



ÍDEGENFORGALMI SZAKMÁK

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



IDEGENFORGALMI SZAKMÁK

Feladatok és tevékenységek

Napjainkban az idegenforgalmi irodák szinte gomba módra szaporodnak. Megnőtt az érdeklődés az idegen tájak, országok és emberek iránt, a turisztikai programok mellett az üzleti-, ill. konferencia utak is mindennapossá váltak. Az utazás mindenki számára izgalmas és érdekes vállalkozás.

Az utazási irodákban **idegenforgalmi ügyintéző, idegenforgalmi menedzser** és főiskolai, egyetemi szakirányú végzettséggel rendelkezők dolgoznak.

Általában az iroda vezetőjének főiskolai, egyetemi végzettséggel, különböző szakmai tanfolyamokkal, hosszabb szakmai gyakorlattal, 2-3 nyelv alapos ismeretével kell rendelkeznie. Ő irányítja az idegenforgalmi menedzserek és ügyintézők munkáját.

Az idegenforgalmi menedzser végzettség középvezetői feladatok ellátására jogosít fel. Az irodavezető irányításával tervezi, irányítja és ellenőrzi az utazási iroda vagy egyéb idegenforgalmi szolgáltató vállalkozási, gazdálkodási és szakmai tevékenységét. A gyakorlati életben azonban jelenleg csak a nagy utazási irodákban van szükség középvezetőkre. A kisebb irodákban a vezetőn kívül csak 2-3 alkalmazott dolgozik, és őket közvetlenül az irodavezető irányítja.

Az idegenforgalmi ügyintéző referensi vagy pultos munkakörben dolgozhat. Referensként bel- és külföldi, egyéni- és társasutazásokhoz útvonal-, program- és árajánlatot dolgoz ki. Pultos ügyintézőként pedig fő feladata az ügyfélforgalom kiszolgálása, az utazni szándékozó ügyfelek tájékoztatása és az utazásokkal kapcsolatos ügyek intézése.

Az idegenforgalmi menedzser és az idegenforgalmi ügyintéző végzettségű alkalmazottak gyakran azonos munkakörben dolgoznak, munkájuk nem válik szét élesen, ügyintézői és menedzseri feladatokat is el kell látniuk.

Az idegenforgalmi ügyintéző feladatai és tevékenységei

Az idegenforgalmi ügyintézők elsődleges célja, hogy minél kellemesebbé, zökkenő mentesebbé tegyék számunkra az utazást. Átvállalják az utazás szervezésének gondját, menetjegyeket szereznek be, információt adnak a közlekedési eszközök legkedvezőbb

csatlakozási lehetőségeiről, szállást foglalnak, segítenek az úti cél megválasztásában, az úti program összeállításában, tájékoztatnak a látnivalókról, az étkezési szokásokról, egészségügyi, ill. vámelőírásokról.

Az idegenforgalmi ügyintéző tevékenysége tehát igen összetett, alapvetően szervező, bonyolító jellegű. Az idegenforgalmi ügyintéző közvetít az ügyfél (megrendelő), a közlekedés bonyolítója (vasút, autóbusz, repülőgép, hajó) és a szolgáltatást nyújtók (szállodák, éttermek, stb.) között.

Megtervezi, szervezi, meghirdeti és lebonyolítja a turisztikai programokat, beleértve ebbe az oda-vissza utazás megszervezését, a menetjegyek megvásárlását és eladását, valamint a szállásértékesítést is.

Tevékenysége súlypontjait a programajánlatok kidolgozása, az utazási szolgáltatások eladása, az utazásszervezés, az ügyfelek informálása, ill. a tanácsadás, továbbá a lebonyolításhoz kapcsolódó adminisztráció (szerződés-kötés, hivatali levelezés, számlázás, elszámolások készítése, stb.) jelentik.

