

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program

1.1.	Megnevezése	Turizmus (276 óra)
1.2.	A képzési program célja	A képzés célja, hogy használható, a valós piaci körülményeknek megfelelő ismereteket nyújtson a vendéglátásban és turizmusban dolgozó embereknek a turizmus területén úgy, hogy elősegítse az átjárhatóságot az ágazaton belül és megkönnyítse a gazdálkodó szervezetek munkaerőkiválasztási feladatait.
1.3.	A képzési program célcsoportja	A képzés célcsoportját vendéglátóipari, turisztikai ágazatban elhelyezkedő új, belépő munkavállalók alkotják.

2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

A képzés elvégzésével a résztvevő:

2.1.	elsajátítja a hatékony munkavégzéshez szükséges, kooperációs, kommunikációs készségeket.
2.2.	képes a vendéglátás és a turizmus területén alkalmazott informatikai eszközöket használni, képes az internetes böngészőket és közösségi oldalakat információgyűjtésre használni.
2.3.	tisztában van a vállalat tevékenységeivel, az egyes tevékenységekhez tartozó munkakörökkel, a vállalatban belüli információ-áramlással, képes hatékonyan közreműködni a vállalati munkafolyamatokban.

3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	alapfokú iskolai végzettség
3.2.	Szakmai végzettség	-
3.3.	Szakmai gyakorlat	-
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	-
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek, kompetenciák	<p>alapkompetenciák megléte, kompetenciamérésen való megfelelés</p> <p>Kognitív kompetenciák</p> <p style="padding-left: 20px;"><i>Nyelvi képesség (szövegértés)</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>Matematikai képesség (számolási képesség, alpműveletek, százalékszámítás)</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>Tanulási képesség</i></p> <p>Szociális kompetenciák:</p> <p style="padding-left: 20px;"><i>Kapcsolatteremtési képesség</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>Kooperációs képesség</i></p> <p style="padding-left: 20px;"><i>Konfliktusmegoldó képesség</i></p>

4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	Jelenléti ív, haladási napló
4.2.	Megengedett hiányzás	A hiányzás nem haladhatja meg az órák 20%-át. <i>Támogatott képzés esetén a támogatást nyújtó által meghatározott, a támogatási szerződésben / együttműködési megállapodásban, munkáltatói megrendelés esetén a megrendelővel kötött szolgáltatási szerződésben meghatározott szigorúbb hiányzási feltételek (20%-nál kisebb megengedett hiányzás) az irányadóak.</i>
4.3.	Egyéb feltételek	-

5. Tervezett képzési idő

5.3.	Összes óraszám	276 óra
------	----------------	---------

6. Tananyagegységek óraszámja és a tananyagegységek megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek és munkaformák

	A tananyagegység megnevezése	Óraszám
6.1.	Személyiségfejlesztés	60
6.2.	Digitális kompetenciák fejlesztése	28
6.3.	Gyakorlatorientált kompetencia fejlesztés	120
6.4.	Vállalat megismerése	8
6.5.	Folyamat alapú munkavégzést támogató kompetencia fejlesztés	60

6.1. Tananyagegység

6.1.1.	Megnevezése	Személyiségfejlesztés
6.1.2.	Célja	A hatékony munkavégzéshez szükséges, kooperációs, kommunikációs készségek elsajátíttatása, fejlesztése.
6.1.3.	Tartalma	<p>A kommunikáció típusai, csatornái</p> <p>A hatékony kommunikáció célja, eszközei</p> <p>A személyes, telefonos és írásbeli kommunikáció szabályai</p> <p>Az önálló munkavégzéshez szükséges attitűdök</p> <p>Az alapvető döntési helyzetek megoldási módszerei</p> <p>Önmenedzselés: pozitív attitűd, közérthetőség</p> <p>Munkaszervezetben való hatékony részvétel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kommunikációs kompetenciák Logikus gondolkodás Problémamegoldó gondolkodás Rendszerben való gondolkodás Áttekintő képesség, kapcsolatteremtő képesség Szakmai fejlődésre való képesség Egészségtudatos magatartás
6.1.4.	Terjedelme	60 óra
6.1.5.	Alkalmazott munkaforma	csoportos kontaktóra
6.1.6.	Alkalmazott képzési módszerek	aktív közreműködést igénylő tréning módszer
6.1.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	Az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel.

