

UTAZÁSSZERVEZÉS ÉS ÉRTÉKESÍTÉS – TOUROPERATION & SALES

1. A TURIZMUS FOGALMA, JELENTŐSÉGE

1.1. DEFINÍCIÓK

1.1.1. A turizmus fogalma

1.1.2. A turizmus fogalmi története

1.2. A TURIZMUS TÖRTÉNELMI KIALAKULÁSÁNAK SZAKASZAI

1.3. A TURIZMUS SZEREPLŐI

1.4. A TURIZMUS FŐ TÍPUSAI

1.5. A TURIZMUS MOTIVÁCIÓI

1.6. A TURIZMUS GAZDASÁGI VONATKOZÁSAI

1.6.1. A turizmus gazdasági előnyei

1.6.2. A turizmus multiplikátor hatása

1.6.2.1. *Fizetési mérlegre gyakorolt hatás*

1.6.2.2. *Foglalkoztatottságra gyakorolt hatás*

1.6.2.3. *Beruházásokra gyakorolt hatás*

1.6.2.4. *Jövedelemteremtő hatás*

1.6.2.5. *Infrastruktúrára gyakorolt hatás*

2. MEGA-TRENDEK AZ EURÓPAI UNIÓ TURIZMUSÁBAN

2.1. SZAKMAI TRENDEK

2.2. ÁLTALÁNOS TRENDEK AZ EURÓPAI UNIÓBAN

2.2.1. Az Európai Unió kibővítése

2.2.2. Magasabb diszkrecionális jövedelemhányad

2.2.3. Rugalmasabb foglalkoztatási struktúra

2.2.4. Foglalási szokások változása

2.2.5. fogyasztékkal élők

2.2.6. Demográfiai változások

2.2.6.1. *Fiatal utazók*

- 2.2.6.2. *Európában nő a 60 év feletti népesség aránya*
- 2.2.6.3. *Nagyobb számú és kisebb háztartások*
- 2.2.7. Az egészségtudatosság erősödése
- 2.2.8. Ismeretek és képzettség szintjének emelkedése
- 2.2.9. A szabadidő csökkenése
- 2.2.10. Az utazási tapasztalatok bővülése
- 2.2.11. Életmódváltozások
- 2.2.12. Információtechnológia (ICT)
- 2.2.13. Közlekedés
- 2.2.14. Környezeti fenntarthatóság
- 2.2.15. Biztonság
- 2.3. A TURIZMUS ÚJ TRENDJEINEK POZITÍV ÉS NEGATÍV HATÁSAI
- 2.3.1. Pozitív hatások
- 2.3.2. negatív hatások

3. AZ UTAZÁSI IRODAI SEKTOR FEJLŐDÉSTÖRTÉNETE

- 3.1. AZ EURÓPAI UTAZÁSI IRODAI PIAC FEJLŐDÉSE ÉS ÖVEZETEI
- 3.1.1. Kontinentális Északnyugat-Európa
- 3.1.2. Nagy-Britannia
- 3.1.3. Latin és mediterrán Európa

4. UTAZÁSI VÁLLALKOZÁSOK LÉTREHOZÁSA

- 4.1. AZ UTAZÁSI VÁLLALKOZÁSOK ALAPÍTÁSÁNAK JOGI VETÜLETEI
- 4.2. AZ ÜZLETI TERV
- 4.2.1. Az üzleti terv fejezetei
- 4.2.1.1. *A vállalkozás alapadatai*
- 4.2.1.2. *Összefoglalás*
- 4.2.1.3. *Helyzetfelmérés, ágazati elemzés*
- 4.2.1.4. *A vállalkozás leírása*
- 4.2.1.5. *Termelési terv*
- 4.2.1.6. *Marketing terv*
- 4.2.1.7. *Pénzügyi (gazdasági) terv*

- 4.2.1.8. *Szervezeti terv*
- 4.2.1.9. *Kockázatelemzés*
- 4.2.1.10. *Függelék, mellékletek*