Természetesen alapvetően szükséges az idegenforgalmi szakember teljes tájékozottsága az egyes utakkal, ezek ügyintézésének módjával, valamint az úti előkészületekkel kapcsolatban. Elsődleges feladata ezeknek az információknak a megszerzése, összegyűjtése, kezelése, tárolása és minél teljesebb átadása az ügyfeleknek. Az információk beszerzése telefonon, írásban, újságcikkek, telekommunikációs eszközök alapján, ill. megbeszélések, tárgyalások során történik. Alapvető információs bázist jelentenek az Idegenforgalmi Irodák, amelyek számítógépes hálózaton keresztül kapcsolatban állnak egymással, így az ország egész területéről rendelkeznek információkkal. Nagyon fontos a szaksajtó rendszeres figyelése, amelyből a legaktuálisabb információkat tudhatják meg.

Az információszerzés másik módja, hogy kérdőíveket küldenek a hoteleknek, panzióknak és így gyűjtik be a szálláshelyek komfortadatait. (Pl. mit kapnak a vendégek reggelire, vihetnek-e kutyát, van-e elegendő parkolóhely, változtak-e az árak, stb.)

A prospektusok, havi rendezvény naptárak bekérése, vendégkalauz összeállítása (ez az idegenforgalmi terület szálláshelyeinek aktuális jegyzéke) szintén nélkülözhetetlen információs források az idegenforgalmi ügyintéző számára.

Az idegenforgalmi ügyintézőnek alapos ismeretekkel kell rendelkeznie a közlekedési (vasúti, légi, közúti, vízi) tarifákról, szállítási kapacitásokról, menetrendekről. Érteniük kell a különféle menetjegyek, repülőjegyek, szolgáltatási bónusok kiállításához.

Fontos a szabadidő eltöltési lehetőségek (pl. kulturális ajánlatok, sportrendezvények, stb.) és a látnivalók, nevezetességek feltérképezése. Tisztában kell lenniük a vám-, deviza-, útlevelel és egészségügyi előírásokkal, ill. a klimatikus feltételekkel, stb. Ha új országok és városok kerülnek egy utazásszervező programjába, vagy különleges igényekről van szó, a helyi tájékozódás elengedhetetlen.

További információkat az évente többször megrendezett turisztikai vásárokon és a workshopokon szerezhetnek.

Az idegenforgalmi ügyintéző ma már számítógép nélkül nem tudná fejben tartani ezt a rengeteg információt. Feladata az információk számítógépes rögzítése, tárolása, adminisztrációja.

A csoportos turistautak tervezése mellett az idegenforgalmi ügyintéző az ügyfél (megrendelő) igényeinek figyelembevételével, megbízás alapján is állít össze úti programokat.

Kongresszusok kiegészítő programjainak megszervezésére is felkérhetik. Az ő feladata gondoskodni a vendégek elszállásolásáról, étkezési lehetőségeiről, az előadásokhoz szükséges technikai felszerelésekről (pl. tolmácsberendezés, diavetítő, írásvetítő, stb.), tolmácsok biztosításáról, valamint a vendégek hozzátartozói részére ún. kísérői program összeállításáról.

Az idegenforgalmi ügyintéző számára fontos, hogy tudja, elégedett a vevő. Az ügyfelek informálása, a tanácsadás nemcsak olyan „száraz” dolgokra terjed ki, mint a költségek alakulása, a vám- és útlevelel előírások tisztázása, a biztosítások intézése, hanem mint egy jó kereskedő, az idegenforgalmi ügyintéző kedvet csinál az ügyfeleinek az „áruhoz”, azaz az úti programokhoz.

Az idegenforgalmi irodába betérő ember általában bizonytalan, csak halványan sejti, milyen útra és körülbelül mennyi időre kíván utazni. A tájékoztatás stílusa, hangneme, az irodában dolgozók külső megjelenése, munkastílusa, kedvessége, előzékeny és bizalmat keltő felvilágosítása az utazás iránt érdeklődő ügyfél közérzetét, hangulatát alapvetően befolyásolja. Igen fontos, hogy az információk csalhatatlanul tárgyilagosak,

támadhatatlanok legyenek, akár telefonon, akár személyesen tájékoztatjuk az ügyfeleket. A félreinformált, hibás időpontot vagy egyéb helytelen adatot megjegyző ügyfél nagyon megrendült bizalommal fordul el: nemcsak az ügyintézőtől, hanem esetleg az irodától is.

