

Zakar Zelinda

Adminisztráció és elszámolás a turizmusban

Feladatmegoldások

5. oldal

3. A következő eszközökkel is találkozhattak már a gyakorlatuk során. Melyek azok, amiket a szállodai, és melyek, amik az utazási irodai ügyintézés során használatosak? Párosítsák össze a megfelelővel! Van köztük, ami mindkét helyen megtalálható?

Utazási iroda: utastájékoztató, katalógus, elektronikus aláírás eszköz

Szállodai recepció: bejelentőlap, digitális okmányolvasó, kulcskártya, touch info, csengő

Mindkettő: nyomtató, fénymásoló, fax, telefon, iratgyűjtő papucs, információs szóróanyag, számítógép, iratraktár, bankjegyvizsgáló, bankjegyszámláló, iratmegsemmisítő, boríték és levélpapír, térkép, széf

7. oldal

1. Milyen szállásfoglaló oldalakat ismer?

booking.com, szallas.hu, ratehawk stb.

2. Milyen menetrendszerinti légitársaságokat ismer?

KLM, Egypt Air, Air France, Turkish Airlines stb.

3. Melyik fapados légitársaságok indítanak járatokat Budapestről?

Wizz Air, Ryanair, Pegasus stb.

4. Utasbiztosítás díjszámítási feladat: Az oktató ossza csoportokra az osztályt és minden csoportnak válasszon egy utasbiztosítást kínáló szolgáltatót! A csoportok keressék meg a választott biztosító honlapján található termékínálatot, majd oldják meg a következő szituációkat és hasonlítsák össze az ajánlatokat!

- a) Pincés Attila és barátnője Ausztriába utaznak saját autóval öt napos sítúrára. Mennyibe kerül a biztosításuk, ha az autót is biztosítani szeretnék?

Termék neve és ára: **mintamegoldás: Colonnade Biztosító, Atlasz Online Sport Optimal+Assistance 15.350 Ft**

- b) Gazdag János és felesége az USA-ba utaznak repülővel 14 napra. Ajándékként a 75 éves nagymamát is meglepik az úttal. Mennyibe kerül az idős hölgy biztosítása?

Termék neve és ára: **mintamegoldás: Union Biztosító, Világjáró Net Horizont Prémium 51.860 Ft**

- c) A Kiss család (szülők + 3 gyermek: 4, 7 és 9 évesek) 7 napos római autóbuzsós utazásra szeretne biztosítást kötni. Ajánljanak számukra biztosítást!

Termék neve és ára: **mintamegoldás: Groupama Biztosító, Prémium biztosítás, 16 832 Ft.**

1. Az Ön utazási vállalkozása egy céges incentive (ösztönző/jutalom út) hosszú hétvége lebonyolítására kap megbízást. Az eseményre Horvátországban, Vodiceben kerül sor. A szállást 3 nap/2 éjszakára, egy 4★-os szállodába kérik, félpanziós ellátással. Az egyik program sétahajózás a tengeren, ahol étel- és italfelhasználást és zenés műsort szeretnének. Gyűjtse össze, hogy milyen szolgáltatóktól kell árajánlatot kérni!

Szolgáltatók: közlekedési vállalkozás, szálloda, étterem, hajótársaság, cateringet szolgáltató vállalkozás, zenés műsorszolgáltató

8. oldal

1. Olvassa el az **1.1. ábrán** látható utasprogramot, és húzza alá benne a felsorolt kötelező elemeket!



R01565/2002/2005

Bellunói-Dolomitok és Velence

A Dolomitok az Alpok olaszországi területén fekszik, az egyik legszebb magashegység. A sziklabércek, a tengerszemek, a havasi rétek és a fenyőerdők látványa egész évben több millió turistát vonz erre a csodálatos vidékre. Utunk során a szállásunk a Bellunói-Dolomitok egyik szép völgyében lesz, ahonnan fakultatív kirándulás keretében az érdeklődők meglátogathatják Velencét is.

1. NAP: ALLEGHE-TÓ

Indulás Budapestről reggel 5.30-kor, találkozó a Déli pályaudvarnál. Székesfehérvárról az autóbusz 6.30-kor indul a Piac téri parkolóból. Siófokon felszállás a vasútállomás parkolójában 7.30-kor, Nagykanizsán 9.45-kor a buszpályaudvaron. Folyamatos utazás rövid pihenőkkel a Tornyiszentmiklós – Maribor – Ljubljana – Pordenone útvonalon az olaszországi Belluno tartományba.

Ezen a napon a Dolomitok legszebb tavát, az Alleghe-tavat csodáljuk meg. Alleghe kisváros ismert téli üdülőhely Olaszországban. Sétát teszünk a tóparton, ahonnan gyönyörű panoráma tárul elénk a 3220 méter magas Civettára, majd tovább utazunk a szállodánkba, amely a Dolomitok egyik magas hegyekkel körülvett völgyében vár bennünket (2 éj).



2. NAP: DOLOMITOK vagy fakultatív kirándulás VELENCÉBE

Egész napos pihenés a Dolomitokban, önálló túrázási lehetőség térképek segítségével.



Fakultatív program: Egész napos kirándulás Velencébe. Ezt a híres várost mindenki szeretné látni egyszer, hiszen egy különleges helyszín, ahol a házak a tengerbe épített cölöpökön állnak, és szinte minden épület műemlék. Sétálunk a városban, megismerkedünk a nevezetességekkel (Rialto híd, Szent Márk tér, Szent Márk-székesegyház, Campanile, Dózse-palota, Sóhajok hídja stb.). Az ezt követő szabadidő alatt egyéni felfedezőutat tehetünk a sikátorok és csatornák világában. Velencétől egy felejthetetlen vaporettózással búcsúzunk a Canal Grandén, a város főútvonalán, ahol a legszebb paloták találhatóak. A fakultatív program ára: 13.100 Ft (garantált indulás). Az ár tartalmazza a velencei belépési illetéket (az autóbuszra), de nem tartalmazza az esetleges belépődíjakat, valamint a vaporettójeget árát.

