

TANTÁRGYI LEÍRÁS

A tantárgy neve magyar nyelven:	Utazási irodai gazdálkodás és menedzsment
A tantárgy neve angol nyelven:	Travel Agency Operation and Management
A tantárgy kreditértéke:	6
A tantárgy elektronikus tanulmányi rendszer kódja:	BN-UTTIGAM-06-KG
A tantárgy besorolása:	kötelező
Az oktatás nyelve (ha az nem magyar):	magyar
A tantárgy gondozásáért felelős szervezeti egység:	Turizmus Intézet
A tanóra típusa és óraszám:	Előadás + gyakorlat, heti óraszám: 2+2, féléves óraszám: 0+0
Munkarend (nappali / levelező):	Nappali
A tantárgy meghirdetésének féléve:	2022/2023 1. félév
Előtanulmányi feltételek:	-

A TANTÁRGY CÉLJA, TANULÁSI EREDMÉYNEK:

A tantárgy legfőbb célja a szakemberképzés a turizmus ágazatban működő vállalkozások, illetve a térségi turizmus intézményei számára.

A tematika központi eleme azon utazási irodai menedzsment tevékenységek megismerése, elsajátítása és gyakorlása, amelyek képessé teszik a hallgatókat a kurzus elvégzése után a közvetítő szektorban, a hagyományos utaztatási szektorban és az online utazási irodákban, a rendezvényszervezésben, a TDM szervezetekben és non-profit turisztikai szervezetekben különböző munkakörök ellátására, üzleti gondolkodásra, felelős pénzügyi döntések előkészítésére, meghozatalára. A hallgatók szakmai gondolkodásának fejlődését integrált ügyviteli rendszerek bemutatása és alkalmazása segíti.

A kurzus elvégzése után a hallgató képessé válik:

- utazási vállalkozásoknál eleinte szakmai felügyelet mellett, később önállóan képessé válik referensi vagy utazási tanácsadói, vagy front- és back office feladatok ellátására;
- önállóan, illetve nagyobb szervezetek esetében szakmai támogatással, egy turisztikai termék/szolgáltatás pénzügyi és marketingtervének összeállítására, az ehhez szükséges információk összegyűjtésére, elemzésére és értékelésére, illetve képes az elkészült anyagot írásban és szóban jó minőségben, szabatosan prezentálni;
- csoportos feladatok során együttműködni társaival, a csoport munkájában aktívan részt venni, a csoport tagjaival rendszeresen kommunikálni, a rá eső részfeladatokat jó minőségben, határidőre elvégezni;
- szakmai véleményét átgondoltan megfogalmazni, emellett konstruktívan értékeli és adott esetben elfogadja mások szempontjait és véleményét;
- stb.

A tantárgy eredményes elsajátítása után a hallgatók képesek lesznek saját vállalkozások beindítására, közép- és felsővezetői feladatok ellátására a turizmus-vendéglátás terén.

A TANTÁRGY TARTALMÁNAK RÖVID LEÍRÁSA:

A közvetítői szektor szereplőinek a bemutatása, üzleti modelljeinek ismertetése, a közvetítő szektorra ható külső környezetek tanulmányozása, hatásainak vizsgálata. Az utazásszervezés, az utazási irodai tevékenységek megismerése, az operatív menedzsment alapjainak elsajátítása. Az utazási irodai gazdálkodás tartalma, az utazási irodai menedzsment szerepe és feladata, vezetés-szervezési teendői. Az utazásszervezői munkafolyamatok gyakorlása. Az utazási irodák esetében az éves árualap, árbevétel és éves költséggazdálkodás megtervezése. Utazási iroda üzleti tervének készítése a cégalapítástól kezdve az adózott eredmény elszámolásáig, nyitó- és zárómérleg, eredményterv és cash-flow készítése. Az üzleti tervben nagy hangsúlyt kap az utazási irodai

marketingtevékenység: a turisztikai szolgáltatásokra jellemző marketingmix elemek tudatos tervezése, a marketingstratégiák magabiztos alkalmazása, vállalati arculat és brand kialakítása.

