

**Baranya Vármegyei SZC**  
**Garai Miklós Technikum és Szakképző Iskola**

# Képzési program



2024

**TURIZMUS-VENDÉGLÁTÁS**  
**ágazathoz tartozó**  
**4 1013 23 03**  
**Panziós-fogadás**  
**SZAKMÁHOZ**  
**SZAKMAI OKTATÁS FELNŐTT KÉPZÉSben**  
**(25 HÉT)**

**Panziós-fogadás – középszintű képzés megnevezésű tanulási terület**

A tanulási terület tantárgyainak összóraszám: 592/592 óra

A tanulási terület tantárgyai biztos elméleti és gyakorlati alapokat teremtenek ahhoz, hogy a tanulók megismerjék a szálláshely teljes operatív működését, ideértve a beérkező megrendelések kezelését, a vendégfogadást, a konyhaüzemeltetést, a szálláshely adminisztrációs és karbantartási feladatait.

**Előkészítés tantárgy** 68/592 óra

A tantárgy tanításának fő célja

A tanulókat felkészíteni arra, hogy a szakmai és közismereti tárgyak tanulása során elsajátított ismeretek hasznosulása mind hatékonyabb legyen. Egyfajta rendszerezettséget alapoz meg arra vonatkozóan, hogy a tanuló a turizmus-vendéglátás témakörében el tudjon igazodni. Képes legyen a turizmus-vendéglátás tananyagán belül a szálláshelyeket beazonosítani. Tisztába legyen az alapfogalmakkal. A panzió-fogadó kategóriát ismerje meg a lehető legmagasabb szinten, hogy tudását a gyakorlatban tudja hasznosítani.

**Kontakt óra 68.**

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Felsőfokú vendéglátóipari végzettség, minimum 5 éves turisztikai-vendéglátói tapasztalat

A tantárgy témakörei

*A vendéglátás alapja, tevékenységi körei*

**8/68 óra**

A fogalmak értelmezése, tisztázása

A vendéglátás helye és szerepe a nemzetgazdaságban A kialakulás története, feltételei, formái, jelentősége

A vendéglátás jellegzetes tevékenységeinek ismertetése

*A vendéglátás üzlethálózata*

**2/68 óra**

A vonatkozó jogszabályok bemutatása

A turizmus alapjai, tevékenysége **8/68 óra**  
A fogalmak értelmezése  
A turizmus helye és szerepe a nemzetgazdaságban  
A turizmus kialakulása, feltételei, formái és jelentősége  
Az aktív és passzív tevékenységek megismerése

A szálláshelyek csoportosítása **8/68 óra**  
A kereskedelmi és nem kereskedelmi szálláshelyek meghatározása  
Hasonlatosságok és eltérések a szálláshelyek között

A panziók-fogadók meghatározása **5/68 óra**  
A létesítés szabályai, engedélyeztetés, fenntartás

A környezetvédelem helye és szerepe a turizmusban és a vendéglátásban **5/68 óra**  
Az alapfogalmak tisztázása, a környezetvédelem fontossága, aktualitása a turisztikában

A világ turizmusa **4/68 óra**  
A turizmus helyzete Európában és a világ más részein  
A világ turizmusának hatása a hazai turizmusra

A turizmus és a vendéglátás szervezetei **10/68 óra**  
A turizmus-vendéglátás irányító, lebonyolító, szakmai és érdekvédelmi szervezetei

A turizmus és a vendéglátás piacai **8/68 óra**  
A kereslet és a kínálat kapcsolata, árak, verseny, kockázat

A turizmus és a vendéglátás ügyvitele **10/68 óra**  
A tevékenység dokumentálása, adminisztráció, ügyviteli feladatok és azok nyomtatványai

## **2. Vendégfogadás és kiszolgálás tantárgy 54/592 óra**

A tantárgy tanításának fő célja  
Olyan szakmai tudással rendelkező szakemberek képzése, akik az elméleti ismereteket a napi gyakorlatban tudják alkalmazni vendégcentrikus hozzáállással, folyamatosan követve a trendeket színvonalas szolgáltatások biztosításával.

