

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM

51 812 01 Utazásügyintéző

Komplex szakmai vizsga

Szóbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

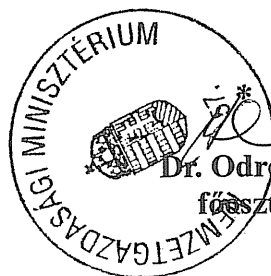
A vizsgafeladat időtartama: 30 perc (felkészülési idő 15 perc, válaszadási idő 15 perc)

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 35%

A 315/2013. (VIII. 28.) Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a szakmai vizsga szóbeli tételeit a 001138/2014-5522 számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSZOLAT

Jóváhagyta:



Dr. Odrobina László
főosztályvezető

2014

NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL
SZAK- ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI IGAZGATÓSÁG

Érvényes: 2014. 06. 26-tól

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügymintézö

Szöbeli vizsgatevékenység

A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügymintézö tevékenységei

A vizsgafeladat ismertetése: Szöbeli vizsgatevékenység központilag összeállított kérdéssora az alábbi témaköröket foglalja magában: Turisztikai piac bemutatása. Nemzetközi és hazai turizmustrendek. A turizmus fajtái, formái. Szálláshelyismeret. Magyar gasztronómia. Magyarország közlekedésföldrajza. Magyarország turisztikai régiói. Utaztatási és egyéb üzletágak. Az utazásszervező- és közvetítő tevékenység végzésének feltételei

A vizsgatevékenységhez kapcsolódó kompetenciák:

- szaknyelv használata
- rendszerezö képesség
- gyakorlatias témabemutatás
- határozott előadásmód
- a segédanyagok megfelelő használata
- a protokoll előírásainak megfelelő megjelenés

Amennyiben a tétel kidolgozásához segédeszköz szükséges, annak használata megengedett, az erre vonatkozó információkat a tétel tartalmazza. A felhasználható segédeszközöket a vizsgaszervező biztosítja.

A feladatsor első részében található 1–21-ig számozott vizsgakérdéseket ki kell nyomtatni, majd pontosan kettévágni. Ezek lesznek a húzótételek.

A második részben található a tanári példány, amely az értékelést segíti.

A tételsor a (12/2013. (III. 28.) NGM rendelettel módosított) 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendeletben foglalt sakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügyintéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

- 1. Mutassa be a turisztikai piac szereplőit, sajátosságait! Sorolja fel a kereslet és kínálat összetevőit, jellemzőit! Beszéljen a turizmus intézményrendszeréről!**

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügyintéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

- 2. Sorolja fel a turizmus fajtáit! Jellemezze a turizmus különböző formáit, és mutassa be az ezekhez tartozó szolgáltatásokat! Foglalja össze a turizmus új formáinak hatását az idegenforgalmi piacra!**

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügyintéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

- 3. Sorolja fel a nemzetközi turizmustrendeket! Jellemezze a trendek közül az egészségturizmust és rendezvényturizmust! Foglalja össze a világörökséggé nyilvánítás rendszerét és feltételeit!**

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügyintéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

- 4. Elemezze a hazai turizmustrendeket! Foglalja össze, hogy ezek a trendek milyen hazai adottságokra épülnek! Mutassa be Magyarország turisztikai piacának fejlődési lehetőségeit!**

- 5. Határozza meg a kereskedelmi szálláshely fogalmát! Mutassa be a szálláshelyek típusait, jellemezze működési sajátosságukat! Sorolja fel a szálláshelyek alap- és kiegészítő szolgáltatásait!**

- 6. Sorolja fel a szállodák típusait, és jellemezze azokat! Körvonalazza a szállodák minősítési rendszerét hazai és nemzetközi viszonylatban! Foglalja össze a kiegészítő szolgáltatások jelentőségét a szállodák közötti versenyben!**

- 7. Nevezze meg a szállásdíj meghatározásának elemeit! Foglalja össze a szállásdíjak fajtáit! Sorolja fel a szállásdíjakhoz kapcsolódó kedvezményfajtákat! Mutassa be a felárak rendszerét!**