3. NAP: BELLUNO

Belluno egy gyönyörű fekvésű város a Dolomitok déli lábainál, a Piave folyó partján. A folyó fölé emelkedő történelmi óvárosban teszünk kellemes sétát a számos gyönyörű épület között (Piazza del Duomo, Piazza del Mercato, Piazza dei Martiri). Ezután szabadidő következik, amikor beszerezhetjük még az apró emléktárgyainkat az utazásról, majd hazaindulunk a Pordenone – Ljubljana – Maribor – Tornyiszentmiklós – Nagykanizsa – Siófok útvonalon. Az esti órákban érkezünk meg Székesfehérvárra, később pedig Budapestre.



1.1. ábra. Utasprogramminta

3 nap/2 éjszaka

Utazás: Légkondicionált autóbusszal (WC, DVD, italautomata). Nincs éjszakai buszozás.

Szállás: 2 éjszaka a Bellunói Dolomitokban lévő, szép fekvésű, 3 csillagos szálloda 2-3 ágyas, fürdőszobás szobáiban.

Ellátás: Svédasztalos büféreggeli/fakultatív félpanzió.

Időpont: 20..... máj. 27-29.

Teljes részvételi díj: 68.500 Ft/fő.

A teljes részvételi díj tartalmazza az autóbusszos utazást, a 2 éjszakai szállást reggelivel, a helyi idegenforgalmi adót, az útlemondási biztosítást, a felsorolt programokat, valamint az idegenvezetést 1 főre, de nem tartalmazza a belépődíjakat. Velencében személyenként „napi beléptidíjat” kell fizetni, ami az adott időszakban 5 €/fő. A részvételi díj ezt nem tartalmazza.

Félpanziós felár: 12.900 Ft (2 vacsora).

Egyágyas felár: 12.500 Ft.

3. ágy kedvezménye: 8.100 Ft.

3. ágy gyerekkedvezménye: 21.200 Ft (10 éves korig).

Betegség-, baleset- és poggyászbiztosítás: 485 Ft/nap.

1.1. ábra. Utasprogramminta (folytatás)

10. oldal

1. Ön az utazási iroda referense. Utasa, Kék Péter szeretne részt venni Dolomitokba szervezett úton egyágyas elhelyezéssel, félpanziós ellátással, és a fakultatív programra is befizet. Töltse ki számára a jelentkezési lapot (**1.3. ábra, 11-12. oldal**)! A befizetés módja szabadon választott.

Napvilág Travel

Tel.: +36-1-427-754

Számlaszám: KKK Bank 11773487-02574893-00000000

1135 Budapest, Minta u. 24.

E-mail: renatatoth@napvilagtravel.hu

Eng. szám.: R-3687/2018

JELENTKEZÉSI LAP

Név (úti okmányban szereplő): Kék Péter.....

Születési idő (év, hó, nap): 1975.07.05..... Útlevelezszám: szig. szám: 423568IE.....

Levelezési cím: 1046 Budapest Példa u. 43.....

Telefonszám (lehetőleg mobil): +36 20 123 456..... E-mail: kekpeter75@kmail.hu.....

Út megnevezése: Bellunói Dolomitok és Velence.....

Utazás időpontja: 2025. május 27 – 29.....

Ellátás: reggeli..... Megjegyzés: félpanzió.....

Egyéb (fak. program, hajókabin, vízum stb.): Velencei kirándulás 13.100 Ft.....

Utasbiztosítás: buszos útnál: 470 × 3 = 1410 Ft.

Megkötése külföldi utazások esetén kötelező. Ez alól kivétel, ha írásban nyilatkozik arról, hogy rendelkezik biztosítással az adott időszakra, ill. ha nem magyar állampolgár, 80 éves kor felett 25% felár fizetendő.

Az autóbusz mely részén kíván ülni? : 12. ülés..... Felszállási hely: Budapest Déli pályaudvar.....

1.2. ábra. Jelentkezéslap-minta

Kívánságát a jelentkezések sorrendjében tudjuk figyelembe venni, kérjük, egyeztessen kollégáinkkal! (Csak autóbusszos utazásnál töltendő ki.)

Coviddal kapcsolatos információk:

oltással rendelkezem (oltások száma, típusai, utolsó oltás ideje):

átestem a betegségen, erről van pozitív PCR-teszteredményem; védettségem érvényessége:

nem vagyok beoltva, és nem estem át a betegségen, a védettségi igazolványom érvényessége lejárt

Utazott már a Napvilág Travellel? igen nem

Ha igen, mikor és melyik úton vett részt utoljára?

Egyedülálló jelentkező esetén:

1. Egyágyas elhelyezést kérek, vállalom az egyágyas felár kifizetését.

2. Társítást kérek, vállalom az utazási iroda által talált azonos nemű útitársal egy szobában történő elhelyezést.*

*Amennyiben a Napvilág Travel nem talál azonos nemű útitársat, az egyágyas felár megfizetését az iroda magára vállalja, ha az utas legalább 45 nappal az indulás előtt befizet az utazásra.

A helyszínen egyágyas szobára történő módosítás az utas részéről csak abban az esetben lehetséges, ha útitársa is vállalja a felár kifizetését.

2 fő együttes jelentkezése esetén:

1. Franciaágyas elhelyezést kérünk.

2. Két különálló ágyas elhelyezést kérünk.

Ezt a kérést a szobák elosztásakor az egyes szálláshelyek lehetőségeikhez mérten igyekeznek figyelembe venni, de teljesítését garantálni nem tudják.

A fent megjelölt, Napvilág Travel által szervezett utazáson részt veszek. Az utazásszervező utazási feltételeit, az útlemondási tájékoztatót és az adatkezelési tájékoztatót elolvastam és tudomásul vettem, és egyben a hátdoldali nyilatkozatnak megfelelően hozzájárulok személyes adataim kezeléséhez.

A 2007. évi CXXVII. tv. 206. §-a alapján nyilatkozom, hogy a fenti szolgáltatásokat nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben veszem igénybe.

