

**Кафедра географії та туризму
Földrajz és Turizmus Tanszék**

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТУРИЗМУ (ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ) / TURIZMUSSZERVEZÉS (IDEGENVEZETÉS)**

КУРС ЛЕКЦІЙ / JEGYZET

*Перший (бакалаврський) / Alapképzés (BSc)
(ступінь вищої освіти / felsőoktatás szintje)*

*24 Сфера обслуговування / 24 Szolgáltatási szféra
(галузь знань / képzési ág)*

*Туризм і рекреація / Turizmus és rekreáció
(спеціальність / szak)*

*Туризм / Turizmus
(освітня програма / képzési program)*

**MEGTEKINTETTE ÉS ELFOGADTA
a Földrajz és Turizmus Tanszék értekezlete**

**2024. augusztus 30-án
2024/7. sz. jegyzőkönyv**

Tanszékvezető:

Molnár József

Берегове / Beregszász

2024 р. / 2024

Курс лекцій розроблений на основі Освітньої програми підготовки бакалаврів з галузі знань 24 Сфера обслуговування, 242 Туризм і рекреація, з метою систематизації і закріплення знань студентів та їх забезпечення теоретичним матеріалом. в рамках курсу Організація туризму (Організація екскурсійного обслуговування). Курс Організація туризму (Організація екскурсійного обслуговування) вивчається в II семестрі III курсу підготовки бакалаврів напряму 242 Туризм і рекреація, курс лекцій рекомендуються як для студентів денної так і заочної форми навчання. Засвоєнню навчального матеріалу сприяють питання самоконтролю, рекомендована література.

Укладач:

Еники ШАШ – PhD, доцент кафедри географії та туризму Закарпатського угорського інституту імені Ференца Ракоці II

A jegyzet a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola 242 Turizmus és rekreáció BSc szintű képzési program alapján került kidolgozásra, melynek célja, hogy összefoglalja és rendszerezze a *Turizmus-szervezés (Idegenvezetés)* című tantárgy elméleti fejezeteit és ellássa a hallgatókat a tantárgy elsajátításához szükséges útmutatásokkal. A kötelező tárgy oktatására a 242 Turizmus és rekreáció BSc képzési program III. évfolyamának második félévében kerül sor. A *Turizmus-szervezés (Idegenvezetés)* tantárgy összefoglaló jegyzete a nappali és levelező tagozatos hallgatók számára készült. A tananyag elsajátítását ellenőrző kérdések és ajánlott irodalom segíti.

Összeállította:

SASS Enikő – PhD, a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Földrajz és Turizmus Tanszékének docense

TARTALOM / ЗМІСТ

Bevezetés	5
Вступ.....	7
A tantárgy szerkezete / Структура навчальної дисципліни	9
 1. Modul / Модуль №1 Az idegenvezetés elméleti alapjai / теоретичні та методичні питання екскурсійної діяльності.....	 13
1.1. Bevezetés. Alapfogalmak meghatározása. Az idegenvezetés fejlődésének története. / Вступ. Основні поняття. Історія розвитку екскурсоводства.	13
1.2. Az idegenvezető feladatok elméleti alapjai. Az idegenvezető. / Теоретичні основи завдання екскурсовода. Екскурсовод.	19
1.3. A csoportos/társas utazás főbb jellemzői. / Головні характерні риси групової поїздки.	25
1.4. A kommunikáció szerepe az idegenvezető munkájában. / Роль комунікація в роботі екскурсовода.	27
1.5. A kirándulások és túrák csoportosítása. A kirándulás tartalmi felépítése. / Класифікація турів та екскурсій. Тематична структура екскурсій.....	32
1.6. Az idegenvezető részére biztosított dokumentumok. / Документи, які мають бути надані екскурсоводу.	35
1.7. Be- és kiutazó csoport utazásának szervezése és kíséréte. / Організація та супровід в'їзних та виїзних груп.	37
1.8. A városnézés módszertana. „Standard” gyalogos városnézések felépítése, szabályai. / Методика проведення екскурсій у містах. Побудова та правила стандартної пішохідної екскурсії містом.	42
1.9. Körutazás. Autóbuszos körutazások lebonyolításának sajátosságai. / Тури. Особливості проведення автобусних турів.	45
1.10. Fakultatív programok szervezésének és lebonyolításának szabályai. Tematikus útvonalak, élményvezetések. / Правила організації та проведення факультативних програм. Тематичні маршрути, події екскурсій.	48
1.11. Idegenvezetés különleges helyszíneken. / Незвичайні місцевості екскурсоводства.....	51
1.12. Rendkívüli események az idegenvezetői munka során. Konfliktuskezelés, meggyőzés / Надзвичайні ситуації під час екскурсійної діяльності. Конфліктологія, переконання.	57
1.13. A turisták tipizálása. / Типологія туристів.....	61
 Ajánlott irodalom / Рекомендована література.....	 66

BEVEZETÉS

A tantárgy célja:

A II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Turizmus szakos alapképzésének fontos pillére a Turizmusszervezés gyűjtőtantárgy, melynek számos alegysége van: Általános turizmuselmélet, Utazásszervezés, Közlekedési szolgáltatások szervezése, Idegenvezetés, Animációs tevékenység szervezése és Utazásszervezői tevékenység. A jelen módszertani kiadványban tárgyalt *Idegenvezetés* tantárgy célja, hogy a hallgatók ismerjék meg az idegenvezető munka elméleti és gyakorlati alapjait, valamint szakmai fogásait, továbbá képesek legyenek fogadni az országba érkező külföldi turistákat, valamint a belföldi túrákon (országjáráson) résztvevő belföldi vendégeket.

A tantárgy feladatai:

- Módszertani: megtanítani a hallgatóknak az idegenvezetés legfontosabb módszereit, átadni azokat az ismereteket, amelyek segítik a hallgatók sikeres szervezői, idegenvezetői felkészülését.
- Ismereti: általános képet adni a Kárpátalja turizmusában rejlő lehetőségekről, a terület történelméről, földrajzi adottságairól, politikai, társadalmi helyzetéről. Ismertetni a korszerű idegenvezetés lehetőségeit és elvárásait.
- Gyakorlati: Átadni az idegenvezetés gyakorlati alapjait. Megtanítani a hallgatóknak helyesen alkalmazni a gyakorlatban a megszerzett tudást és a felmerülő problémák megoldásának ésszerű és alapvető irányelveit.

A tárgy teljesítése révén a hallgatónak tudnia kell:

- az idegenvezetővel szemben támasztott elvárásokat;
- az idegenvezetői feladatok elméleti és gyakorlati alapjait;
- a csoportos / társas utazások főbb jellemzőit;
- a turisták tipizálását;
- az idegenvezetői munka során fellépő rendkívüli események és konfliktushelyzetek kezelésének módszereit;
- a be- és kiutazó csoportok utazásának szervezésével és kíséretével kapcsolatos feladatokat;
- Kárpátalja fő turisztikai attrakcióit és útvonalait;

Általános kompetenciák (ÁK):

A hallgató:

ÁK 08. Képes az információs és kommunikációs technológiák alkalmazására.

ÁK 12. Képes az interperszonális kapcsolatteremtésre.

ÁK 13. Képes megfelelő időbeosztás felállítására.

ÁK 14. Képes önálló- és csapatmunka-végzésre.

Szakmai kompetenciák (SZK):

SZK 01. Ismeri és érti a képzési területet, továbbá érti a szakmai tevékenység sajátosságait.

SZK 02. Képes a tudás gyakorlati alkalmazására.

SZK 06. Megérti a turisztikai utazásszervezés és a komplex turisztikai kiszolgálás (szállodai, éttermi, közlekedési, idegenvezetői, rekreációs) folyamatait.

Tervezett tanulási eredmények (TTE):

TTE 02. Ismeri, érti és a gyakorlatban alkalmazni tudja a turizmuselmélet, a turisztikai szervezés folyamatának és a turisztikai piac szereplőivel kapcsolatos alapfogalmakat.

TTE 08. Ismeri a turisztikai tevékenységgel kapcsolatos szakmai dokumentumokat és helyesen használja azokat.

TTE 12. Alkalmazza a hatékony kommunikáció készségeit a turistákkal.

TTE 16. A társadalmi felelősségvállalás és a polgári tudat elveivel összhangban történő cselekvés a turisztikai tevékenység során.

TTE 18. Objektív tudásértékelés és az ismeretek alkalmazása a különböző szakmai helyzetekben.

TTE 20. A problémás helyzetek meghatározása és megoldási lehetőségek javaslása.

TTE 22. Professzionális feladatvégzés a bizonytalan és szélsőséges helyzetekben.

ВСТУП

Основою дисциплін професійної підготовки за ОП «Туризм» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти у Закарпатському угорському інституті ім. Ференца Ракоці II являється ОК Організація туризму, яка вміщує в собі наступні складові: Основи туризмознавства, Організація туристичних подорожей, Організація транспортного обслуговування, Організація екскурсійної діяльності, Організація анімаційної діяльності та Туроперейтинг. Метою викладання дисципліни Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності) є: засвоєння студентами теоретичних і практичних основ екскурсоводської роботи, а також професійних навичок, щоб вони могли приймати іноземних туристів, які прибувають до країни, а також вітчизняних гостей, які беруть участь у внутрішніх турах.

Завдання:

- Методичні – виявлення особливості розвитку екскурсійної справи в контексті еволюції туристичної діяльності; визначення особливості створення інноваційного екскурсійного продукту та специфіку методики проведення оглядових та тематичних екскурсій.
- Інформаційні – дати загальну картину про туристичні можливості Закарпаття, про історію, географічні властивості, політичний та соціальний стан області. Показати можливості та очікування сучасної екскурсійної справи.
- Практичне – засвоєння практичних навичок професійної майстерності екскурсовода, зокрема, опанування методичними прийомами показу та розповіді, а також ораторським мистецтвом і комунікаційною майстерністю, в тому числі з іноземними туристами.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:

- вимоги, які ставляться до екскурсоводів;
- основні теоретичні та практичні питання організації екскурсійної діяльності;
- основні характеристики групових поїздок;
- типологію туристів;
- способи реагування на надзвичайні події та конфліктні ситуації, що виникають під час роботи екскурсовода;

- завдання, пов'язані з організацією та супроводом поїздок в'їзних і виїзних груп;
- головні туристичні маршрути Закарпаття.