6.2. Tananyagegység

6.2.1.	Megnevezése	Digitális kompetenciák fejlesztése
6.2.2.	Célja	A hatékony munkavégzés növelése a digitális tudás-képesség fejlesztésével. A résztvevők legyenek képesek a vendéglátás területén alkalmazott informatikai eszközöket használni. Ismerjék meg a vendéglátásban és a turizmusban használt készletgazdálkodási, ügyviteli, számlázási, foglalási programok működésének alapelveit. Legyenek képesek az internetes böngészőket és közösségi oldalakat információgyűjtésre használni.
6.2.3.	Tartalma	<p>Digitális eszközök a vendéglátásban</p> <p>Internetes böngészők és közösségi oldalak használata</p> <p>A digitális eszközök gyakorlati alkalmazása (pl.: készletek nyilvántartása, elszámoltatás, rendelésvétel, számlázás, e-tranzakciók stb.)</p> <p>A POS-terminál használatának alapjai</p> <p>Az éttermi szoftverek használatának alapjai</p> <p>Éttermi szoftverek</p> <p>Az eladások elemzése és az elszámoltatás</p> <p>Intelligens kamera rendszer</p> <p>Keresztajánlások az értékesítés növeléséhez</p> <p>Kézi rendelésvelvők</p> <p>Digitális Étlap</p> <p>Konyhai kijelzők</p> <p>Munkaidő elszámolás és tervezés</p> <p>Raktárgazdálkodás</p> <p>Törzsvendég rendszer</p> <p>Italkártya rendszer</p> <p>Drive</p> <p>Menü - Board (ártábla)</p> <p>Önkiszolgáló Kioszk - gyorséttermeknek</p> <p>Billiárd és bowling tarifálás</p> <p>Átfolyásmérők</p> <p>Digitális eszközök a turizmusban</p> <p>A turizmus és a szálláshely-szolgáltatás területén alkalmazott informatikai eszközök megismerése, gyakorlati alkalmazásuk</p> <p>Szállodai szoftverek: különböző hotelprogramok, helyfoglalási rendszerek</p>
6.2.4.	Terjedelme	28 óra
6.2.5.	Alkalmazott munkaforma	csopartos kontaktóra
6.2.6.	Alkalmazott képzési módszerek	magyarázat, szemléltetés, megfigyelés, egyéni és csoportos gyakorlati feladatmegoldás
6.2.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	Az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel. A tananyagegység tartalmánál meghatározott témakörök alapján összeállított munkáltató jellegű gyakorlati feladat (digitális eszköz használata) legalább 51 %-osra értékelhető végrehajtása.

6.3. Tananyagegység

6.3.1.	Megnevezése	Gyakorlatorientált kompetencia fejlesztés
6.3.2.	Célja	A gyakorlati készségek fejlesztése munkahelyi környezetben valós munkakörülmények között.
6.3.3.	Tartalma	<p>Szálláshelytípusok</p> <p>A régióban megtalálható legjelentősebb nemzetközi turisztikai vonzerővel rendelkező helyszínek</p> <p>Rendezvények fajtái</p> <p>Utazási vállalkozások fajtái és azok termékkínálata</p> <p>Az általános menetrendtervező programok országon belül és európai viszonylatban</p> <p>A hazai és európai szállásfoglaló portálok és kapcsolódó szolgáltatásai</p> <p>A globális helyfoglalási rendszerek, menetrendtervezők,</p> <p>A szállásfoglaló portálok, globális helyfoglalási rendszerek</p> <p>Partnercégek megrendelése</p> <p>A repülőjegy foglalás módja, menete</p> <p>A repülőjegy értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások foglalásának lehetőségei</p> <p>Az utazási katalógusok kötelező tartalmi elemei, felépítése használata</p> <p>Az utazási irodák egyéb tevékenységei, az azokhoz kapcsolódó ügyintézés munkafolyamatai</p> <p>Az utazási irodák egyéb tevékenységei, az azokhoz kapcsolódó ügyintézés munkafolyamatai</p> <p>Pénzforgalmi dokumentumok, nyomtatványok, bizonylatok kezelése hagyományos és elektronikus formában</p> <p>A forgatókönyv fogalma, tartalma</p> <p>A részvételi jegyek kötelező tartalmi elemei, és az egyéb utazási dokumentumok, azok tartalma</p> <p>A marketing tevékenység, és annak minden eleme (marketingkommunikáció, reklám), eladásösztönzés, public relation), a közösségi média szerepe, felhasználási lehetőségei a média felületek felhasználói szintű használata,</p> <p>A személyes eladás jellemzői, formái, létjogosultsága, a személyes eladás lehetőségei a turizmusban</p>
6.3.4.	Terjedelme	120 óra
6.3.5.	Alkalmazott munkaforma	egyéni/csoportos kontaktóra, irányított gyakorlat munkahelyi környezetben
6.3.6.	Alkalmazott képzési módszerek	megfigyelés, irányított gyakorlat munkahelyi környezetben
6.3.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	Az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel. A tananyagegység tartalmánál meghatározott témakörök alapján összeállított munkáltató jellegű gyakorlati feladat legalább 51 %-osra értékelhető végrehajtása.