Befizetés módja:

átutalás, postai csekk, pénztárbevitel, bankkártya, SZÉP-kártya*

Kérjük, hogy a kitöltött jelentkezési lappal együtt a feladott csekkszelvény (átutalásbizonylat) másolatát is küldje el címünkre. **A jelentkezés a befizetéssel együtt érvényes.** *SZÉP-kártyás fizetés csak belföldi programjainknál lehetséges.

Kelt. Budapest....., 2025. 03.12.

..... Kék Péter
a jelentkező aláírása

1.2. ábra. Jelentkezésilap-minta (folytatás)

Megjegyzés: Kék Péter nem útlevéllal, hanem személyigazolvánnyal utazik.

16. oldal

1. Kék Péter szeretné befizetni a részvételi díj előlegét, amely a teljes ár 40%-a. A teljes részvételi díj tartalmazza a félpanziós ellátás árát, az egyágyas felárat és a fakultatív program árát. Számolja ki az összeget az utasprogram alapján és töltsse ki a bevételi pénztárbizonylatot (**1.7. ábra** – igazolványszám: 423568IE)!

Bevételi pénztárbizonylat		A kiállító bélyegzője:	PB 580
		
Kiállító:	Pénztár vételezzen be az alábbiak szerint		Kelt: 2025.03.12.
diák neve	Kék Péter - tól		
	42.800 Ft, azaz negyvenkettőezer-nyolcszáz		forintot
Ellenőr:	Készpénz- forgalmi jogcím	Könyvelési számlaszám	Szöveg
			Összeg: forint
			----- 27 400
Utalványozó:			----- 5 160
			----- 5 000
Könyvelő:			----- 5 240

Pénztáros:	Melléklet:	Kék Péter 423568IE Az összeg átvevőjének aláírása, személyi igazolvány száma	----- 42 800
	db		

B.318-102/a/V - 25x3

1.7. ábra. Bevételpénztárbizonylat-minta

17. oldal

2. Az utazási vállalkozás referenseként a csoportot kísérő idegenvezető számára a házipénztárból Ön 150.000 Ft készleteti pénzt ad át. Az idegenvezető Szabó Krisztina, igazolványszáma 958376TA. Töltse ki a kiadási pénztárbizonylatot a füzetében az **1.8. ábra** alapján!

Kiadási pénztárbizonylat	A kiállító bélyegzője:			LA 422
Kiállító: diák neve	Pénztár fizessen az alábbiak szerint Szabó Krisztina - nak			Kelt: 2025.04.25.
	150.000 Ft, azaz <u>egyszázötvenezer</u> forintot			
Ellenőr:	Kézpénz- forgalmi jogcím	Könyvelési számlaszám	Szöveg	Összeg: forint
			Készleteti pénz	---- 150 000
Utalványo- zó:			-----	-----
			-----	-----
Könyvelő:			-----	-----
			-----	-----
Pénztáros:	Melléklet: db	Szabó Krisztina 958376TA Az összeg átvevőjének aláírása, személyi igazolvány száma		---- 150 000

B.318-103/V - 25x2

1.8. ábra. Kiadási pénztárbizonylat-minta

17. oldal

1. Készítsen egy-egy számlát (**1.9. ábra**, 18. oldal) oktatója segítségével a következő szolgáltatásokról, és számolja ki az ÁFA mértékét az aktuális ÁFA-kulccsal:

- a) belföldi szálláshely szolgáltatás 2 éjszakára bruttó 105.000 Ft összegben (a belföldi szálláshely bekerülési értéke bruttó 95.000 Ft),

online számlázó program		SZÁMLA					
		Sorszám: ÚT-2023-0077					
Eladó: Utaztatunk Kft.				Vevő: Utazunk Kft.			
Magyarország, Aprajfalva, Fő utca 2.				Magyarország, Óriásföld, Felső utca 5.			
Magyar adószám: 12345678-2-41				Magyar adószám: 87654321-2-43			
Bankszámlaszám: 12312312-00000000-00000000							
Fizetési mód: Átutalás Teljesítés: 2024. 02. 02. Keltezés: 2024. 02. 02. Fizetési határidő: 2024. 02.10.							
Pénznem: HUF							
Tétel neve	Mennyiség	Mennyiségi egység	Nettó egységár/ Egységár/ Adóalap	Áfakulcs	Áfa összege	Tételsor nettó érték	Ellenérték/ Ellenérték áfával együtt
Szálláshely szolgáltatás	2	éj	34.675	27	25.650	69.350	95.000
ügyleti díj	1	db	7.300	27	2.700	7.300	10.000
							105.000
							Oldalszám: 1/1

1.9. ábra. Számlaminta

b) repülőjegy számla bruttó 250.000 Ft összegben (a repülőjegyet 210.000 Ft-ért tudta lefoglalni az utazási iroda).

Online számlázó program

SZÁMLA
Sorszám: ÚT-2023-0077

Eladó: Utaztatunk Kft.

Magyarország, Aprajafalva, Fő utca 2.

Magyar adószám: 12345678-2-41

Bankszámlaszám: 12312312-00000000-00000000

Vevő: Utazunk Kft.

Magyarország, Óriásföld, Felső utca 5.

Magyar adószám: 87654321-2-43

Fizetési mód: Átutalás **Teljesítés:** 2024. 02. 02. **Keltezés:** 2024. 02. 02. **Fizetési határidő:** 2024. 02.10.

Pénznem: HUF

Tétel neve	Mennyiség	Mennyiségi egység	Nettó egységár/ Egységár/ Adóalap	Áfakulcs	Áfa összege	Tételsor nettó érték	Ellenérték/ Ellenérték áfával együtt
repülőjegy Budapest- Párizs	1	db	153.300	27	56.700	153.300	210.000
ügyműködési díj	1	db	29.200	27	10.800	29.200	40.000

250.000

Oldalszám: 1/1

1.9. ábra. Számlaminta

c) párizsi szálláshely szolgáltatása 3 éjszakára bruttó 360.000 Ft összegben

online számlázó program

SZÁMLA
Sorszám: ÚT-2023-0077

Eladó: Utaztatunk Kft.