5. UTAZÁSI VÁLLALKOZÁSOK TÍPUSAI ÉS JELLEMZŐIK

- 5.1. TOUROPERÁTOR (TO) = NAGYKERESKEDŐ
 - 5.1.1. A TO főbb jellemzői
 - 5.1.2. A TO konkrét tevékenysége
- 5.2. UTAZÁSI IRODA ÉS UTAZÁSI ÜGYNÖKSÉG (TA) = KÖZVETÍTŐ
 - 5.2.1. A TA konkrét tevékenysége
 - 5.2.2. Utazási ügynökség
- 5.3. INFORMÁCIÓS IRODA
- 5.4. KAPCSOLATOK AZ UTAZÁSI VÁLLALATI RENDSZERBEN
 - 5.4.1. az utazásszervező (TO) és közvetítő (TA) viszonya
 - 5.4.1.1. *TO és TA összefoglaló összevetése*
- 5.5. UTAZÁSSZERVEZÉS MAGYARORSZÁGON

6. UTAZÁSI IRODAI ÜZLETÁGAK

- 6.1. BEUTAZÁS
 - 6.1.1. A beutaztató tevékenység
 - 6.1.2. A beutaztató tevékenység feltételei
 - 6.1.3. A beutazás jellemzői
 - 6.1.4. A beutaztató tevékenység előnyei
 - 6.1.5. fontosabb beutaztató szolgáltatások
 - 6.1.5.1. *Szállásfoglalás*
 - 6.1.5.2. *Programszervezés*
 - 6.1.5.3. *Étkeztetés*
 - 6.1.5.4. *Transzferek*
 - 6.1.5.5. *Autóbérlés*
 - 6.1.5.6. *Repülő-, hajó- és vonatjegy*
 - 6.1.5.7. *Idegenvezető, hostess, tolmács*
 - 6.1.5.8. *Incentive programok*

- 6.2. KIUTAZÁS
 - 6.2.1. A kiutaztató tevékenység
 - 6.2.2. A kereslet alakulása
 - 6.2.3. A kínálat ismerete
 - 6.2.4. A közlekedési eszköz biztosítása
 - 6.2.5. Kalkuláció készítése
 - 6.2.6. Az utak kiajánlása
 - 6.2.6.1. *A szórólap – a másik közvetlen kiajánlási mód.*
 - 6.2.7. Az utazások értékesítése
 - 6.2.8. Lemondási határidőket figyelembe véve esetleges előfoglalások véglegesítése
 - 6.2.9. A forgatókönyv
 - 6.2.10. A kiutaztató tevékenység jellemzői
 - 6.2.11. A kiutaztatás főbb fajtái
 - 6.2.12. fontosabb kiutaztató szolgáltatások
 - 6.2.12.1. *Külföldi kiállítások*
 - 6.2.12.2. *Cégek utaztatása és incentive utak*
 - 6.2.12.3. *Speciális programok külföldön*
 - 6.2.12.4. *Fitness, gyógy és sport programok külföldön*
 - 6.2.12.5. *Klasszikus és vakációs utazások külföldre*
- 6.3. BELFÖLD
- 6.4. RENDEZVÉNYSZERVEZÉS
- 6.5. PROGRAMÉRTÉKESÍTÉS
- 6.6. BANKSZOLGÁLAT
- 6.7. MENETJEGY ÉRTÉKESÍTÉS
- 7. AZ UTAZÁSI VÁLLALKOZÁS RENDSZERE ÉS FOLYAMATAI**
 - 7.1. AZ UTAZÁSI VÁLLALKOZÁS NEM KERESKEDELMI FOLYAMATAI
 - 7.1.1. Az utazási vállalkozás Támogató folyamatai
 - 7.1.1.1. *Szabályozások kezelése*
 - 7.1.1.2. *Feljegyzések kezelése*