A felvilágosítás vonatkozhat:

- ◆ a közlekedési lehetőségekre, csatlakozásokra, (repülőgéptípusok, különböző vonاتفajták - normál-, háló- és étkezőkocsi, intercity, menetrend, tarifák),
- ◆ szálláslehetőségekre (komfortfokozat, kapcsolódó szolgáltatások - uszoda, teniszpálya, szauna, stb. -, szobaárak, stb.),
- ◆ ellátásra (teljes ellátás, félpanzió, árak, stb.), helyi étkezési szokásokra,
- ◆ árakra, szolgáltatásokra, az elő-, fő- és utószezon, ill. egyéb kedvezmények figyelembevételével,
- ◆ olyan információkra mint az elhelyezkedés, klimatikus adottságok, szükséges/javasolt ruházat, látnivalók, speciális helyi ajánlatok, nyelv, illem, szokások, más kulturális adottságok, stb.,
- ◆ vám-, deviza-, útlevel- és egészségügyi előírásokra (pl. oltási kötelezettség),
- ◆ szerződési feltételekre (pl. visszalépési lehetőségek).

Az információszerzés, utazásszervezés, tanácsadás mellett az idegenforgalmi ügyintézők elég sok „papírmunkát” is végeznek. Felveszik az ügyfelek megrendeléseit, feldolgozzák és továbbítják a szolgáltatást nyújtóknak (közlekedési vállalatok, hotelek, stb.) Kiállítják a menetjegyeket, lefoglalják a vasúti hely-, ill. hálókocsijegyeket, hotelszobákat, apartmanokat. A vízumigénylés, mindenfajta utazási biztosítás megkötése, a nyugták elkészítése a befizetett összegekről, szerződéskötés a partnercégekkel, szintén írásos tevékenységet jelent. Adminisztrációs munkájuk része a szervezőkkel, közlekedési vállalatokkal, gyógyüdülőkkel, szállodákkal, vevőkkel, utazási biztosító cégekkel folytatott hivatalos levelezés lebonyolítása, a költség- és szolgálati számlák vezetése, statisztikák készítése és kiértékelése, a csoportos turistautaknál a jelentkezőkről lista készítése, vezetése. Az adminisztrációs és számviteli teendőiken belül különösen sok munkával jár a reklamációk és visszalépések könyvelése, ill. intézése. Feladatkörükbe tartozik az

illetékek, díjak felvétele a közvetített szolgáltatásokért készpénzben vagy egyéb módon (pl. csekk), a devizák megvétele, eladása.

Az idegenforgalmi ügyintéző feladata az idegenvezető felkérése is. Forgatókönyvet kell készítenie számára az utazás minden lényeges pontjáról, órára pontosan lebontva a programot. Meg kell adnia a szállás- és étkezési helyek nevét, címét, telefonszámát, elérhetőségét és minden olyan tudnivalót, amely a program sikeres lebonyolításához szükséges. Át kell adnia az idegenvezetőnek az út során szükséges összes fizetési utalványt, jegyeket, stb., majd az út végén el kell számolnia vele.

Egyes utazási irodák térképek, útikönyvek, színház, ill. koncertjegyek, sportrendezvényekre szóló belépők értékesítésével is foglalkoznak. Az idegenforgalomhoz kapcsolódó munkaterület a gyógy-üdültetés. A gyógyüdülői vendégeket tájékoztatják a gyógy-intézmények orvosi szolgáltatásairól, a gyógyüdülési díjakról, igénybevételek idejéről.

Az idegenforgalmi menedzser feladatai

Az eddig felsorolt feladatokon túl az idegenforgalmi menedzserek az utazási iroda irányításával, vezetésével kapcsolatos feladatokat is ellátnak önállóan vagy az irodavezető irányításával.

A menedzser tervezi, irányítja és ellenőrzi az utazási irodák, ügynökségek és egyéb idegenforgalmi szolgáltató vállalkozások gazdálkodási és szakmai tevékenységét.

Ennek keretén belül kidolgozza a vállalkozás üzleti stratégiáját, marketing és értékesítési tervét és felügyeli a terv végrehajtását.

Rendszeresen követi az általános és az idegenforgalmi vállalkozás működéséhez, az idegenforgalomhoz kapcsolódó jogi, pénzügyi, számviteli, bank- és vámjogszabályokat.