Magyarország, Aprajafalva, Fő utca 2.

Magyar adószám: 12345678-2-41

Bankszámlaszám: 12312312-00000000-00000000

Vevő: Utazunk Kft.

Magyarország, Óriásföld, Felső utca 5.

Magyar adószám: 87654321-2-43

Fizetési mód: Átutalás **Teljesítés:** 2024. 02. 02. **Keltezés:** 2024. 02. 02. **Fizetési határidő:** 2024. 02.10.

Pénznem: HUF

Tétel neve	Mennyiség	Mennyiségi egység	Nettó egységár/ Egységár/ Adóalap	Áfakulcs	Áfa összege	Tételsor nettó érték	Ellenérték/ Ellenérték áfával együtt
szállás- hely szol- gáltatás Párizs	3	éj	87.600	27	97.200	262.800	360.000

360.000

Oldalszám: 1/1

1.9. ábra. Számlaminta


d) a b) és a c) számla tételei csomagonként számlázva

online számlázó program		SZÁMLA					
		Sorszám: ÚT-2023-0077					
Eladó: Utaztatunk Kft.			Vevő: Utazunk Kft.				
Magyarország, Aprajafalva, Fő utca 2.			Magyarország, Óriásföld, Felső utca 5.				
Magyar adószám: 12345678-2-41			Magyar adószám: 87654321-2-43				
Bankszámlaszám: 12312312-00000000-00000000							
Fizetési mód: Átutalás Teljesítés: 2024. 02. 02. Keltezés: 2024. 02. 02. Fizetési határidő: 2024. 02.10.							
Pénznem: HUF							
Tétel neve	Mennyiség	Mennyiségi egység	Nettó egységár/ Egységár/ Adóalap	Áfakulcs	Áfa összege	Tételsor nettó érték	Ellenérték/ Ellenérték áfával együtt
szállás-hely szolgáltatás Párizs	3	éj	87.600	27	97.200	262.800	360.000
repülőjegy Budapest-Párizs	1	db	153.300	27	56.700	153.300	210.000
ügyműködési díj	1	db	29.200	27	10.800	29.200	40.000
							610.000
							Oldalszám: 1/1

1.9. ábra. Számlaminta

21. oldal

1. Az alábbi dokumentumok (1.12. ábra) közül melyik utazási irodai voucher?



**SZÁLLODAUTALVÁNY
HOTEL-GUTSCHEIN № 052311 -**

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

Hotel:	Érkezés:	Személyek száma:
Helység:	Távozás:	Egyéb:

Név: Megjegyzés:

19

.....
.....
.....

Számla küldendő:	
.....

.....
.....
.....

BUSZ 3117. r. sz – KK. 3184 – SZS BO.7341

JEGY EGY

Romantikus vacsorára

ELFOGADÁS
134254

SZERELM JEGY

FEBRUÁR 14.

Naplemente együtt

ELFOGADÁS

Tökéletes nap

ELFOGADÁS

Kérjük az alábbi követelésünk beszedése és fizetési számlakor való jóváírását.

..... A kedvezményezett aláírása (a pénzforgalmi szolgáltatásnál bejelentett módon) A megbízás kelte A kedvezményezett számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató neve
A kedvezményezett neve		
A kedvezményezett pénzforgalmi jelzőszáma		
A fizető fél neve		
(folytatás)	Devizanem ISO kódja	Összeg
A fizető fél pénzforgalmi jelzőszáma		
Bizonylatszám		A benyújtás indoka (túlold.)
Jel	Közlemény (Ha ez a sor hivatkozási számot tartalmaz, kérjük írjon „X”-et a sorlegelő kockájába.)	
X	Közlemény	

<95>

Kérjük, hogy a fenti sorra ne írjon és ne bélyegezzen!

Beszedési megbízás

1.12. ábra. Turisztikai dokumentumok

23. oldal

1. Milyen szállásfoglaló, közvetítő felületeket ismer?

Booking.com, szallas.hu,

a) Mely hónapokban látogat hazánkba a legtöbb vendég?

augusztus

b) Melyik szálláshelytípusok a legkeresettebbek?

kereskedelmi szálláshelyek

c) Melyik időszakban a legmagasabb a külföldi vendégéjszakák száma?
július – augusztus

24. oldal

3. Elemezze a foglaltsági nézet **(1.16. ábra)** alapján a szálloda foglaltságát a megadott időszakokra!

a) Van-e szabad szoba július első hétvégéjén?

van szabad szoba

b) Hány éjszakát tartózkodik Lakatos Tamás a 11-es szobában?

3 éjszakát

c) Milyen névre szól a legtöbb foglalás a látható időszakban?

Petr Ma...

d) Kinek a leghosszabb a tartózkodási ideje a vendégek közül?

Ursula Redinger, Lothar Redinger

26. oldal

1. A belső bizonylatokon **(1.21. ábra, 27. oldal)** nem szerepel nettó érték. Oktatójuk segítségével beszéljék meg ennek az okát!

Nem tartalmaz áfát, mert a két szállodai egység egymás között nem számláz ilyen esetben.

28. oldal

1. Ön szállodai recepción tölti a szakmai gyakorlatát. Azt a feladatot kapja a recepció vezetőjétől, hogy ellenőrizze a 342-es szobából holnap elutazó Günter család szobaszámláját. Milyen bizonylatok alapján tudja ezt megtenni?

éttermi és wellness belső bizonylatok

29. oldal

Elemezzék oktatójukkal a számla **(1.24. ábra)** kötelező elemeit! Ellenőrizték, hogy minden adatot tartalmaz-e!

A számla hiányos. (Pirossal jelöljük a hiányzó részeket.)

