

SZOCIÁLIS ÉS MUNKAÜGYI MINISZTERIUM

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait
figyelembe véve végzi munkáját

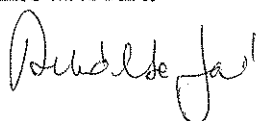
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:
2358-06/1 Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és
középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának
témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre
2358-06/2 Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek
a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

Szóbeli vizsgatevékenység

Szóbeli vizsgatevékenység időtartama: 45+45 perc

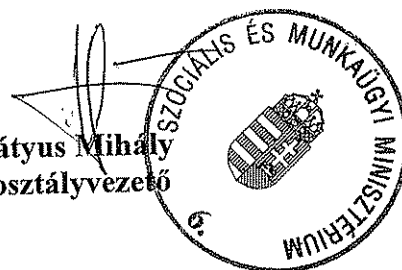
A 20/2007. (V. 21.) SZMM rendelet 23. § 1. bekezdésében foglaltak alapján a szakmai
vizsga szóbeli tételét a 215/2010. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN
MEGEGYEZŐ MÁSOLAT



Jóváhagyta:

Mátyus Mihály
főosztályvezető



2010

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2010. 04. 30-tól

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és közép vállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A 10/2007 (II. 27.) SzMM rendelettel módosított 1/2006 (II. 17.) OM rendelet Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

55 812 01 0010 55 01	Idegenforgalmi szakmenedzser	Vendéglátó és idegenforgalmi szakmenedzser
----------------------	------------------------------	--

A szóbeli tételleket, ahol szükséges, a szaktanárok által összeállított mellékletek, segédanyagok felhasználható források (térképek, statisztikai adatokat, ábrák, képek, nomogramok, diagramok stb.) egészítsék ki!

A tételsor a 21/2007. (V.21.) SZMM rendeletben foglalt szakképesítés szakmai és vizsgakövetelménye alapján készült.

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.1. Szüleivel falusi szálláshelyet szeretne üzemeltetni saját házukban, egy őrségi faluban. Mutassa be családtagjainak, hogyan képzelte el a munkamegosztást!

Információtartalom vázlata

- A falusi turizmus fogalmi meghatározása
- A falusi vendégfogadás tartalmi elemei
- A jó vendéglátó ismérvei
- A vendéglátás feladatai

2.1. Állítson össze egy tipikus falusi menüsört német vendégei számára, a nyári időszakra! Értékelje az összeállítás szempontjait!

Információtartalom vázlata

- A falusi vendégfogadás tartalmi elemei
- A magyar gasztronómia sajátosságai és hagyományai
- A német gasztronómia néhány jellegzetes eleme/a német vendégek várható preferenciái

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Situációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és közép vállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.1. Szüleivel falusi szálláshelyet szeretne üzemeltetni saját házukban, egy őrségi faluban. Mutassa be családtagjainak, hogyan képzelte el a munkamegosztást!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A vendéggel kapcsolatos tevékenység (eligazítás a mindennapi életben)	A falusi turizmus fogalmi meghatározása	20	
	Programkínálat a külföldi számára (vendéglő, koncert, városnézés). A magyar hagyományok bemutatása	A falusi vendégfogadás tartalmi elemei	30	
B	– országkép. Fogyasztói szokások. Vásár, kiállítás, reklám	A jó vendéglátó ismérvei	15	
	A közvetlen vendégkapcsolatokban szakmai szempontok alapján való kommunikáció a mindenkori szituációnak megfelelően	A vendéglátás feladatai	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédképesség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és közép vállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

**2.1. Állítson össze egy tipikus falusi menüsört német vendégei számára, a nyári időszakra!
Értékelje az összeállítás szempontjait!**

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Országismeret, gazdasági országismeret	A falusi vendégfogadás tartalmi elemei	25	
C	Gasztronómia: a magyar konyha, a célnyelvi országok konyhaművészete. Az egészséges táplálkozás	A magyar gasztronómia sajátosságai és hagyományai	30	
		A német gasztronómia néhány jellegzetes eleme/a német vendégek várható preferenciái	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédkészség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Empatikus készség	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.2. Az Órségben létrehozott falusi szálláshelyen osztrák vendégei kérésére hétvégi programot állít össze egy szép nyári napon. Tegyen javaslatot vendégeinek a tervezett programra!

