

**TURISZTIKAI ISMERETEK
ÁGAZATI SZAKMAI ÉRETTSÉGI VIZSGA**

II. A VIZSGA LEÍRÁSA

A vizsga részei

Középszint		Emelt szint	
Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
120 perc	15 perc	180 perc	20 perc
100 pont	50 pont	100 pont	50 pont

A vizsgán használható segédeszközök

	Középszint		Emelt szint	
	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
A vizsgázó biztosítja	Szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép	NINCS	Szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép	NINCS
A vizsgabizottságot működtető intézmény biztosítja	NINCS	Szóbeli tételek mellékletei és térképvázlatok a tételbe építve	NINCS	Szóbeli tételek mellékletei és térképvázlatok a tételbe építve

Nyilvánosságra hozandó anyag nincs.

KÖZÉPSZINTŰ VIZSGA

Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
120 perc	15 perc
Feladatlap	Egy tétel kifejtése
100 pont	50 pont

Írásbeli vizsga

A központilag összeállított írásbeli vizsga ellenőrizhető képet ad a vizsgázó tudásáról az ismeretek, a képességek és az alkalmazás tekintetében egyaránt. A feladatlap a turisztikai, a vendéglátó, a szálláshelyi, a turizmus marketing és az ügyviteli ismereteket, valamint ezek alkalmazási képességét méri fel.

Általános szabályok

Az írásbeli vizsgán a vizsgázónak egy központi feladatsort kell megoldania. A feladatlapnak mindig tartalmaznia kell a feladatok kidolgozásához szükséges szöveges, illetve képes információkat.

Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői

Az írásbeli feladatok szöveges feladatokból, tesztfeladatokból és igaz-hamis állításos feladatokból és számítási feladatokból állnak.

A szöveges feladatok a következő típusok lehetnek: ismertetés, felsorolás, rövid kifejtés, fogalommeghatározás, folyamatleírás, nyomtatvány kitöltése, szituáció értelmezése.

A tesztfeladatok az alábbi típusok lehetnek: csoportosítás, hibajavítás, hibakeresés, üzleti levél vagy jegyzőkönyv javítása, igaz/hamis állítások eldöntése indoklással, kiegészítés, relációanalízis, sorrend meghatározás, feleletválasztás, kiválasztás indoklással, párosítás.

A számítási feladatok a témakörök számpéldáin alapulnak (pl. számla kitöltéséhez szükséges számolások, egyszerű statisztikai adatok értelmezése, árfolyam számolások, kihasználtsági mutatók).

A feladatlap összeállítása az alábbiakban felsorolt témakörökből történik a táblázatban meghatározott arányok szerint:

1. Turizmusföldrajz	25%
2. Kultúr- és vallástörténet	25%
3. Vendégfogadás	20%
4. Üzleti protokoll	10%
5. Turizmus rendszere	15%
6. Marketing	5%

Az írásbeli feladatlap értékelése

Az értékelés a központilag összeállított javítási-értékelési útmutató kötelező előírásai alapján történik. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható.

Szóbeli vizsga

Általános szabályok

A középszintű szóbeli vizsga tételsorának összeállításáról a vizsgabizottságot működtető intézmény gondoskodik. A tétel pontos megfogalmazása nem hozható nyilvánosságra.

A vizsgázó az érettségi vizsgán kihúzott tétel alapján ad számot a képzés során megszerzett elméleti és gyakorlati tudásáról. A tételt a vizsgázónak önállóan kell kifejtenie, de a kérdező tanár közbekérdezhet, ha a vizsgázó teljesen helytelen úton jár vagy nyilvánvalóan elakadt.

A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői

A tételsor jellemzői

A szóbeli tételsor minimum 25 tételtől áll, évente cserélni kell a tételek 10%-át.

A tétel címén túl a kifejtés tartalmára vonatkozó konkrét információk (vázlatpontok) is megadhatók.