A számlán kötelezően fel kell tüntetni:

- **a számla sorszámát,**
- **a szálloda adatait (neve, címe, adószáma, átutalásos fizetés esetén a számlavezető bank neve, bankszámlaszáma, külföldről érkező utalás esetén IBAN- és SWIFT-kódja),**
- **a vendég adatait (név, cím, cég esetében a cég neve, címe, adószáma),**
- **a számla kiállításának, a teljesítés idejének, utalás esetén a fizetés határidejének dátumát,**
- **a fizetés módját (készpénz, átutalás, bankkártya, SZÉP-kártya, csekk stb.),**
- az igénybe vett szolgáltatások megnevezését KSH besorolási számmal,
- az igénybe vett szolgáltatások mennyiségi egységét (pl. fő, éj, alkalom, db),
- az igénybe vett szolgáltatások árát tételesen és összesen (nettó és bruttó áron, áfabontással),
- **a cégszerű aláírást.**

29. oldal

1. Ön egy sárvári wellness szálloda recepciósa. Egy vendég telefonon érdeklődik a szálloda akciós ajánlata iránt **(1.25. ábra)**. Két felnőtt 13 és 2 éves gyermekükkel szeretne egy hétvégét (2 éj) eltölteni a szállodában.

b) A vendég a Junior Deluxe lakosztályt választja. Számolja ki, hogy mennyibe fog kerülni a családnak a szállás!

Junior Deluxe lakosztály 2 felnőttnek	$(36.000 \times 2) \times 2 = 144.000$ Ft
13 éves gyerek pótyágon	$15.500 \times 2 = 31.000$ Ft
2 éves gyerek	ingyenes
IFA (csak a felnőtteknek 2 éjre)	$(550 \times 2) \times 2 = 2.200$ Ft
Összesen: $144.000 + 31.000 + 2.200 = 177.200$ Ft	

31.oldal

1. Gyűjtsön példákat az elmúlt évekből nagymértékű árfolyamingadozásra és vis maior esetekre, amik negatív hatással voltak a turizmusra!
Cunami, Covid, tűz Rodosz szigetén stb.

37. oldal

1. A Személyszállítási szerződés (**2.2. ábra**) alapján számolja ki, hogy hány forint lesz az utazás teljes összege, ha a ténylegesen megtett 1694 km-re 10% biztonsági tartalékot is felszámítanak! Ügyeljenek az euró napi árfolyamára! Mennyi lesz a hátralék összege?
km: $1694 \times 850 = 1.439.900$ Ft
bizt. tart. $1.439.900 \times 0,1 = 143.990$ Ft
 $1.439.900 + 143.990 = 1.583.890$ Ft
külf. napidíj: $(95 \times 2) \times 3 = 570$ €
autópályadíj: 70 €
 $570 + 70 = 640$ €
euró napi árfolyam 2024.06.19-én: 397 Ft
 $640 \times 397 = 254.080$ Ft
 $1.583.890 + 254.080 = 1.837.970$ Ft
 $1.837.970 - 350.000 = 1.487.970$ Ft a hátralék összege.

38.oldal

2. Az Eseti megbízási szerződés (**2.3. ábra**) alapján számolja ki, hogy mennyit fog kifizetni az idegenvezetőnek az utazási vállalkozás, ha az áfa 27%!
 $30.000 \times 3 = 90.000$ Ft
 $90.000 \times 0,27 = 24.300$ Ft
 $90.000 + 24.300 = 114.300$ Ft


39. oldal

3. A fejezetben felsorolt szerződéstípusok alapján válassza ki, hogy az utazási vállalkozás számára melyik a legelőnyösebb fajta
a) egy kiutazó buszos csoport esetén? Ez egy rendszeresen meghirdetett utazás!
személyszállítási szerződés
b) egy görög szigetre egész nyáron át hetente induló ajánlathoz!
charter
c) egy városi szálloda számára, amely elsősorban üzleti utasokat fogad!
corporate
4. Milyen fontos információk szükségesek az utazásszervező számára az étkezés megrendeléskor?
a csoport létszáma, az étterem és a szállás minőségét össze kell hangolni, hol lesz éppen a csoport – milyen étterem van a közelben, mekkora a befogadóképessége, van-e buszparkolója stb.
5. Milyen étkezéssel kapcsolatos igényei lehetnek a csoport tagjainak?
esetleges ételintolerancia, vegetáriánus utas stb.

6. Keressen rá online az utazási vállalkozások kifejezetten programértékesítő ajánlataira!
pl. Cityrama – Grand City Tour stb.
7. Előfordulhat, hogy az utazásszervezők egy konkrét programra építenek egy utazást, kiegészítik közlekedéssel, szállással, étkezéssel. Keressen erre példát!
Mohácsi busójárás, Hollókői Húsvét
8. a) Beszéljék meg oktatójukkal, hogy miből tudható, hogy egy adott úticélra charterjáratok közlekednek?
hetente ismétlődő ajánlat
b) Keressen online olyan aktuális utazási ajánlatot, ami charterjáratot vesz igénybe!
pl. Budavartours Zakynthos
9. Miért veszik igénybe az utasok például egy külföldi kompjárat jegyének megvásárlásra utazási vállalkozás segítségét?
Nem akar keresgélni az utas, ha pedig késés miatt át kell foglalni a jegyét a következő hajóra, az utazási iroda referense elintézi helyette.
10. Gyűjtse össze, hogy egy külföldi utazás esetén az indulástól a hazaérkezésig milyen feladatokat lát el az idegenvezető!
közlekedési eszköz megkeresése, buszos utazás esetén egyeztetni a programot és az útvonalat a sofőrrel, fogadja a csoportot, köszönti őket, segít a helyek elfoglalásában, gyalogos és buszos idegenvezetéseket tart, segít a szállodában a szobabeosztásban, a kulcsok átvételében, bemutatja a szálloda szolgáltatásait, tájékoztat az étkezések időpontjairól, a fakultatív programlehetőségekről, válaszol a felmerülő kérdésekre, probléma esetén megoldást keres stb.
11. Sok esetben helyi idegenvezető kíséri a csoportot külföldön egyes attrakciónál, városnézéskor. Beszéljék meg oktatójukkal, hogy mi ennek az oka! Ebben az esetben mi a feladata a csoport idegenvezetőjének?
Az egyes országok védik a saját idegenvezetőik érdekeit, ezért külföldi idegenvezetők nem vezethetnek csoportot sok helyen. Ilyenkor az idegenvezető csoportkísérővé válik, a csoportot a helyi idegenvezető vezeti.
12. Belföldi utazások alkalmával egy idegenvezető kíséri a csoportot a teljes időszak alatt. Mi mindenből kell felkészülnie az utazás előtt?
Az adott desztináció, úti cél táji, néprajzi, kulturális adottságaiból, unikális attrakcióiból, a történelmi, épülettörténelmi háttérből, a térség gasztronómiájából, hagyományaiból stb.