Információtartalom vázlata

- A falusi turizmus fogalmi meghatározása
- A falusi vendégfogadás tartalmi elemei
- A programszervezés alapjai
- A programok fajtái, típusai

2.2. Húsvétkor osztrák vendégei részt vesznek a falu ünnepi programjában. Értékelje a helyi hagyományok, a népművészet szerepét a turizmusban, a hazánkba látogató turisták szempontjából!

Információtartalom vázlata

- Kulturális turizmus
- Falusi ünnepek, hagyományok
- Népművészet, népi építészet, élő népi mesterségek

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.2. Az Őrségben létrehozott falusi szálláshelyen osztrák vendégei kérésére hétfői programot állít össze egy szép nyári napon. Tegyen javaslatot vendégeinek a tervezett programra!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A vendéggel kapcsolatos tevékenység. (eligazítás a mindennapi életben)	A falusi turizmus fogalmi meghatározása	20	
		A falusi vendégfogadás tartalmi elemei	30	
		A programszervezés alapjai	15	
B	Programkínálat a külföldi számára (vendéglő, koncert, városnézés). A magyar hagyományok bemutatása – országkép. Fogyasztói szokások. Vásár, kiállítás, reklám A programszervezés minden egyes lépésében szakmai szempontok szerinti szervezés, tárgyalás	A programok fajtái, típusai	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédképesség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.2. Húsvétkor osztrák vendégei részt vesznek a falu ünnepi programjában. Értékelje a helyi hagyományok, a népművészet szerepét a turizmusban, a hazánkba látogató turisták szempontjából!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A vendéggel kapcsolatos tevékenység (eligazítás a mindennapi életben) Programkínálat a külföldi számára (vendéglő, koncert, városnézés). A magyar hagyományok bemutatása – országkép. Fogyasztói szokások. Vásár, kiállítás, reklám Országismeret, gazdasági országismeret	Kulturális turizmus	25	
		Falusi ünnepek, hagyományok	30	
		Népművészet, népi építészet, élő népi mesterségek	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédképesség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.3. Gyűjtse össze panziója vendégei számára települése adottságait (természeti, kulturális, turisztikai infrastruktúra, helyi adottságok), melyeket Ön programlehetőségként kínálna számukra! Tegyen javaslatot egy 4 napos programra!

Információtartalom vázlata

- A falusi turizmus fogalmi meghatározása
- A helyi adottságok feltérképezése
- A programszervezés alapjai
- A programok fajtái, típusai

2.3. A kultúra mindig viszonyítás kérdése. Értékelje és fejtse ki, hogy miben különböznek a nyugati országokból érkező vendégek étkezési szokásai a magyarok szokásaitól!

Információtartalom vázlata

- A gasztronómiai, konyhaművészeti hagyományok, sajátosságok hazánkban
- A gasztronómiai, konyhaművészeti hagyományok, sajátosságok néhány szabadon választott európai országban
- Fogyasztói szokások és azok fontossága

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.3. Gyűjtse össze panziója vendégei számára települése adottságait (természeti, kulturális, turisztikai infrastruktúra, helyi adottságok), melyeket Ön programlehetőségként kínálna számukra! Tegyen javaslatot egy 4 napos programra!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A vendéggel kapcsolatos tevékenység (eligazítás a mindennapi életben)	A falusi turizmus fogalmi meghatározása	20	
		A helyi adottságok feltérképezése	30	
B	Programkínálat a külföldi számára (vendéglő, koncert, városnézés). A magyar hagyományok bemutatása – országkép. Fogyasztói szokások. Vásár, kiállítás, reklám A programszervezés minden egyes lépésében szakmai szempontok szerinti szervezés, tárgyalás	A programszervezés alapjai	15	
		A programok fajtái, típusai	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédképesség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
alíírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.3. A kultúra mindig viszonyítás kérdése. Értékelje és fejtse ki, hogy miben különböznek a nyugati országokból érkező vendégek étkezési szokásai a magyarok szokásaitól!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Gasztronómia: a magyar konyha, a célnyelvi országok konyhaművészete. Az egészséges táplálkozás	A gasztronómiai, konyhaművészeti hagyományok, sajátosságok hazánkban	25	
	Országismeret, gazdasági országismeret	A gasztronómiai, konyhaművészeti hagyományok, sajátosságok néhány szabadon választott európai országban	30	
A	A vendéggel kapcsolatos tevékenység (eligazítás a mindennapi életben) Programkínálat a külföldi számára (vendéglő, koncert, városnézés). A magyar hagyományok bemutatása – országnép. Fogyasztói szokások. Vásár, kiállítás, reklám	Fogyasztói szokások és azok fontossága	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédkészség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.4. Egy balatoni panzió tulajdonosa, aki Önt régről ismeri és tudja Önről, hogy idegenforgalom szakon végzett, megkéri, hogy adjon tanácsot számára: hogy tudna visszatérő vendégkört kialakítani? Vitassák meg az elképzeléseket és konkrét ötleteket!