Az utazási irodai üzletágak közül kiemelt figyelmet fordítunk még a repülőjegy foglalására és értékesítésére, a pénzváltás személyi, tárgyi és vagyoni feltételeinek a megismerésére és az üzletágak eredményes működtetésének a követelményeire. Fejlesztjük a hallgatók azon képességeit, amelyek képessé teszik őket gazdaságossági számítások elvégzésére, kockázatelemzésre.

Az utazási iroda gazdálkodásának átfogó elemzése: az elemzés készítésének a lépései, a pénzügyi mutatók alkalmazása, a kapott eredmény értékelése üzletági és utazási irodai szinten.

A szemináriumii foglalkozásokon a Nagy Utazás 3 integrált ügyviteli rendszer alkalmazása segíti a hallgatók gyakorlati képzését, a kiutazás, beutazás, belföld, üzleti utaztatás, viszonteladás- feladatainak kezelését.

A HALLGATÓ FELADATAI, TERVEZETT TANULÁSI TEVÉKENYSÉGEI:

Az előadásokon való részvétel nem kötelező, de az elméleti szakmai tudás megszerzése és az eredményes vizsga letétele érdekében erősen ajánlatos. Az előadás beadandóit akkor is el kell készíteni határidőre, ha a hallgató nem vett részt rajtuk.

A hallgatók végig aktív résztvevői és alkotói a szemináriumi csoportmunkáknak.

Egyéni tanulással a Coospacen található videóleckék alapján elsajátítják a vezetés-szervezéssel kapcsolatos alapfogalmakat, az utazási irodai menedzsment tartalmát, célját.

A leendő kollégák maximum 3 fős csoportokban a tanár támogató segítségével már az első gyakorlati foglalkozástól kezdve óráról órára folyamatosan dolgoznak egy utazási vállalkozás éves üzleti tervén: cégalapítás, utazásszervezői és működési engedélyek beszerzése, nyitómérleg elkészítése, az éves árualap megtervezése és annak értékesítése, külön hangsúlyt kapnak a marketingmix elemek megtervezése, eredménykimutatás és zárómérleg elkészítése.

Az üzleti terv elkészülte után következnek az átfogó elemzések a korábban tanult pénzügyi és gazdálkodási mutatók alapján, összegzésként pedig az az eredmények értékelése. A marketingterv készítése során kipróbálhatják ötleteiket, kreativitásukat, a pénzügyi tervezésnél és elszámolásnál a szigorú, racionális pénzügyi gondolkodást.

Az üzleti terv készítése során próbára tehetik kreativitásukat, ötleteik megvalósulását, visszajelzéseket kapnak pénzügyi tervezésük eredményességéről.

A TÁRGY ÉRTÉKELÉSE:

A hallgatók az együtt teljesítendő előadás és gyakorlat esetén a kollokvium teljesítését követően vizsgajegyvet kapnak a vizsgaidőszakban.

A vizsgajegy a gyakorlat értékelésével megszerzett legfeljebb 50 pont, illetve a vizsgán megszerzett legfeljebb 50 pont összege. A hallgatók meghatározott időközönként adnak számot egyéni projekt munkájuk aktuális állásáról, amelyre értékelést kapnak az oktatótól (rövid szöveges indoklás és pontszám formájában). A végleges eredmény a félév közben a projekt munka aktuális állásaira kapott pontszámokból tevődik össze. Azon hallgató, aki az elkészült, komplex projekt munkáját csak a félév végén adja be és félév közben nem mutatja be projekt munkájának aktuális állásait, összesített értékelést kap a félév végén. Ebben az esetben azonban a legmagasabb megszerzhető pontszám a maximálisan elérhető eredmény 80%-át jelenti (tehát amennyiben a projekt munka maximális értéke 50 pont, akkor azon hallgatók, akik félév közben nem riportálnak munkájuk állásáról és csak a félév végén adják be a kész anyagot, maximálisan 40 pontot szerezhhetnek!). Amennyiben a hallgató hibásan töltötte fel a beadandó feladatot, de még az adott héten kijavítja, szintén megkapja az elérhető pontszám 80%-át.