Folyamatosan tájékozódik a hazai és nemzetközi turizmus helyzetéről, fejlesztésének irányelveiről, lehetőségeiről, figyelemmel kíséri a gazdasági, politikai, kulturális tényezők befolyásoló hatásait.

Feltárja az ország egy-egy régiójának helyzetét, a turizmus szempontjából figyelembe vehető adottságokat és javaslatot tesz a fejlesztés lehetséges irányaira, módjaira.

Együttműködik a turisztikai szempontból fontos szerepet játszó helyi és távolabbi intézményekkel, vállalatokkal, a kommunális és regionális állami szervekkel, egyesületekkel. Feladata az idegenforgalmi koncepciók kidolgozása és továbbfejlesztése, az idegenforgalmi és gyógyüdülők szolgáltatásainak felügyelete.

A turizmus jelentős bevételi forrás lehet, éppen ezért szeretnénk megóvni a környezetet. Az idegenforgalomban dolgozóknak tehát úgy kell tevékenykedniük, hogy programjaik elősegítsék a természet védelmére vonatkozó előírások betartását.

Az idegenforgalmi menedzser folyamatosan gyűjti az információkat az idegenforgalomban résztvevő szolgáltatókról (szálláshelyekről, vendéglátó-ipari egységekről, szórakoztató létesítményekről, stb.) és egyéb intézményekről (pl. múzeumokról, kulturális intézményekről, stb.).

Kapcsolatot tart velük, tárgyalásokat, megbeszéléseket folytat közös célok, programok, együttműködési lehetőségek kidolgozása és megállapodások, szerződések kötése érdekében.

Mindezen információk és kapcsolatok ismeretében idegenforgalmi vállalkozásokat hoz létre vagy kidolgozza vállalkozása üzleti és marketing tervét.

Az információk összegyűjtése, rögzítése után a következő lépés az egyes ajánlatok vizsgálata, tesztelése, valamint a programajánlatok kidolgozása. A tavaszi, nyári programok tervezése már az előző év tavaszán elkezdődik. Az előkészületi munkák során felméri a belföldi keresletet, ill. a külföldi vagy más hazai utazási irodák ajánlatai alapján tervet készít.

Az új katalógus utazási programjainak összeállításakor a nyaralóhelyek, hotelek prospektusai között válogat, a külföldi partnerek elképzeléseit, ill. ajánlatait figyelembe veszi, s az útikönyvekben is utána néz a dolgoknak. Tájékozódik a partnerek, szolgáltatók megbízhatóságáról. Meghatározza az útvonalat, érintve mindazokat a helyeket, ahol valami érdekes látnivaló akad, azután kapcsolatba lép a hotelekkel.

Sok mindenre ügyelni kell: pl. a gépkocsivezetők pihenőidejét és a megállóhelyeket, szüneteket beszámítva hány km-t tehetnek meg naponta, és figyelembe kell vennie a múzeumok, kastélyok nyitvatartási idejét is.

Ezt követően meghatározza a dologi juttatásokat, ill. szolgáltatásokat (pl. utazás, szállás, ellátás, stb.), kikalkulálja az árakat, tárgyal a partnerekkel, lefoglalja a helyeket és előszerződést köt a szolgáltatókkal.

Irányítja vállalkozása reklámtevékenységét (szórólapok, színes tájékoztató kiadványok, plakátok készíttetését). Részt vesz utazási, idegenforgalmi kiállítások, vásárok szervezésében, lebonyolításában, vállalkozása bemutatásában.

A csoportos turistautakra vonatkozó ajánlatokat prospektusokban, katalógusokban, szórólapokon teszi közzé, ill. meghirdeti a sajtóban, a rádióban, a televízióban.

Elemzi vállalkozása tevékenységét és magát a turizmust statisztikai és közgazdasági mutatók alapján.

Ellátja vállalata munkaerő- és bérgazdálkodással kapcsolatos feladatait.

Irányítja munkatársai munkáját a munkafolyamatok hatékony szervezésével.

Kezeli a szervezet működésében felmerülő problémákat és új módszereket dolgoz ki megoldásukra.

