

## A TANTÁRGY ADATLAPJA

### 1. A képzési program adatai

1.1 Felsőoktatási intézmény	„Babeş-Bolyai” Tudományegyetem, Kolozsvár
1.2 Kar	Földrajz kar
1.3 Alapszak megnevezése	Földrajz alapszak – magyar tagozat
1.4 Szakterület	Földrajz
1.5 Képzési szint	Alapképzés
1.6 Szak / Képesítés	Turizmusföldrajz

### 2. Tantárgy adatai

2.1 Tantárgy neve	<b>UTAZÁSI IRODÁK TEVÉKENYSÉGEI</b>						
2.2 Az előadásért felelős tanár neve	dr. Cristina Bolog, egyetemi adjunktus						
2.3 A a szemináriumért felelős tanár neve	dr. Cristina Bolog, egyetemi adjunktus						
2.4 Tanulmányi év	3	2.5 Félév	5	2.6 Értékelés módja	V	2.7 Tantárgy típusa	kötelező, szakt.

### 3. . Teljes becsült idő (az oktatási tevékenység féléves óraszama)

3.1 Heti óraszám	3	melyből: 3.2 előadás	2	3.3 szeminárium/labor	1
3.4 Tantervben szereplő össz-óraszám	42	melyből: 3.5 előadás	28	3.6 szeminárium/labor	14
A tanulmányi idő beosztása	Óra				
A tankönyv, a jegyzet, a szakirodalom vagy saját jegyzetek tanulmányozása	10				
Könyvtárban, elektronikus paltformokon vagy terepen való további tájékozódás	10				
Szemináriumok, laborok, házi feladatok, portofóliók, referátumok, esszék kidolgozása	6				
Egyéni készségfejlesztés (tutorálás)	5				
Vizsgák	2				
Más tevékenységek ...	-				
<b>3.7 Egyéni munka össz-óraszama</b>	<b>33</b>				
<b>3.8 A félév össz-óraszama</b>	<b>75</b>				
<b>3.9 Kreditszám</b>	<b>3</b>				

### 4. Előfeltételek (ha vannak)

4.1 Tantervi	<ul style="list-style-type: none"> <li>A <i>Kereskedelmi és idegenforgalmi jogszabályok, Turizmus- és idegenforgalmi vállalat gazdasága, Turisztikai szolgáltatásokmegtervezése, Működési módszerek a turizmusban, Idegenvezetés, Kommunikáció és arculat a turizmusban</i> tantárgyak keretében elsajátított fogalmak megkönnyítik és részben meg is alapozzák az e tárgyban előirányzott témák kifejtését és megértését.</li> </ul>
4.2 Kompetenciabeli	<ul style="list-style-type: none"> <li>A megszerzett ismeretek folyamatos gyakorlati alkalmazása lehetővé teszi a fejezetek fokozatos elsajátítását, amelyek szoros kapcsolatban állnak az előző tantárgyak tematikájával.</li> </ul>

### 5. Feltételek (ha vannak)

5.1 Az előadás lebonyolításának feltételei	<ul style="list-style-type: none"> <li>Számítógép, videoprojektor, Internet-csatlakozás, falitérképek</li> </ul>
5.2 A szeminárium/labor lebonyolításának feltételei	<ul style="list-style-type: none"> <li>Számítógép, videoprojektor, Internet-csatlakozás, falitérképek</li> </ul>

## 6. Elsajátítandó jellemző kompetenciák

<b>Szakmai kompetenciák</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K1 Bevezetés a turisztikai termékek megtervezésébe es promoválásába..</li> <li>• K2 A modern foglalási platformok es adatbázisok helyes használata a turisztikai trendekhez való alkalmazkodás és az utazási irodák tartós fennmaradása érdekében: intra és extranet platformok, számítógépes helyfoglalási rendszerek.</li> <li>• K3 Az utazási iroda és munkatársai kozotti kozreműködés megértése, a foglalási eljárások alkalmazása, a foglalás visszaigazolása, követése, ellenőrzése és kiértéklése alapján.</li> <li>• K44 A földrajzi tanulmányok alkalmazása, a szükséges dokumentáció megtervezéséhez az utazási iroda tevékenységi területét illetően (belföldi turizmus, külföldi turizmus, incoming, ticketing, idegenvezetés).</li> <li>• K5 Eladást megelőző és azt követő kommunikációs készség kifejlesztése.</li> </ul>
<b>Transzverzális kompetenciák</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TK1 Az utazási iroda tevékenységében előforduló kommunikáció különböző kontextusai között való hatékony és építő összekötés képességének elsajátítása: más nézőpont tolerálása, egyéni és kollektív felelősség elismerése, bizalom és empátia megteremtése más személyekkel szemben.</li> <li>• TK2 Matematikai ábrázolások használatával való gondolkodás és érvelés képességének a kifejlesztése, valamint az utazási iroda különböző területein használatos digitális készségek fejlesztése.</li> <li>• TK3 A vállalkozói készségek megteremtése, a kezdeményezés felvállalása valamint a változáshoz való pozitív hozzáállás, egy csapaton belüli együttműködés, rugalmasság, fejlődés és felelősség vállalás képességének fejlesztése által.</li> </ul>