A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott mélységben az alábbi témakörök bemutatását igényli a vizsgázóktól:

- Hazánk turizmusföldrajza (természeti, kulturális adottságok),
- Kultúr és vallástörténeti értékek (vallások, művészeti korszakok),
- Vendégfogadás - Gasztronómiai és vendéglátó ismeretek (magyar konyha, hungarikumok, ételek, italok, rendezvények, borvidékeink, terítési szabályok, szálláshely ismeretek),
- Üzleti protokoll - Protokoll ismeretek és üzleti kommunikáció (etikett, viselkedési szabályok, protokollrendezvények, interperszonális kommunikáció, konfliktuskezelés, üzleti kommunikáció),
 - Marketing - marketing és ügyviteli ismeretek (marketing feladatai, eszközei, adatgyűjtés, pénzügyi ismeretek, ügyvitel),
- Turizmus rendszere (turisztikai alapfogalmak, turisztikai piac, kapcsolatrendszer),
- IKT gyakorlata a turizmusban (helyfoglalási rendszerek, ppt).

A szóbeli vizsgarész értékelése

A szóbeli vizsgán a fogalmak szabatos definiálását, a megszerzett ismeretek felhasználásával az összefüggések magyarázatát, alkalmazását is értékeli.

Az értékelési útmutató rögzíti az egyes feladatok kifejtésének elvárt tartalmi összetevőit és az ezekre adható 50 pont felosztásával kialakított maximális részpontoszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell. Az egyes részpontoszámok legfeljebb 5-6 pontot érnek.

A szóbeli felelet értékelése az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám
Szabatos előadásmód, megfelelően felépített, világos felelet.	5 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és helyes használata, a szakmai ismeretek teljessége, tartalma, a téma gyakorlati megközelítése.	40 pont
Szakmai nyelv alkalmazása.	5 pont
SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:	50 pont

EMELT SZINTŰ VIZSGA

Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
180 perc	20 perc
Feladatlap	Egy „A” és „B” altételből álló tétel kifejtése
100 pont	50 pont

Írásbeli vizsga

A központilag összeállított írásbeli vizsga ellenőrizhető képet ad a vizsgázó tudásáról az ismeretek, a képességek és az alkalmazás tekintetében egyaránt. A feladatlap a turisztikai, a vendéglátó, a szálláshelyi, a turizmus marketing és az ügyviteli ismereteket, valamint ezek alkalmazási képességét méri fel.

Általános szabályok

Az írásbeli vizsgán a vizsgázónak egy központi feladatsort kell megoldania. A feladatlapnak mindig tartalmaznia kell a feladatok kidolgozásához szükséges szöveges, illetve képes információkat.

Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői

Az írásbeli feladatok szöveges feladatokból, tesztfeladatokból és igaz-hamis állításos feladatokból és számítási feladatokból állnak.

A szöveges feladatok a következő típusok lehetnek: ismertetés, felsorolás, rövid kifejtés, fogalommeghatározás, folyamatleírás, nyomtatvány kitöltése, szituáció értelmezése.

A tesztfeladatok a következő típusok lehetnek: csoportosítás, hibajavítás, hibakeresés, üzleti levél vagy jegyzőkönyv javítása, igaz/hamis állítások eldöntése indoklással, kiegészítés, relációanalízis, sorrend meghatározás, feleletválasztás, kiválasztás indoklással, párosítás.

A számítási feladatok a témakörök számpéldáin alapulnak (pl. számla kitöltéséhez szükséges számolások, egyszerű statisztikai adatok értelmezése, árfolyam számolások, kihasználtsági mutatók).

Az írásbeli vizsga feladatainak összeállítása az alábbiakban felsorolt témakörökből történik a táblázatban meghatározott arányok szerint:

1. Turizmusföldrajz	25%
2. Kultúr- és vallástörténet	25%
3. Vendégfogadás	20%
4. Üzleti protokoll	10%
5. Turizmus rendszere	15%
6. Marketing alapjai	5%

Az írásbeli feladatlap értékelése

Az értékelés a központilag összeállított javítási-értékelési útmutató kötelező előírásai alapján történik. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási- értékelési útmutató tartalmazza. A javítás során az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható.

