével a szakmai ismeretek:

- A Idegen nyelv
- A Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció
- A Az incentive turizmus jellemzői, tartalma
- A Szállodai alapismeretek
- A Ügyviteli feladatok és üzleti kommunikáció
- A Üzleti adminisztráció
- A Jegyzőkönyvek tartalmi és formai elemei
- A Tárgyalástechnika
- A Viselkedés nyilvánosság előtt
- B Marketing, PR
- A Önfelkészítés
- A Szervezés
- B Előre nem látható helyzetekben megfelelő reakció

- A Utazási ügyintézés
- A Embertípusok jellemzői
- A Pszichológiai alapismeretek

A szint megjelölésével a szakmai készségek:

- 2 ECDL 1. m. IT alapismeretek
- 2 ECDL 2. m. Operációs rendszerek
- 2 ECDL 3. m. Szövegszerkesztés
- 2 ECDL 4. m. Táblázatkezelés
- 2 ECDL 5. m. Adatbázis-kezelés
- 2 ECDL 6. m. Prezentáció
- 2 ECDL 7. m. Információ és kommunikáció
- 5 Irodai szoftverek használata
- 4 Köznyelvi szöveg fogalmazása írásban
- 5 Köznyelvi szöveg hallás utáni megértése
- 5 Olvasott szakmai szöveg megértése
- 5 Szakmai nyelvi íráskészség, fogalmazás írásban
- 5 Szakmai nyelvű beszéd-készség
- 5 Idegen nyelvű fogalmazás írásban
- 5 Idegen nyelvű beszéd-készség
- 5 Telefonálás idegen nyelven
- 3 Gépírás

Személyes kompetenciák:

- Szervező-készség
- Fejlődő-képesség, önfejlesztés
- Külső megjelenés
- Érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság
- Tűrő-képesség

Társas kompetenciák:

- Udvariasság
- Tömör fogalmazás-készsége
- Motiválhatóság
- Határozottság
- Konfliktusmegoldó-készség
- Visszacsatolási-készség
- Motiváló-készség
- Kommunikációs rugalmasság

Módszerkompetenciák:

- Kontroll (ellenőrző-képesség)
- Tervezés
- Logikus gondolkodás
- Értékelés
- Információgyűjtés
- Rendszerező-képesség

Az 54 812 02 0010 54 01 azonosító számú, Protokollügyintéző megnevezésű elágazás szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1447-06	Adminisztráció végzése
1448-06	Kommunikációs tevékenység gyakorlása
1459-06	Rendezvényszervezés
2504-06	Protokoll elmélet
2505-06	Protokoll gyakorlat
2506-06	Üzleti kommunikáció és ügyintézés

Az 54 812 02 0010 54 02 azonosító számú, Utazásügyintéző megnevezésű elágazás szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1447-06	Adminisztráció végzése
1448-06	Kommunikációs tevékenység gyakorlása
1458-06	Referensi tevékenységek végzése
1461-06	Utazásközvetítés
1463-06	Információkezelés, közvetítés

Az 54 812 02 0001 54 01 azonosító számú, Rendezvény- és konferenciaszervező megnevezésű ráépülés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1459-06	Rendezvényszervezés

Az 54 812 02 0001 54 02 azonosító számú, Utazásszervező menedzser megnevezésű ráépülés szakmai követelménymoduljainak	
azonosítója	megnevezése
1460-06	Gazdálkodás

V. VIZSGÁZTATÁSI KÖVETELMÉNYEK

1. A szakmai vizsgára bocsátás feltételei:

Modulzáró vizsga eredményes letétele

Iskolai rendszerű szakképzés esetén:

Az utolsó szakképző évfolyam eredményes elvégzése, amely egyenértékű a modulzáró vizsga eredményes letételével

Alapfokú C típusú nyelvvizsga

2. A szakmai vizsga részei:

1. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1447-06 Adminisztráció végzése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az üzleti élet bonyolításához nélkülözhetetlen teendők bemutatása, pénzügyi, jogi ismeretek alkalmazása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

2. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1448-06 Kommunikációs tevékenység gyakorlása

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Előre megadott szempontok alapján összeállított helyzetgyakorlatok megoldása szóbeli kommunikációs eszközök alkalmazásával

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 100%

3. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1458-06 Referensi tevékenységek végzése

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Megadott szempontok alapján komplex csomagtúra összeállítása beutazó vagy kiutazó csoport számára (ajánlatkérés a partnertől vagy ajánlatevés a partnernek idegen nyelven, programterv összeállítása, előkalkuláció és forgatókönyv elkészítése az idegenvezető részére)

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 180 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

A turizmus alapismeretei, idegenforgalmi földrajz, szálloda és vendéglátás, utazásszervezés témakörei

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 60%

2. feladat 40%

4. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1459-06 Rendezvényszervezés

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Megadott esettanulmány alapján program, forgatókönyv, előkalkuláció, levelezés, végszámolás összeállítása számítógépen