## 7. A tantárgy célkitűzései (az elsajátítandó jellemző kompetenciák alapján)

7.1 A tantárgy általános célkitűzései	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Az utazási iroda tevékenységi területének sajátos módszerei és technikái használatához szükséges műveleti bázis elsajátítása, a közöttük lévő összefüggések prizmáján keresztül: <i>tipológiai elemzések, az utazási iroda struktúrája és dinamikája, a különböző területek aktivitásának működése és kiértékelése, az új turisztikai trendek és innovációk felkarolása.</i></li> </ul>
7.2 A tantárgy sajátos célkitűzései	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A hallgatók bevezetése az utazási iroda tevékenységeibe, a szerkezeti, információs, pénzügyi és emberi kapcsolatok elemzése és értelmezése által, a jelenlegi jogi és szabályozási keret értelmében.</li> <li>• A hallgatók megismertetése az utazási iroda tevékenységeinek gyakorlati alkalmazásával, melynek eredménye a partnerekkel való együttműködés (elkezdve a közvetítéstől, egészen a turisztikai szolgáltatások kivitelezéséig), a turisztikai termékek kidolgozása es kereskedelembe bocsátása, valamint a belső és külső kommunikációval kapcsolatos szempontok.</li> <li>• Modern munkamódszerek alkalmazása a foglalás, visszaigazolás, tarifák meghatározása és turisztikai tevékenység nyomon követésében.</li> <li>• Kommunikációs készség es a tudás operacionalizálásának képzése, olyan projektek kidolgozása és bemutatása által melyek a kurzus alatt bemutatott esettanulmányok elmélyítésére szolgálnak.</li> </ul>

## 8. A tantárgy tartalma

8.1 Előadás	Didaktikai módszerek	Megjegyzések
<b>1. Bevezetés az utazási iroda tevékenységeibe</b> 1.1. Az utazási irodák típusai 1.2. Az utazási irodák tevékenységeiben használt fogalmak és szaknyelv 1.3. Utazási iroda alapítása/felszámolása 1.4. Védjegy bejegyzése	<ul style="list-style-type: none"> <li>• szóbeli előadás interaktív szakaszokkal</li> </ul>	2 óra

1.5. Az utazási irodák rövid története		
<b>2. Utazási iroda belső megszervezése és alkalmazottai</b> 2.1. Utazási iroda fő tevékenységei 2.2. Utazási iroda szervezeti felépítése 2.3. Utazási iroda alkalmazottai 2.4. Hozzá tartozás a turizmus szervezeti struktúrájához 2.5. Utazási iroda menedzsmentje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interaktív didaktikai módszerek</li> <li>• szóbeli előadás interaktív szakaszokkal</li> </ul>	2 óra
<b>3. Touroperátor és Viszonteladó utazási vállalkozás</b> 3.1. Különbségek és hasonlóságok 3.2. Együttműködési és jutalékszerződések 3.3. Jövedelmező utazási iroda: eljárások, ellenőrzés, értékelés és prognózis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interaktív előadás</li> <li>• összehasonlító elemzés</li> <li>• modellezés</li> <li>• példálózás</li> </ul>	2 óra
<b>4. Turisztikai termék</b> 4.1. A turisztikai termék meghatározása és alkotóelemei 4.2. Szervezett túrák típusai 4.3. A turisztikai termék megtervezését befolyásoló tényezők 4.4. Turisztikai terméktervezés és díjszámítás 4.5. Turisztikai program és árajánlat kidolgozása	<ul style="list-style-type: none"> <li>• szóbeli előadás interaktív szakaszokkal (esettanulmány)</li> <li>• internetes dokumentáció</li> <li>• on-line eszközök használata</li> <li>• magyarázat</li> <li>• szervezett csoportmunka</li> </ul>	2 óra
<b>5. Utazási iroda együttműködése a szállásegységekkel és üdülőközpontokkal</b> 5.1. Szállodai egységek és üdülőközpontok: felépítés és felszereltség 5.2. Az együttműködési szerződés feltételeinek a megértése 5.3. Szállás „allotment” 5.3. A foglalások, visszaigazolások és kifizetések kivitelezése	<ul style="list-style-type: none"> <li>• heurisztikus beszélgetés</li> <li>• magyarázat</li> <li>• szóbeli előadás interaktív szakaszokkal</li> </ul>	2 óra
<b>6. A repülőjegy foglalás alapjai</b> 6.1. Nemzetközi légi közlekedés eredete és fejlődése 6.2. Hagyományos légitársaságok 6.3. A low-cost modell hatékonysága 6.4. Charter járatok 6.5. IATA 6.6. Traffic Conference Areas 6.7. Főbb CRS (számítógépes foglalási rendszerek) 6.8. Kódolás / dekódolás a jegykiadásban 6.9. Repülőjegy foglalása és árazása 6.10. Utazási információk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• heurisztikus beszélgetés</li> <li>• magyarázat</li> <li>• speciális szoftver-alkalmazások használata</li> <li>• beütemezett képzés</li> <li>• internetes dokumentáció</li> </ul>	2 óra
<b>7. Utazási iroda együttműködése a közúti közlekedési személyszállítókkal</b> 7.1. Autóbuszos csoportos utazás előnyei 7.2. Autóbuszos utazás megszervezése és foglalási procedúrák 7.3. Az együttműködési szerződés feltételeinek a megértése	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interaktív előadás</li> <li>• magyarázat</li> <li>• szervezett csoportmunka</li> <li>• internetes dokumentáció</li> </ul>	2 óra