Загальні компетентності:

- K08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
- K12. Навички міжособистісної взаємодії.
- K13. Здатність планувати та управляти часом.
- K14. Здатність працювати автономно та в команді.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

- K15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.
- K16. Здатність застосовувати знання на практиці.
- K20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

Програмні результати навчання:

- ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.
- ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.
- ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
- ПР16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.
- ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
- ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
- ПР22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

A tantárgy szerkezete / Структура навчальної дисципліни

Назви модулів і тем / A modulok és témák címe	Кількість годин / Óraszám									
	денна форма / nappali tagozat					заочна форма / levelező tagozat				
	усього / összesen	у тому числі / ebből				усього / összesen	у тому числі / ebből			
		л / e	п / gy	лаб / lab	с.р. / ö.m.		л / e	п / gy	лаб / lab	с.р. / ö.m.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Modul / Модуль №1 Az idegenvezetés elméleti alapjai / теоретичні та методичні питання екскурсійної діяльності										
Тема 1. / 1. téma Bevezetés. Alapfogalmak meghatározása. Az idegenvezetés fejlődésének története. / Вступ. Основні поняття. Історія розвитку екскурсоводства.	9	4			5	9	1			8
Тема 2. / 2. téma Az idegenvezető feladatok elméleti alapjai. Az idegenvezető. / Теоретичні основи завдання екскурсовода. Екскурсовод.	6	2			4	9	1			8
Тема 3. / 3. téma A csoportos/társas utazás főbb jellemzői. / Головні характерні риси групової поїздки.	9	4			5	9	1			8
Тема 4. / 4. téma A kommunikáció szerepe az idegenvezető munkájában. / Роль комунікація в роботі екскурсовода	8	4			4	9	1			8
Тема 5. / 5. téma A kirándulások és túrák csoportosítása. A kirándulás tartalmi felépítése. / Класифікація турів	8	4			4	9	1			8

та екскурсій. Тематична структура екскурсії.										
Тема 6. / 6. Téma Az idegenvezető részére biztosított dokumentumok. / Документи, які мають бути надані екскурсоводу.	7	2			5	10	1			9
Тема 7. / 7. Téma Be- és kiutazó csoport utazásának szervezése és kíséréte. / Організація та супровід в'їзних та виїзних груп.	7	2			5	8				8
Тема 8. / 8. Téma A városnézés módszertana. „Standard” gyalogos városnézések felépítése, szabályai. / Методика проведення екскурсій у містах. Побудова та правила стандартної пішохідної екскурсії містом.	7	2			5	9	1			8
Тема 9. / 9. Téma Körutazás. Autóbuszos körutazások lebonyolításának sajátosságai. / Тури. Особливості проведення автобусних турів.	7	2			5	9	1			8
Тема 10. / 10. Téma Fakultatív programok szervezésének és lebonyolításának szabályai. Tematikus útvonalak, élményvezetések. / Правила організації та проведення	9	4			5	8				8

факультативних програм. Тематичні маршрути, події екскурсії.										
Тема 11. / 11. Téma Idegenvezetés különleges helyszíneken. / Незвичайні місцевості екскурсводства.	9	4			5	9	1			8
Тема 12. / 12. Téma Rendkívüli események az idegenvezetői munka során. Konfliktuskezelés, meggyőzés / Надзвичайні ситуації під час екскурсійної діяльності. Конфліктологія, переконання.	9	4			5	9	1			8
Тема 13. / 13. Téma A turisták tipizálása. / Типологія туристів.	7	2			5	8				8
Разом за змістовим модулем 1 / Összesen az 1. tartalmi modulban	102	40	0	0	62	115	10			105
2. MODUL / МОДУЛЬ №2 Az idegenvezetés gyakorlásának általános feltételei / Методика екскурсводства та його практика										
Тема 1. / 1. Téma Az útvonalkészítés gyakorlati kérdései. / Практичні питання щодо створення маршрутів.	7		2		5	7				7
Тема 2. / 2. Téma Múzeumlátogatás. / Відвідання музею.	7		2		5	8				7
Тема 3. / 3. Téma Beregszászi interaktív városnézés, idegenvezetés. / Інтерактивна	9		4		5	7				7

<i>екскурсія містом Берегове.</i>									
<i>Тема 4. / 4. Téma A turisztikai útvonalak kidolgozásának fontosabb lépései. Kárpátaljai kirándulás: buszos, gyalogos idegenvezetés. / Головні етапи створення туристичних маршрутів. Автобусна екскурсія на території Закарпаття.</i>	13		8		5	9			7
<i>Тема 5. / 5. Téma Virtuális idegenvezetés Kárpátalja turistaútvonalai mentén. / Віртуальна екскурсія тематичними маршрутами Закарпаття.</i>	12		4		8	9			7
Разом за змістовим модулем 2 / Összesen a 2. tartalmi modulban	48	0	20		28	35	0		35
Усього годин / Összesen	150	40	20		90	150	10		140

1. MODUL / МОДУЛЬ №1

Az idegenvezetés elméleti alapjai / Теоретичні та методичні питання екскурсійної діяльності

1.1. Bevezetés. Alapfogalmak meghatározása. Az idegenvezetés fejlődésének története. /

Вступ. Основні поняття. Історія розвитку екскурсоводства.

Bevezetés

Az idegenvezetőknek munkájuk során nemcsak a bemutatásra kerülő épületekről és azok történelmi, kulturális háttéréről kell ismeretekkel rendelkezniük, **hanem az utazás során felmerülő rendkívüli esetekben, szituációkban is helyt kell állniuk.**

- ☐ A tevékenység sokrétűségénél, összetettségénél fogva nap mint nap kerülnek az idegenvezetők olyan helyzetekbe, szituációkba - akár a szolgáltatókkal, akár a vendégekkel kapcsolatban - amelyek azonnali és határozott intézkedést, cselekvést várnak el tőlük.
- ☐ **Felkészültnek kell lenniük arra is, hogy az adott helyzetet mérlegelni tudják, s döntésük helyességéről a csoport tagjait is meg tudják győzni.**
- ☐ A helyes, logikus érvelés és döntés művészetét, tudományát csak hosszadalmas, kemény munkával, tanulással lehet elsajátítani.
- ☐ Az oktatás, képzés feladata felkészíteni a leendő idegenvezetőket a várható feladatokra, a tevékenység gyakorlása során előforduló nehézségekre és azok megoldására.

Alapfogalmak meghatározása

Az idegenvezető

- ☐ **Az idegenvezető** az országba – egyénileg vagy csoportosan – érkező külföldi turistákat, valamint a belföldi utazásokon (*országjáró körút, kirándulás, városnézés, szakmai programok*) résztvevő magyar/ukrán vendégeket megismerteti az ország
 - ☐ turisztikai,
 - ☐ kulturális,
 - ☐ történelmi,
 - ☐ művészeti nevezetességeivel,
 - ☐ természeti értékeivel, idegen illetve magyar/ukrán nyelven.
- ☐ Az utazási iroda megbízásából gondoskodik a vendégek/a csoport részére megrendelt szolgáltatások biztosításáról (szállás, étkezés, programok stb.).

Az idegenvezető képes:

- ☐ felkészülni a városnézések, turisztikai programok kivitelezésére;
- ☐ szakszerűen lebonyolítani csoportok, egyéni vendégek utazását, tartózkodását ;
- ☐ fakultatív programokat szervezni, lebonyolítani ;
- ☐ múzeumlátogatást lebonyolítani, tárlatot vezetni ;
- ☐ tolmácsolási feladatokat elvégezni ;
- ☐ közreműködni rendezvények lebonyolításában ;
- ☐ vendégkísérői munkát végezni ;
- ☐ megbízója, valamint az utasok érdekét képviselni ;
- ☐ a különböző utas típusokat kezelni ;
- ☐ konfliktushelyzeteket sikeresen megoldani ;
- ☐ tájékoztatást adni az utazást érintő aktuális jogszabályokról ;
- ☐ rendkívüli helyzetekben intézkedni ;
- ☐ közreműködni az adminisztrációs és ügyviteli munkában ;
- ☐ az informatikai, irodatechnikai és kommunikációs eszközöket kezelni ;
- ☐ magyar/ukrán és idegen nyelven szóban és írásban kommunikálni ;
- ☐ betartani az idegenvezetői munka etikett és protokoll szabályait.

A host/hostess

A host vagy hostess hivatásos házigazdaként vendégkísérői, programszervezői, informátori feladatokat lát el:

- ☐ szállodákban
- ☐ kongresszusokon, kiállításokon, rendezvényeken
- ☐ Business Center-ben stb.

Az animátor

- ☐ **Az animátor** az aktív közreműködés lehetőségeit biztosító programok szervezője, irányítója.
- ☐ Ennek megfelelően tevékenységeinek részét képezi pl.
 - ☐ a reggeli torna,
 - ☐ az aerobics,
 - ☐ az úszás- és szörfoktatás,
 - ☐ a különböző labdajátékok szervezése és vezetése, azokban való részvétel.

- ☐ A **turisztikai animátor** a turistafalvakkal párhuzamosan született meg, és hamarosan a club-üdülésen belüli élet bázisává, „szívélyes szervezőjévé” vált.

Az idegenvezetés fejlődésének története

- ☐ Az idegenvezetői szakma egyidős a turizmussal.
- ☐ Az **első ismert turisták** talán a **főníciaiak** lehettek, akik 2500 évvel ezelőtt a Földközi tengeren hajózva sokfelé eljutottak.

Az idegenek kalauzolása , az idegenvezetés kezdeti elemei és formái már az ókori, rabszolgatartó társadalomban is fellelhetők voltak.

Ókor

- ☐ Nagy volt az egyének és a csoportok mozgása a földrajzi térben.
- ☐ Korai turizmus fő formáit az **üzleti vagy hivatással** járó és a **vallási célzatú** utazásokat lehet érzékelni.
- ☐ **Főníciaiak, görögök, kínaiak és rómaiak aktív kereskedelme.**
- ☐ Az utazás hobbyként jelentkezik.

Egyiptom:

- ☐ A turizmus történelmi nyomai Egyiptomba vezetnek, ahol i.e. 15. sz.-ban már megjelentek az első **„tudományos utazók”**.
- ☐ Piramisok falain talált feliratok arról tanúskodnak, hogy az ide látogatók **zarándokutakkal összekötött látogatásokat tettek.**

Görögök:

- ☐ Az érkezőket vendégbarátsági szerződés védte. (szállás, étkezés erkölcsi és politikai védelem)
- ☐ Ebben a kultúrkörben sokat utaznak:
 - ☒ Kereskedelem, szent helyek, jósdák, gyógyfürdők, ünnepi játékok meglátogatása jelentős tömegeket mozgató meg.
- ☐ Olimpiai ünnepekkel kapcsolatban találkozunk a **mai közönségszervezés első formájával.**
- ☐ Többnyire **csoportosan utaztak**, mert a magányos utazókat rablók veszélyeztették.
- ☐ Az **első 10 kötetes útikalauzt Görögországról Pausanias állította össze i.sz. 2. században.**

Rómaiak:

- ☐ Kitűnő feltételek (**utak, közlekedési eszközök, fogadók**). Tengerparti üdülések, gyógyhelyek, fesztiválok, rokonok, barátok felkeresése a külföldi utazások elsődleges motivációja.
- ☐ **Menetrend szerinti postakocsi forgalom**. A ló váltó állomásokon szállást és étkezést is lehetett igénybe venni. Városokban fogadók és élelmiszerüzletek alakultak.
- ☐ A nevezetes helyeket meglátogató idegenek kalauzolására, a látnivalók ismertetésére **exegétákat (magyarázókat), perigétákat (előadókat)** alkalmaztak.
- ☐ Ők voltak az első idegenvezetők, akik hivatásszerűen foglalkoztak az idegenekkel.
- ☐ Az ókori Capitolium, Colosseum történetét magyarázó exegétáktól a mai **ciceronékig (idegenvezetőig)** közel kétezer évet ível át az emberi haladás, amely magával hozta az idegenforgalom első megnyilatkozási formáinak változását is.