40. oldal

2. Tanulmányozzák a 40. oldalon lévő ajánlatkérést! Húzzák alá benne a kötelező elemeket!

<u>Dunakanyar Étterem Kft.</u> <u>2025 Visegrád, Példa u. 7.</u>	<u>Napvilág Travel Kft.</u> <u>1135 Budapest, Minta u. 24.</u>	
<u>Ambrus Zoltán étteremvezető részére</u>		
<u>Tárgy: Ajánlat kérése</u>		
<u>Tisztelt Ambrus Zoltán Úr!</u>		
<u>20... július 27-én 13.00 órára 49 fős osztrák csoportunk, az őket kísérő 1 fő idegenvezető és 1 fő gépkocsi-vezető számára szeretnék árajánlatot kérni 3 fogásos ebédre, választott üdítővel. A csoport tagjai közül ketten vegetáriánusok, 1 fő pedig gluténérzékeny.</u>		
Csoport neve: <i>Élmények Budapesten és a Dunakanyarban.</i>		
Pozíciószám: <u>AUS230727BUD.</u>		
Kérem, szíveskedjen összeállított menüajánlatát, figyelembe véve a különleges igényű utasokat is, árakkal együtt megküldeni számunkra, tekintettel a köztünk érvényben lévő szerződésre! Kérem, hogy a csoportot szállító busznak szíveskedjen parkolólehetőséget biztosítani!		
Köszönettel és üdvözlettel:		
<u>Tóth Renáta</u> referens		Budapest, 20..., május 7.

2.5. ábra. Ajánlatkérés-minta

3. Olvassák el a 41. oldalon látható ajánlatot!

a) Szerepel benne minden tétel, amit a referens kért a szolgáltatótól?

igen

b) Milyen proaktív ajánlatot tartalmaz a levél, amit a referens előzetesen nem kért?

panorámaterasz, kamerával megfigyelt parkoló a busznak

c) Milyen opcióval vállalta a szolgáltató a csoport érkezését?

„Ajánlatunkat 20... június 30-ig, és 1€ = 400 Ft-ig tudjuk tartani.”

d) Mennyivel korábbi az opció dátuma, mint a csoport érkezése? Beszéljék meg oktatójuk segítségével az opció fogalmát és jelentőségét!

1, 5 hónap az opció, fogalma és jelentősége: a megadott időpontig és árfolyamig vállalja a szolgáltató, hogy biztosítja a csoport számára a megrendelt szolgáltatást. Ha valamilyen okból változik az árfolyam, nem kell a leszerződött áron biztosítania a szolgáltatást.

4. Tanulmányozzák a 43. oldalon a referens megrendelését! Mire hivatkozik lemondás esetére?

„Lemondás esetén a köztünk érvényben lévő szerződés lemondási és fizetési feltételei érvényesek.”

5. Olvassák el a szolgáltató visszaigazolását! A **2.12. ábrán** látható minta alapján fületükben töltsék ki a banki beszedési megbízást az előleg összegével!

Kérjük az alábbi követelésünk beszedése és fizetési számlakor való jóváírását.

A kedvezményezett aláírása (a pénzforgalmi szolgáltatásnál bejelentett módon)	A megbízás kelte	A kedvezményezett számláját vezető pénzforgalmi szolgáltató neve
A kedvezményezett neve D U N A K A N Y A R É T T E R E M K F T - - - - -		
A kedvezményezett pénzforgalmi jelzőszáma 1 1 7 7 3 4 8 7 - 0 5 1 7 3 - 5 8 7 2 6 3 1 8		
A fizető fél neve N A P V I L Á G T R A V E L K F T - - - - -		
(folytatás)	Devizanem ISO kódja H U F	Összeg - - - - - 1 5 3 0 0 0
A fizető fél pénzforgalmi jelzőszáma 1 2 3 4 5 6 7 8 - 9 1 2 3 4 5 6 7 - 8 9 1 2 3 4 5 6		
Bizonylatszám		A benyújtás indoka (túlold.)
Jel Közlemény (Ha ez a sor hivatkozási számot tartalmaz, kérjük írjon „X”-et a sorlegelő kockájába.) X P O Z S Z Á M : A U S 2 3 0 7 2 7 B U D E L Ő L E G		
Közlemény		
		<95>
Kérjük, hogy a fenti sorra ne írjon és ne bélyegezzen!		Beszedési megbízás

2.10. ábra. Banki beszedési megbízás – minta

49. oldal

1. Gyűjtse össze, hogy miben tér el egymástól a forgatókönyv és az utasprogram!

A forgatókönyv tartalmazza az út azonosítására vonatkozó adatokat, részletesebb, mint az utasprogram, napra, órára bontva szerepel benne a program. Melléklete tartalmazza a vouchereket, megrendelések és visszaigazolások másolatait stb. Az utasprogram rövid összefoglalása a várható programoknak az utazás során, tájékoztató jellegű, figyelemfelkeltő anyag.

2. Döntse el, hogy a következő állítások közül melyek igazak és melyek hamisak!

Az idegenvezető a forgatókönyv alapján dolgozik.

igaz

A forgatókönyv tartalmazza az út során elmondandó információkat.

hamis

A forgatókönyv tartalmazza a csoportra vonatkozó adatokat.

igaz

A forgatókönyv az egyéni utazások szervezésének fontos kelléke.

hamis

A forgatókönyvet az idegenvezető készíti.

hamis

A forgatókönyvhöz nem kell csatolni a szolgáltatókkal kötött szerződések másolatait.

hamis

A forgatókönyv mellékletében találhatóak a voucherek.

igaz

50. oldal

1. Oktatójukkal beszéljék meg, hogy milyen fontos kérdések merülhetnek fel az idegenvezető részéről a „Kulturális élmények Magyarországon” programmal kapcsolatban?