7.4. Autóbérlés 7.5. Incoming-turizmus megközelítése Romániában		
<b>8. Tengeri személyszállítás és az óceánjárók piaca</b> 8.1. CLIA 8.2. Legjelentősebb óceánjáró vonalak 8.3. A óceánjáró hajó szerkezete és szolgáltatásai 8.4. Óceánjárók főbb célállomásai 8.5. Óceánjáró típusú turisztikai termék és annak költségei 8.6. Óceánjárók ügyfélköre	<ul style="list-style-type: none"> <li>szóbeli előadás interaktív szakaszokkal</li> <li>összehasonlító elemzés</li> <li>közös vizsgálás</li> <li>internetes dokumentáció</li> </ul>	2 óra
<b>9. Utazási iroda tevékenységeinek Business szegmense</b> 9.1. Versenyképez kínálatok biztosítása 9.2. Üzleti turizmus 9.3. MICE szegmens 9.4. Business szegmenshez igazodott turisztikai termék	<ul style="list-style-type: none"> <li>szóbeli előadás interaktív szakaszokkal</li> <li>heurisztikus beszélgetés</li> <li>magyarázat</li> </ul>	2 óra
<b>10. Idegenvezetői és animációs tevékenységek a turizmusban</b> 10.1. Idegenvezető viselkedése és beszédstílusa 10.2. Idegenvezető feladatai 10.3. Animáció és animátor a turizmusban	<ul style="list-style-type: none"> <li>szóbeli előadás interaktív szakaszokkal</li> <li>érvelés</li> <li>heurisztikus beszélgetés</li> </ul>	2 óra
<b>11. Reklám és reklámanyagok a turizmusban</b> 11.1. Márkaépítés és identitási kézikönyv kidolgozása 11.2. A turisztikai termékek népszerűsítésének módjai 11.3. A turisztikai termékek értékesítési stratégiái	<ul style="list-style-type: none"> <li>interaktív didaktikai módszerek (interaktív beszélgetés, közös kivizsgálás)</li> </ul>	2 óra
<b>12. Az ügyfél és az az utazási csomag eladásának lépései</b> 12.1. Első kapcsolatteremtés 12.2. Találkozás 12.3. Turisztikai szolgáltatások csomagjának kidolgozása és biztosítása 12.4. Közös megegyezés az ügyféllel és a szerződés aláírása 12.5. Eladást követő szolgáltatások, szolgáltatások csomagjának lezajlása és kiértékelése 12.6. A megjegyzések és reklamációk kezelése	<ul style="list-style-type: none"> <li>interaktív előadás</li> <li>internetes dokumentáció</li> </ul>	2 óra
<b>13. Befizetések</b> 13.1. Valuta és hitelkártya kezelése 13.2. Befizetési bizonylatok és a befizetések nyomkövetése 13.3. A pénzügyi kimutatások összeállítása	<ul style="list-style-type: none"> <li>interaktív didaktikai módszerek</li> <li>csoportmunka</li> </ul>	2 óra
<b>14. Trendek és innováció az utazási iroda tevékenységeiben</b> 14.1. A fő turisztikai trendek 14.2. Globális innovációk az idegenforgalmi iparban	<ul style="list-style-type: none"> <li>interaktív didaktikai módszerek</li> <li>összehasonlító elemzés</li> <li>heurisztikus beszélgetés</li> </ul>	2 óra