- 7.1.1.3. *Személyi feltételek, oktatás és képzés*
- 7.1.1.4. *Beszállítók, alvállalkozók minősítése*
- 7.1.1.5. *Marketing folyamatok*
- 7.1.1.6. *Pénzügyi folyamatok*
- 7.1.2. Az utazási vállalkozás Mérési és fejlesztési folyamatai
 - 7.1.2.1. *Megrendelői elégedettség mérése, reklamációkezelés*
 - 7.1.2.2. *Folyamatok mérése*
- 7.2. AZ UTAZÁSI VÁLLALKOZÁS KERESKEDELMI RENDSZERE ÉS FOLYAMATAI
 - 7.2.1. Ajánlatkérések fogadása
 - 7.2.2. Ajánlatkészítés és ajánlatadás folyamata
 - 7.2.2.1. *Alvállalkozók bevonása*
 - 7.2.2.2. *Árualap beszerzése, szelektálása, feldolgozása*
 - 7.2.2.3. *A kiajánlandó program kialakítása*
 - 7.2.2.4. *Előkalkuláció, a kiajánlandó árak meghatározása*
 - 7.2.2.5. *Az ajánlat szöveges részének kidolgozása*
 - 7.2.3. Szerződés kötések
 - 7.2.3.1. *Szerződés kötés a megrendelővel*
 - 7.2.3.2. *Szerződés kötés az alvállalkozókkal*
 - 7.2.4. A projekt lebonyolítása
 - 7.2.4.1. *A projekt dokumentáció (dosszié)*
 - 7.2.4.2. *Végleges egyeztetés az alvállalkozókkal*
 - 7.2.4.3. *A forgatókönyv*
 - 7.2.4.4. *Az utazásszervező részvétele a projekten*
 - 7.2.5. Az utazásszervezői szerződések típusai
 - 7.2.5.1. *Az utazási szerződés*
 - 7.2.5.2. *Az utazást közvetítő szerződés*
 - 7.2.5.3. *Beszerzési szerződések*
 - 7.2.5.4. *Szerződések külföldi partnerekkel*
 - 7.2.5.5. *Fizetési feltételek és módok*

8. E-TURIZMUS ÉS UTAZÁSSZERVEZÉS

8.1. INTERNET ÉS TURIZMUS

- 8.1.1. Az Internet, mint tömegkommunikációs eszköz
- 8.1.2. Az internet hatása a turizmusra
- 8.2. ON-LINE TURIZMUS
 - 8.2.1. régiók online
 - 8.2.1.1. *Amerikai Egyesült Államok*
 - 8.2.1.2. *Európa*
 - 8.2.1.3. *A magyar utazási vállalkozások*
 - 8.2.2. E-turizmus trendek
- 8.3. AZ E-TURIZMUS FONTOSABB DEFINÍCIÓI
 - 8.3.1. GDS / crs
 - 8.3.2. e-business
 - 8.3.3. e-procurement (E-beszerezés)
 - 8.3.4. e-marketing
 - 8.3.5. e-commerce (E-kereskedelem)
 - 8.3.6. E-turizmus
- 8.4. AZ E-TURIZMUS ÉRTELMEZÉSE
 - 8.4.1. Az e-Turizmus résztvevői
 - 8.4.1.1. *Az e-Turizmus szektorai*
 - 8.4.1.2. *Az e-Turizmus piaci szerkezete*
 - 8.4.1.3. *Az e-Turizmus főszereplői*
 - 8.4.1.4. *Az e-Turizmus elosztási csatornái*
 - 8.4.2. Az ICT szerepe a turizmusban
 - 8.4.2.1. *Lényeges ICT funkciók a turizmusban*
 - 8.4.2.2. *ICT és a turizmus fő üzleti résztvevői*
- 8.5. AZ E-TURIZMUS FEJLŐDÉSI SZAKASZAI
 - 8.5.1. Célok szerinti csoportosítás
 - 8.5.2. Strukturális fejlődés szerinti csoportosítás
 - 8.5.3. technológia szerinti csoportosítás
 - 8.5.4. szerepek szerinti csoportosítás
 - 8.5.5. Az e-Turizmus jövője