Információtartalom vázlata

- A turisztikai termékek sajátossága
- A kínálat értékesítési feltételrendszerének és tevékenységének megtervezése
- Marketingmix, a marketingkommunikáció szerepe és területei
- A piackutatás fajtái és szerepük

2.4. Értékelje a nyelvtudás és az idegen kultúrák ismeretét a turizmusban!

Információtartalom vázlata

- Kulturális turizmus, országismeret, nyelvismeret
- Általános és szakmai idegen nyelv
- A képzés fontossága az idegenforgalomban

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.4. Egy balatoni panzió tulajdonosa, aki Önt régről ismeri és tudja Önről, hogy idegenforgalom szakon végzett, megkéri, hogy adjon tanácsot számára: hogy tudna visszatérő vendégkört kialakítani? Vitassák meg az elképzeléseket és konkrét ötleteket!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Turizmus, a turisztikai piac, a turisztikai termék összetevői, az utazási csomag Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban	A turisztikai termékek sajátossága	30	
		A kínálat értékesítési feltételrendszerének és tevékenységének megtervezése	20	
		Marketingmix, a marketingkommunikáció szerepe és területei	15	
		A piackutatás fajtái és szerepük	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
4	Információforrások kezelése, olvasása, értelmezése, kitöltése	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Konfliktusmegoldó készség	3	
	Módszer	Áttekinthető képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.4. Értékelje a nyelvtudás és az idegen kultúrák ismeretét a turizmusban!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Országismeret, gazdasági országismeret	Kulturális turizmus, országismeret, nyelvismeret	30	
B	Általános és szakmai idegennyelv	Általános és szakmai idegen nyelv	25	
		A képzés fontossága az idegenforgalomban	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédkészség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.5. Családbarát szállodában a nyári programkínálat összeállításán dolgozik. Számoljon be főnökének, és vitassa meg vele a gyermekek számára összeállított programokat!

Információtartalom vázlata

- Szállodai csomagajánlatok összeállítása
- A programszervezés követelményei
- Animáció a gyakorlatban
- A gyermekek speciális igényei

2.5. Külföldi partnereinek mutassa be Budapest vagy egy szabadon választott város idegenforgalmát és vonzerőit, különös tekintettel a kulturális turizmusra!

Információtartalom vázlata

- Régióink adottságai, értékei
- A városi turizmus sajátosságai, szerepe
- Budapest vagy egy szabadon választott város idegenforgalma, vonzerői, értékei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.5. Családbarát szállodában a nyári programkínálat összeállításán dolgozik. Számoljon be főnökének, és vitassa meg vele a gyermekek számára összeállított programokat!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A programszervezés minden egyes lépésében szakmai szempontok szerinti szervezés, tárgyalás	Szállodai csomagajánlatok összeállítása	30	
		A programszervezés követelményei	20	
		Animáció a gyakorlatban	15	
A	A vendéggel kapcsolatos tevékenység (eligazítás a mindennapi életben)	A gyermekek speciális igényei	15	
Programkínálat a külföldi számára (vendéglő, koncert, városnézés). A magyar hagyományok bemutatása – országkép. Fogyasztói szokások. Vásár, kiállítás, reklám				
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédképesség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Empatikus készség	3	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.5. Külföldi partnereinek mutassa be Budapest vagy egy szabadon választott város idegenforgalmát és vonzerőit, különös tekintettel a kulturális turizmusra!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Országismeret, gazdasági országismeret	Régióink adottságai, értékei	20	
	A vendéggel kapcsolatos tevékenység (eligazítás a mindennapi életben)	A városi turizmus sajátosságai, szerepe	30	
C	Programkínálat a külföldi számára (vendéglő, koncert, városnézés). A magyar hagyományok bemutatása – országkép. Fogyasztói szokások. Vásár, kiállítás, reklám A turizmus ágazat helye. Turisztikai infrastruktúra. Idegenforgalmi régiók természeti adottságai és kulturális kínálata	Budapest vagy egy szabadon választott város idegenforgalma, vonzerői, értékei	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédkészség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.6. A szálloda marketingasszisztenseként dolgozik. Azt a feladatot kapta, hogy állítson össze egy kérdőívet, melynek célja információszerzés a vendégek igényeiről és elégedettségéről. Mutassa be főnökének a kérdőív-tervezetet és vitassa meg vele!