Munkaeszközök, segédletek

Az idegenforgalmi szakemberek egyik legfontosabb munkaeszköze a számítógép. Akár programszervezésről, akár helyfoglalásról legyen szó, a számítógépes adatbázis a kiindulópont a tájékozódásra. Szövegszerkesztő program(ok)ra van szüksége a turistautak összeállításához, a megrendelések feladásához, a hivatali levelezéshez, stb. Grafikai programokat használhat a reklámanyagok, prospektusok előkészítésekor. A könyvelői programok a nyilvántartási munkát könnyítik meg.

A számítógép mellett a modern kommunikációs eszközök (telefon, telefax) is nélkülözhetetlenek a munkájában. A partnercégekkel való kommunikáció telefonon vagy faxon keresztül valósulhat meg, hiszen személyesen csak néhány helyet kereshetnek fel. Videokamera segítségével megörökíthetik az utazási célpontokat, s mint reklámanyagot bemutathatják az utazási irodában.

Az idegenforgalmi szakember adminisztratív munkájához irodatechnikai berendezéseket (írógép, fénymásoló, számológép, stb.) vesz igénybe. A kereskedelmi tevékenységhez pénztárgépet, pénzvizsgálót, trezort használ.

Az idegenforgalmi szakembernek munkája során számos segédletre van szüksége, így pl.:

- ◆ útikönyvekre, térképekre, szótárakra,
- ◆ különböző menetrendekre (hajók, kompjáratok, légiforgalmi, vasúti, autóbusz, stb.),
- ◆ tarifalistákra,
- ◆ hoteljegyzékekre, szolgáltatásokról készült áttekintésekre, telefonkönyvekre, címjegyzékekre,
- ◆ prospektusokra, reklámbrosúrákra, stb.,
- ◆ különböző menetjegyekre, belépőjegyekre, nyugtákra, rendezvény-naptárakra, határidőnaplókra,
- ◆ levélpapírokra, különféle nyomtatványokra,
- ◆ csekkekre, átutalási nyomtatványokra, pénztárkönyvekre, stb.,
- ◆ biztosítási kötvényekre,
- ◆ készpénzre,
- ◆ irodaszerekre (tollak, iratkapcsok, bélyegzők, stb.).

Együttműködés, kapcsolat

Az idegenforgalmi ügyintéző igen sok emberrel (ügyféllel, utassal) és munkatárssal áll kapcsolatban. Ezeknek a különféle emberi kapcsolatoknak a munkája szempontjából döntő jelentősége van. Az idegenforgalmi szakembernek egyik alapvető feladata a bizalom felkeltése és fenntartása.

Az idegenforgalmi iroda munkájának hatékonysága, sikeressége éppen azon múlik, hogyan lép kapcsolatba a leendő utassal az ügyintéző, mennyiben sikerül felkeltenie az ügyfél érdeklődését a turistaprogramok és más szolgáltatások iránt.

Az ügyfél és az ügyintéző között kialakuló megbeszélés jellege egy kommunikációs kapcsolat, amely során megalapozódik, kibontakozik és lezajlik vagy elhalasztódik egy döntési folyamat. A kapcsolatfelvételt általában az ügyfél kezdeményezi azzal, hogy bemegy az irodába. Erre a cselekedetre válaszul általában át kell venni a kapcsolat irányítását olyan elemekkel, mint az előre való köszönés, az utazási szándékról való érdeklődés és egyébek.

Az ügyfél számára elengedhetetlenül szükséges az irodában uralkodó kellemes, barátságos légkör, a jó munkahelyi atmoszféra.

A munkatársakkal és a főnökökkel való jó kapcsolat kialakítása és fenntartása a sikeres munkavégzés előfeltétele.

Az idegenforgalmi ügyintéző szoros munkakapcsolatban áll az idegenvezetőkkel, tolmácsokkal, valamint a szolgáltatást nyújtó vállalatok (közlekedés, szállodák), partnercégek képviselőivel.

Az idegenforgalmi menedzser az előzőeken kívül tárgyalásokat folytat az idegenforgalmi szolgáltató helyek vezetőivel, helyi és regionális állami intézmények vezetőivel és más idegenforgalmi szakemberekkel.

A reklámanyagok megtervezése és kivitelezése kapcsán rendszeresen egyeztet reklámszakemberekkel. Kiállítások szervezésekor pedig, kiállítás-szervezők segítik a munkáját.