Cicerone: vendégeket, látogatókat valahol (alkalmilag) vezető, kísérő személy, kalauz, idegenvezető.

Középkor

- ☐ **Elsősorban**
 - ☐ a kereskedők,
 - ☐ követek,
 - ☐ zarándokok,
 - ☐ kézművesek
 - ☐ és diákok utaztak.

Újkor

- ☐ Az újkor társadalmi fellendülése (ipari forradalom, technikai fejlődés a közlekedésben stb.) eredményeként létrejött **a modern idegenforgalom alapja**.
- ☐ Mindez nagy hatással volt **az idegenvezetés tartalmi és formai jegyeire is**.
- ☐ A kor utazóinak érdeklődése kitágult, egyre inkább a természet felé fordult (Rousseau jelmondata „vissza a természetbe”)
- ☐ Ekkor alakultak ki olyan új tevékenységek, mint **hegymászás, túrázás**.

Az utaztató társaságok egyre inkább felismerték az idegenvezetői tevékenység jelentőségét és szükségességét.

A jelen

- ☐ Az úti célok skálájának bővülésével, új területek bekapcsolásával tartalmilag és formailag megújult az idegenvezetői tevékenység.
- ☐ Az **utas** rövid idő alatt kíván az utazással egybekötött „szellemi kaland” élményéhez jutni. Mindehhez az **idegenvezető széleskörű tárgyi ismerete és azok színes élményszerű tolmácsolása szükséges.**
- ☐ Az idegenvezetői munka tartalmi változásait igazolják magában a megnevezésben végbement módosulások.

A „guide”-et vagy „Fremdenführer”-t az „animateur” kifejezés és tevékenységi kör gazdagítja.

A jövő

- ☐ Az EU legtöbb országában az idegenvezetői tevékenységet igen szigorúan szabályozzák.
- ☐ Más országbeli idegenvezetők csak menet közben ismertethetik a látnivalókat. A közlekedési eszközökből való kiszállás után már legfeljebb csak tolmácsolhatja a helyi szakembert.
- ☐ Az idegenforgalmilag frekvenciált helyeken ún. idegenforgalmi rendőrség – **tourist police** – járőrözik, és az általuk kivetett büntetés mértéke olyan nagyságrendű, hogy nem érdemes kockáztatni.
- ☐ A hazai szakemberek védelme, foglalkoztatásuk elősegítése érdekében igen fontos lenne hazánkban is hasonló jogszabályok meghozatala és betartása.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Milyen helyzetekben kell az idegenvezetőknek gyors és határozott döntéseket hozniuk a munkájuk során?
2. Miért fontos az idegenvezetők számára a logikus érvelés és döntéshozatal képessége?
3. Milyen feladatokat lát el az idegenvezető az utazási iroda megbízásából?
4. Hogyan különbözik a host/hostess munkaköre az idegenvezetőkétől?
5. Milyen tevékenységeket végezhet egy animátor a turisták szórakoztatása érdekében?
6. Hogyan alakult ki az idegenvezetői szakma az ókortól kezdve a modern időkig?

7. **Milyen változások jellemzik az idegenvezetői munkát napjainkban, és miért fontos a széleskörű tárgyi ismeret?**
8. **Hogyan szabályozzák az idegenvezetői tevékenységet az EU országokban, és milyen intézkedéseket javasolnak Magyarországon?**

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Idegenvezető, host/hostess, animátor, cicerone, exegétákat (magyarázókat), perigétákat (előadókat), tourist police, guide / fremdenführer / animateur; az ókor, középkor és újkor turizmusának jellemzői az idegenvezetés szempontjából; az idegenvezetői tevékenység jelene és jövője.

1.2. Az idegenvezető feladatok elméleti alapjai. Az idegenvezető. / Теоретичні основи завдання екскурсовода. Екскурсовод.

Az idegenvezető

I. Az idegenvezető utazáskísérő feladatai

1. Gondoskodás a vendégekről

- ☐ létszámellenőrzés;
- ☐ reklamációk kezelése;
- ☐ segítségnyújtás nyelvi nehézségeknél, rendkívüli helyzeteknél;
- ☐ üdülőtúrák esetén (telepített idegenvezetőként) szerepet vállal fakultatív programok szervezésében és lebonyolításában;
- ☐ bérjárművek közvetítése;
- ☐ segítségnyújtás érkezéskor és elutazáskor (repülőtéren / pályaudvaron / hajóállomáson / szállodában)

2. A vendégek tájékoztatása

- ☐ utazástechnikai tájékoztatás (vám-, útlevel és devizarendelkezések);
- ☐ utazás során ismerteti a látnivalókat;
- ☐ tanácsadás a program, illetve a vásárlási lehetőségekről;
- ☐ ajánlások pl: öltözködés, biztonság

3. Szervezés

- ☐ szobafoglalások ellenőrzése;
- ☐ szobaelosztás;
- ☐ étkezések lebonyolítása, főleg, ha az nem a szállodába történik;
- ☐ városnézések, programok, kirándulások lebonyolítása;
- ☐ kapcsolattartás megbízóval, szolgáltatókkal és partnerekkel;
- ☐ szolgáltatások ellenőrzése;
- ☐ utazások után jelentésírási kötelezettség;

4. Csoportlétkör alakítása

- ☐ kapcsolatteremtés;
- ☐ konfliktuskezelés;
- ☐ összeférhetetlenek csillapítása;

Az idegenvezetőnek joga van: a munkakör betöltésére végzettségtől függően; a munkavégzésre; napi díjra; a csoportnak járó szolgáltatásokhoz ingyenesen; az utasok védelmében eljárni

Az iv kötelezettsége: megbízás alapján végzi a munkáját; munkáját a legmagasabb szinten köteles végezni; az elvállalt munkát saját maga köteles végezni; pontosság; igazolványt, kártyát köteles viselni; rábízott anyagi eszközöket megőrizni, elszámolni vele (anyagi felelősség); naprakész, felkészült legyen; programot köteles betartani; utazás után jelentést kell írnia; segítségnyújtás

II. Az idegenvezető szerepe és az etikai kódex.

Az idegenvezető (iv) szerepe: kedvező ország-kép kialakítása; bizalomépítés; ország iránti érdeklődés felkeltése (kulturális, gazdasági vonatkozásban); kulcsemberek, a fogadó ország első diplomatai

Kódex célja: az idegenvezetők megbízóikkal és azok partnereivel az üzleti erkölcs, a megbízhatóság és a tisztességes verseny szabályainak megfelelően, továbbá öntudatos magyar állampolgártól elvárható módon lássák el feladataikat.

Idegenvezető működési területei: idegenvezetőként Magyarország határain belül illetve utaskísérőként magyar utasokat kísérve külföldön.

Kódex általános irányelvei: az idegenvezető lényeges és nélkülözhetetlen közreműködője a turizmusnak; az idegenvezető tevékenységére vonatkozó jogszabályokban foglaltakon túl jelen Etikai Kódexben meghatározott elvek vonatkoznak.

Idegenvezető kapcsolata a szakmai körökkel: Az idegenvezetőre vonatkozó etikus magatartás szabályai a vendéglátó vállalkozásokra és az utazási irodára vonatkozó Etikai Kódexben foglalt követelményekkel és elvárásokkal együtt érvényesek.

Az idegenvezetővel szemben támasztott szakmai, nyelvi, erkölcsi és emberi elvárások

1. Fizikai követelmények

- megjelenés, ápoltság, tisztaság
- testi, lelki egészség

2. Erkölcsi követelmények

a) Megbízhatóság

- ☐ Munkavégzés területén:

~megbízóval szemben: Az utazásszervező és az idegenvezető közötti kölcsönös bizalom a tevékenység egyik alapvető követelménye. Fontos a pontosság és a mértéktartás. Nem megengedhető, hogy az idegenvezető a megbízó tudomása és hozzájárulása nélkül saját programokat szervezzon. Nem megengedett, hogy az idegenvezető a munkavégzés során bármely szolgáltatójával összejátsszon az utasok vagy a megbízó kárára. Az idegenvezetőnek a megbízás végrehajtása után kötelező az utazási irodának az úton történt eseményekről beszámolni.

~utasokkal kapcsolatban:

Nemzetünk mivoltát kívánatos szerényen, mértéktartóan és tudatosan képviselni.

Nem szabad, hogy az idegenvezető egyes utasokat előnyben részesítsen, másokat kedvezőtlen helyzetbe hozzon.

☐ Anyagi megbízhatóság:

Az anyagi megbízhatóságnak való megfelelés alapvető követelmény. Az idegenvezető **készpénzzel és voucherrel dolgozik**. Ezekért anyagi felelősséggel tartozik.

Az idegenvezető közvetett felelőssége, hogy felhívja az utasok figyelmét a **művészeti értékek és a környezet megóvására**, hogy azok ne sérüljenek a látogatás során.

☐ Erkölcsi megbízhatóság:

Az idegenvezető legyen mértéktartó. Nem kívánatos, hogy az idegenvezető belföldön vagy külföldön bármely üzlet tulajdonosának elkötelezettjévé váljon.

Személyes ügyeivel, problémáival ne terhelje az utasokat.

Az ország értékeit kellően ismertesse az utasokkal. Kívánatos, hogy mások nézetét tiszteletben tartsa, ha nem egyezik az ő véleményével akkor is.

b) Hazafiság, hazaszeretet. (Betartjuk a törvényeket.)

☐ Országunk **törvényeinek ismerete nélkülözhetetlen**, az idegenvezetőnek ezeket be kell tartania. A kiutazó turistákkal külföldön ugyancsak be kell tartatni a fogadó ország jogszabályait.

☐ Az idegenvezetőnek ismertetnie kell az átutazás során érintett országok, a **fogadó országok szokásait, íratlan szabályait és hagyományait**.

c) Udvariasság

☐ Az idegenvezetőnél az általában elfogadott szokásos udvariasságnál és figyelmességnél több a kívánatos, amely azonban nem válhat erőltetett alázatossággá. Fontos az **udvariasság, határozottság, tapintatosság, nagyobb odafigyelés az idősebbekre, gyerekekre, mozgássérültekre**.

Az esetleges konfliktusokat tapintatosan kell kezelni.

Az idegenvezető házigazdája a csoportnak, de nem parancsnoka!

d) Tárgyilagosság

- ☐ Az adott ország értékeit az idegenvezetőnek ismernie kell
 - **Az idegenvezető ne használjon szuperlatívuszokat!** (tudjon bánni a „legekkel”)
 - **Hibák mindenütt vannak!** (az országban és az adott út szervezése kapcsán is lehetnek)

3. Szellemi követelmények

Az idegenvezető adottságai:

- ☐ Az idegenvezető **PSZICHOLOGUS**.