Információtartalom vázlata

- Az idegenforgalmi marketing sajátosságai
- A szolgáltatás marketing
- A piackutatás jelentősége és fajtái
- A kérdőívszerkesztés elvei

2.6. Értékelje a nemzetközi turisztikai vásárok szerepét a hazánkba érkező külföldi vendégek és az országok közötti kulturális különbségek, ill. az információs szakadék szempontjából!

Információtartalom vázlata

- A marketingkommunikáció jelentősége, marketingmix, médiamix
- Az országkép kialakításának szükségessége
- Az országkép kialakításának intézményei

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.6. A szálloda marketingasszisztenseként dolgozik. Azt a feladatot kapta, hogy állítson össze egy kérdőívet, melynek célja információszerezés a vendégek igényeiről és elégedettségéről. Mutassa be főnökének a kérdőív-tervezetet és vitassa meg vele!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban	Az idegenforgalmi marketing sajátosságai	20	
		A szolgáltatás marketing	20	
		A piackutatás jelentősége és fajtái	25	
		A kérdőívszerkesztés elvei	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
5	Fogalmazás írásban	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.6. Értékelje a nemzetközi turisztikai vásárok szerepét a hazánkba érkező külföldi vendégek és az országok közötti kulturális különbségek, ill. az információs szakadék szempontjából!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban	A marketingkommunikáció jelentősége, marketingmix, médiamix	30	
		Az országkép kialakításának szükségessége	25	
		Az országkép kialakításának intézményei	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
4	Információforrások kezelése, olvasása, értelmezése, kitöltése	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és közép vállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.7. Szakmai gyakorlatra főiskolás diákok érkeznek a szállodába. Önnek mint a szálloda Front Office menedzserének a feladata, hogy a Front Office-ba beosztott hallgatókat felvilágosítsa feladataikról!

Információtartalom vázlata

- A szállodai szervezet felépítése
- A Front Office szervezete
- Front Office munkakörök, feladatok
- Munkaköri leírások, előírások

2.7. Említsen olyan kulturális különbségeket, amire ügyelni kell a külföldi vendégek szállodába érkezése során! A küldő országokat Ön választhatja meg! Indokolja választát a kultúraközi kommunikáció elvei alapján!

Információtartalom vázlata

- A választott ország/országok kultúrájának, szokásainak rövid ismertetése
- A kultúraközi kommunikáció elvei
- Szóbeli és írásbeli kommunikáció külföldiekkel

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és közép vállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.7. Szakmai gyakorlatra főiskolás diákok érkeznek a szállodába. Önnek mint a szálloda Front Office menedzserének a feladata, hogy a Front Office-ba beosztott hallgatókat felvilágosítsa feladataikról!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A szálloda / utazási iroda minden részlegében a feladatoknak megfelelő írásbeli és szóbeli kommunikáció és konfliktuskezelés	A szállodai szervezet felépítése	20	
		A Front Office szervezete	20	
		Front Office munkakörök, feladatok	25	
		Munkaköri leírások, előírások	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
5	Hallott szöveg megértése	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség Motiváló készség	4	
	Módszer	Áttekintő képesség	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és közép vállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.7. Említsen olyan kulturális különbségeket, amire ügyelni kell külföldi vendégek szállodába érkezése során! A küldő országokat Ön választhatja meg! Indokolja választát a kultúraközi kommunikáció elvei alapján!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Országismeret, gazdasági országismeret	A választott ország/országok kultúrájának, szokásainak rövid ismertetése	25	
B	Általános és szakmai idegen nyelv	A kultúraközi kommunikáció elvei	25	
		Szóbeli és írásbeli kommunikáció külföldiekkel	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédkészség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.8. A szálloda értékesítési vezetőjeként egy főiskolai előadás keretében beszámol a cég értékesítési gyakorlatáról, majd az óra után kötetlen beszélgetés keretében válaszol a hallgatók kérdéseire (árpolitika, szállodai csomagok, fejlesztések stb.). Miről szólna a beszámolója?

Információtartalom vázlata

- Értékesítési formák
- Árképzés, árkalkuláció készítése
- Árpolitika a marketingben
- Szállodai csomagok kialakításának elvei

2.8. Értékelje azokat a legfontosabb kulturális szempontokat, amiket figyelembe kell vennie, amikor külföldi szakmai partnereivel tárgyal!