### Könyvészet

1. Altman, I. (2004), Management și marketing în unitățile de turism, Ed. Eurodidact, Cluj-Napoca
2. Altman, I. (2007), Negocierea, Ed. Eclatant, Cluj-Napoca
3. Boyer, M., Viallon, P. (1994), La communication touristique, Ed. Presses Universitaires de France, Paris
4. Canargie, D, Crom, J.O., Crom, M.A. (2003) Tehnici de a vinde, Ed. Curtea Veche, București
5. Câmpeanu-Sonea, Eugenia (2006), Managementul firmei prestatoare de servicii în turism, Ed. Riosprint, Cluj-Napoca
6. Davidson, R. (1992), Tourism in Europe, Ed. Pitman, London
7. Koetler, P. (2004), Ten Deadly Marketing Sins, Ed. John Wiley & Sons, Inc., New Jersey
8. Lukacs, J. (2005), Povestea „orașului - comoară“, Ed. Biblioteca Apostrof, Cluj-Napoca (2005)
9. Stănciulescu, Gabriela (2003), Managementul operațiunilor de turism, Ed. All Beck, București
10. Stănciulescu, Gabriela (2005), Managementul agenției de turism, Ed. ASE, București
11. Stănciulescu, Gabriela (2006), Animația și animatorul în turism, Ed. Uranus, București
12. Stănciulescu, Gabriela , Marin-Pantelescu, Andreea (2008), Tehnica operațiunilor de turism. Studii de caz și probleme, Ed.ASE, București
13. Syrratt, Gwenda (1992), Manual of Travel Agency Practice, Ed. Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford
14. Ureche, Cornelia (2006), Agenția de turism. Tehnici de rezervare, Ed. Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca
15. Vellas, F., Becherel, L. (1995), International Tourism, Ed. Macmillan, Londra
16. \*\*\*(2003), *Passenger Air Tariff, Training Extract*, Ediția a 2-a, Published by IATA & SITA

8.2 Szeminárium/labor	Didaktikai módszerek	Megjegyzések
<b>1. Információ szerzés, pénzügyi adatok és személyzet alkalmazása egy utazási irodán belül</b> <i>Utazási iroda megalapításához szükséges pénzügyi számítások, szükséges információk és alkalmazottak. Eladást megelőző és azt követő szolgáltatások.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• heurisztikus beszélgetés</li><li>• magyarázat</li><li>• problémafelvetés</li><li>• egyéni észrevételek</li><li>• csoportos megvizsgálás</li></ul>	2 óra
<b>2. Utazási ügynök tevékenységéhez szükséges dokumentáció</b> <i>Szükséges iratok: keretmegállapodási szerződés, megrendelési szerződés, egészségügyi biztosítás és STORNO, nyugta, számla, voucher</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• esettanulmány</li><li>• szervezett csoportmunka</li></ul>	2 óra
<b>3. Utazási iroda munkatársai. Utazási Börze.</b> <i>Esettanulmányok: Internationale Tourismborse - Berlin, Hungexpo Nemzetközi Utazás Kiállítás - Budapest, Târgul Internațional de Turism - Bukarest, Târgul de Turism 'Touristica' - Cluj-Napoca</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• modellezés</li><li>• szervezett csoportmunka</li></ul>	2 óra
<b>4. A turisztikai termék megállapítása</b> <i>A következő turisztikai termékek árelemzése: városlátogatás, hajóutak és körutak.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• heurisztikus beszélgetés</li><li>• esettanulmány</li><li>• brainstorming</li><li>• observația dirijată</li><li>• projekt bemutatások: érvelés/ tematikus</li></ul>	2 óra

	elemzés	
<b>5. Utazási ajánlat megtervezése es promoválása</b> <i>Stabilirea elementelor componente ale programului și ofertei turistice. Crearea afișului turistic.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• csoportmunka</li> <li>• esettanulmány</li> <li>• brainstorming</li> <li>• projekt bemutatások: érvelés/ tematikus elemzés</li> </ul>	2 óra
<b>6. Az utazási iroda alkalmazottainak tevékenységei és szerepei</b> <i>Érvelésen alapuló párbeszéd a turistával.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• előadás</li> <li>• problémafelvetés</li> <li>• szerepjáték</li> </ul>	2 óra
<b>7. Idegenvezető tevékenységei</b> <i>Szervezés, a turisták koordinálása, tájékoztatása és animáció.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Csoportos gyakorlat a helyszínen</li> <li>• irányított megfigyelés</li> <li>• csoportos kivizsgálás</li> <li>• összehasonlító elemzés</li> </ul>	2 óra

