

A TANTÁRGY NEVE		Utazási irodai gazdálkodás és vezetés			
A MODUL SZÁMA, NEVE:		2655-06 Ügyviteli és munkaerő-piaci ismeretek, álláskeresési technikák			
TANTÁRGYFELELŐS:		Furkóné Szabó Marianna, óraadó			
AZ OKTATÁS TECHNIKAI INFORMÁCIÓI		<i>Tagozat:</i>	nappali	<i>Félév:</i>	1.
		<i>Heti óraszám (előadás + gyakorlat):</i>		0+2	
<i>Kód:</i>	ID 1131	<i>Ellenőrzés módja:</i>	Gyakorlati jegy	<i>Kreditpont:</i>	3

A TANTÁRGY ÁLTALÁNOS CÉLJA ÉS SPECIFIKUS CÉLKITŰZÉSEI

A tanítás célja, hogy a végzett hallgatók képesek legyenek a belföldi, valamint a nemzetközi aktív és passzív idegenforgalomban egyénileg és csoportosan érkező vendégek fogadására, informálására, programok informatív, zökkenőmentes megszervezésére.

Az utazási irodai ügyintézői ismeretek azokkal a tudnivalókkal ismerteti meg a hallgatókat, amelyek szükségesek a szervezett turizmus piacán, utazási és információs irodában történő megfelelő színvonalú, igényes értékesítő és informátori tevékenység ellátásához.

A TANTÁRGY TARTALMA

1. Az üzleti vállalkozások és a turisztikai termék kapcsolata:

Az utazási szükséglet. Az utazásszervezés, mint üzleti vállalkozás. A vállalkozások és a turisztikai termék kapcsolata.

2. Az utazási irodai ügyintézői tevékenység:

Az ügyintéző helye és szerepe az utazási vállalkozásokban. Szakmai, nyelvi és üzleti etikai követelmények.

3. Az utazásszervezéssel és közvetítéssel foglalkozó vállalkozások:

A megalakítás jogi szabályozása. A vállalkozások formái, tevékenysége. Szerepük a turizmusban.

4. A szervező tevékenység jogi szabályozása:

A szervezés jogi szabályozása. A közvetítői szerződés tartalmi formai követelményei. Utasbiztosítások.

5. A nemzetközi idegenforgalomban dolgozó referens tevékenysége:

Az egyéni és csoportos utaztatás szervezésének munkafolyamata. A reklamációs ügyek intézése.

6. Magyarországi sajátosságok a szervezett turizmusban:

A hazai utazási irodák működésének sajátosságai. A meghirdetett utak lebonyolításának tipikus jellemzői, problémái.

7. Az utazási irodai munkára jelentkezőkkel szembeni elvárások:

A személyiséggel kapcsolatos általános elvárások. Kommunikáció, konfliktuskezelés.

8. Az értékesítési folyamat:

Az értékesítés folyamata, tulajdonságai. Saját árualap értékesítése.

9. Kölcsönös értékesítés utazási irodák között:

Idegen cégek árualapjának jutalék fejében történő értékesítése. A kölcsönös értékesítés előnyei a piacon.

10. Pénzügyi elszámolás a partnerekkel:

A pénzügyi elszámolás folyamata. Kalkuláció készítése, elő- és utókalkuláció.

11. Utazások nyilvántartási rendszere:

Szervezett egyéni és társasutazások nyilvántartási rendszerének kialakítása. A nyilvántartási rendszerek használatának szabályai.

12. Utazási marketing:

Utazási marketing. Utazási ajánlatokat tartalmazó bizalmas tarifa. Programfüzet összeállításának tartalmi és formai követelményei.

13. A menetjegy-árusítási tevékenység:

A menetjegy-árusítási tevékenység feltételei, szakaszai. Menetrendekkel kapcsolatos legfontosabb tudnivalók. Helybiztosítási módok.

14. A valutaforgalmazás:

A valuta vételi és eladási tevékenység az utazási vállalkozásoknál. A valutaforgalmazás személyi és pénzügyi feltételei.

15. Devizagazdálkodás:

Devizagazdálkodás, árfolyampolitika. Aktuális vám és devizaszabályozási ismeretek.

KÖTELEZŐ ÉS AJÁNLOTT IRODALOM

Fülöp Gy. (2004): Kisvállalati gazdálkodás. Budapest: Aula Kiadó.

Hutiray Judit – Mosonyi Ilona: Utazási irodai (pultos) ügyintézői ismeretek. KVIF, Budapest 1997

Törőcsik M - Varsányi J. (1998): Termékstratégia emocionális és racionális megközelítésben.

Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó.

Király J. (2001): Kommunikáció az idegenforgalomban. Budapest: KIT: Képzőművészeti Kiadó. – 128 p.