Követelmények

Fizikai igénybevétel, környezeti ártalmak, egészségügyi kizáró okok

Az idegenforgalmi ügyintézők munkájában az ülés, állás és a rövid távú járás váltakozik. Az idegenforgalmi menedzserek gyakran váltakozó munkahelyeken dolgoznak, és sokat kell utazniuk is.

Az idegenforgalmi ügyintézők feladatvégzése szellemi igénybevételt jelent, fizikai megterhelés szempontjából könnyű munkának minősül.

Mozgáskorlátozottaknak az idegenforgalmi szakemberek nem javasolják ezt a területet.

Az idegenforgalmi ügyintézőknek és a menedzsereknek is fontos a jó beszélőképesség, mivel munkájuk alapja a kapcsolattartás.

Az érzékszervekkel szemben támasztott követelmények a megfelelő látás és az ép hallás.

Komoly idegrendszeri vagy pszichikai problémák korlátozó tényezőt jelenthetnek, mivel zavarhatják az együttműködési képességet.

Munkakörnyezet

Az utazási iroda külső és belső képe, vonzása, kényelmes berendezése, esztétikája egyik fontos eleme a leendő utasok megnyerésének, ebből adódóan az idegenforgalomban dolgozók tudatosan törekednek arra, hogy a legkellemesebb légkörben végezhessék munkájukat. A megvilágítás, a reklámok és propagandaanyagok, a bútorok elhelyezése, a forgalom zsúfoltságának elkerülését célzó ülőbútorok, és várakozó sarkok beállítása, a növények, virágok, stb. a dolgozók számára is ideális munkalégkört teremtenek.

Képességek, tulajdonságok

Az idegenforgalmi ügyintézőnek ahhoz, hogy eredményesen végezze munkáját, megbízható szakmai tudással kell rendelkeznie. Alapvető követelmény legalább egy, de inkább több idegen nyelv alapos ismerete és az anyanyelv helyes használata.

Az általános tájékozottság, az alapos földrajzi ismeretek, a jogszabályokban való eligazodás, a számolási készség, az idegen nyelvtudás és nem utolsósorban jó szervezési képesség szükséges ahhoz, hogy napi feladatait maradéktalanul ellássa.

Mivel egész nap ügyfelek között dolgozik, ezért fontos az ápolt külső.

Az ügyfelekkel való kommunikáció meleg, emberséges légköre, az ügyfél érdekeinek és szándékainak megismerése, érvényre juttatása és sajátos szempontjainak megértése empátikus képesség (az ügyfél szerepével való azonosulni tudás, beleérző képesség) hiányában nem valósulhat meg. A "magas" empátikus képesség az idegenforgalmi ügyintéző egyik legfontosabb személyiségvonása kell hogy legyen.

Elengedhetetlen és általános követelmény az udvariassági formák betartása, az előzékenység. A hibák és mulasztások csak lelkiismeretes munkavégzéssel kerülhetők el.

Az ügyfelekkel való kapcsolattartásnál alapvető követelmény a titoktartás és a tapintat.

A tanácsadáshoz előnyös a jó kapcsolatteremtő készség, magabiztos fellépés, a megfelelő tolerancia és az alkalmazkodóképesség.

A jó nyelvi kifejezőképesség, emlékezőképesség, figyelemösszpontosítás a pontos információnyújtás előfeltétele.

Az önállóság, ötletgazdagság, kreativitás az úti programok összeállításakor, a prospektusok elkészítésekor szükséges.

Az idegenforgalmi ügyintéző számára fontos a gyors reagáló képesség és a rugalmasság, hogy a váratlan helyzetekben is feltalálja magát és ne essen kétségbe, ha egy program az utolsó percben kútba esik (pl. a rossz időjárási viszonyok miatt).

Az idegenforgalmi tevékenység szezonális jellegű. Csúcsidőszakokban hétvégén (szombaton és ünnepnapokon) is nyitva tartanak. Ilyenkor összejöhet egy-két túlórázás, és nem mehetnek el szabadságra. A hivatalos időpontok, fogadások gyakran későre nyúlnak. Az utazásszervezők néha több napra is elutazhatnak pl. egy turisztikai vásárra vagy egy új helyszín feltételeinek megtekintésére.