Információtartalom vázlata

- Külföldi országok szokásai, illemszabályok
- A kultúra-közi kommunikáció jelentősége a kommunikációban
- Az üzletkötő típusú tárgyalás alapszabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.8. A szálloda értékesítési vezetőjeként egy főiskolai előadás keretében beszámol a cég értékesítési gyakorlatáról, majd az óra után kötetlen beszélgetés keretében válaszol a hallgatók kérdéseire (árpolitika, szállodai csomagok, fejlesztések...stb.). Miről szólna a beszámolója?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Turizmus, a turisztikai piac, a turisztikai termék összetevői, az utazási csomag Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban	Értékesítési formák	30	
		Árképzés, árkalkuláció készítése	20	
		Árpolitika a marketingben	15	
		Szállodai csomagok kialakításának elvei	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
3	Elemi számolási készség	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdaság	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.8 Értékelje azokat a legfontosabb kulturális szempontokat, amiket figyelembe kell vennie, amikor külföldi szakmai partnereivel tárgyal!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	Országismeret, gazdasági országismeret	Külföldi országok szokásai, illemszabályok	25	
B	Írásbeli és szóbeli kommunikáció a szakmai szervezetekkel	A kultúraközi kommunikáció jelentősége a kommunikációban	30	
		Az üzletkötő típusú tárgyalás alapszabályai	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédkészség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	3	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és közép vállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.9. Új munkatársakat vesz fel a szálloda „housekeeping” munkaterületére mint a szálloda vezetője. Ismertesse a munkaköröket és a feladatokat az új alkalmazottakkal!

Információtartalom vázlata

- A szállodai szervezet felépítése
- A housekeeping felépítése, feladatkörök
- A housekeeping munkaterületei
- Munkaköri leírások, előírások

2.9. Egy japán utazási irodától keresik meg szállodáját. A fővárosi kórusversenyre, az Önök panziójába érkező vendégeknek kérnek kulturális programajánlatot. Értékelje a főváros kulturális programkínálatát, és ajánljon konkrét eseményeket!

Információtartalom vázlata

- A városlátogató turizmus sajátosságai
- Kulturális kínálat
- Kulturális programok, rendezvények

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.9. Új munkatársakat vesz fel a szálloda „housekeeping” munkaterületére Ön mint a szálloda vezetője. Ismertesse a munkaköröket és a feladatokat az új alkalmazottakkal!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A szálloda / utazási iroda minden részlegében a feladatoknak megfelelő írásbeli és szóbeli kommunikáció és konfliktuskezelés	A szállodai szervezet felépítése	30	
		A housekeeping felépítése, feladatkörök	20	
		A housekeeping munkaterületei	15	
		Munkaköri leírások, előírások	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
5	Hallott szöveg megértése	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség Motiváló készség	4	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	3	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.9. Egy japán utazási irodától keresik meg szállodáját. A fővárosi kórusversenyre, az Önök panziójába érkező vendégeknek kérnek kulturális programajánlatot. Értékelje a főváros kulturális programkínálatát, és ajánljon konkrét eseményeket!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A vendéggel kapcsolatos tevékenység (eligazítás a mindennapi életben). Programkínálat a külföldi számára (vendéglő, koncert, városnézés). A magyar hagyományok bemutatása – országkép. Fogyasztói szokások. Vásár, kiállítás, reklám	A városlátogató turizmus sajátosságai	30	
		Kulturális kínálat	25	
		Kulturális programok, rendezvények	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
4	Információforrások kezelése, olvasása, értelmezése, kitöltése	5		
Összesen		90		
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Empatikus készség	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen		10		
Mindösszesen		100		

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.10. A szálloda wellness részlegén tölti gyakorlatát. A hétköznapi stresszes munkát végző menedzserek érkeznek a pulthoz, és kéri, hogy ajánljon nekik kezeléseket, wellness programokat a hétvégére! Hogyan tudna nekik segíteni?

Információtartalom vázlata

- Egészség a hétköznapi életben
- Népbetegségek, menedzser-betegségek
- A wellness részleg kínálata
- Konkrét wellness kezelések

2.10. Értékelje az országgép kialakításának szükségességét, valamint fejlesztésének marketing szempontú követelményeit!