Ide tartozik:

az emberismeret,
képes legyen **bánni az emberekkel,**
az idegenvezető **pozitív beállítottsága 1. a vendégek felé, magához a vezetéshez, a látnivalókhoz és önmaga felé.**

Elengedhetetlen a természetes, barátságos mosoly

- ☐ Az idegenvezető **PEDAGÓGUS**
 - Közösséget teremt csoportjából
 - Felkelti a figyelmet és ébren is tartja azt
 - Pontosságra, sőt fegyelemre kell szoktatnia a vendéget, **DE nem** parancsolhat csendet, nem feddheti meg a figyelmetleneket, nem utasíthatja rendre az elkésőket !!! **CSAK KÉRHET!**
 - Az idegenvezető nem oktathat, csupán informálhat vagy mesélhet.
- ☐ Az idegenvezető **JÓ EMBERISMERŐ**
 - Az idegenvezető és a turista egymás partnereivé kell, hogy váljanak az utazás során.

- ☐ Az idegenvezető **EMPATIKUS** képességekkel rendelkezik

Az empátia a személyiség olyan képessége, amelynek segítségével és a kommunikáció során az ember bele tudja magát élni a másik lelkiállapotába

- ☐ Az idegenvezető született **SZERVEZŐ**
 - Sok a váratlan helyzet
 - Fontos a jó helyzetfelismerés, hogy könnyen felismerje magát és dönteni tudjon.

■ **Fontos a jó viszony kialakítása a partnerkísérővel és gépkocsivezetővel.**

- ☐ Az idegenvezető **HIGGADT** és nyugalmat áraszt
- ☐ Az idegenvezető **HATÁROZOTT**, biztonsági érzést ad a csoportnak

Szerzett képességek

- Nyelvtudás
- Általános műveltség
- Felkészültség
- Előadókészség

III. Az idegenvezető feladatai

Beutazó csoport mellett

1. Eligazítás, a csoport anyagainak átvétele
2. A csoport fogadása és elszállásolása
3. A csoport programjainak lebonyolítása
4. Étkeztetés, programok, fakultatív és garantált programok
4. A csoport hazautaztatása
5. Elszámolás

Kiutazó csoport mellett

1. Eligazítás, a csoport anyagainak átvétele
2. Találkozás a csoporttal, a túra indítása
3. A csoport tartózkodása alatti teendők (szolgáltatások biztosítása, tolmácsolás, rendkívüli helyzetek)
4. Hazautazás
5. Elszámolás

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. **Mi az idegenvezető feladata, ha egy vendég nyelvi nehézségekkel küzd?**
2. **Milyen feladatokat végez az idegenvezető a szállodában történő étkezések lebonyolításakor?**
3. **Hogyan segíti az idegenvezető a csoportot a különböző rendkívüli helyzetekben?**
4. **Milyen elvárásokat támasztanak az idegenvezetőkkel szemben a megjelenés és ápoltság terén?**
5. **Miért fontos, hogy az idegenvezető megbízható legyen a munkája során?**

- 6. Mi a szerepe az idegenvezetőnek a csoport légkörének alakításában?**
- 7. Milyen szellemi képességekkel kell rendelkeznie egy idegenvezetőnek a sikeres munkavégzéshez?**
- 8. Mi a különbség az idegenvezető feladatai között beutazó és kiutazó csoportok esetében?**

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Idegenvezető, utazáskísérő, vendégek gondozása, létszámellenőrzés, reklamációk kezelése, segítségnyújtás, fakultatív programok, bérjárművek közvetítése, szobafoglalás, szobaelosztás, étkezések lebonyolítása, városnézés, kirándulás, kapcsolattartás, szolgáltatások ellenőrzése, csoportlégkör alakítása, konfliktuskezelés, megbízhatóság, hazafiság, udvariasság, tárgyilagosság, szellemi követelmények, empátia, szervezőképesség, higgadtság, határozottság, nyelvtudás, általános műveltség, előadókészség, beutazó csoport, kiutazó csoport, eligazítás, szolgáltatások biztosítása.

1.3. A csoportos/társas utazás főbb jellemzői. / Головні характерні риси групової поїздки.

A csoportos utazás / társas utazás

- ☐ Az idegenvezető munkáját elsősorban **szervezett csoportos utazások** alkalmával végzi!
- ☐ **Az utazás a mozgás különleges formája.**
- ☐ Minden olyan elemet tartalmaz, amely az embert mozgatja:
 - ☐ Kíváncsiság
 - ☐ Változatosság
 - ☐ Menekvés
 - ☐ Munka
 - ☐ Izgalom
 - ☐ Játék és szórakozás

A csoportos és társas utazásokat az utazásszervezők koordinálják, és többnyire valamilyen közlekedési eszközzel, például autóbusszal, vonattal vagy repülőgéppel zajlanak. Ezek az utazások tipikusan egy adott programot követnek, és az utasok számára lehetőséget biztosítanak a közösségi élményre, miközben különböző helyszíneket, városokat és kultúrákat fedeznek fel.

Csoportos utazás jellemzői:

1. **Program előre meghatározott:** A túra során a csoportot egy előre tervezett program irányítja, amelyet az idegenvezető tart be. A program minden napi tevékenységet tartalmaz, és figyelembe veszi a csoport igényeit is.
2. **Csoport igényei:** Habár a program előre meghatározott, kisebb módosításokra és kiegészítő programokra is lehetőség van a csoport igényeinek megfelelően. Az idegenvezető feladata, hogy a csoport egyéni kívánságait is figyelembe vegye, amennyiben az a program keretein belül lehetséges.
3. **Utazás típusa:** A csoportos utazások gyakran körutazás formájában zajlanak, amely során a résztvevők naponta más városban töltenek éjszakát. Az ilyen típusú utazások az élmény, a felfedezés és a különböző helyszínek között való mozgás keverékét kínálják.
4. **Autóbuszos közlekedés:** Az autóbusz az egyik leggyakrabban alkalmazott közlekedési forma a csoportos utazások során. A busz lehetővé teszi, hogy a csoport

együtt maradjon, miközben a különböző városok között közlekednek, és kényelmesen pihenhettek a hosszabb utakon.

5. **Idegenvezetői kíséret:** Az egész utazás során egy idegenvezető kíséri a csoportot, aki nemcsak a program lebonyolításában segít, hanem a látott helyekről, kultúrákról is információkat nyújt. Az idegenvezető segít abban is, hogy a résztvevők jól érezzék magukat, és a csoport dinamikáját koordinálja.
6. **Szórakoztatás és közösségi élmény:** A csoportos utazások nemcsak a felfedezésről, hanem a közösségi élményekről is szólnak. A résztvevők közötti interakciók, a közös élmények és a társasági programok (pl. vacsorák, túrák, szórakoztató programok) hozzájárulnak ahhoz, hogy az utazás még emlékezetesebbé váljon.
7. **Célja:** Az utazás célja, hogy a résztvevők felfedezzenek új helyeket, kultúrákat, miközben közösségi élményeket is átélnek. A csoportos utazások lehetőséget adnak arra is, hogy a résztvevők új embereket ismerjenek meg, és együtt osztozzanak az élményekben.

Társas utazás jellemzői:

A társas utazás hasonlóan működik, de a hangsúly itt is a közösségi élményeken és a szórakoztatáson van. A csoportok itt kisebbek lehetnek, és az utazás kevésbé formális, sokszor szórakoztató programokat is tartalmazhat, mint például tematikus rendezvények, fesztiválok, vagy helyi élményprogramok.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. **Mi a fő különbség a csoportos utazás és a társas utazás között?**
2. **Hogyan befolyásolják az idegenvezető feladatai a csoportos utazás sikerét?**
3. **Miért előnyös autóbuszos közlekedést alkalmazni csoportos utazások során?**
4. **Milyen lehetőségek vannak a csoport igényei alapján történő programkiegészítésekre?**

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Csoportos utazás, társas utazás, idegenvezető, programkiegészítés, autóbusz, közlekedés, körutazás, közösségi élmény, szórakoztatás, felfedezés, utazásszervezés, csoport igényei.

1.4. A kommunikáció szerepe az idegenvezető munkájában. / Роль комунікація в роботі екскурсовода.

Mi a kommunikáció?

- A **kommunikáció** az emberek közötti kapcsolatteremtés eszköze, amely segíti az emberi, munkatársi kapcsolatok alakítását.
- A kommunikáció során információ jut el a feladótól a címzetthez

A kommunikációnak 4 fontos eleme van:

- feladó: az a személy, aki saját gondolatait szavakba önti és azt mondatokban megfogalmazza.
- az üzenet: közlendő tartalom
- a csatorna: a közlés módja, amely lehet verbális (szóbeli, írásbeli) vagy nonverbális
- a vevő: akinek az üzenet szól

A kommunikáció folyamata

A személyközi kommunikációban a folyamat általában **dinamikus, kétirányú**, amelynek során **két vagy több személy** üzenetcsereje valósul meg. Hatékonyságát a partnerek **egymásra figyelése** is befolyásolja.

A küldők figyelembe veszik a **környező világot**, valamint az **elmúlt** vagy a **jövőben várható eseményeket**. Kommunikációjukra befolyással van **a kultúra és a társadalmi helyzet**, valamint **a szociális környezet**, amelyben élnek.

A kommunikáció csatornái

1. Verbális csatorna, amely a nyelvet, a nyelvi jelek használatát: az **írást** és a **beszédet** jelentik.

2. Nonverbális csatorna, amely tartalmaz minden olyan üzenetet, amely **nem nyelvi kódokkal fejezhető ki**. Ilyenek például

- a tekintet,
- az arcjáték, a mimika,
- a mozdulatok, a gesztusok,
- a testtartás,
- a térköz;

- ☐ A térköz: a résztvevők közti távolság
 - ☐ 4 távolságot különböztetünk meg:
 - bizalmas távolság /0-45cm/,
 - **személyes táv/45-120cm/,**
 - **társasági táv/120-360cm/ és**
 - nyilvános táv/360cm-nél több/
- ☐ Fontos szerepe van az idegenvezető munkájában a mosolynak.
 - ☐ Ez a fajta „cselekedet” semmibe nem kerül, de sokat nyújt. Gazdagabbá teszi azokat akik kapják és mégsem juttatja koldusbotra azokat akik adják. Egy pillanatig él csak, de az emléke örökre megmarad.
- ☐ Az idegenvezető gyakorlati munkájának fő eleme **az élő szóban nyújtott magyarázat, ismertetés.** Az ismeretek szóbeli kifejtésének legáltalánosabb formája az előadás. A jó idegenvezetői előadás **a közvetlenül megsemmisített dolgokból, tényekből, összefüggésekből építkezik, tehát szervesen épül a bemutatás menetéhez.**
- ☐ A **láttnivalók ismertetése** önmagában véve nem elegendő, ha nem párosul **élvezetes magyarázattal.** Csak akkor lehet lekötni a hallgatóságot, ha az **előadás élményt nyújt.**
- ☐ Az idegenvezetői pályán tehát elengedhetetlenül szükséges **a jó előadókészség!**

Az előadás kellékei

- ☐ A jó előadás elérésére szolgáló kellékeket 2 fő csoportra osztjuk:
 - belső kellékek, mint a szellemi eszközök:
 - tudni kell a mondanivalót
 - hinni kell benne
 - akarni kell a sikert
 - külső kellékek, mint kifejező eszközök:
 - beszéd
 - mozdulatok
 - tekintet

Mire ügyeljen a beszélő?