Tud-e a közelben ingyenesen parkolni akár az idegenvezető, akár az utasok? Indulás előtti mosdóhasználati lehetőség a közelben? Van-e a csoportban különleges igényű utas? (étkezési igény, nehezen mozog, VIP utas stb.)

2. Készítse el a „Bellunói Dolomitok és Velence” kiutazó program forgatókönyvét! Használja fel a megadott adatokat és keressen valós információkat (pl. magyar konzulátus)!

A forgatókönyv minta alapján egyénileg elkészítendő feladat

52. oldal

1. A következő állítások közül válassza ki és húzza alá, hogy melyek az utazás közbeni váratlan események!

Az utas a repülő landolása után a poggyász átvételekor veszi észre, hogy a bőröndje eltört. A kinyitás után megállapította, hogy hiányzik belőle a tabletje.

A csoportot szállító busz egy karambolban megsérül, nem tudja tovább szállítani a csoportot.

A csoport egyik utasa jelzi az idegenvezetőnek, hogy hányingere van és fájlalja a bal oldalát. Az idegenvezető vakbélgyulladásra gyanakszik.

A csoport egyik utasa nem találja az útlevelét. Az idegenvezető rákérdez, hogy a szállodai széfben kereste-e már? Az utas ellenőrzi, majd jelzi az idegenvezetőnek, hogy valóban oda tette be, csak elfelejtette.

A csoportot szállító busz defektet kap, de a szálláshelyig el tudja vinni az utasokat.

Az egyik utas szól az idegenvezetőnek, hogy a reptéren a poggyászátvételnél az ő bőröndjét nem látta a szállító szalagon.

A csoport egyik utasa hajnali háromkor felhívja az idegenvezetőt és fájdalomcsillapítót kér tőle.

A csoport egyik tagját városnézés közben megtámadja egy zsebtolvaj. Az eltulajdonított válltáskában volt minden pénze és az útlevele is.

54. oldal

1. A következő állítások közül válassza ki, hogy melyek a szállodai váratlan események! Jelölje X-szel!

A vendég vacsora közben véletlenül leveri a poharát. _____

Az utas az utazási irodából kilépve elcsúszik a jeges járdán. _____

A vendég többet ivott az esti partin, a szobájába érve elesett, és eltörte a mosdót. x

A vendég az éjjeliszekrényen hagyta az aprópénzét, 10 €-t. A szobaasszony, aki takarította a szobát, ezt borraivalónak vélte és eltette. x

A vendég hamis okmányokkal jelentkezett be a szállodába, és fizetés nélkül távozott. x

Idős házaspár egyik tagját a szállodai szobában szívroham érte. x

A vendég ujját becsípte a szállodai komód fiókjá. _____

A vendég kutyájával érkezett a szállodába. A kutya levizelte egy másik vendég cipőjét. _____

Szituációs gyakorlatok

54. oldal

1. Tanulmányozzák a **4.6. ábrán** (55. oldal) látható jegyzőkönyvet a következő szituációs gyakorlatok megoldásához! Beszéljék meg és dolgozzák fel a következő helyzeteket! Mi az idegenvezető teendője? Ahol szükséges, írjanak jegyzőkönyvet!

a) A városnézés közben az egyik utasnak egy szerencsétlen lépés miatt elszakadt a bokaszalagja. **Az idegenvezető mentőt hív, ha szükséges, segít a tolmácsolásban. Amint lehetősége van, az utas után megy a kórházba. (Taxival való utazás esetén a készenléti pénzből fizet, a számlát az elszámoláshoz csatolja.) Jegyzőkönyvet ír, a kórházi zárójelentés másolatát a jegyzőkönyvhöz csatolja. Az utas biztosítása fedezi a költségeket.**

b) A csoport fakultatív program után találkozik az idegenvezetővel a Szegedi Dóm előtt. Két utas nem érkezik meg a megbeszélt időben.

Az idegenvezető a megadott telefonszámon hívja őket. Ha nem sikerül elérni, a csoport türelmét kérve a keresésükre indul. Jegyzőkönyv írása nem szükséges, az idegenvezetői jelentésben viszont szerepeltetni kell.

c) A csoport egyik tagja a szállodába beköltözéskor a lobbyban hagyta egy csomagját. Csak órák múlva vette észre a hiányt, addigra a csomagból eltűnt a tabletje.

Az idegenvezető értesíti a szálloda illetékesét. Amennyiben nem kerül elő, rendőrségi feljelentést tesz az utas, az idegenvezető segíti ebben. Az eseményről jegyzőkönyv készül, melyhez csatolja a rendőrségi jegyzőkönyv másolatát.

d) A csoport Londonban városnéző kiránduláson vesz részt. A híres London Eye is a program része, de a nagy szél miatt leállították, nem lehet felszállni rá.

Az idegenvezető értesíti a referenst a váratlan változásról. Amennyiben sikerül értékében és élményben megegyező pótló programot találni, az utasokat oda kíséri. Amennyiben nincs pótló program, szabadidőre engedi a csoportot, vagy ha lehetséges, a következő programot előre hozza, erről értesíti a programhelyszínt. Jegyzőkönyv írása nem szükséges, az idegenvezetői jelentésben viszont szerepeltetni kell.

e) A csoport fakultatív két napos buszos kiránduláson vesz részt Tunéziában. A Szahara programra érkezve lerobban az autóbusz. Ez az utolsó aznapi program, már csak a közeli oázisban lévő szállásra kell eljuttatni a csoportot. A Szahara programon több utazásszervező csoportja is ott tartózkodik éppen busszal.