9. GAZDASÁGI ÉS PÉNZÜGYI MANAGEMENT AZ UTAZÁSI VÁLLALKOZÁSOKBAN

9.1. A KÖZGAZDASÁGI KÖRNYEZET

9.1.1. A nemzetgazdaság helyzete

9.1.2. Általános gazdasági szabályozás

9.1.3. A magyar közteherviselés rendszere

9.1.3.1. *Közteherviselés jogi csoportosításban*

9.1.3.2. *Közteherviselés gazdálkodási csoportosításban*

9.2. AZ UTAZÁSI VÁLLALKOZÁSOKRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOZÁSOK

9.2.1. ÁFA szabályozás

9.2.2. Egyéb szabályok

9.3. GAZDASÁGI ÉS PÉNZÜGYI MANAGEMENT AZ UTAZÁSI VÁLLALKOZÁSOKNÁL

9.3.1. Az utazási vállalkozás eredményessége

9.3.2. Finanszírozási stratégia és koncepció az utazási vállalkozásnál

9.3.2.1. *Utazási vállalkozások finanszírozás sajátosságai*

9.3.2.2. *Finanszírozással kapcsolatos legfontosabb feladatok*

9.3.2.3. *A pénzügyi biztonság megítélésének mutatói*

9.3.3. Az utazási vállalkozások pénzügyi folyamatai

9.3.3.1. *A projektek elszámolása*

9.3.3.2. *A projektek pénzügyi és elszámolási rendszerbe illesztése*

10. MARKETING AZ UTAZÁSSZERVEZŐ VÁLLALATOKNÁL

10.1. AZ UTAZÁSSZERVEZÉSI MARKETING ALAPJAI

10.1.1. PIACKUTATÁS

10.1.1.1. *Miért kell a piackutatás?*

10.1.1.2. *A piackutatás definíciója*

10.1.1.3. *A piackutatás céljai*

10.1.1.4. *Piacszegmentálás*

10.1.1.5. *A piackutatás módszerei, forrásai*

10.1.2. PROMÓCIÓS TEVÉKENYSÉG

- 10.1.2.1. *Hirdetések*
- 10.1.2.2. *Sajtóanyagok*
- 10.1.2.3. *Katalógusok*
- 10.1.2.4. *Szórólapok, standok, kirakatok*
- 10.1.2.5. *Technika a promócióban*
- 10.1.3. MARKETING MIX
- 10.1.3.1. *Mi a marketing mix?*
- 10.1.3.2. *A mix „keverékaránya”*
- 10.1.3.3. *Marketing mix elemei*
- 10.1.4. ÁRSTRATÉGIÁK
- 10.1.5. GERILLA MARKETING
- 10.1.5.1. *Elvek*
- 10.1.5.2. *Előnyök*
- 10.1.5.3. *Nem tradicionális hirdetési módszerek*
- 10.2. A TURISZTIKAI IPAR FŐSZEREPLŐI
- 10.2.1. Szolgáltatók
- 10.2.2. Szállítók
- 10.2.3. Közvetítők (utazási kereskedők)
- 10.2.4. Helyszínek (desztinációk)
- 10.3. A TURISZTIKAI TERMÉK
- 10.3.1. A turisztikai termék fő jellemzői
- 10.3.2. A turisztikai termék hierarchiája
- 10.3.3. A turisztikai szolgáltatás csomag (package)
- 10.3.3.1. *A turisztikai csomagok fajtái*
- 10.4. ÉRTÉKESÍTÉSI CSATORNÁK A TURIZMUSBAN
- 10.4.1. Közvetett értékesítés
- 10.4.2. Közvetlen értékesítés
- 10.4.3. A turisztikai közvetítők típusai
- 10.4.3.1. *A legfontosabb közvetítőtípusok*
- 10.4.4. A marketingcsatorna funkciója és folyamata
- 10.4.4.1. *Az értékesítési csatorna részei*