- 8. Határozza meg a gasztronómia fogalmát! Beszéljen a magyar gasztronómia sajátosságairól, nemzetközi hírnevéről! Sorolja fel a magyar gasztronómia alágainak jellegzetes termékeit!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Étlap

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügyintéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

- 9. Jellemezze hazánk történelmi borvidékeit! Mutassa be a borvidékek szerepét az idegenforgalomban! Jellemezze a nevezetesebb borfajtákat! Soroljon még fel más jellegzetes magyar italféleséget! Mutassa be a hegybírók és a borlovagrendek szerepét!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Térkép

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügyintéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

- 10. Jellemezze a hungarikummá nyilvánítás folyamatát és feltételeit! Határozza meg a hungarikumok szerepét a hazai turizmusban! Soroljon fel hungarikumokat!**

A tételhez használható segédeszköz:

- Hungarikumokat ábrázoló képek

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügyintéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

11. Sorolja fel Magyarország turisztikai régióit! Jellemezze a régiók turisztikai adottságait! Mutassa be a régiók fejlődési lehetőségeit, az alternatív trendeket, tendenciákat!

A tételhez használható segédeszköz:

- Turisztikai régiókat ábrázoló Magyarország térkép

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügyintéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

12. Sorolja fel Magyarország fontosabb turisztikai régióit! Válasszon ki egyet ezek közül, és mutassa be azt földrajzi, történelmi és kulturális sajátosságai alapján!

A tételhez használható segédeszköz:

- Turisztikai régiókat ábrázoló Magyarország térkép

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügyintéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

13. Mutassa be Magyarország közlekedéspolitikájának fő elemeit! Körvonalazza hazai közlekedéspolitikánk integrálódását az Európai Unió közlekedéspolitikájába! Jellemezze a turizmus és a közlekedés kapcsolatát!

A tételhez használható segédeszköz:

- Magyarország térkép

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügyintéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügyintéző tevékenységei

14. Mutassa be a magyarországi közúthálózat fő vonalait! Jellemezze a magyarországi vasúthálózatot! Foglalja össze hazánk vízi közlekedését! Soroljon fel 2-2 fontos határátkelőhelyet, közúton, vasúton illetve vízi közlekedésnél!

A tételhez használható segédeszköz:

- Magyarország térkép

- 15. Határozza meg az utazásszervezés és az utazásközvetítés fogalmát! Mutassa be az utazásközvetítői szerződés tartalmi elemeit, azok jelentőségét! Foglalja össze az utazásközvetítő felelősségét!**

- 16. Ismertesse a turisztikai vállalkozások által a mindennapi gyakorlatban használt foglalási rendszereket az ajánlatok kidolgozása, illetve a megrendelések során! Foglalja össze az elő- és utókalkuláció fontosabb elemeit és jelentőségét! Emeljen ki és ismertessen egy szállásfoglalási, illetve egy repülőjegy-foglalási rendszert!**

- 17. Sorolja fel az utasbiztosítás módozatait és jellemezze azokat! Mutassa be a nem alaptevékenységhez tartozó üzletágakat! Határozza meg a garantált program fogalmát! Foglalja össze a csomagprogram legfontosabb jellemzőit!**

- 18. Fejtse ki az utazásszervező és az utazásközvetítói tevékenységgel kapcsolatos jogi szabályozást! Foglalja össze az utazásközvetítói tevékenység folytatásának pénzügyi feltételrendszerét! Sorolja fel az utazásközvetítói tevékenység ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket!**

- 19. Határozza meg a nem alaptevékenységű üzletághoz tartozó valutaváltás fogalmát! Foglalja össze a valutaváltási tevékenység személyi és tárgyi feltételeit! Foglalja össze a pénzforgalom jellemzőit! Sorolja fel a szigorú számadású nyomtatványok típusait! Mutassa be az ide vonatkozó szabályozás rendszerét!**

- 20. Jellemezze az utazásközvetítő tevékenység esetén a bizományosi értékesítési módot! Mutassa be a bizományosi tevékenységhez kapcsolódó elszámolást! Határozza meg a bérleti szerződés lényeges tartalmi elemeit, vonatkoztassa azokat az autóbusz bérbeadására!**

Részsakképesítés: 51 812 01 Utazásügymntéző
Szóbeli vizsgatevékenység
A vizsgafeladat megnevezése: Az utazásügymntéző tevékenységei

21. Foglalja össze az utazásszervező és az utazásközvetítő tevékenység esetén a vevő-reklamáció sajátosságait! Mutassa be az eljárás menetét vevőreklamáció esetén!

AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTJAI

Tanári példány

- 1. Mutassa be a turisztikai piac szereplőit, sajátosságait! Sorolja fel a kereslet és kínálat összetevőit, jellemzőit! Beszéljen a turizmus intézményrendszeréről!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A turisztikai piac szereplői (szálláshelyek, vendéglátáshoz kapcsolódó szolgáltatók, utazási irodák stb.)
- A kereslet összetevői, jellemzői
- A kínálat összetevői, jellemzői
- A turizmus intézményrendszere

- 2. Sorolja fel a turizmus fajtáit! Jellemezze a turizmus különböző formáit, és mutassa be az ezekhez tartozó szolgáltatásokat! Foglalja össze a turizmus új formáinak hatását az idegenforgalmi piacra!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A turizmus fajtái
- A turizmus formái (régi és új)
- Új célpiacok bevonása
- A turisztikai szolgáltatások csoportosítása

3. Sorolja fel a nemzetközi turizmustrendeket! Jellemezze a trendek közül az egészségturizmust és rendezvényturizmust! Foglalja össze a világörökséggé nyilvánítás rendszerét és feltételeit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A nemzetközi turizmus trendjei
- Az egészségturizmus jellemzői
- A rendezvényturizmus jellemzői
- A világörökséggé nyilvánítás rendszere és feltételei
- A világörökség fajtái (szellemi, kulturális, természeti, nemzeti emlékhelyek, történelmi emlékhelyek)

4. Elemezze a hazai turizmustrendeket! Foglalja össze, hogy ezek a trendek milyen hazai adottságokra épülnek! Mutassa be Magyarország turisztikai piacának fejlődési lehetőségeit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Hazai turizmustrendek
- Magyarország adottságai (gyógy- és termálvizek, kultúra)
- A belföldi turizmus fejlesztése
- Az idegenforgalmi szolgáltatások színvonalának emelése

- 5. Határozza meg a kereskedelmi szálláshely fogalmát! Mutassa be a szálláshelyek típusait, jellemezze működési sajátosságukat! Sorolja fel a szálláshelyek alap- és kiegészítő szolgáltatásait!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A kereskedelmi szálláshely fogalma
- A kereskedelmi szálláshelyek csoportosítása
- A kereskedelmi szálláshelyek sajátosságai
- A kereskedelmi szálláshelyek alapszolgáltatásai
- A kereskedelmi szálláshelyek kiegészítő szolgáltatásai

6. Sorolja fel a szállodák típusait, és jellemezze azokat! Körvonalazza a szállodák minősítési rendszerét hazai és nemzetközi viszonylatban! Foglalja össze a kiegészítő szolgáltatások jelentőségét a szállodák közötti versenyben!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A szállodák típusai
- A szállodatípusok jellemzése
- Hazai besorolási kritériumok
- Besorolási kritériumok nemzetközi viszonylatban
- A kiegészítő szolgáltatások típusai
- A kiegészítő szolgáltatások egyre növekvő szerepe a szállodák közötti versenyben

- 7. Nevezze meg a szállásdíj meghatározásának elemeit! Foglalja össze a szállásdíjak fajtáit! Sorolja fel a szállásdíjakhoz kapcsolódó kedvezményfajtákat! Mutassa be a felárak rendszerét!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A szállásdíj elemei
- A szállásdíjak fajtái
- A szállásdíjhoz kapcsolódó kedvezményfajták és mértékük
- A felárak típusai

8. Határozza meg a gasztronómia fogalmát! Beszéljen a magyar gasztronómia sajátosságairól, nemzetközi hírnevéről! Sorolja fel a magyar gasztronómia alágainak jellegzetes termékeit!