Információtartalom vázlata

- Az országgép kialakításának intézményei
- Az országgép fejlesztésének marketing szempontú követelményei
- Identitástudat és filozófia

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és közép vállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.10. A szálloda wellness részlegén tölti gyakorlatát. A hétköznapokban stresszes munkát végző menedzserek érkeznek a pulthoz, és kérik, hogy ajánljon nekik kezeléseket, wellness programokat a hétvégére! Hogyan tudna nekik segíteni?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
B	A szálloda/utazási iroda minden részlegében a feladatoknak megfelelő írásbeli és szóbeli kommunikáció és konfliktuskezelés	Egészség a hétköznapokban	30	
		Népbetegségek, menedzserbetegségek	20	
		A wellness részleg kínálata	15	
		Konkrét wellness kezelések	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
5	Hallott szöveg megértése	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.10. Értékelje az országgép kialakításának szükségességét, valamint fejlesztésének marketing szempontú követelményeit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban	Az országgép kialakításának intézményei	25	
		Az országgép fejlesztésének marketing szempontú követelményei	25	
		Identitástudat és filozófia	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
4	Információforrások kezelése, olvasása, értelmezése, kitöltése	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.11. Az értékesítés vezetőjeként azt a feladatot kapja, hogy dolgozzon ki egy törzsvendégkedvezmény rendszert (pl.: az étkezésnél és/vagy a szobaárnál). Hívjon össze egy értekezletet, és vitassa meg munkatársaival ötleteit!

Információtartalom vázlata

- A kínálat értékesítési feltételrendszerének kialakítása
- A vendégkapcsolat alakulása
- Az árképzés sajátosságai a turizmusban
- Az engedmények szerepe, mértéke

2.11. Értékelje a Magyar Turizmus Zrt. külképviseleti irodáinak fontosságát! Válaszát példákkal támassza alá!

Információtartalom vázlata

- A Magyar Turizmus Zrt. mint a nemzeti turizmus marketing szervezete
- Az országkép kialakítása
- Kreatív és kommunikatív marketingeszközök használata a nemzeti marketingben

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Situációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.11. Az értékesítés vezetőjeként azt a feladatot kapja, hogy dolgozzon ki egy törzsvendégkedvezmény rendszert (pl.: az étkezésnél és/vagy a szobaárnál). Hívjon össze egy értekezletet, és vitassa meg munkatársaival ötleteit!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban	A kínálat értékesítési feltételrendszerének kialakítása	20	
		A vendégkapcsolat alakulása	20	
		Az árképzés sajátosságai a turizmusban	25	
		Az engedmények szerepe, mértéke	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
5	Hallott szöveg megértése	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Situációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és közép vállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.11. Értékelje az Magyar Turizmus Zrt. külképviseleti irodáinak fontosságát! Válaszát példákkal támassza alá!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban	A Magyar Turizmus Zrt. mint a nemzeti turizmus marketing szervezete	25	
		Az országkép kialakítása	25	
		Kreatív és kommunikatív marketingeszközök használata a nemzeti marketingben	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
5	Hallott szöveg megértése	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.12. Cége külföldi partnereinek kulturális programot szervez a Balaton északi partjára egy nyári hétvégén. Tartson nekik rövid tájékoztatót a fontosabb látnivalókról, valamint ajánljon kulturális rendezvényeket!

Információtartalom vázlata

- A programszervezés szabályai
- Az adott régió természeti adottságai
- Az adott régió kulturális kínálata
- Konkrét programjavaslatok

2.12. Milyen szempontok szerint döntene abban a kérdésben, hogy milyen étterembe hívja meg angol, ill. olasz vendégeit egy szakmai tanácskozás után?

Információtartalom vázlata

- A magyar konyha sajátosságai, ismérvei, étteremtípusok
- Az európai konyhák specialitásai
- A kultúraközi kommunikáció szabályai