Az idegenforgalmi menedzsereknek az üzleti tervek készítéséhez logikus gondolkodásra, számolási készségre, a jogszabályokban való eligazodásra, jó szervezési képességre van szüksége.

A munkatársai irányításához vezetői készségekkel kell rendelkeznie.

Tantárgyak, amelyekben jó eredményt kell elérni:

- ◆ irodalom,
- ◆ történelem,
- ◆ földrajz,
- ◆ művészettörténet,
- ◆ pénzügyi ismeretek,
- ◆ statisztika,
- ◆ jogi ismeretek,
- ◆ idegen nyelvek.

Érdeklődés

Szakemberek becslése szerint ahhoz, hogy az idegenforgalmi szakemberek elégedettek legyenek hivatásukkal, az X-szel jelölt érdeklődési területek különösen fontosak:

Szabotásban végzett munka	Növényekkel, állatokkal foglalkozni	Embernek kocsót dolgozni	Tűsi erő kefél hozzá	Formákkal, vonalakkal végzett munka	Kézi erővel, szerszámokkal végzett munka	Technikai feladatokat ellátni	irodában dolgozni	Embernek segíteni	Elsőbi vásárolni	Tiszta környezetben dolgozni	Cépeket összeszerezni és javítani	Automata gépekkel és dolgozni	Fémekkel dolgozni	Elektronikus készülékekkel dolgozni	Építőiparban dolgozni	Laboratóriumban dolgozni
		X				X		X	X							

Szakképzés

Az **idegenforgalmi ügyintéző** az 52 7872 01 OKJ-számú érettségi utáni középfokú szakképesítés.

A képzés ideje: 1 év.

Főként közgazdasági, vendéglátóipari és idegenforgalmi szakközépiskolákban, valamint nem iskolarendszerű képzési rendszerben indítanak ilyen képzéseket.

A jelentkezés feltétele: érettségi és alapfokú nyelvismeret. A szakmai vizsgára bocsátás feltétele egy idegen nyelvből alap-, ill. középfokú nyelvvizsga letétele.

A képesítéssel betölthető munkakörök

Utazási irodákban belföldi és nemzetközi ki- és beutazásokat szervező referens, az utazásokat értékesítő területen pultos ügyintéző.

Az **idegenforgalmi menedzser** az 54 7872 01 számú, érettségi utáni felsőfokú szakképesítés.

Képzési idő: 1 év.

Főként az iskolarendszeren kívüli képzési rendszerben indítanak ilyen képzéseket.

A jelentkezés feltétele: idegenforgalmi vagy vendéglátó-ipari érettségi bizonyítvány, vagy érettségi birtokában szerzett szakirányú szakvizsga bizonyítvány, vagy nem szakirányú egyetemi vagy főiskolai végzettség és eredményes nyelvi szintfelmérés.

A szakvizsgára bocsátás feltétele középfokú nyelvvizsga.

A képesítéssel betölthető munkakörök

Idegenforgalmi menedzser, utazási irodavezető, utazási ügynökség vezetője, turisztikai információs iroda vezetője, turisztikai szabadidőpark vezetője, pultos csoportvezető, kiutazás- utazásszervező.

A képzés során a tanulók idegenforgalmi, vendéglátó és szállodai ismereteket tanulnak. Megismerkednek a turizmus földrajzi alapjaival. A képzés részeként alapvető banki és jogi ismereteket is szereznek. Elsajátítják a referensi és ügyintézői munka alapjait. A menedzserek képzésében szerepelnek még szervezési és vezetési ismeretek, valamint protokoll is. Megismernek különböző marketing és menedzsment technikákat is.

A képzést szakmai gyakorlat egészíti ki utazási irodákban.

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: www.nive.hu honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja.

A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: www.tka.hu

Kereseti lehetőségek:

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: www.afsz.hu

Elhelyezkedési lehetőségekről tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a www.afsz.hu internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

Az idegenforgalmi ügyintéző foglalkozást bemutató **pályaismertető film** elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat www.afsz.hu, valamint a Nemzeti Pályainformációs Központ www.npk.hu, továbbá az e-pálya www.epalya.hu internetes elérhetőségeken.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal
Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Készült 1999-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.
A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.