A tételhez használható segédeszköz:

- Étlap

Kulcsszavak, fogalmak:

- A gasztronómia fogalma
- A magyar gasztronómia sajátosságai
- A magyar konyha nemzetközi elismerései
- Hazai gasztronómiai körkép (mangalica, szürkemarha)
- Cukrászat (ország torta)
- Magyar konyhaművészet

9. Jellemezze hazánk történelmi borvidékeit! Mutassa be a borvidékek szerepét az idegenforgalomban! Jellemezze a nevezetesebb borfajtákat! Soroljon még fel más jellegzetes magyar italféleséget! Mutassa be a hegybírók és a borlovagrendek szerepét!

A tételhez használható segédeszköz:

- Térkép

Kulcsszavak, fogalmak:

- A történelmi borvidékek felsorolása
- A borvidékek szerepe a regionális idegenforgalom alakulásában
- Nevezetesebb borfajták (a hegybírók szerepe)
- Magyar borlovagrendek
- Jellegzetes magyar italféleségek

10. Jellemezze a hungarikummá nyilvánítás folyamatát és feltételeit! Határozza meg a hungarikumok szerepét a hazai turizmusban! Soroljon fel hungarikumokat!

A tételhez használható segédeszköz:

- Hungarikumokat ábrázoló képek

Kulcsszavak, fogalmak:

- A hungarikummá nyilvánítás rendszere
- A hungarikum turisztikai szerepe
- A hungarikum mint idegenforgalmi úti cél
- Hungarikumok (pálinka, paprika, tokaji aszú, téli szalámi, szürkemarha, mangalica, halasi csipke, herendi porcelán, magyar vizsla, puli)

11. Sorolja fel Magyarország turisztikai régióit! Jellemezze a régiók turisztikai adottságait! Mutassa be a régiók fejlődési lehetőségeit, az alternatív trendeket, tendenciákat!

A tételhez használható segédeszköz:

- Turisztikai régiókat ábrázoló Magyarország térkép

Kulcsszavak, fogalmak:

- Magyarország turisztikai régiói
- A régió turisztikai adottságai
- A fejlesztési koncepciók régiók közötti eltérései
- Hazai trendek és tendenciák

12. Sorolja fel Magyarország fontosabb turisztikai régióit! Válasszon ki egyet ezek közül, és mutassa be azt földrajzi, történelmi és kulturális sajátosságai alapján!

A tételhez használható segédeszköz:

- Turisztikai régiókat ábrázoló Magyarország térkép

Kulcsszavak, fogalmak:

- Fontosabb turisztikai régiók
- A kiválasztott régió földrajzi adottságai
- A kiválasztott régió történelmi adottságai
- A kiválasztott régió kulturális adottságai
- Célközönség

13. Mutassa be Magyarország közlekedéspolitikájának fő elemeit! Körvonalazza hazai közlekedéspolitikánk integrálódását az Európai Unió közlekedéspolitikájába! Jellemezze a turizmus és a közlekedés kapcsolatát!

A tételhez használható segédeszköz:

- Magyarország térkép

Kulcsszavak, fogalmak:

- Magyarország közlekedéspolitikája
- Az Európai Unió integrációs közlekedéspolitikája (Transeurópai hálózatok)
- Magyarországon átvezető „helsinki folyosók”
- A turizmus és a közlekedés kapcsolatrendszer

14. Mutassa be a magyarországi közúthálózat fő vonalait! Jellemezze a magyarországi vasúthálózatot! Foglalja össze hazánk vízi közlekedését! Soroljon fel 2-2 fontos határátkelőhelyet, közúton, vasúton illetve vízi közlekedésnél!