1. Az értelmes beszéd: KIEJTÉS

- ☐ szóvégi hangzók, főleg: g, k, d, t

- ❑ egytagúak (gép), több azonos magánhangzó (elemek, mozdonyon), kettős mássalhangzó: száll, arra, messze,

- ❑ „az” névelő „z” hangzója, pl. a zember

2. Az érthető beszéd: HANGSÚLYOZÁS

- ❑ Szóhangsúly az első szótagon,
- ❑ értelmi hangsúly belátás szerint.

3. A kiejtés: HANGHORDOZÁS

- ❑ Minden új mondatot magasabban kezdjük, mint ahogy az előzőt befejeztük.

4. Az érdekes beszéd: SZÜNETTARTÁS

- ❑ Érzelmi és értelmi hatáskeltő szünetek.

5. A mechanikus és érzelmi hangváltoztatások: HANGVÁLTOZTATÁS

- ❑ Gépiesen: magasan, mélyen, hangosan, halkán, lassan, gyorsan.
- ❑ Művészi színezéssel: örömmel, szomorúan, megértéssel, szeretettel, szigorúan, barátságosan, szenvedélyesen stb.

Ami lerontja a beszéd értékét

1. Hadarás
2. Kapkodás
3. Akadás, újrakezdés
4. Pöszítés, selypítés, raccsolás
5. Túl halk vagy túl erős hang
6. Toldalékszavak ismételtetése
7. Idegen kifejezések sokasága
8. Szóvégi hangzók elhagyása
9. Mondatvégek elnyelése
10. Vég nélküli mondatgubancok
11. Éneklő beszédmód
12. Fenti hibák halmozása

Beszédünk stílusa ilyen legyen:

1. Világos (mindenki megértse)
2. Szabatos (csak amennyi feltétlenül kell)
3. Emelkedett (egyszerű, de nem közönséges)
4. Tetszetős (találó jelzők, jó hasonlatok)

5. Szellemes (ha lehet: fordulatos, meglepő)

Mire jó a gesztus?

1. Szemlélteti a mondanivalót
2. Változtatja a hangot
3. Megszabadít a lámpaláztól
4. Oldja a merevséget
5. Fokozza az agy tevékenységét
6. Leköti a figyelmet
7. Zavar esetén pótolja a szót
8. Élénkíti az előadást

A helyes testtartás szabályai:

1. Ne himbálja magát!
2. Célszerű a „pihenj” állás
3. Húzza ki magát! Így biztosítja a lélegzetvételt!
4. A felsőtesttel könnyedén fordulhat
5. Ne lógassa a fejét!

A lámpaláz leküzdése

- ☐ **A lámpaláz szorongó, félelemszerű érzés**, amely megakadályozza az előadót képességeinek teljes kifejtésében.
- ☐ Jelenlétét kitűnően bevált eszközökkel lehet leplezni:
 - Nyugodt arc, mosolygós tekintet, határozott kiállás!
 - A megszólalás pillanata döntő jelentőségű!
 - A gesztus játékos hatást gyakorol a lámpaláz eloszlatására.
 - A lámpaláz elleni küzdelemnek egyik tényezője **az állandó gyakorlat** *(gyakoroljuk tükrözés előtt, figyeljük meg mozgásunkat, arcjátékunkat beszéd közben)*

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. **Mi a kommunikáció és mi a szerepe az emberi kapcsolatokban?**
2. **Sorold fel a kommunikáció 4 fontos elemét!**

3. Milyen különbség van a verbális és nonverbális kommunikációs csatornák között?
4. Mi a szerepe a térköznek a nonverbális kommunikációban, és hány távolságot különböztetünk meg?
5. Miért fontos a jó előadókészség az idegenvezetői munkában?
6. Sorold fel a beszéd érthetőségét segítő tényezőket, mint például a hangsúlyozás és a kiejtés!
7. Hogyan segítenek a gesztusok az előadás hatékonyságában?

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Kommunikáció, feladó, üzenet, csatorna, vevő, személyközi kommunikáció, kultúra, társadalmi helyzet, szociális környezet, verbális csatorna, nonverbális csatorna, tekintet, mimika, gesztus, testtartás, térköz, bizalmas távolság, személyes távolság, társasági távolság, nyilvános távolság, mosoly, előadás, belső kellékek, külső kellékek, beszéd, mozdulatok, tekintet, kiejtés, hangsúlyozás, hanghordozás, szünettartás, hangváltoztatás, hadarás, kapkodás, pöszítés, raccsolás, idegen kifejezések, világos beszéd, szabatos beszéd, emelkedett beszéd, tetszetős beszéd, szellemes beszéd, gesztus, testtartás, lámpaláz.

1.5. A kirándulások és túrák csoportosítása. A kirándulás tartalmi felépítése. /

Класифікація турів та екскурсій. Тематична структура екскурсії.

Bevezetés

1. Az előadás célja:
 - A kirándulások és túrák fogalmának meghatározása.
 - Csoportosításuk különböző szempontok szerint.
 - A kirándulás tartalmi elemeinek ismertetése.
2. Miért fontos a téma?
 - A természetjárás hozzájárul az egészséges életmódhoz.
 - Fejleszti a környezeti tudatosságot és a természet szeretetét.
 - Erősíti a közösségi élményeket, és segítő nyújt a csapatmunka fejlesztésében.

A kirándulások és túrák fogalma

1. Kirándulás definíciója:
 - Szabadidős tevékenység, amely a természetben vagy kulturális helyszíneken való időtöltést foglalja magában. Jellemzően rövidebb, kevésbé megterhelő.
2. Túra definíciója:
 - Hosszabb időtartamú, intenzívebb fizikai aktivitást igénylő gyalogos vagy egyéb eszközös (pl. kerékpáros, vízi) út, amely gyakran kihívást jelentő természeti környezetben zajlik.

A kirándulások és túrák csoportosítása

1. Időtartam szerint:
 - **Egynapos kirándulások:**
 - Közelben elérhető természeti vagy kulturális helyszínek meglátogatása.
 - Jellemzők: rugalmas program, minimális felszerelés.
 - **Többnapos túrák:**
 - Táborozás vagy szálláshely igénybevételével.
 - Gondosabb tervezést és nagyobb fizikai felkészülést igényel.
2. Helyszín szerint:
 - **Természeti kirándulások:**
 - Erdők, hegyek, tavak, nemzeti parkok.
 - Cél: a természet közvetlen megismerése, rekreáció.
 - **Kulturális kirándulások:**
 - Múzeumok, történelmi emlékhelyek, városi nevezetességek.

- Cél: művelődés, ismeretterjesztés.

3. Közlekedési eszköz szerint:

- **Gyalogos túrák:** klasszikus forma, amelyhez minimális eszközigény tartozik.
- **Kerékpáros túrák:** nagyobb távolságok bejárására alkalmas, fizikai állóképességet igényel.
- **Vízi túrák:** pl. kajak vagy kenu használatával, amelyek különleges természeti környezetet érhetnek el.

4. Cél szerint:

- **Oktató jellegű kirándulások:**
 - Pl. iskolai tanulmányi kirándulások.
 - Jellemzők: tudásátadás, csoportos vezetés.
- **Rekreációs célú kirándulások:**
 - Fő cél a pihenés, kikapcsolódás.
- **Sportcélú túrák:**
 - Kihívást jelentő útvonalak teljesítése, pl. magashegyi túrák.

A kirándulás tartalmi felépítése

1. Előkészítés:

- **Cél meghatározása:**
 - Mit szeretnénk elérni? Pihenés, tanulás, csapatépítés?
- **Útvonal tervezése:**
 - Időtartam, nehezítési fok, pihenőpontok.
 - Alternatív terv az időjárási vagy egyéb akadályok esetére.
- **Költségbecslés:**
 - Utazási költségek, belépődíjak, felszerelés beszerzése.
- **Felszerelés összeállítása:**
 - Ruházat, élelem, víz, navigációs eszközök.

2. Megvalósítás:

- **Indulás és utazás:**
 - Találkozópontra és időbeni precizitás.
- **Útvonal követése:**
 - Tájékozódás térkép vagy GPS segítségével.
- **Pihenők és étkezések:**
 - Időzítés és helyszín kiválasztása.

3. Utómunkálatok:

- **Élménybeszámoló:**
 - Csoportos értékelés, tapasztalatok megosztása.
- **Fényképek vagy videók megosztása:**
 - Dokumentáció, emlékkörzítés.
- **Tanulságok levonása:**
 - Hogyan lehet a jövőben javítani a szervezést?

Összegzés

1. A kirándulások és túrák szerepe az életmódban:
 - Egészséges életmód, mentális feltöltődés, környezeti tudatosság.
2. Tudatos tervezés és szervezés jelentősége:
 - Balesetek elkerülése, pozitív élmények biztosítása.
3. A természet tisztelete és a fenntarthatóság szempontjai:
 - Hulladékmentesség, élővilág védelme.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. **Mi a különbség a kirándulás és a túra között a céljuk és időtartamuk alapján?**
2. **Milyen szempontok szerint csoportosíthatjuk a kirándulásokat és túrákat?**
3. **Miért fontos a kirándulások és túrák előzetes tervezése és szervezése?**
4. **Sorolj fel példákat természeti és kulturális kirándulásokra!**
5. **Milyen tényezőket kell figyelembe venni a túrák útvonalának megtervezésekor?**
6. **Hogyan járul hozzá a természetjárás az egészséges életmódhoz és a környezettudatossághoz?**

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Kirándulás, túra, természetjárás, rekreáció, kulturális helyszínek, természeti környezet, egynapos kirándulás, többnapos túra, gyalogos túra, kerékpáros túra, vízi túra, oktató jelleg, rekreációs cél, sportcél, útvonaltervezés, felszerelés, költségbecslés, pihenés, csapatépítés, mentális feltöltődés, környezeti tudatosság, fenntarthatóság, balesetmegelőzés, természet tisztelete, élménybeszámoló.

1.6. Az idegenvezető részére biztosított dokumentumok. / Документи, які мають бути надані екскурсоводу.

Idegenvezető legfontosabb dokumentumai:

1. Forgatókönyv
2. Voucher
3. Utaslista
4. Szobalista
5. Megrendelés visszaigazolás
6. Jegyzőkönyv
7. Elszámolási nyomtatvány
8. Idegenvezetői beszámoló

Forgatókönyv: tartalmazza azokat az információkat amit az adott útról tudni kell, tartalmazza azokat a programokat melyeket az ár tartalmaz. 3 részből áll. Az *első* tartalmazza az adott csoportra vonatkozó legfontosabb információkat. Pl. pozíciószám, útvonal, közlekedési eszköz, tartózkodás időpontja, létszám, szálláshely, étkezés, érkezés, illetve elutazás időpontja. A *második* rész tartalmazza a programokat. A beutaztató forgatókönyv tartalmazza a csoport érkezésének idejét, helyét és a közlekedési eszközt, a kiutaztató forgatókönyv tartalmazza a találkozás helyét, időpontját, indulás idejét. Ez a rész tartalmazza a busz rendszámát, a buszvezető nevét, telefonszámát, a programok leírását, idejét, illetve a visszaút adatait az induláshoz hasonlóan. A *harmadik* rész (megjegyzések) tartalmaz minden kiegészítő információt. Pl. szálloda címe, telefonszáma, buszvállalkozás neve, címe, telefonszáma, étterem címei, telefonszámai, követségek, konzulátusok címei, telefonszámai, egyéb speciális tudnivalók az utasokról, fakultatív programok, árak, készenléti keretre vonatkozó információk, referens neve és telefonszáma.