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.12. Cége külföldi partnereinek kulturális programot szervez a Balaton északi partjára egy nyári hétvégén. Tartson nekik rövid tájékoztatót a fontosabb látnivalókról, valamint ajánljon kulturális rendezvényeket!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
A	A vendéggel kapcsolatos tevékenység (eligazítás a mindennapi életben)	A programszervezés szabályai	30	
		Az adott régió természeti adottságai	20	
		Az adott régió kulturális kínálata	15	
C	Programkínálat a külföldi számára (vendéglő, koncert, városnézés). A magyar hagyományok bemutatása – országkép. Fogyasztói szokások. Vásár, kiállítás, reklám	Konkrét programjavaslatok	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédképesség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Szervezőképesség	3	
	Társas	Motiváló képesség	3	
	Módszer	Gyakorlatias feladatértelmezés	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.12. Milyen szempontok szerint döntene abban a kérdésben, hogy milyen étterembe hívja meg angol, ill. olasz vendégeit egy szakmai tanácskozás után?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Gasztronómia: A magyar konyha, a célnyelvi országok konyhaművészete. Az egészséges táplálkozás	A magyar konyha sajátosságai, ismérvei, étteremtípusok	30	
		Az európai konyhák specialitásai	25	
		A kultúraközi kommunikáció szabályai	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédkészség		5	
5	Hallott szöveg megértése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Empatikus készség	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.13. Egy idegenforgalmi konferencián a diák szekcióban fog előadást tartani a városi turizmusmarketing sajátosságairól (a várost Ön választhatja meg). Vázzon egy hallgatótársának az előadása lényegét! Mutassa meg PPT anyagát!

Információtartalom vázlata

- A városlátogató turizmus sajátosságai
- Programok a városi turizmusban
- A városi turizmus marketingsajátosságai
- Rendezvények, mega-rendezvények

2.13. Értékelje a Magyar Turizmus Zrt. külföldön tartott kampányainak jelentőségét a hazánkba látogató turisták szemszögéből! Milyen információkkal segíti ez a tájékoztatás a desztináció választást?

Információtartalom vázlata

- A marketingkommunikáció elemei
- Örökölt sztereotípiáink kezelése
- Magyar kulturális ajánlatok külföldön

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
 2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
 Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és közép vállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.12. Egy idegenforgalmi konferencián a diák szekcióban fog előadást tartani a városi turizmusmarketing sajátosságairól (a várost Ön választhatja meg). Vázolja egy hallgatótársának az előadása lényegét! Mutassa meg PPT anyagát!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Turizmus, a turisztikai piac, a turisztikai termék összetevői, az utazási csomag Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban	A városlátogató turizmus sajátosságai	30	
		Programok a városi turizmusban	20	
		A városi turizmus marketingsajátosságai	15	
		Rendezvények, megrendezvények	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
1	Elemi szintű számítógéphasználat	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
 dátum

.....
 aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.13. Értékelje a Magyar Turizmus Zrt. külföldön tartott kampányainak jelentőségét a hazánkba látogató turisták szemszögéből! Milyen információkkal segíti ez a tájékoztatás a desztináció választást?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázлата alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban	A marketingkommunikáció elemei	30	
		Örökölt sztereotípiáink kezelése	25	
A	A vendéggel kapcsolatos tevékenység (eligazítás a mindennapi életben)	Magyar kulturális ajánlatok külföldön	25	
	Programkínálat a külföldi számára (vendéglő, koncert, városnézés). A magyar hagyományok bemutatása – országgép. Fogyasztói szokások. Vásár, kiállítás, reklám			
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédkészség		5	
4	Információforrások kezelése, olvasása, értelmezése, kitöltése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	3	
	Módszer	Áttekintő képesség	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.14. A település önkormányzatának ülésén számoljon be – mint idegenforgalmi referens – a többcélú kistérségi összefogás jelentőségéről! Beszámolóját példákkal is támassza alá!

Információtartalom vázlata

- A magyar önkormányzati rendszer
- A helyi önkormányzat szervezete és szerepe a turizmusban
- A többcélú kistérségi összefogás szerepe a turizmusban
- Pozitív példák az összefogásra

2.14. Külföldi vendégeivel egy hazai borvidéken tesz látogatást. Milyen módon mutatná be a vidék borait, és a magyar borkultúra mely elemeit emelné ki?

Információtartalom vázlata

- A magyar borvidékek – egy kiválasztása
- A borvidék jellegzetes borai
- A magyar borkultúra, borkészítési technika

C

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.14. A település önkormányzatának ülésén számoljon be – mint idegenforgalmi referens – a többcélú kistérségi összefogás jelentőségéről! Beszámolóját példákkal is támassza alá, melyeket PPT anyag formájában mutat be!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Turizmus, a turisztikai piac, a turisztikai termék összetevői, az utazási csomag	A magyar önkormányzati rendszer	30	
		A helyi önkormányzat szervezete és szerepe a turizmusban	20	
		A többcélú kistérségi összefogás szerepe a turizmusban	15	
		Pozitív példák az összefogásra	15	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
1	Elemi szintű számítógéphasználat	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.14. Külföldi vendégeivel egy hazai borvidéken tesz látogatást. Milyen módon mutatná be a vidék borait, és a magyar borkultúra mely elemeit emelné ki?