Szóbeli vizsga

Általános szabályok A vizsgázó az érettségi vizsgán a központilag összeállított tételsor alapján ad számot a megszerzett elméleti és gyakorlati tudásáról.

Minden szóbeli tétel „A” és „B” altételből áll. Az „A” altétel a turizmus piaci ismereteit, lebonyolítási körülményeit tartalmazza, a „B” altétel a turisztikai adottságok és értékek ismeretét foglalja magába. A vizsgázónak mindkét altételből húznia kell egyet. A vizsgázó tetszőleges sorrendben fejtheti ki az altételeket. A vizsgázó önállóan felel, de a bizottság közbekérdezhet, ha a vizsgázó teljesen helytelen úton jár vagy nyilvánvalóan elakadt.

A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői

A szóbeli tételsor 20-25 tételből áll. A szóbeli altételek címét és részleteit az előírt témakörök és vizsgakövetelmények alapján központilag kell meghatározni, évente cserélni kell a tételek 20-25 százalékát. Az altétel címén túl a kifejtés tartalmára vonatkozó konkrét információk (vázlatpontok) is megadhatók.

A szóbeli vizsga a részletes követelményekben meghatározott mélységben az alábbi témakörök bemutatását igényli a vizsgázóktól:

- Hazánk turizmusföldrajza (természeti, kulturális adottságok),
- Kultúr és vallástörténeti értékek (vallások, művészeti korszakok),
 - Vendégfogadás - Gasztronómiai és vendéglátó ismeretek (magyar konyha, hungarikumok, ételek, italok, rendezvények, borvidékeink, terítési szabályok, üzlettípusok, szálláshely ismeretek),
 - Üzleti protokoll - Protokoll ismeretek és üzleti kommunikáció (etikett, viselkedési szabályok, protokollrendezvények, interperszonális kommunikáció, konfliktuskezelés, üzleti kommunikáció),
 - Marketing - marketing és ügyviteli ismeretek (marketing feladatai, eszközei, adatgyűjtés, pénzügyi ismeretek, ügyvitel),
- Turizmus rendszere (turisztikai alapfogalmak, turisztikai piac, kapcsolatrendszer),
- IKT gyakorlata a turizmusban (helyfoglalási rendszerek, ppt).

Az „A” altételek a turizmus piacához, intézményeihez, szereplőikhez és azok működéséhez, valamint a turizmusformák lebonyolításához kapcsolódnak, míg a „B” altételek hazánk turisztikai adottságainak, értékeinek ismeretét mérik az alábbi témafelosztás szerint:

„A” altétel	„B” altétel
Turizmus rendszere	Turizmusföldrajz
Marketing	Kultúr- és vallástörténeti értékek hazánkban
Ügyviteli ismeretek	Magyarország borvidékei és jellegzetes borai
Protokoll ismeretek	Magyar gasztronómia
Üzleti kommunikáció	Magyarországi szálláshelyszolgáltatás,
IKT a turizmusban	vendégfogadás

A szóbeli vizsgarész értékelése

A szóbeli vizsgán a fogalmak szabatos definiálását, a megszerzett ismeretek felhasználásával az összefüggések magyarázatát, alkalmazását is értékelik.

A központi értékelési útmutató rögzíti az egyes altételek kifejtésének elvárt tartalmi összetevőit és az ezekre adható, altételenként 25 pont felosztásával kialakított maximális részpontszámokat, amely alapján a feleletet értékelni kell. Az egyes részpontszámok legfeljebb 5-6 pontot érnek.

A szóbeli felelet értékelése az alábbi szempontok és kompetenciák alapján történik:

Szempontok, kompetenciák	Pontszám		
	„A” altétel	„B” altétel	Összesen
Szabatos előadásmód, megfelelően felépített, világos felelet	2 pont	2 pont	4 pont
Tartalmi összetevők: alapfogalmak ismerete, definiálása és helyes használata, az ismeretek megértése, magyarázata, alkalmazása, összefüggések értelmezése, a téma gyakorlati megközelítése	20 pont	20 pont	40 pont
Szakmai nyelv alkalmazása	3 pont	3 pont	6 pont
SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM:	25 pont	25 pont	50 pont