A kollokvium megkezdésének feltétele, hogy a hallgató gyakorlaton elért pontszáma legalább 25 pont legyen.

Amennyiben a kollokviumon elért pontszám nem éri el a 25 pontot, a vizsgajegy elégtelen, és annak javítására, illetve a tantárgy teljesítésére a jelen szabályzat rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

Ismételt tárgyfelvétel esetén a korábban szerzett gyakorlati pontszámok, illetve egyéb részeredmények elvesznek, nem számíthatók be az ismételt tárgyfelvételt követő értékelésbe. Azon hallgatók, akik félév közben az előadásokon és a szemináriumi órákon aktív órai munkát tanúsítanak és/vagy az opcionális feladatokat is megoldják, munkájuk minőségéről visszajelzést kapnak, pluszpontjaik pedig hozzáadódnak a projektmunkájuk végleges pontszámához.

A szóbeli vizsgán a tételhúzás feltétele a sikeres beugró megírása. A rövid választ igénylő, feleletválasztós és igaz-hamis kérdések a hallgatók szakmai lexikai tudását hivatottak mérni. A hallgató sikeresen teljesítette a beugrót, ha minimum 51%-os teljesítményt elért. A beugrót akkor is meg kell írni, ha a hallgató korábban a kiváló órai munkáiért megajánlott jegyet kapta.

Egyéni feladatok értékelése

A beutaztatás munkafolyamata (árajánlatkérés, árajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, forgatókönyv, utókalkuláció): 3 pont

A kiutaztatás munkafolyamata: (árajánlatkérés, árajánlat, megrendelés, megrendelés visszaigazolása, forgatókönyv, utókalkuláció): 3 pont

Világkörüli nászút megszervezése 5 kontinens érintésével, légiszövetségek (Oneworld, SkyTeam vagy Star Alliance) interaktív térképeinek felhasználásával, közvetlen szállásfoglalással és kiegészítő szolgáltatások megrendelésével: 4 pont.

Csoportos projektmunka értékelése

Utazási iroda üzleti tervének készítése 3 fős csoportokban. Elérhető pontszám: 40.

Cégalapítás: 2 pont

Nyitómérleg: 2 pont

Éves árualap tervezése:

beutaztatás: 5 pont

kiutaztatás: 5 pont

Éves költségtábla elkészítése vagyoni biztosíték számítással: 3 pont

Eredménykimutatás elkészítése: 5 pont

Zárómérleg elkészítése: 2 pont

Marketingterv megírása (4+3 P marketingmix elemek felhasználásával): 8 pont

Cash flow-kimutatás: 4 pont.

Átfogó elemzés: 4 pont

Megajánlott jegy adható: Igen.

KÖTELEZŐ IRODALOM:

- *Turizmusmarketing*. Akad. K., 2017
- *Utazásszervezési és értékesítési alapismeretek : Távoktatási tankönyv ; [szerk.: Nagy Éva] ; [közrea. BGF KVIF Kar, 2003*
- Michalkó Gábor: *Turizmológia : elméleti alapok*. Akad. K., 2012
- Molnár Gabriella: *Utazásszervezés és értékesítés*. KIT Kft, 2008
- Jancsik András, Jászberényi Melinda, Kökény László: *AZ UTAZÁSSZERVEZÉS ÚJ DIMENZIÓI* , Akadémiai Kiadó, 2019, https://mersz.hu/hivatkozas/m523utszerv_book1#m523utszerv_book1

AJÁNLOTT IRODALOM:

- *Turizmusmarketing esettanulmányok II.*. Akad. K., 2017
- Csapó János: *A turizmuspolitika és turizmusirányítás elmélete és gyakorlata az Európai Unióban [elektronikus dok..* Akad. K, 2019
- Holloway J. Christopher: *The business of tourism*. Pearson, 2012