

**TURISZTIKAI ISMERETEK
ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA**

I. RÉSZLETES ÉRETTSÉGI VIZSGAKÖVETELMÉNYEK

A turisztikai ismeretek ágazati szakmai érettségi vizsgatárgy részletes érettségi vizsgakövetelményei a XXVIII. Turisztika ágazat következő szakképesítéseinek közös szakmai tartalmát veszik alapul:

- 54 812 01 Idegenvezető,
- 54 812 03 Turisztikai szervező, értékesítő.

A) KOMPETENCIÁK

1. Szakmai nyelv- és szóhasználat, beszédképesség

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. A szakmai fogalmak helyes használata	Legyen képes a szakmai fogalmakat a megfelelő helyen és módon alkalmazni. Tudja megkülönböztetni a fogalmak jelentésváltozatait.	
1.2. A szakmai fogalmakkal az ismeretanyag bemutatása, értelmezése	Legyen képes a szakmai kifejezések helyes alkalmazásával önállóan előadást tartani.	
1.3. Kommunikáció szakmai nyelven		Legyen képes a téma pontos, szabatos, lényegre törő kifejtésére a szakmai nyelv használatával.

2. Rendszerező képesség

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Lényegkiemelés	Legyen képes a lényeges és kevésbé lényeges szempontok megkülönböztetésére. Legyen képes az információk szétválogatására szakmai szempontok alapján.	

2.2. Elvonatkoztatás képesége		Tudjon tények és törvényszerűségek közötti összefüggéseket felismerni, alkalmazni.
-------------------------------------	--	--

3. Logikus gondolkodás

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Logikai képeség	Legyen képes felismerni a meglévő információk közötti összefüggéseket.	
3.2. Konvertáló képeség		Tudjon a meglévő tudása átalakításával új ismereteket alkalmazni.
3.3. Kombinatív képeség		Legyen képes a meglévő információk alapján a lehetőségek számbavételére.

4. Gyakorlatias feladatmegoldás képessége

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
4.1. Ismereteit alkalmazza a gyakorlatban	Tudja a különböző elméleti ismereteket átültetni a gyakorlatba.	
4.2. Gyakorlatias problémamegoldás		Legyen képes az esetlegesen felmerült szakmai gyakorlati problémát elméleti ismereteinek alkalmazásával hatékonyan megoldani.

5. Kommunikációs rugalmasság

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
5.1. Az adott szakmai situációhoz alkalmazkodó verbális kommunikáció	Legyen képes felismerni a tárgyalási helyzetek változását. Tudja betartani az etikai és viselkedési normákat.	Tudja alkalmazni az eltérő ember- és vendégtípusok kezeléséhez szükséges ismereteit.

5.2. Az adott szakmai szituációhoz alkalmazkodó nem verbális kommunikáció	Legyen képes a nonverbális kommunikáció eszközeinek kontrollálására és alkalmazására.	
---	---	--

B) TÉMAKÖRÖK

Turisztikai erőforrások bemutatása

1. Turizmusföldrajz

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
1.1. Turizmusföldrajz fogalma	Tudja meghatározni a turizmusföldrajz fogalmát.	
1.2. Magyarország általános idegenforgalmi-természetföldrajzi adottságai	Ismerje hazánk domborzati viszonyait, vízrajzát, éghajlatát, növény és állatvilágának jellemzőit, jelentősebb barlangjainkat, arborétumainkat. Tudja felsorolni nemzeti parkjainkat.	Tudja felsorolni nemzeti parkjainkat és jellemezni őket néhány mondattal.
1.3. Magyarország kulturális, történelmi és egyéb adottságai	Ismerje Magyarország kulturális hagyományait és jelentősebb kultúrtörténeti értékeit (múzeumok, gyűjtemények, könyvtárak, skanzenek). Legyen képes tájékoztatást adni a legjelentősebb hazai kulturális rendezvények, fesztiválok tartalmáról.	
1.4. Magyarország világörökségei	Ismerje a világörökségi listán szereplő helyszíneket, azok fő sajátosságait.	Ismerje a világörökségi listán szereplő helyszínek turisztikai hasznosulásának lehetőségeit. Legyen tájékozott a várományosi listáról.
1.5. A közlekedés szerepe az idegenforgalomban	Ismerje a hazai közlekedési viszonyokat, lehetőségeket, a közlekedés szerepét a turizmusból.	

1.6. Topográfiai gyakorlat	Tudja elhelyezni hazánk térképén a turisztikai régiókat, nemzeti parkokat, világörökségi helyszíneket, nagy tájegységeket, fő folyóinkat, tavainkat, autópályáinkat.	
1.7. Magyarország régióinak turizmusföldrajzi adottságai	Legyen tisztában a hazai turisztikai régiók fő jellemzőivel, tipikus kínálati elemeivel, turisztikai vonzeróival.	