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Gasztronómia: a magyar konyha, a célnyelvi országok konyhaművészete. Az egészséges táplálkozás	A magyar borvidékek – egy kiválasztása	30	
		A borvidék jellegzetes borai	25	
		A magyar borkultúra, borkészítési technika	25	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
5	Hallott szöveg megértése	5		
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Empatikus készség	3	
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:

2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját

Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

1.15. Ön mint a panzió vezetője összehívja alkalmazottait, és tájékoztatja őket, hogy a vendégkérdőívek kiértékelésénél azt tapasztalta, hogy a vendégek panaszkodnak a személyzetre. Beszélje meg munkatársaival a problémát, és hívja fel figyelmüket a személyzettel szemben támasztott követelmények szabályaira!

Információtartalom vázlata

- A szolgáltatásmarketing sajátosságai
- Vendégpanaszok kezelése
- A vendéglégedettség fontossága
- A konfliktuskezelés szabályai

2.15. Egy régió honlapjának megalkotásával bízzák meg. A honlapot idegen nyelven, a külföldről hazánkba érkező vendégek számára kell elkészítenie. Értékelje a honlapra kerülő tartalmakat! Válasszon egy konkrét régiót a téma kidolgozásához!

Információtartalom vázlata

- Az online-marketing alapelvei
- A honlapkészítés szabályai
- A választott régió bemutatása

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

1.15. Ön, mint a panzió vezetője összehívja alkalmazottait, és tájékoztatja őket, hogy a vendégkérdőívek kiértékelésénél azt tapasztalta, hogy a vendégek panaszkodnak a személyzetre. Beszélje meg munkatársaival a problémát, és hívja fel figyelmüket a személyzettel szemben támasztott követelmények szabályaira!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlata alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban A szálloda/utazási iroda minden részlegében a feladatoknak megfelelő írásbeli és szóbeli kommunikáció és konfliktuskezelés	A szolgáltatásmarketing sajátosságai	30	
		Vendégpanaszok kezelése	20	
A vendégelégedettség fontossága		15		
A konfliktuskezelés szabályai		15		
B				
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
5	Beszédképesség		5	
4	Információforrások kezelése, olvasása, értelmezése, kitöltése		5	
Összesen			90	
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint		Max.	Elért
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Kapcsolatteremtő készség	3	
	Módszer	Problémamegoldás, hibaelhárítás	4	
Összesen			10	
Mindösszesen			100	

.....
dátum

.....
aláírás

Vizsgarészhez rendelt követelménymodul azonosítója, megnevezése:
2358-06 Az idegenforgalom szolgáltatási és kapcsolattartási sajátosságait figyelembe véve végzi munkáját
Vizsgarészhez rendelt vizsgafeladat megnevezése:

1. vizsgafeladat

Szituációs feladatok megoldása az idegenforgalmi kis-, és középvállalkozások vendégkapcsolatának, belső munkamegosztásának témakörében, különös tekintettel a partnerkapcsolatra és értékesítésre

2. vizsgafeladat

Értékelje, hogy milyen szerepet játszanak a kultúra-közi különbségek a vendég- és vendéglátó kapcsolatokban

A vizsgázó neve:

Értékelő lap

2.15. Egy régió honlapjának megalkotásával bízzák meg. A honlapot idegen nyelven, a külföldről hazánkba érkező vendégek számára kell elkészítenie. Értékelje a honlapra kerülő tartalmakat! Válasszon egy konkrét régiót a téma kidolgozásához!

Típus	Szakmai ismeretek alkalmazása a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Az információtartalom vázlatára alapján	Pontszámok	
			Max.	Elért
C	Marketing a turisztikai, szálloda- és vendéglátóiparban A turizmus ágazat helye. Turisztikai infrastruktúra. Idegenforgalmi régiók természeti adottságai és kulturális kínálata	Az online-marketing alapelvei	25	
		A honlapkészítés szabályai	25	
		A választott régió bemutatása	30	
Szint	Szakmai készségek a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
5	Beszédképesség	5		
1	Elemi szintű számítógéphasználat	5		
Összesen		90		
	Egyéb kompetenciák a szakmai és vizsgakövetelmény szerint	Max.	Elért	
	Személyes	Elhivatottság, elkötelezettség	3	
	Társas	Adekvát metakommunikáció	3	
	Módszer	Kreativitás, ötletgazdagság	4	
Összesen		10		
Mindösszesen		100		

.....
dátum

.....
alíírás