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 180 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Rendezvényszervezési ismeretek tételsor alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 60%

2. feladat 40%

5. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1460-06 Gazdálkodás

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Megadott feltételek alapján a vállalkozási forma kiválasztása, indításának, működtetésének megtervezése vagy esettanulmány elemzése az idegenforgalmi vállalkozás tevékenységéről

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 180 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

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

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 50%

6. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1461-06 Utazásközvetítés

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Megadott kritériumok alapján konkrét csomagútúra értékesítése, a részvételi díj megállapítása és bevételezése, úti okmányok kiállítása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 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 hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 50%

7. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

1463-06 Információkezelés, közvetítés

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Megadott adatok alapján megrendelő levél készítésre autóbuszra vagy visszaigazolás készítése személyre szabott program és árajánlat alapján szövegszerkesztővel

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Szituációs helyzetgyakorlat: a rendelkezésre álló segédanyagok felhasználásával teljeskörű információ nyújtása az ügyfélnek különböző úti célok esetében

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 50%

8. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

2504-06 Protokoll elmélet

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Az illem, etikett, protokoll alapfogalmainak, a magyar és nemzetközi viselkedéskultúra, a hivatali érintkezés, a hivatalos események protokoll szabályai

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Művészettörténet, egyház és vallástörténet, társadalomismeret és a hazaitól eltérő kultúrák szokásai

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

szóbeli

Időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 50%

9. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

2505-06 Protokoll gyakorlata

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Szituációs gyakorlat: megadott kritériumok alapján a kommunikációs szabályok és a protokoll ismeretek szakszerű alkalmazása

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Szituációs gyakorlat: magyar nyelven írásban megadott instrukciók alapján az ügyfél szóbeli tájékoztatása idegen nyelven az eseményről, teendőkről stb.

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 50%

2. feladat 50%

10. vizsgarész

A hozzárendelt szakmai követelménymodul azonosítója és megnevezése:

2506-06 Üzleti kommunikáció és ügyintézés

A hozzárendelt 1. vizsgafeladat:

Szituációs gyakorlat: a rendelkezésre álló segédanyagok felhasználásával felkészülés egy hivatalos tárgyalásra a megadott szempontok alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 45 perc

A hozzárendelt 2. vizsgafeladat:

Prezentáció készítése számítógépen és szóbeli bemutatása megadott kritériumok alapján

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

gyakorlati

Időtartama: 60 perc

A hozzárendelt 3. vizsgafeladat:

Megadott szempontok alapján úti jegy rendelése a hivatalos levél formai és tartalmi követelményeinek figyelembe vételével, szövegszerkesztővel

A hozzárendelt jellemző vizsgatevékenység:

írásbeli

Időtartama: 30 perc

A vizsgarészben az egyes feladatok aránya:

1. feladat 40%

2. feladat 30%

3. feladat 30%

3. A szakmai vizsga értékelése %-osan:

Az 54 812 02 0010 54 01 azonosító számú, Protokollügyintéző megnevezésű elágazáshoz rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 1. vizsgarész: 10
- 2. vizsgarész: 10
- 4. vizsgarész: 20
- 8. vizsgarész: 15
- 9. vizsgarész: 30
- 10. vizsgarész: 15

Az 54 812 02 0010 54 02 azonosító számú, Utazásügyintéző megnevezésű elágazáshoz rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 1. vizsgarész: 10
- 2. vizsgarész: 10
- 3. vizsgarész: 30
- 6. vizsgarész: 30
- 7. vizsgarész: 20

Az 54 812 02 0001 54 01 azonosító számú, Rendezvény- és konferenciaszervező megnevezésű ráépüléshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 4. vizsgarész: 100

Az 54 812 02 0001 54 02 azonosító számú, Utazásszervező menedzser megnevezésű ráépüléshez rendelt vizsgarészek és ezek súlya a vizsga egészében

- 5. vizsgarész: 100

4. A szakmai vizsgarészek alóli felmentés feltételei

A szakképesítéshez, elágazáshoz rendelt vizsgarészek valamelyikének korábbi teljesítése

5. A szakmai vizsga értékelésének a szakmai vizsgaszabályzattól eltérő szempontjai

-

VI.
ESZKÖZ- ÉS FELSZERELÉSI JEGYZÉK

A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma	Protokollügyművező	Utazásügyművező	Rendezvény- és konferenciaszervező	Utazásszervező menedzser
Számítógép	X	X	X	X
Irodai és szakmai szoftverek	X	X	X	X
Telekommunikációs eszközök	X	X	X	X
Irodabútor	X	X	X	X
Fax	X	X	X	X
Projektor	X		X	X
Video vagy DVD lejátszó	X		X	X
Internet kapcsolat	X	X	X	X
Nyomtató	X	X	X	X
Szakmai könyvtár (szakmai periodikák)	X	X	X	X