6.4. Tananyagegység

6.4.1.	Megnevezése	Vállalat megismerése
6.4.2.	Célja	A vállalat hierarchikus szervezeti struktúrájának megismerése. A vállalat tevékenységeinek megismerése, az egyes tevékenységekhez tartozó munkakörök beazonosítása. A vállalaton belüli információ-áramlás megismerése.
6.4.3.	Tartalma	A vállalat hierarchikus szervezeti struktúrája A vállalat tevékenységei Az egyes tevékenységekhez tartozó munkakörök A vállalaton belüli információ-áramlás megismerése
6.4.4.	Terjedelme	8 óra
6.4.5.	Alkalmazott munkaforma	egyéni/csoportos kontaktóra
6.4.6.	Alkalmazott képzési módszerek	magyarázat, szemléltetés, megfigyelés, megbeszélés
6.4.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	Az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel. A tananyagegység tartalmánál meghatározott témakörök alapján összeállított írásbeli/gyakorlati feladat legalább 51 %-osra értékelhető végrehajtása.

6.5. Tananyagegység

6.5.1.	Megnevezése	Folyamat alapú munkavégzést támogató kompetencia fejlesztés
6.5.2.	Célja	A képzésben résztvevők gyakorlati foglalkozás keretében valós munkakörülmények között sajátítsák el a vállalatnál zajló munkafolyamatokat. Különös figyelmet szentelve az egyes munkafolyamatok sorrendjére, a munkavégzők közti hatékony információcserére, az esetleges váratlan eseményekhez való alkalmazkodásra és problémák, konfliktushelyzetek megoldására, kezelésére.
6.5.3.	Tartalma	A vállalatnál zajló munkafolyamatok megfigyelése A munkafolyamatok sorrendje A munkavégzők közti hatékony információcsere Váratlan eseményekhez való alkalmazkodás Problémák, konfliktushelyzetek megoldása, kezelése Közreműködés a vállalati munkafolyamatokban
6.5.4.	Terjedelme	60 óra
6.5.5.	Alkalmazott munkaforma	egyéni/csoportos kontaktóra, irányított gyakorlat munkahelyi környezetben
6.5.6.	Alkalmazott képzési módszerek	magyarázat, szemléltetés, megfigyelés, egyéni és csoportos gyakorlati feladatmegoldás, irányított gyakorlat
6.5.7.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	Az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel. A tananyagegység tartalmánál meghatározott témakörök alapján összeállított munkáltató jellegű gyakorlati feladat legalább 51 %-osra értékelhető végrehajtása.

7. Csoportlétszám

7.1.	Maximális csoportlétszám (fő)	30 fő
------	-------------------------------	-------

8. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

Az elméleti foglalkozások (magyarázat, szemléltetés) során nyitott, irányított oktatói kérdésekkel történő interaktív ismeretellenőrzés. A gyakorlati feladatok (egyéni és csoportos gyakorlat, irányított gyakorlat) végrehajtása során folyamatos visszajelzés az oktató, gyakorlatvezető részéről.

A képzés nem zárul vizsgálóval, az értékelés tananyagegységenként meghatározott.

Személyiségfejlesztés

A csoportos munka során a csoportvezető és a csoport állandó visszajelzéseket ad a csoporttag számára. A csoportvezető minden résztvevő számára egyéni visszajelzést ad, a résztvevő kompetenciáiban bekövetkezett változásokat a gyakorlatokat követően visszajelzéseivel értékeli.

Digitális kompetenciák fejlesztése

A tananyagegység tartalmánál meghatározott témakörök alapján összeállított munkáltató jellegű gyakorlati feladat (digitális eszköz használata) legalább 51 %-osra értékelhető végrehajtása.

Gyakorlatorientált kompetencia fejlesztés

A tananyagegység tartalmánál meghatározott témakörök alapján összeállított munkáltató jellegű gyakorlati feladat legalább 51 %-osra értékelhető végrehajtása.

Vállalat megismerése

A tananyagegység tartalmánál meghatározott témakörök alapján összeállított írásbeli /gyakorlati feladat legalább 51 %-osra értékelhető végrehajtása.

Folyamat alapú munkavégzést támogató kompetencia fejlesztés

Az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel. A tananyagegység tartalmánál meghatározott témakörök alapján összeállított munkáltató jellegű gyakorlati feladat legalább 51 %-osra értékelhető végrehajtása.