A tételhez használható segédeszköz:

- Magyarország térkép

Kulcsszavak, fogalmak:

- Magyarország közúthálózatának fő irányai
- Magyarország vasúthálózata
- Folyami és tavi hajózás
- Az infrastruktúra fejlettségének hatása a turizmusra

15. Határozza meg az utazásszervezés és az utazásközvetítés fogalmát! Mutassa be az utazásközvetítói szerződés tartalmi elemeit, azok jelentőségét! Foglalja össze az utazásközvetítő felelősségét!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az utazásszervezés fogalma
- Az utazásközvetítés fogalma
- Az utazásközvetítói szerződés tartalmi elemei
- Az utazásközvetítő felelőssége

- 16. Ismertesse a turisztikai vállalkozások által a mindennapi gyakorlatban használt foglalási rendszereket az ajánlatok kidolgozása, illetve a megrendelések során! Foglalja össze az elő- és utókalkuláció fontosabb elemeit és jelentőségét! Emeljen ki és ismertessen egy szállásfoglalási, illetve egy repülőjegy-foglalási rendszert!**

Kulcsszavak, fogalmak:

- A foglalási rendszerek fajtái
- Az előkalkuláció fogalma és elemei
- Az utókalkuláció jelentősége és elemei
- Szabadon választott szállásfoglalási rendszer
- Szabadon választott repülőjegy-foglalási rendszer

17. Sorolja fel az utasbiztosítás módozatait és jellemezze azokat! Mutassa be a nem alaptevékenységhez tartozó üzletágakat! Határozza meg a garantált program fogalmát! Foglalja össze a csomagprogram legfontosabb jellemzőit!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az utasbiztosítás módozatai (betegség-, baleset-, poggyász- és sztornóbiztosítás)
- Nem alaptevékenységhez tartozó üzletágak (menetjegy-értékesítés, programszervezés, szálláshely-értékesítés, valutaváltás, autóbusz-bérbeadás, bizományosi és kölcsönzői tevékenység, biztosítás)
- A garantált program fogalma
- A csomagprogram fogalma és jellemzői

18. Fejtse ki az utazásszervező és az utazásközvetítói tevékenységgel kapcsolatos jogi szabályozást! Foglalja össze az utazásközvetítói tevékenység folytatásának pénzügyi feltételrendszerét! Sorolja fel az utazásközvetítói tevékenység ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Az utazásszervezői és az utazásközvetítói tevékenységre vonatkozó kormányrendelet (megnevezése, száma, rövid tartalma)
- Devizajogszabályok, vízumismeret
- Az utazásközvetítói tevékenység folytatásának pénzügyi feltétele
- Az utazásközvetítói tevékenység személyi feltételei (szakmai végzettség és gyakorlat, nyelvtudás)
- Az utazásközvetítói tevékenység tárgyi feltételei

19. Határozza meg a nem alaptevékenységű üzletághoz tartozó valutaváltás fogalmát! Foglalja össze a valutaváltási tevékenység személyi és tárgyi feltételeit! Foglalja össze a pénzforgalom jellemzőit! Sorolja fel a szigorú számadású nyomtatványok típusait! Mutassa be az ide vonatkozó szabályozás rendszerét!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A valutaváltás meghatározása (valuta, deviza, árfolyam)
- A valutaváltás feltételei (pénzügyi, személyi, technikai)
- A pénzforgalom jellemzői (készpénz, számlapénz)
- A szigorú számadású nyomtatvány típusai (számla, kiadási és bevételi pénztárbizonylat)
- A szigorú számadású nyomtatványok kezelésének szabályai

20. Jellemezze az utazásközvetítő tevékenység esetén a bizományosi értékesítési módot! Mutassa be a bizományosi tevékenységhez kapcsolódó elszámolást! Határozza meg a bérleti szerződés lényeges tartalmi elemeit, vonatkoztassa azokat az autóbusz bérbeadására!

Kulcsszavak, fogalmak:

- Bizományosi termékek értékesítése (saját néven más számlája)
- A bizományosi tevékenység elszámolása
- A bérleti szerződés fogalma, tartalma
- Az autóbusz-bérbeadás jellemzői

21. Foglalja össze az utazásszervező és az utazásközvetítő tevékenység esetén a vevő-reklamáció sajátosságait! Mutassa be az eljárás menetét vevőreklamáció esetén!

Kulcsszavak, fogalmak:

- A vevőreklamáció sajátosságai (tényszerűség feltárása, igazolása, kártérítési igény)
- Feladatok vevőreklamáció esetén (jegyzőkönyv, kivizsgálás, döntés)
- A jegyzőkönyv tartalmi elemei