2. Kultúr- és vallástörténet

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
2.1. Világvallások	Legyen képes tájékoztatást adni a jelentősebb, Magyarországon jelen lévő vallási felekezetekről (központok, zarándokhelyek, étel- és italfogyasztási előírások, ünnepek, épületeik, szertartásaik).	Legyen képes tájékoztatást adni a világvallásokról (központok, zarándokhelyek, étel- és italfogyasztási előírások, ünnepek, épületeik, szertartásaik). Ismerje ezek turisztikai jelentőségét, hazai megjelenését.
2.2. Művészeti stílusok	Ismerje az egyes művészettörténeti korszakokhoz kapcsolódó legfontosabb épületeinket, emlékeinket.	
2.3. Műalkotások elemzése		Legyen képes stílusjegyek alapján korszakokat felismerni.

3. Vendégfogadás

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
3.1. Vendéglátás alapjai	Ismerje a vendéglátás feladatát.	
3.2. Vendéglátás tevékenységi köre, tárgyi és személyi feltételei		Ismerje a vendéglátás személyi és tárgyi feltételeit.
3.3. A vendéglátás üzlethálózata	Igazodjon el a vendéglátás piaci kínálatában. Ismerje hazánk leghíresebb vendéglátóegységeit.	Ismerje a vendéglátás üzlettípusait és jellemzőit.

3.4. Étel-, italismeret	Ismerje a menü- és italsorok összeállításának szempontjait, a terítési és felszolgálati szabályokat.	
3.5. Magyar és nemzetközi gasztronómia	Legyen képes bemutatni a hungarikumokat. Ismerje a tradicionális és aktuális étkezési szokásokat, a jellegzetes hazai ételeket és italokat.	Ismerje a hazai tájegységek gasztronómiai jellegzetességeit. Legyen tájékozott a hazai jelentősebb gasztronómiai rendezvények, fesztiválok kínálatáról.
3.6. Magyarország borvidékei	Ismerje Magyarország borvidékeit és a hazai borok jellemzőit.	Legyen tájékozott a borturisztikai termékek között (pl. borutak, bortúrák, bor fesztiválok, borkóstolók). Legyen tisztában a borok gasztronómiában betöltött szerepével. Ismerje Európa legjelentősebb borvidékeit, azok kínálatát.
3.7. Szállodaipar, szállodák	Ismerje a szálláshely szolgáltatás jogszabályi hátterét, a szálláshelyek fajtáit, a védjegyrendszert. Ismerje a szálláshelyek tárgyi és személyi feltételeit, a szállodai munkaköröket.	
3.8. Szállodai tevékenység	Ismerje a szálláshelyek alap és kiegészítő szolgáltatásait, azok tárgyi és személyi feltételeit. Legyen képes ismertetni a vendégfogadás folyamatát.	
3.9. Szállodaipar piaca	Ismerje a szállodaipari trendeket.	

Kommunikáció a turizmusban

4. Üzleti protokoll

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
4.1. Kommunikáció gyakorlata		Ismerje a kommunikáció fogalmát és folyamatát.

4.2. Protokoll és etikett	Legyen képes a protokoll szabályai szerint kommunikálni.	Legyen képes a protokoll szabályai szerint kommunikálni magyar és idegen nyelven.
4.3. Protokoll rendezvények, vendégfogadás	Ismerje a protokollrendezvények sajátosságait, szabályait, a VIP vendégkísérés szabályait.	
4.4. Nemzetközi protokoll	Legyen képes a kapcsolattartás különböző formáira külföldi partnerekkel.	
4.5. Az interperszonális kommunikáció fajtái	Legyen tisztában a hivatalos levelek fajtáival, ezek formai és tartalmi követelményeivel. Legyen képes hagyományos és digitális formában hivatalos levelek (pl. ajánlat kérés, árajánlat adása, tájékoztatás, információkérés) megírására. Tudja kezelni a konfliktushelyzeteket.	Legyen képes a kapcsolattartás különböző formáira a partnerekkel. Tudjon tárgyalásokat folytatni, ismerje a tárgyalási technikákat.
4.6. Üzleti kapcsolatok	Legyen képes infokommunikációs eszközöket használni. Legyen tisztában az üzleti tárgyalásokon való megjelenés követelményeivel.	

Gazdasági folyamatok a turizmusban

5. Turizmus rendszere

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
5.1. Gazdaság rendszere	Ismerje a gazdaság szereplőit és a gazdasági ágakat. Legyen képes elhelyezni a turizmust az ágazatok között.	
5.2. Turizmus elmélete	Ismerje a turizmus kialakulásának történetét, a turisztikai alapfogalmakat. (A turizmus formái és fajtái. Adottság. Fogadóképesség. Kínálat.)	