A képzés egészének sikeres teljesítéséről tanúsítvány akkor adható, ha a résztvevő minden tananyagegység követelményét sikeresen teljesítette.

9. A képzés zárása

9.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tanúsítvány kiadásának feltétele az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel és a tananyagegységek sikeres teljesítése.
------	--	--

10. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

10.1.	Személyi feltételek	A képzésbe oktatóra vonatkozó követelmények: <ul style="list-style-type: none"> a képzési tartalomnak megfelelő szakképzettséggel és legalább 10 éves szakmai gyakorlattal rendelkező szakember, vagy felsőfokú végzettséggel és a képzési tartalomnak megfelelő legalább 5 éves szakmai gyakorlattal rendelkező szakember
10.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	A képzés személyi feltételeiről a képző intézmény gondoskodik, Az oktatókra előírt alkalmazási feltételt a képző intézmény munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató

		alkalmazását bizonyító más szerződéssel igazolja.
10.2.	Tárgyi feltételek	Tanterem/szaktanterem/gyakorlati oktatóterem Tanulóasztalok, székek vagy írólapos székek a résztvevők létszámának megfelelően; tábla vagy flipchart. Az oktató részére tanári asztal, szék, laptop/személyi számítógép internet hozzáféréssel Gyakorlatra alkalmas, a feladatok végrehajtásához szükséges felszereltséggel rendelkező szálloda/tanszálloda A vendéglátás és turizmus digitális eszközei
10.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	Az oktatás tárgyi feltételeit a képző intézmény biztosítja, vagy arról más szervezetekkel, intézményekkel együttműködve, szerződésben rögzített módon gondoskodik. A képző intézmény az oktatóhelyiséggel való rendelkezést tulajdonjog, használati jog vagy bérleti jogviszony alapján biztosítja.
10.3.	Egyéb speciális feltételek	-
10.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-

Előzetes minősítés

Minősítés helye: Miskolc

Minősítés dátuma: 2021.05.27.

Szakértő neve: Arday Tamás

Szakértői nyilvántartási szám: FSZ/2020/000050


Szakértő aláírása


Felnőttképző képviseletére jogosult személy aláírása

MELLÉKLET
Szakértői vélemény a „Turizmus (276 óra)” megnevezésű
képzési programhoz

Felnőttképző neve: PROFISSIMUS Tanácsadó Iroda Kft. | E/2020/000381

A képzési program megfelel a 2013. évi LXXVII. tv. és végrehajtási rendelete alapján az előzetesen minősített képzési programokra vonatkozó elvárásoknak.

1. A képzési program az alábbi szempontok vizsgálata alapján eleget tesz a 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 18. § (2) -nek.

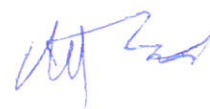
jogszabályhely	igen/nem	11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet
(2) a)	igen	a képzési program tartalma megfelel-e az Fktv.-nek ...
(2) b)	igen	a képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára megszerezhető-e a képzési programban megjelölt kompetenciák,
(2) c)	igen	– több oldalból álló képzési program esetén – a képzési program minden oldala folyamatos oldalszámozással van ellátva, és papíralapú képzési program esetében az összefűzésre úgy került sor, hogy annak szétválasztására sérülésmentesen nincs lehetőség.

2. A képzési program eleget tesz a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 12. §-a vonatkozó előírásainak.

A felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 12. §-a alapján kidolgozott képzési program.

jogszabályhely	igen/nem	a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 12. §-a alapján kidolgozott képzési program tartalmazza a 2013. évi LXXVII. törvény 12. § (1) bekezdésének megfelelően:
(1) a)	igen	a) a képzés megnevezését ...
(1) b)	igen	b) a képzés során megszerezhető kompetenciát
(1) c)	igen	c) a képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételeit, a képzés célját és célcsoportját
(1) d)	igen	d) a tervezett képzési időt
(1) f)	igen	f) a képzés tananyagegységeit, azok célját, tartalmát, a tananyagegységekhez óraszámot és a tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési módszereket és munkaformákat, valamint a kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, a beszámítható óraszámot is,
(1) g)	igen	g) ... a maximális csoportlétszámot
(1) h)	igen	h) a képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszernek leírását
(1) i)	igen	i) a képzésről, a képzés egyes tananyagegységeinek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételeit
(1) j)	igen	j) a képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket, valamint a képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételeket és ezek biztosításának módját

Arday Tamás, FSZ/2020/000050, Miskolc 2021.05.27.


4