

## KÉPZÉSI PROGRAM

### 1. A képzési program

1.1.	Megnevezése	Turizmus (304 óra)
1.2.	A képzési program célja	A képzés célja, hogy használható, a valós piaci körülményeknek megfelelő ismereteket nyújtson a vendéglátásban és turizmusban dolgozni kívánó 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 elhelyezkedni kívánó regisztrált munkanélküliek, álláskereső alkották.

### 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 vállalat 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><b>Kognitív kompetenciák</b></p> <p style="padding-left: 20px;">Nyelvi képesség (szövegértés)</p> <p style="padding-left: 20px;">Matematikai képesség (számolási képesség, alapműveletek, százalékszámítás)</p> <p style="padding-left: 20px;">Tanulási képesség</p> <p><b>Szociális kompetenciák:</b></p> <p style="padding-left: 20px;">Kapcsolatteremtési képesség</p> <p style="padding-left: 20px;">Kooperációs képesség</p> <p style="padding-left: 20px;">Konfliktusmegoldó képesség</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. 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.
4.3.	Egyéb feltételek	-

## 5. Tervezett képzési idő

5.3.	Összes óraszám	304 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	56
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"> <li>Kommunikációs kompetenciák</li> <li>Logikus gondolkodás</li> <li>Problémamegoldó gondolkodás</li> <li>Rendszerben való gondolkodás</li> <li>Áttekintő képesség, kapcsolatteremtő képesség</li> <li>Szakmai fejlődésre való képesség</li> <li>Egészségtudatos magatartás</li> </ul>
6.1.4.	Terjedelme	60 óra
6.1.5.	Alkalmazott munkaforma	csopartos 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	<b>Digitális kompetenciák fejlesztése</b>
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><b>Digitális eszközök a vendéglátásban</b></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><b>Digitális eszközök a turizmusban</b></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	56 óra
6.2.5.	Alkalmazott munkaforma	csoportos 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 szolgáltatásaik</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	<p>Az órákon való (hiányzási küszöböt meg nem haladó) aktív részvétel.</p> <p>A tananyagegység tartalmánál meghatározott témakörök alapján összeállított munkáltató jellegű gyakorlati feladat legalább 51 %-osra értékelhető végrehajtása.</p>

## 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 vizsgával, 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"> <li>• a képzési tartalomnak megfelelő szakképzettséggel és legalább 10 éves szakmai gyakorlattal rendelkező szakember, vagy</li> <li>• felsőfokú végzettséggel és a képzési tartalomnak megfelelő legalább 5 éves szakmai gyakorlattal rendelkező szakember</li> </ul>
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

*Arday Tamás*  
Szakértő aláírása

*Dr. Székelyi D.*  
Felnőttképző képviselőjére jogosult személy aláírása



**MELLÉKLET**  
**Szakértői vélemény a „Turizmus (304 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.

*Arday Tamás*