### **Kontakt óra 54.**

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások  
Turizmus szakos közgazdász, szakmai tapasztalatokkal rendelkező oktató, óraadó

A tantárgy témakörei

A napi működési feltételek biztosítása

**9/54 óra**

Előkészítési feladatok a vendégek érkezését megelőzően, illetve a távozást követően, a szükséges karbantartási igények kezelése, nyersanyagok, tisztítószer, nyomtatványok stb. beszerzése, nyilvántartása, raktározása

Gépek, berendezések kezelése

Ügyviteli feladatok (adatszolgáltatás, bizonylatolás)

Statisztika (vendégszám, vendégéjszaka szám definíciói, átlagos tartózkodási idő számítása, alap statisztikai lekérdezések)

NTAK-kezelés (NTAK felület, napi adatszolgáltatás vendégszám és foglalás tekintetében)

Általános viselkedési szabályok

**5/54 óra**

Megjelenés és magatartás a munkahelyen

Munkatársakhoz, vendégekhez való viszonyulás

A köszönés, megszólítás, viselkedés szabályai, alapvető etikettismeretek

A kommunikáció fajtái

**9/54 óra**

Verbális és írott kommunikáció, testbeszéd, virtuális kommunikáció

Alapvető ismeretek a különféle kultúrájú vendégek szokásairól, úgymint vallási, nemzetiségi sajátosságok

Információnyújtás a vendégeknek

**9/54 óra**

A panzió-fogadó szolgáltatásainak bemutatása, az üzlet házirendjének ismerete

Tájékoztatás nem saját szolgáltatásokról, programokról, illetve egyéb információk nyújtása a helyi sajátosságokról (közlekedés, pénzváltás stb.)

A vendégek kiszolgálása

**13/54 óra**

Vendégfogadás, bejelentkeztetés, szolgáltatások nyújtása, a vendégek távozása kapcsán adódó tevékenységek (számlázás, fizettetés, kijelentkeztetés, GDPR-adatkezelés)

Vendég- és partnerészrevételek, panaszok kezelése

**9/54 óra**

Információnyújtás a vendégek jogairól, kötelezettségeiről

A panaszkezelés szabályai, commentek kezelése

### **3. Panziók és fogadók működtetése tantárgy 349/592óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy elsajátítása után a tanulók képesek legyenek átlátni a panzió mindennapos működésének minden részletét. Képesek legyenek a panzióban dolgozó bármely munkatárs feladatait bármikor átvenni és ellátni. Legyen meg a megfelelő elméleti és gyakorlati tudásuk arra, hogy egy olyan szálláshelyet, mint a panzió, képesek legyenek működtetni, menedzselni.

**Kontakt óra 349.**

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Turizmus szakos közgazdász, műszaki végzettség, minimum 5 éves turisztika ivendéglátói tapasztalat

A tantárgy témakörei

*A szállásadás története*

**20/349 óra**

A szállásadás kezdetei

A hazai szállásadás kialakulása

A szállásadásban tevékenykedők érdekvédelmi, érdekképviseleti lehetőségei, szervezetei

*A szálláshelyek alapfogalmai, típusaik*

**20/349 óra**

A szálláshelyek rendszerezése

A szálláshelyek csoportosítása

A panzió-fogadó fogalma, típusai

A panziók minősítése

*A panziók működésének tárgyi feltételrendszere*

**30/349 óra**

A panzió létesítésének körülményei, feltételei

A szálláshely környezete és épülete

A szálláshely helyiségei és a berendezési tárgyak, kiegészítők

A panzió megközelíthetősége, a parkolás feltételei

A kiegészítő tevékenységek és az egyéb szolgáltatások épületei, helyiségei

*A panziók tevékenysége és kínálata*

**50/349 óra**

A szállásadással és elszállásolással kapcsolatos ismeretek

A vendéglátás, ellátás és egyéb szolgáltatások

Az osztályba sorolásból adódó kötelezettségek

Az attrakciók, fakultatív programok jelentősége

*A panziók működésének személyi feltételei*

**30/349 óra**

A szervezeti felépítés sajátosságai

A szervezeti felépítés és a működés összefüggései

A dolgozókkal szemben támasztott követelmények

A panzió menedzsmentje

A panzió sajátos munkaerő-gazdálkodása

A panzió folyamatos nyitva tartása, a szezonáltság és a magas fluktuáció kezelése

*A panzió munkakörei*

**20/349 óra**

A szállásadás munkakörei, és azok kapcsolódása a vendégciklusokhoz

Az ellátásban dolgozók feladatai

Az egyéb szolgáltatások és a háttérterületek munkakörei a panziók viszonylatában

A karbantartás és a többi munkakör kapcsolata

*A panziók marketingjének sajátosságai*

**29/349 óra**

A marketing szerepe a panzió működtetésében

Termékpolitika: a választék kialakításának szempontjai

Árpolitika: az árképzés korszerű gyakorlati ismeretei

Disztribúciós politika (beszerzési, értékesítési csatornák)