### **Könyvészet**

1. Boyer, M., Viallon, P. (1994), La communication touristique, Ed. Presses Universitaires de France, Paris
2. Canargie, D, Crom, J.O., Crom, M.A. (2003) Tehnici de a vinde, Ed. Curtea Veche, București
3. Davidson, R. (1992), Tourism in Europe, Ed. Pitman, London
4. Koetler, P. (2004), Ten Deadly Marketing Sins, Ed. John Wiley & Sons, Inc., New Jersey
5. Lukacs, J. (2005), Povestea „orașului - comoară“, Ed. Biblioteca Apostrof, Cluj-Napoca (2005)
6. Stănciulescu, Gabriela (2003), Managementul operațiunilor de turism, Ed. All Beck, București
7. Stănciulescu, Gabriela (2005), Managementul agenției de turism, Ed. ASE, București
8. Stănciulescu, Gabriela (2006), Animația și animatorul în turism, Ed. Uranus, București
9. Stănciulescu, Gabriela , Marin-Pantelescu, Andreea (2008), Tehnica operațiunilor de turism. Studii de caz și probleme, Ed.ASE, București
10. Syratt, Gwenda (1992), Manual of Travel Agency Practice, Ed. Butterworth-Heinemann Ltd., Oxford
11. Ureche, Cornelia (2006), Agenția de turism. Tehnici de rezervare, Ed. Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca
12. Vellas, F., Becherel, L. (1995), International Tourism, Ed. Macmillan, Londra

### **9. A tantárgy tartalmának összhangba hozása a tudományos közösségek, a szakmai egyesületek és a szakterület reprezentatív munkáltatói képviselőinek elvárásaival**

- A tantárgy tartalma szoros összefüggésben van más hazai és külföldi egyetemeken hasonló jellegű tananyagaival.
- A szakterület reprezentatív munkáltatóinak véleményezéséből kiderült a szakértelem nagy megbecsülése, ami azt bizonyítja, hogy a tanulmányi programhoz igazodó tantervek szerkezete és tartalma átfogó, pontos és hatékony.

### **10. Értékelés**

Tevékenység típusa	10.1 Értékelési kritériumok	10.2 Értékelési módszerek	10.3 Aránya a végső
--------------------	-----------------------------	---------------------------	---------------------

			jegyben
10.4 Előadás	<ul style="list-style-type: none"> <li>a tanult fogalmak rendszerezési és használati szintjének ellenőrzése</li> <li>logikai következetesség és érvelés</li> <li>a szakmai fogalmak elsajátításának szintje</li> <li>szemléleti, hozzáállási vonatkozások: önálló tanulási igény</li> </ul>	Szemeszter közbeni szóbeli felmérés: <ul style="list-style-type: none"> <li>szabad megnyilatkozás</li> <li>beszélgetés</li> <li>kikérdezés</li> </ul>	10%
		Írásbeli értékelés (a vizsgaidőszakban): – összegző teszt	50%
		Előadásokon való aktív részvétel	5%
10.5 Szeminárium/labor	<ul style="list-style-type: none"> <li>gyakorlati alkalmazás képessége</li> <li>a szerzett ismeretek alkalmazásának képessége</li> <li>hozzáállási szempontokat vizsgáló kritériumok: lelkiismeretesség, önálló tanulási igény</li> </ul>	Szemináriumi téma bemutatása, kidolgozása és portfólió összeállítása	15%
		– Írásbeli értékelés ( a vizsgaidőszakban): a tesztben feladott tételek megoldása	15%
		A szemináriumokon való aktív részvétel	5%
<b>10.6 A teljesítmény minimumkövetelményei:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Az utazási irodák tevékenységéhez kapcsolódó alapterminológia és metodológia ismerete (fogalmak, elvek, módszerek, eszközök, mutatók, adatok és információk) annak érdekében, hogy ezeket megértsék, elmélyítsék és alkalmazzák a turisztikai termékek összeállításában, levezetésében és értékesítésében, a partnerekkel való közreműködésben, ugyanúgy mint az ügyféllel való kommunikáció és tárgyalás során, valamint az utazási irodán belül.</li> </ul>			

Kitöltés dátuma:

Előadás felelőse

Szeminárium felelőse

2021.04.16

Az intézeti jóváhagyás dátuma:

Intézetigazgató

.....