Az idegenvezető értesíti a referenst, aki felveszi a buszt biztosító partnerével a kapcsolatot. Az pótló buszt küldhet. Az idegenvezető beszélhet a többi csoportkísérővel, akiknek az utasait a busz az alatt elszállítja, míg a saját csoport a Szahara programon vesz részt, majd visszajön a csoportért és az oázisbéli szállásukra viszi őket. A csoport busza az éjszaka folyamán megjavítható és reggel a csoport a saját buszával folytathatja a kirándulást.

f) A csoport egyik tagja a szállodai fürdőszobában elcsúszik, eltörik a lába.

Az idegenvezető mentőt hív, ha szükséges, segít a tolmácsolásban. Amint lehetősége van, az utas után megy a kórházba. (Taxival való utazás esetén a készenléti pénzből fizet, a számlát az elszámoláshoz csatolja.) Jegyzőkönyvet ír, a kórházi zárójelentés másolatát a jegyzőkönyvhöz csatolja. Az utas biztosítása fedezi a költségeket. Az idegenvezető értesíti továbbá a szálloda illetékesét és a referenst is, hogy közösen találjanak megoldást az utas jogos kártérítési követelésére.

g) A csoport svájci buszos túrán vesz részt. Az egyik útvonalat maga alá temette a hó, kerülőúton kell tovább utazni.

Az idegenvezető értesíti a referenst a váratlan helyzetről, majd annak engedélyével a kerülőúton folytatják az utazást. Jegyzőkönyv írása nem szükséges, az idegenvezetői jelentésben viszont szerepeltetni kell.

h) A csoport belföldi 3 napos útra indulna, de a busz a megbeszélt 6.30 óra helyett csak 7.30 órára áll ki. A sofőr elaludt, de minden aznapi tervezett programon részt tudott venni a csoport.

Az idegenvezető értesíti a referenst, aki felveszi a kapcsolatot a buszt biztosító társasággal. Mivel az aznapi program meg tud valósulni, így jegyzőkönyv írása nem szükséges, az idegenvezetői jelentésben viszont szerepeltetni kell.

58. oldal

1. Az **5.2. ábrán** mintamegoldás látható a Kulturális élmények Magyarországon utazás elszámolásához. Az eredetileg jelentkező utasok közül betegség miatt 2 fő nem jelent meg az induláskor. A fakultatív program értékesítéséért az idegenvezető 8% jutalékot számíthat fel.

a) Beszéljék meg oktatójukkal, hogy mi a teendője az idegenvezetőnek a voucherekkel abban az esetben, ha kevesebb utas vesz részt a programon az eredetileg tervezettnél!

Az idegenvezetőnek a vouchereken javítania kell az eredeti létszámot a megváltozottakra, majd a szolgáltató és a saját aláírásával hitelesíti azokat.

61. oldal

1. A 2. melléklet (67. oldal) alapján címezzen meg egy borítékot a füzetében, amelyben a részvételi jegyet küldi el Kék Péter részére (cím: 1046 Budapest, Példa utca 43.)

Napvilág Travel Kft
Budapest
Minta u. 24.
1135

Kék Péter
Budapest
Példa u. 43.
1046

66. oldal

1. Ön a Napvilág Travel referense. Az irodába betér Önhöz Kék Péter, aki a Bellunói Dolomitok és Venetia programra jelentkezett. Érdeklődik, hogy mikor kapja meg a részvételi jegyét és hogy milyen egyéb tudnivalói vannak az utazással kapcsolatban? Válaszolja meg az összegyűjtött kérdéseket a forgatókönyv alapján és online keresés segítségével!

a) Hívja fel az utas figyelmét az országba való belépésre használható útiokmányokra, azok érvényességi idejére (online nézzen utána)!

Általában a hazaérkezés után még 6 hónapig érvényesnek kell lenniük.

b) Hívja fel az utasprogram és a forgatókönyv ismeretében az utas figyelmét az indulási időpontra, a találkozás helyére és idejére!

Budapest Déli-pályaudvar, reggel 5.30-kor

d) Hívja fel az utas figyelmét a fakultatív programra, annak fizetési módjára!

A fakultatív program ára: 13.100 Ft (garantált indulás). Az ár tartalmazza a velencei belépési illetéket (az autóbuszra), de nem tartalmazza az esetleges belépődíjakat és a vaporettójegy árát. A fakultatív program árát az idegenvezetőnek kell fizetni a velencei kirándulás előtt.

e) Gyűjtsék össze, hogy milyen kérdéseket tehet fel Kék Péter az utazással kapcsolatban! Például, ha a találkozóhelyre a saját autójával érkezik, az utazás idejére hol hagyhatja a közelben a kocsit?

Készpénzt vagy bankkártyát használjon inkább az utazás során? Kényes a gyomra, mennyire fűszeresek az olasz ételek? Mennyire lesz hideg a hegyi szálláson? Stb.

2. Ön a Napvilág Travel referense. Az irodába betér Önhöz Kiss Éva, aki a Kulturális élmények Magyarországon utazásra jelentkezett. Érdeklődik az utazás részleteiről, a rá vonatkozó információkról. Válaszolja meg az összegyűjtött kérdéseket a forgatókönyv alapján és online keresés igénybevételével!

c) Az utas jelzi, hogy egy fennálló betegsége miatt gluténmentes ételeket szeretne fogyasztani az utazás alatt. Milyen teendői vannak ezzel kapcsolatban a referensnek? Mit kell módosítani, kiknek kell jeleznie a kívánságot?

A referens a forgatókönyvben és az eligazítás során is jelzi az idegenvezetőnek az igényt. Értesíti a csoport étkezéseit biztosító szolgáltatókat az igényről. A módosított megrendelést elküldi a szolgáltatóknak, akik ezt visszaigazolják írásban.

e) Gyűjtsék össze, hogy milyen kérdéseket tehet fel Kiss Éva az utazással kapcsolatban! Például: Szükséges-e utasbiztosítást kötnie?

Nem, mert belföldön érvényes a TB-je. Túracipőt vigyen vagy elég egy sportcipő? Vannak-e denevérek a barlangfürdőben? Stb.