10.4.4.2. *Az értékesítési csatornák tervezése*

10.5. **ÁRKÉPZÉS A TURIZMUSBAN**

10.5.1. Az árképzést meghatározó vállalati politikák

10.5.1.1. *Profitorientált árképzés*

10.5.1.2. *Értékesítés-orientált árképzés*

10.5.1.3. *Versenyorientált árképzés*

10.5.1.4. *Költségorientált árképzés*

10.5.1.5. *Egyéb árképzési technikák*

10.5.1.6. *Az árak módosítása*

10.6. **A TERMÉKÉLETCIKLUS A TURIZMUSBAN**

10.6.1. A termékéletciklus elmélet

10.6.1.1. *Az értékesítés alakulása*

10.6.1.2. *A profit alakulása*

10.6.2. A termékéletciklus és a piac

10.7. **A TERMÉKSTRATÉGIA**

10.8. **AZ INTERNET, MINT MARKETINGSZKÖZ A TURISZTIKAI
VÁLLALKOZÁSOKBAN**

10.8.1. A fogyasztók szolgálata

10.8.2. Értékesítés

10.8.3. Piackutatás

10.8.4. Reklám és hirdetés

10.8.5. web Marketing stratégiák

10.8.5.1. *Online források*

**11. **EMBERI ERŐFORRÁS (HR) MANAGEMENT AZ UTAZÁSI
VÁLLALKOZÁSOKNÁL****

11.1. **MUNKAERŐ TOBORZÁS**

11.2. **MUNKAERŐKIVÁLASZTÁS**

11.3. **TRÉNINGEK**

11.4. **FEJLŐDÉS**

11.5. **PRODUKTIVITÁS**

- 11.6. MOTIVÁLÁS
- 11.7. FOGLALKOZTATÁSI JOGSZABÁLYOK
- 11.8. FEGYELMEZÉS
- 11.9. JUTALMAZÁSI RENDSZER
- 11.10. SZAKSZERVEZETEK

12. AZ UTAZÁSSZERVEZÉS JOGI VETÜLETEI

- 12.1. UTAZÁSSZERVEZÉS ÉS KÖZVETÍTÉS JOGI SZABÁLYOZÁSA
 - 12.1.1. Az utazásszervező és az utazásközvetítő
 - 12.1.2. Utazásszervezési, utazásközvetítői tevékenység végzésére való jogosultság
 - 12.1.3. A nyilvántartásba vétel feltételei
 - 12.1.4. A nyilvántartásba vétel joghatásai
 - 12.1.5. A nyilvántartásban szereplő vállalkozók adatainak nyilvánosságra hozatala
 - 12.1.6. Vagyonbi biztosíték
 - 12.1.7. A vagyonbi biztosítékra vonatkozó szerződés
 - 12.1.8. A vagyonbi biztosíték összege
 - 12.1.9. Határidők vagyonbi biztosítéknál
 - 12.1.10. Vagyonbi biztosíték megszüntetése
 - 12.1.11. Mentés a vagyonbi biztosíték felmutatása alól
 - 12.1.12. Felfüggesztés
 - 12.1.13. Az utazási vállalkozó törlése
- 12.2. UTAZÁSI IRODÁK ELLENŐRZÉSE, FOGYASZTÓVÉDELEM
- 12.3. AZ IDEGENVEZETÉS JOGI SZABÁLYOZÁSA
 - 12.3.1. Az idegenvezetői tevékenység
 - 12.3.2. A szakképesítés megszerzése
 - 12.3.3. Idegenvezetői igazolvány
 - 12.3.4. Azonosító kártya
 - 12.3.5. Az igazolvány visszavonása