Voucher: pénzhelyettesítő fizetőeszköz; a küldő iroda állítja ki minimum 2 példányban készül; a partnerek közti elszámolás alapja; tartalmazza a küldő iroda nevét, címét, a szolgáltató nevét, címét, a tartózkodás idejét, létszámot, igénybevett szolgáltatások listáját felsorolva. A tényleges létszámot az idegenvezetőnek mindig rögzíteni kell.

Utas lista: tartalmazza az utasok neveit, személyes adataikat és az ülésrendet

Szobalista: a szobabeosztást tartalmazza. Fontos megállapítani, hogy ki kihez tartozik és úgy kialakítani a beosztást.

Megrendelés visszaigazolás: az idegenvezető kisegítő dokumentuma

Jegyzőkönyv: legalább 3 példányban készül; személyi sérülésnél, személyi kár esetén, közlekedéssel kapcsolatos kár esetén; 3 fő része van a bevezetés (felvétel helye, ideje, iroda neve, elérhetőségei, pozíciószám, út megnevezése, időtartam, károsult személyek neve, tárgy), a tárgyalás (részletesen le kell írni az eseményt, az intézkedéseket), és a befejezés (dátum, aláírások, két tanú adatai)

Elszámolási nyomtatvány: az utazással kapcsolatos ktgék elszámolását tartalmazza. (pl; mennyi pénzt vett fel az idegenvezető, mennyit költ belépőkre – ezt számlával kell igazolnia, váratlan eseményekkel kapcsolatos kiadások)

Idegenvezetői beszámoló: Az idegenvezetőnek minden vezetett csoport, illetve út után kötelessége beszámolót írni. Ebben személyes tapasztalatait írja le, néhány gondolatot ír a csoport légköréről, hangulatáról. Leírja az esetlegesen felmerült problémákat, azok megoldását. Mindig 2 példányban készül, aláírás szükséges.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. Sorolja fel az idegenvezető legfontosabb dokumentumait!
2. Milyen információkat tartalmaz a forgatókönyv első, második és harmadik része?
3. Mi a voucher szerepe, és milyen adatokat kell tartalmaznia?
4. Milyen adatokat tartalmaz az utaslista és a szobalista, és miért fontosak ezek a dokumentumok?
5. Milyen esetekben készül jegyzőkönyv, és milyen részekből áll?
6. Mit kell tartalmaznia az idegenvezetői beszámolónak, és miért szükséges mindig két példányban elkészíteni?

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Forgatókönyv, voucher, utaslista, szobalista, megrendelés visszaigazolás, jegyzőkönyv, elszámolási nyomtatvány, idegenvezetői beszámoló.

1.7. Be- és kiutazó csoport utazásának szervezése és kíséréte. / Організація та супровід в'їзних та виїзних груп.

Teendők beutazó csoport esetén

1) Eligazítás, a csoport anyagainak átvétele

A referens átadja az idegenvezetőnek a következő dokumentumokat: forgatókönyv, utas lista, szobalista, valamennyi szolgáltatásra vonatkozó megrendelő és visszaigazoló papírokat, színházjegyek vagy jegyutalványok, térképek, prospektusok, közlekedési jegyek, fakultatív programokról tájékoztató anyagok, készpénzfelvételi, illetve készpénz-elszámolási nyomtatvány.

2) A csoport fogadása és elszállásolása

A csoport érkezése előtt kb 30 perccel a fogadási helyszínen kell tartózkodni. Kis táblát kell készíteni, melyre felírja a pozíciószámot, utazási iroda nevét, vagy annak a városnak a nevét ahonnan a csoport érkezik. Ha *repülővel* érkezik a csoport az érkezés előtt csekkolni kell a menetrendet, az autóbust. Ha a csoport megérkezett összegyűjti az embereket, megvár mindenkit, ha a csomagok rendben vannak a buszhoz kíséri őket. A sofőr bepakolja a csomagokat, majd felszállnak a buszra. Az idegenvezetőnek kötelessége a transzfer alatt beszélnie, üdvözlés, általános információk, program stb. Ha a csoport *busszal* jön az idegenvezetőnek az érkezés előtt 1 órával a helyszínen kell lennie. Az érkezés előtt ellenőrzi a szállást, a szobalistát, étkezéseket és a szálloda halljában várja az utasokat. Köszönti a csoportot, tájékoztatja őket a programról, általános információkkal látja el őket, kiosztja a kulcsokat.

Az idegenvezetőnek a transzfer alatt beszélnie kell, jó, ha ezt előre megtervezi. A szállodához érve az idegenvezető száll le elsőként a buszról és ellenőrzi a szállást. Kiszállás előtt fel kell hívni a figyelmet, hogy semmi se maradjon a buszba. Az utasok kitöltik a bejelentkező lapokat. Az idegenvezető egyezteti a szobalistát a szállodával majd kiosztja a kulcsokat. A szálloda szolgáltatásairól tájékoztatást kell adni.

3) A csoport tartózkodása alatti teendők

Ekkor kezdődik az igazi munka. Le kell bonyolítani a csoport programját. A forgatókönyv szerint kell minden esetben eljárni. Fontos dolog a program során a csoport étkeztetése. Az idegenvezető fontos feladata az egyeztetés az étteremmel, ellenőrzése a szolgáltatásoknak, minőségi vagy mennyiségi kifogással élhet az étellel

kapcsolatban, tolmácsolhatja a különleges szokásokat, ügyel a plusz fogyasztások kiegyenlítésére. Fontos dolog a csoport előzetes tájékoztatása a menüről, az italokról, bármilyen gond van az ételekkel azonnal szóljanak, külön kívánságokat esetleg meg tud oldani. Az idegenvezető csak akkor foglal helyet, hamar mindenki leült, lehetőség szerint a buszsofőrrel együtt, külön asztalnál étkezzenek. Ha az étkezés során bármilyen probléma van azonnal tájékoztatni kell az étterem vezetőjét. Az étkezés befejeztével ő áll fel elsőként, hogy vendégeit ne várakoztassa.

Másik fontos dolog a csoport programjának lebonyolítása. Fontos, hogy minden olyan programot megkapjon a csoport amire befizetett. Fontos ismerni a forgatókönyvet a zavartalan lebonyolításhoz. Ismernie kell a program helyszíneit, megközelíthetőségét, menetét, időtartamát, mit akar elmondani az adott programon, a nyitvatartási időket, esetleges speciális öltözködést. Három féle programtípus van: szervezett program; fakultatív program; garantált program.

4) A csoport hazautaztatása

Az idegenvezető ellenőrzi a transzfer busz kiállásának időpontját, ellenőrzi a csomagszobát, ahová majd az utasok csomagjai kerülnek az indulásig, ellenőrzi a jegyeket, rákérdez a recepción hol volt extra fogyasztás a szobákban, korai indulásnál telefonos ébresztőt rendel, előző este tájékoztatja az utasokat minden tekintetben, ellenőrizteti az úti okmányok meglétét, felhívja a figyelmet a szobakulcsok leadására. Az idegenvezető a csoportot kikíséri a reptérre, útközben tájékoztatja az utasokat az esetleges problémaforrásokról. A jegykezelő pulthoz elkíséri őket, megvárja míg az utolsó utas is megkapja a beszálló kártyáját.

5) Elszámolás

A csoport elutazását követő 24-48 órán belül az idegenvezetőnek el kell számolnia a referensnél. Át kell adnia az igazoltatott vouchereket, rendkívüli események jegyzőkönyveit, idegenvezetői beszámolót, elszámol a felvett készlet pénzzel és az esetlegesen a csoporttal kapcsolatban felmerült egyéb kárgakat számlával bizonyítja.

Teendők a kiutazó csoport esetén

A magyar csoportok külföldre kísérése során az idegenvezető idegenvezetői feladatokat nem lát el. A magyar jogszabályok értelmében az utazás cél országában csak utaskísérői feladatokat láthat el.

1) Eligazítás, a csoport anyagainak átvétele

Át kell venni az alábbi dokumentumokat a referenstől: forgatókönyv, voucherek, utas lista, szobalista, közlekedési jegyek, utasok és az idegenvezető biztosítása, dologi ktgek fedezésére szolgáló valuta, idegenvezető napidíját, utazási feltételek, térképek, prospektusok, utas program, ülésrend. A forgatókönyvet alaposan át kell tanulmányoznia, esetleges hiányzó adatokat pontosítani kell. A vouchereket egyeztetni kell a forgatókönyv adataival. A közlekedési jegyek adatait is egyeztetni kell a forgatókönyvi adatokkal. Repülő utazások esetében ki kell osztani a jegyeket az utasoknak, esetlegesen meg nem jelent utasok nevét törölni kell az utas listáról. Az utas programot gondosan át kell olvasni. Tájékozódni kell a vámszabályokról, mit lehet kivinni és mit lehet behozni.

2) Találkozás a csoporttal, a túra indítása

Utasok megérkezése előtt tájékozódik a járat indulásáról, kiválasztja a helyszínt, táblát készít. Ellenőrzi az utaslétszámot, kiosztja a repülőjegyeket, üdvözlí az utasokat, tájékoztat a beszállás rendjéről, a poggyászokkal kapcsolatban. Odakíséri az utasokat a jegykezelő pulthoz, megkapják a beszállókártyát. Az idegenvezető elsőként adja fel a csomagját és utolsóként megy a tranzitba. A célállomáson az idegenvezetőnek tájékoztatni kell az utasokat, hogy hol találkoznak.

3) Csoport tartózkodása alatti teendők

Ekkor kezdődik az igazi munka. Le kell bonyolítani a csoport programját. A forgatókönyv szerint kell minden esetben eljárni. Fontos dolog a program során a csoport étkeztetése. Az idegenvezető fontos feladata az egyeztetés az étteremmel, ellenőrzése a szolgáltatásoknak, minőségi vagy mennyiségi kifogással élhet az étellel kapcsolatban, tolmácsolhatja a különleges szokásokat, ügyel a plusz fogyasztások kiegyenlítésére. Fontos dolog a csoport előzetes tájékoztatása a menüről, az italokról, bármilyen gond van az ételekkel azonnal szóljanak, külön kívánságokat esetleg meg tud oldani. Az idegenvezető csak akkor foglal helyet, ha már mindenki leült, lehetőség szerint a buszsofőrrel együtt, külön asztalnál étkezzenek. Ha az étkezés során bármilyen probléma van azonnal tájékoztatni kell az étterem vezetőjét. Az étkezés befejeztével ő áll fel elsőként, hogy vendégeit ne várakoztassa.