Törzsvásárlói programok

*A panziók ügyvitele*      **50/349 óra**

Az ügyviteli folyamatok és a bizonylatolás

A bevétel bizonylatjai, elszámoltatás

A számla alaki és tartalmi követelményei, gépi és kézi kiállítás, sztornózás

A nyugta alaki és tartalmi követelményei, kézi vagy gépi nyugta

Fizetési módok: készpénz, bankkártya, készpénz helyettesítők, banki átutalás

Banki POS-terminál használata

A nyugta- és számlaadás gépi eszközei

Panziók statisztikája

A panzió szabályszerű működtetése Adatszolgáltatási kötelezettségek

*A panzió gazdálkodása*

**50/349 óra**

A gazdálkodás területei

Bevételek és költségek csoportosítása és jellemzése

Az eredmény kimutatása és a gazdálkodás elemzése

*A panzió üzemeléséhez kapcsolódó jogszabályok*

**50/349 óra**

A működési engedély és a vásárlók könyve

Pénzváltási tevékenység

Munkajogi kérdések

Tűzvédelem, vagyonbiztonság, munkabiztonság, kártérítési felelősség

Környezetvédelem

Az írott és íratlan szabályok betartása és betartatása

**4. Reklám és vásárlásösztönzés tantárgy**

**54/592 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy segít elsajátítani az általános marketinget, valamint annak elemeit. Segít abban, hogy egy önállóan működő szálláshely esetén egyedi reklámot és megjelenést tudjunk készíteni. El tudjuk helyezni vállalkozásunkat a piacon, és ahhoz a lehető legkedvezőbb kommunikációt alkalmazzuk.

**Kontakt óra 54.**

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

## **A tantárgy témakörei**

### *A marketing alapjai*

**8/54 óra**

A marketing értelmezése, fejlődési szakaszai

A marketing folyamata, marketingstratégiák, marketingmix, marketingmix-készítés

Az értékesítéssel összefüggő marketing alapismeretek: a reklám alaptípusai (márkareklám, cégreklám, termékreklám)

Reklámhordozók (elektronikus média, nyomtatott sajtó, plakátok, levelek stb.)

Üzleten belüli és üzleten kívüli reklámeszközök a vendéglátásban

Online marketing: internet (WEB), közösségi média (Facebook, Twitter, Instagram, blog, egyéb közösségimédia-felületek)

Marketingkutató és piackutató

Konkurencia-vizsgálat

### *A piac*

**8/54 óra**

A piackutató módszerei (szekunder és primer)

Kérdőív-szerkesztés, szabályai és elemzésük

A kérdőívkészítés gyakorlása

Piaci szereplők, piactípusok, a piac méretének mutatószámai

Piacszegmentáció

Célpiacon marketing, a piacssegmentáció gyakorlása

### *Vásárlói magatartás, versenytárs-elemzés*

**8/54 óra**

A vásárlói magatartást meghatározó tényezők, a vásárlási folyamat szakaszai

Vásárlói döntések, főbb jellegzetességei

Személyiségtípusok, a szervezetek beszerzési döntései, fogyasztói szokások az idegenforgalomban

Versenytárs-elemzés

A marketingkörnyezet elemzése (mikro-makro értelemben), SWOT-elemzés, a SWOT-elemzés gyakorlása

### *A termék*

**5/54 óra**

A termék fogalma, hasznossága

A termékek csoportosítása, jellemzőik

Termékfejlesztés, ötletkeresési technikák

A termék piaci életgörbéje, valamint termékpolitikai döntések

Az éttermi termék vizsgálata

Termékpolitika a turizmusban és a vendéglátásban

### *Ár- és értékesítési politika*

**5/54 óra**

Az ár fogalma, árképzési elvek

Marketing szemléletű árképzés

A fedezeti pont értelmezése, árdifferenciálás

Az árak jogi szabályozása

Értékesítéspolitiká, értékesítési csatornák és értékesítési rendszer

Értékesítési csatornák a turizmusban és a vendéglátásban Franchise-rendszer

#### *Marketingkommunikáció*

**5/54 óra**

A reklám és sajátosságai

A marketingkommunikáció eszközei

Reklámcélok, reklámtervezés

Briefing, reklámkonceptió kialakítása

Reklámüzenet, reklámeszközök, reklámhordozók, reklámkampány szervezése, gyakorlása

A PR fogalma, jellemzői

Belső és külső PR

A szponzorálás fogalma, jellemzői, előnyei, hátrányai

Tárgyalás

#### *Értékesítésösztönzés*

**5/54 óra**

Személyes eladás, értékesítésösztönzés, fogyasztói és viszonteladói ösztönzőmódszerek

Értékesítésösztönzés a vendéglátásban és az idegenforgalomban

Eladáshelyi ösztönzés

#### *Márka*

**3/54 óra**

A márka fogalma, márkaépítés

A védjegy fogalma, védjegyoltalom

#### *Egyéb piacbefolyásoló tényezők*

**4/54 óra**

A csomagolás típusai, a DM lényege és fő csatornái

A vevőszolgálat szerepe és lényege

Reklamációkezelés

Az online marketing jelentősége

Események szervezése

#### *Image és arculat*

**3/54 óra**

Az image lényege és fajtái

A vállalati arculat lényege

Vállalati arculatépítés

Az arculat tartalmi és formai elemei

### **5. Anyaggazdálkodás - adminisztráció - elszámolás tantárgy**

**54/592 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A hazai szálláshelyek részére szakképzett, korszerű ismeretekkel rendelkező szakemberek képzése