	Tudja összefoglalni a turizmus gazdasági és társadalmi jelentőségét.	
5.3. Turizmus rendszere	<p>Ismerje a turisztikai piac kategóriáit (kereslet, kínálat, árak) és legyen képes bemutatni ezek jellemzőit.</p> <p>Tudja megkülönböztetni és jellemezni a turizmus formáit, ágait. Tudja értelmezni a turisztikai adottság és fogadóképesség fogalmát, és be tudja mutatni a hazai turizmus természeti és ember alkotta kínálatát.</p> <p>Ismerje a nemzetközi trendeket.</p>	<p>Igazodjon el a turizmus intézmény és szervezeti rendszerében, és tudja értelmezni a szereplők kapcsolatrendszerét.</p> <p>Tudjon kapcsolatot kiépíteni más szolgáltatókkal.</p> <p>Legyen képes jellemezni a turisztikai keresletet, különböztesse meg az eltérő motivációkkal utazók sajátosságait, utazási szokásait.</p> <p>Tudja értékelni a turizmus gazdasági és társadalmi jelentőségét, hatásait.</p> <p>Legyen képes értelmezni a turisztikai statisztikai mutatókat, adatokat.</p> <p>Legyen tájékozott a nemzetközi és hazai turisztikai trendekben, és a turizmus stratégia főbb irányjaiban.</p>

6. Marketing

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
6.1. Marketing alapjai	<p>Tudja ismertetni a marketing fogalmát, szerepét és alkalmazási területeit.</p> <p>Tudja értelmezni a marketing-mix elemeit.</p> <p>Értse a piacszegmentálás lényegét és ismérveit.</p> <p>Ismerje a piackutatás folyamatát, módszereit.</p> <p>Ismerje az idegenforgalmi marketing sajátosságait és a marketing-mix eszközrendszerét.</p> <p>Ismerje az árpolitika kialakításának alapvető szempontjait.</p>	<p>Tudja alkalmazni a piackutatásról tanultakat kérdőív készítéséhez, primer és szekunder kutatások elvégzéséhez.</p>

<p>6.2. Marketingkommunikáció gyakorlata</p>	<p>Ismerje a turisztikai reklám fogalmát, szerepét és fajtáit. Legyen tisztában a PR, az eladás ösztönzés és a direkt marketing fogalmával, jellemzőivel.</p>	<p>Tudjon példát mondani a turizmus területéről.</p>
<p>6.3. Marketing a turizmus gyakorlatában</p>	<p>Legyen képes értelmezni az ország-imázs jellemzőit.</p>	<p>Ismerje az arculat fogalmát, annak tartalmi és formai elemeit. Ismerje a nemzeti marketing szervezet tevékenységét. Ismerje a desztinációs marketing jelentőségét és eszközeit.</p>
<p>6.4. Fizetési tranzakciók</p>	<p>Ismerje a valuta és deviza fogalmát, jellemzőit. Tudja felsorolni a fizetési módokat és eszközöket. Legyen képes a tranzakciókhoz kapcsolódó bizonylatokat kitölteni.</p>	<p>Legyen tisztában az árfolyamhoz kapcsolódó feladatokkal és alapvető számításokkal. Legyen képes számot adni a készpénzforgalmi tevékenység fogalmáról, jellemzőiről. Legyen tisztában a pénzügyi tranzakciók fajtáival és bizonylataival, ismerje ezek tartalmi elemeit és kitöltésükre vonatkozó szabályokat.</p>
<p>6.5. Ügyviteli folyamat</p>	<p>Ismerje a turisztikai szektor ügyviteli folyamatait és a biztonságos adat- és iratkezelés jellemzőit. Ismerje a különféle ügyviteli bizonylatok fajtáit, felhasználási területét. Legyen tisztában a szigorú számadású bizonylatokkal kapcsolatos feladatokkal. Ismerje a turisztikai ügyviteli munkafolyamatokhoz használt informatikai eszközöket és programokat. Legyen képes információgyűjtésre különféle adatállományokból.</p>	<p>Legyen képes egyszerű statisztikai kimutatások értelmezésére és készítésére.</p>

Infokommunikációs technológia a gyakorlatban**7. IKT gyakorlata a turizmusban**

TÉMÁK	VIZSGASZINTEK	
	Középszint	Emelt szint
7.1. Információtechnológia alkalmazása	Ismerje a szövegszerkesztés, a táblázatkezelés és az internet használat alapjait. Tudja használni az internetes helyfoglalási rendszereket.	Tudja használni az internetes helyfoglalási rendszereket és értékesítési rendszereket.
7.2. Weblapok használata, készítése	Tudjon prezentációt készíteni.	Ismerje a közösségi portálok hasznosításának lehetőségeit a turizmusban.
7.3. Digitális technológia alkalmazása		Legyen tisztában az internet és mobilapplikációk jelentőségével a marketingben. Ismerje a digitális vendégfogadás lehetőségeit, szállodai szoftvereket, navigációs rendszereket.