Másik fontos dolog a csoport programjának lebonyolítása. Fontos, hogy minden olyan programot megkapjon a csoport amire befizetett. Fontos ismerni a forgatókönyvet a

zavartalan lebonyolításhoz. Ismernie kell a program helyszíneit, megközelíthetőségét, menetét, időtartamát, mit akar elmondani az adott programon, a nyitvatartási időket, esetleges speciális öltözködést. Három féle programtípus van: szervezett program; fakultatív program; garantált program. Ide tartozik még az utazási iroda képviselője a szolgáltatások biztosítása érdekében, és a tolmácsolás az utasoknak, illetve a helyi idegenvezetőnek. Esetleges rendkívüli helyzeteket meg kell oldani.

4) Hazautazás

Az idegenvezető ellenőrzi a transzfer busz kiállásának időpontját, ellenőrzi a csomagszobát, ahová majd az utasok csomagjai kerülnek az indulásig, ellenőrzi a jegyeket, rákérdez a recepción hol volt extra fogyasztás a szobákban, korai indulásnál telefonos ébresztőt rendel, előző este tájékoztatja az utasokat minden tekintetben, ellenőrizteti az úti okmányok meglétét, felhívja a figyelmet a szobakulcsok leadására. Az idegenvezető a csoportot kikíséri a reptérre, útközben tájékoztatja az utasokat az esetleges problémaforrásokról. A jegykezelő pulthoz elkíséri őket, megvárja míg az utolsó utas is megkapja a beszálló kártyáját.

5) Elszámolás

A csoport elutazását követő 24-48 órán belül az idegenvezetőnek el kell számolnia a referensnél. Át kell adnia az igazoltatott vouchereket, rendkívüli események jegyzőkönyveit, idegenvezetői beszámolót, elszámol a felvett készlettel és az esetlegesen a csoporttal kapcsolatban felmerült egyéb költségeket számlával bizonyítja.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

- 1. Milyen dokumentumokat kell átadnia a referensnek az iv részére a beutazó csoport eligazítása során?**
- 2. Milyen teendők várnak az idegenvezetőre a csoport érkezése előtt és a szállásra történő bejelentkezés során?**
- 3. Milyen feladatokat kell ellátnia az idegenvezetőnek a csoport tartózkodása alatt az étkeztetéssel kapcsolatban?**
- 4. Melyek a csoport programjának zavartalan lebonyolításához szükséges legfontosabb előkészületek?**
- 5. Milyen lépéseket kell elvégeznie az idegenvezetőnek a csoport hazautazása előtt és alatt?**

6. **Mi a teendője az idegenvezetőnek a csoport elutazását követő 24-48 órában az elszámolás során?**
7. **Miben különböznek az iv feladatai a magyar csoportok külföldi kísérése során a belföldi idegenvezetői teendőktől?**

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Referens, idegenvezető, forgatókönyv, utaslista, szobalista, szolgáltatások megrendelői és visszaigazoló papírok, színházjegyek, jegyutalványok, térképek, prospektusok, közlekedési jegyek, fakultatív programok, csoport fogadása, transzfer, szállás, bejelentkező lap, csoport programja, étkeztetés, szolgáltatások ellenőrzése, minőségi és mennyiségi kifogás, tolmácsolás, rendkívüli helyzet, szervezett program, fakultatív program, garantált program, transzfer busz, csomagszoba, jegykezelő pult, úti okmányok, szobakulcs, elszámolás, voucherek, rendkívüli események jegyzőkönyve, napidíj, vámszabályok, utaskísérői feladatok.

1.8. A városnézés módszertana. „Standard” gyalogos városnézések felépítése, szabályai. / Методика проведення екскурсій у містах. Побудова та правила стандартної пішохідної екскурсії містом.

Városnézés és az idegenvezetés

Városnéző túrát nagyon fontos előre megtervezni. Minden olyan információt meg kell adni, amely az adott város áttekintéséhez elengedhetetlen. Fontos minél több objektum bemutatása. Fontos az objektumok kiválasztása, ilyenkor a látnivalók helyi értékét kell az összes programhoz viszonyítva figyelembe venni. Az útvonal megtervezésénél a város közlekedési lehetőségeit nagymértékben figyelembe kell venni. A városnézés súlypontjait az adott város történelmi, kulturális értékei, földrajzi adatai, politikai – gazdasági – kulturális élete adják. Mindig a legteljesebb információt kell nyújtani a vendégeknek. Van egy hármas szabály, amit követni kell: fontos – érdemes – ismert dolgokról kell beszélni.

A városnézés formái

- **autóbuszos városnézés** időtartama 2,5-3 óra,
- **gyalogos városnézés** általában 1,5-2 óra,
- **buszos – gyalogos városnézés** 4 óra hossza;
- **hajós városnézés** 1,5 órás program.

A városnézés fajtái:

- orientációs városnézés (célja a vendégek érdeklődésének felkeltése),
- klasszikus városnézés,
- magnós városnézés,
- garantált városnézés (általában kétnyelvű vezetés, a hét meghatározott napjain indul, egyéni utasok vehetik igénybe, akkor is indul, ha csak 1 jelentkező van),
- tematikus városnézés,
- az utasok nemzetisége szerint tarthatunk városnézést.

Módszertani alkalmazások

A városnézés kezdete előtt az idegenvezetőnek gondosan át kell néznie: mennyi idő áll rendelkezésre; csoport összetétele; van e speciális igény; van e valamilyen közlekedési akadály; van e valamilyen esemény a városban amiről külön is szólni kell. Ezen dolgok átgondolása nagymértékben meghatározza a mondanivaló mennyiségét és milyenségét. Minden városnak van egy kialakított útvonala, amely mentén haladva a legfontosabb

nevezetességeket érintjük. Hasznos ezt követni. Ha a szállodától indulunk törekedjünk arra, hogy minél hamarabb ezt az útvonalat elérjük. A városnézést a város történelmi múltjának, jelenének rövid ismertetésével kezdjük. Egy-egy objektum bemutatásánál az utasokat állíthatjuk félkörívben és ún. pipaalakban.

Mindig csak arról beszéljünk, amit látunk. Fontos, hogy ami nekünk evidens, aki először látja a várost, nem! Az *előttünk látható* helymeghatározást TILOS használni. Buszból való kiszálláskor egyeztetni kell az időket. Figyelembe kell venni az utasok életkori sajátosságait. A séta tempóját a csoport életkorához igazítsuk. A városnézés hangulatát befolyásolja az idegenvezető egyénisége. Ne fárasszuk túl az információk sokaságával a vendégeket. Előadásunkat történetekkel, anekdotákkal színesíthetjük. Ne sértsünk nemzeti érzelmeket, önérzetet. Kerülni kell az adatok, évszámok, nevek gyakori említését.

„Standard” gyalogos városnézések felépítése, szabályai.

A standard gyalogos városnézés célja a helyszínek kulturális és történelmi értékeinek bemutatása, egy előre meghatározott, könnyen követhető útvonal mentén. Az alábbi elemek és szabályok biztosítják a zökkenőmentes lebonyolítást:

1. **Előkészületek:** Az idegenvezető előre megtervezi az útvonalat, figyelembe véve a csoport méretét, a látnivalók távolságát és a csoport érdeklődési körét. Az időjárási viszonyok és a nyitvatartási idők ismerete kiemelten fontos.
2. **Útvonal:** A városnézés könnyen járható szakaszokból és rövid pihenőkből tevődik össze, hogy minden résztvevő kényelmesen részt vehessen.
3. **Csoportvezetés:** Az idegenvezető a csoport élén halad, egyértelműen kommunikál, jól hallható helyen áll meg az ismertetők alatt. Egyértelmű jelzést ad az indulásokról és megállásokról.
4. **Szabályok:** Az idegenvezető felhívja a figyelmet a gyalogos közlekedési szabályok betartására, például a zebrán való átkelésre. A csoportot lehetőség szerint egyben tartja, kerülve a forgalmas helyeket.
5. **Információadás:** Az ismertetők során az idegenvezető tömör, érthető és élvezetes magyarázatokat ad, kiemelve a helyi történelmet, kultúrát és érdekességeket.
6. **Rugalmasság:** Rendkívüli események (pl. rossz időjárás vagy váratlan lezárások) esetén az útvonal rugalmasan módosítható, figyelembe véve a csoport igényeit.
7. **Befejezés:** A városnézés végén az idegenvezető összefoglalja a látottakat, válaszol a résztvevők kérdéseire, és megköszöni a részvételt.

A szabályok és a gondos szervezés biztosítják, hogy a városnézés minden résztvevő számára élménydús és problémamentes legyen.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

- 1. Miért fontos a városnéző túrák előzetes megtervezése?**
- 2. Melyek a városnézés különböző formái és azok időtartamai?**
- 3. Milyen szempontokat kell figyelembe venni a városnézés útvonalának megtervezésekor?**
- 4. Mi a "hármasszabály," és hogyan alkalmazható a városnézés során?**
- 5. Hogyan befolyásolhatja az idegenvezető személyisége és előadásmódja a városnézés hangulatát?**

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Városnéző túra, tervezés, látnivalók, objektumok, útvonal, közlekedési lehetőségek, történelmi értékek, kulturális értékek, gazdasági élet, hármasszabály, autóbuszos városnézés, gyalogos városnézés, buszos-gyalogos városnézés, hajós városnézés, orientációs városnézés, klasszikus városnézés, tematikus városnézés, garantált városnézés, nemzetiségi városnézés, csoportösszetétel, speciális igények, közlekedési akadály, események, történelmi múlt, előadásmód, anekdoták, adatok, életkor, séta tempója, idegenvezető egyénisége, rugalmasság, összefoglalás.

1.9. Körutazás. Autóbuszos körutazások lebonyolításának sajátosságai. / Типи.

Особливості проведення автобусних турів.

Az autóbuszos körutazások az idegenvezetés egyik meghatározó területét képezik, amely komplex szervezést, koordinációt és speciális szaktudást igényel. A programok kialakítása során az idegenvezetőnek nemcsak a logisztikai szempontokat kell figyelembe vennie, hanem a turisták kényelmét, biztonságát és élményeit is.

1. Az autóbuszos körutazások tervezése

Az utazás tervezése és előkészítése a sikeres lebonyolítás alapja. A tervezési folyamat főbb lépései:

- **Útvonal kijelölése:** Az autóbuszos körutazások során a látogatandó helyszínek egymáshoz való távolságát, az úthálózat minőségét és az időjárási körülményeket figyelembe kell venni.
- **Megálló és pihenők tervezése:** A sofőrök vezetési idejének szabályai és a turisták kényelme érdekében rendszeresen meg kell tervezni a pihenőket (általában 2-3 óránként).
- **Látnivalók kiválasztása:** Az úti célok és a látnivalók témához illeszkedő kiválasztása (pl. történelmi, kulturális vagy természeti látnivalók).