Kontakt óra 54.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

Közgazdász, vendéglátás területen minimum 3 éves szakmai gyakorlat és tapasztalat megléte

## **A tantárgy témakörei**

### *Anyagismeret*

**8/54 óra**

Az üzlet működése során használat valamennyi anyag ismerete

Nyersanyagok, segédanyagok, egyéb anyagok (pl. virágápoláshoz, ahol állatok vannak, ott az ellátásukhoz szükséges anyagok stb.) Tisztítószeres, vegyszerek

### *A napi működéshez használt egyéb anyagok*

**8/54 óra**

Textíliaismeret, külön tekintettel az allergén szempontokra

A folyamatos működés biztosítását szolgáló karbantartási anyagok ismerete

### *Bizonylatok, nyomtatványok, nyilvántartások*

**12/54 óra**

A panzió-fogadó működése során kötelezően használatos számviteli bizonylatok, nyomtatványok, bevallások (adózási, statisztikai, adatkezelési) Belső nyilvántartások, kimutatások, szabályzatok ismerete

Banki és egyéb pénzügyi bizonylatok

### *Veszélyes anyagok, hulladékkezelés*

**8/54 óra**

A napi munkavégzés alkalmával használatos anyagok hatása az emberi szervezetre és a környezetre

A keletkezett hulladékok (kommunális) és veszélyes hulladékok (műanyagok, elektronikai termékek, égett zsiradék, moslék, csatornarendszerben felgyűlt zsiradék stb.) kezelése, dokumentálása

### *Adminisztráció*

**8/54 óra**

A megfelelő bizonylatok alapján a gazdasági folyamatok határidőkre való dokumentálása  
Ellenőrzési tevékenység bizonylatolása

A munkavégzés jogszabályszerű dokumentálása (munkaszerződés, jelenléti ív, szabadságolás, bérjegyzék)

Vendégek, partnerek nyilvántartása

Információátadás a könyvelés részére

### *Elszámolás, elszámoltatás*

**10/54 óra**

Az üzlet folyamatos működése érdekében gyakorolt kontroll, mely kiterjed az árukészletre, az eszközök, berendezések meglétére is

Napi kimutatás a foglaltságról, árakról, stand, leltár ismerete, készítése

Napi és időszaki zárás, pénzkészletkezelés

A gazdálkodás eredményességének mérése

## **6. Munkavállalói idegen nyelv tantárgy**

**Kontakt óra 13.**

**13/592 óra**

A tantárgy tanításának fő célja

A tantárgy tanításának célja, hogy a tanulók idegen nyelven is képesek legyenek álláshirdetésre jelentkezni, ismerjék az álláskeresés lépéseit, s nyelvi szintjüknek megfelelően hatékonyan és eredményesen meg tudják valósítani a kommunikációs célokat egy állásinterjú során.

Megértsék a munkájukhoz kapcsolódó idegen nyelvű álláshirdetéseket, képesek legyenek a munkavállaláshoz kapcsolódóan egyszerű formanyomtatványokat kitölteni, önéletrajzot írni és motivációs levelet megfogalmazni a formai és tartalmi követelményeknek megfelelően, nyelvi panelek és gyakori kifejezések segítségével.

Az állásinterjú során legyenek képesek idegen nyelven, a személyes és szakmai vonatkozást is beleértve bemutatkozni. Az állásinterjú bevezető részében, az általános társalgás során feltett kérdéseket egyszerű mondatokkal meg tudják válaszolni. Az interjú során tudjanak szándékaikról, elképzeléseikről, jövőbeli terveikről beszélni. Ki tudják fejezni erősségeiket, gyengeségeiket egyszerűbb mondatok, nyelvi szerkezetek segítségével. Rendelkezzenek megfelelő szókincssel ahhoz, hogy tanulmányaikról és munkatapasztalatukról be tudjanak számolni. Megértsék az adott cég/vállalat honlapján közzétett információkat, és ezzel kapcsolatosan fel tudjanak tenni munkájukat érintő egyszerűbb kérdéseket.

A tantárgy az utolsó évfolyamon kerül oktatásra, így épít a tanulók közismereti tantárgyak keretében elsajátított idegennyelv-tudására, alapvető mondatszerkesztési ismereteire, valamint a főbb igeidők ismeretére. A tantárgy tanulása során a tanuló ezen ismereteit aktiválja és a munkavállalói szókincset is alkalmazva gyakorolja.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások

A tantárgy tanítása idegen nyelven zajlik, ezért az oktatónak rendelkeznie kell az adott idegen nyelvből nyelvtanári végzettséggel.