2. Autóbuszos körutazás előkészítése

Az indulás előtt az idegenvezetőnek az alábbi feladatokat kell elvégeznie:

- **Kapcsolattartás az autóbusz-társasággal:** Az autóbusz típusának és felszereltségének ellenőrzése (pl. klímaberendezés, mikrofon, elsősegélycsomag).
- **Helyszínek előzetes ellenőrzése:** Parkolási lehetőségek és az autóbusz bejutásának feltételeinek tisztázása (pl. belvárosi korlátozások).
- **Turisták tájékoztatása:** A csoport indulás előtti részletes tájékoztatása az utazás menetéről, időbeosztásáról és egyéb tudnivalókról.

3. Autóbuszos körutazás lebonyolítása

Az idegenvezető az utazás során kulcsszerepet játszik, hiszen egyszerre kell biztosítani a program zökkenőmentes lebonyolítását és a csoport szórakoztatását.

- **Kommunikáció:** Az utasokat folyamatosan tájékoztatni kell a látnivalókról, a programokról és az esetleges változásokról.
- **Biztonság:** Az idegenvezető feladata a biztonsági előírások betartatása (pl. az autóbuszon való viselkedési szabályok ismertetése).

- **Programvezetés:** A látnivalók bemutatása érthetően, figyelembe véve a csoport összetételét (pl. nyelvtudás, életkor).
- **Pihenők szervezése:** A megállók és étkezések zökkenőmentes lebonyolítása érdekében a helyszíneken előre egyeztetett időpontokban történik a megállás.

4. Különleges szempontok autóbuszos körutazások során

- **Sofőrök pihenőideje:** A vezetési és pihenési szabályok szigorú betartása érdekében az idegenvezetőnek egyeztetnie kell a sofőrökkel.
- **Időbeosztás:** A programok időbeni összehangolása, különös figyelemmel a közlekedési dugókra, időjárásra vagy más előre nem látható körülményekre.
- **Csoportdinamika kezelése:** Az utasok közötti esetleges konfliktusok megoldása és a jó hangulat fenntartása.

5. Zárás és értékelés

A körutazás végén az idegenvezető feladata:

- **Visszajelzések gyűjtése:** Az utasok véleményének kikérése a programról, amely hasznos a jövőbeli utak tervezésekor.
- **Elszámolás:** A pénzügyi elszámolás, jegyek és voucherek leadása.

6. Kulcsfontosságú készségek az autóbuszos körutazások során

- **Rugalmasság:** Az esetleges programváltozások gyors kezelése.
- **Szervezőképesség:** A logisztikai feladatok pontos lebonyolítása.
- **Kiváló kommunikáció:** Az utasok igényeinek megértése és a program élvezetessé tétele.
- **Helyismeret:** Az útvonalhoz kapcsolódó részletes információk birtoklása.

Az autóbuszos körutazások az idegenvezető számára összetett, de izgalmas feladatot jelentenek, amelyben a szervezés, a csoportirányítás és a szaktudás harmóniája elengedhetetlen a sikerhez.

Az autóbuszsofőrök vezetési idejére és pihenési szabályaira az Európai Unió és Magyarország jogszabályai vonatkoznak, amelyeket az EU 561/2006-os rendelete szabályoz. A szabályok célja, hogy biztosítsák a sofőrök pihenését és a közúti közlekedés biztonságát. A legfontosabb előírások:

Vezetési idők:

1. **Napi vezetési idő:** A sofőr naponta legfeljebb 9 órát vezethet, amely legfeljebb heti két alkalommal meghosszabbítható 10 órára.

2. **Heti vezetési idő:** A sofőrök egy héten belül nem vezethetnek összesen többet, mint 56 órát.
3. **Két egymást követő hét vezetési idő:** Az összesített heti vezetési idő két egymást követő héten nem haladhatja meg a 90 órát.

Pihenési időszakok:

1. **Napi pihenőidő:** A sofőröknek minden nap legalább 11 órás pihenőt kell tartaniuk. Ez az időszak csökkenthető 9 órára heti három alkalommal, de a teljes heti pihenőidőnek még így is el kell érnie a 45 órát.
2. **Heti pihenőidő:** A sofőröknek hetente legalább 45 órás pihenőt kell biztosítani. Ha nem sikerül teljesíteni a 45 órát, akkor azt 2 hét alatt kell pótolni, azaz az egyik hét pihenőideje legalább 24 órára csökkenthető, de ezt a következő héten 45 órás pihenővel kell kompenzálni.

Különleges szabályok hosszú autóbuszos túrák esetén:

- **Pihenőidők beosztása:** Ha a vezetési idő meghaladja a 4,5 órát, kötelező 45 perc pihenőt tartani. Ezt az időszakot 15 perc és 30 perc közötti időszakokban is meg lehet osztani, de összesen legalább 45 perc pihenőnek kell lennie.
- **Szünidők és pihenőhelyek:** A pihenőhelyek és étkezési lehetőségek előre történő megtervezése elengedhetetlen az utazás zavartalansága érdekében.

Ezek a szabályok biztosítják, hogy a sofőrök ne dolgozzanak túl hosszú ideig, és megfelelő pihenőt kapjanak a közúti biztonság érdekében.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. **Melyek az autóbuszos körutazások legfontosabb logisztikai szempontjai?**
2. **Hogyan kell felkészíteni a csoportot egy hosszú autóbuszos utazásra?**
3. **Mik a leggyakoribb kihívások az autóbuszos körutazások során, és hogyan kezelhetők?**
4. **Mi a szerepe az idegenvezetőnek egy autóbuszos körutazás lebonyolításában?**
5. **Hogyan kell megtervezni a pihenőket és étkezéseket egy autóbuszos körutazás során?**

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Autóbuszos körutazás, logisztika, idegenvezető, csoportfelkészítés, pihenők, étkezés, időbeosztás, túravezetés, útvonaltervezés, szervezési feladatok, utazás lebonyolítása.

1.10. Fakultatív programok szervezésének és lebonyolításának szabályai. Tematikus útvonalak, élményvezetések. / Правила організації та проведення факультативних програм. Тематичні маршрути, події екскурсії.

A fakultatív programok szervezése és lebonyolítása az idegenvezetők munkájának fontos része, amely alapos tervezést, szervezést és helyismeretet igényel. Ezek a programok lehetőséget nyújtanak a turistáknak, hogy az alapvető utazási csomagon túl további élményeket szerezzenek, mélyebb betekintést nyerjenek a helyi kultúrába, történelembe és természeti szépségekbe.

Fakultatív programok szervezésének szabályai:

1. **Igényfelmérés:** Az idegenvezetőnek fel kell mérnie a csoport érdeklődési körét, életkorát, fizikai állapotát és preferenciáit. Ez segít abban, hogy olyan programokat ajánljon, amelyek megfelelnek a résztvevők elvárásainak és képességeinek.
2. **Programkínálat összeállítása:** A helyi látnivalók, kulturális események és természeti adottságok figyelembevételével az idegenvezető összeállít egy változatos programkínálatot. Fontos, hogy a programok időtartama, nehézségi foka és tematikája illeszkedjen a csoport igényeihez.
3. **Logisztikai tervezés:** A programok pontos időbeosztása, a közlekedési eszközök biztosítása, belépőjegyek beszerzése és az étkezések megszervezése elengedhetetlen a zökkenőmentes lebonyolításhoz. Az idegenvezetőnek előre le kell foglalnia a szükséges szolgáltatásokat, és gondoskodnia kell a megfelelő időzítésről.
4. **Biztonsági előírások betartása:** A programok tervezésekor figyelembe kell venni a biztonsági szempontokat. Az idegenvezetőnek ismernie kell a helyi szabályozásokat, és tájékoztatnia kell a résztvevőket az esetleges veszélyekről, valamint a szükséges óvintézkedésekről.
5. **Kommunikáció és tájékoztatás:** A résztvevőket előzetesen informálni kell a program részleteiről, beleértve az időpontokat, találkozási helyeket, szükséges felszerelést és egyéb fontos tudnivalókat. Az idegenvezetőnek elérhetőnek kell lennie a felmerülő kérdések megválaszolására.
6. **Rugalmasság:** Annak ellenére, hogy a programok előre meg vannak tervezve, az idegenvezetőnek képesnek kell lennie a változtatásokra, ha az időjárás, a résztvevők állapota vagy más külső tényezők ezt szükségessé teszik.

Tematikus útvonalak és élményvezetések

A tematikus útvonalak és élményvezetések célja, hogy a turisták számára mélyebb és fókuszáltabb élményt nyújtsanak egy adott téma vagy érdeklődési kör mentén.

1. **Téma kiválasztása:** Az idegenvezetőnek olyan témát kell választania, amely releváns a célterület szempontjából, és amely iránt a csoport érdeklődést mutat. Ez lehet történelmi esemény, kulturális jelenség, gasztronómia, művészet vagy természeti érték.
2. **Útvonal tervezése:** A kiválasztott téma alapján az idegenvezető összeállít egy útvonalat, amely érinti a kapcsolódó helyszíneket. Fontos, hogy az útvonal logikusan felépített legyen, és a helyszínek könnyen megközelíthetők legyenek.
3. **Tartalmi felkészülés:** Az idegenvezetőnek alaposan fel kell készülnie a témából, ismernie kell a kapcsolódó történeteket, érdekességeket és háttérinformációkat. Ezáltal képes lesz élvezetes és informatív vezetést nyújtani.
4. **Interaktivitás:** Az élményvezetések során fontos az interaktivitás. Az idegenvezető bevonhatja a résztvevőket kérdésekkel, feladatokkal vagy akár szerepjátékokkal, hogy az élmény emlékezetesebb legyen.
5. **Érzékszervi élmények:** A vezetés során érdemes bevonni az érzékszerveket is, például helyi ételek vagy italok kóstolásával, zenei elemekkel vagy illatokkal, amelyek kapcsolódnak a témához.
6. **Visszajelzés gyűjtése:** A program végén az idegenvezetőnek érdemes visszajelzést kérnie a résztvevőktől, hogy megtudja, mennyire voltak elégedettek, és milyen javaslataik vannak a jövőbeni vezetésekkel kapcsolatban.

Összefoglalva, a fakultatív programok és tematikus útvonalak szervezése az idegenvezető részéről alapos felkészülést és kreativitást igényel. A jól megtervezett és lebonyolított programok hozzájárulnak a turisták elégedettségéhez és maradandó élményeket nyújtanak számukra.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

1. **Milyen lépéseket kell követni a fakultatív programok megszervezése során?**
2. **Hogyan befolyásolja a csoport összetétele a programtervezést?**
3. **Milyen tényezőket kell figyelembe venni a tematikus útvonalak összeállításakor?**
4. **Miért fontos az interaktivitás és az érzékszervi élmények bevonása az élményvezetések során?**

5. Milyen módon biztosíthatja az idegenvezető a program biztonságos és zökkenőmentes lebonyolítását?

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Fakultatív programok, tematikus útvonalak, élményvezetések, igényfelmérés, logisztikai tervezés, biztonsági előírások, tartalmi felkészülés, interaktivitás, érzékszervi élmények, turistacsoportok igényei, helyismeret, visszajelzés gyűjtése

1.11. Idegenvezetés különleges helyszíneken. / Незвичайні місцевості екскурсоводства.

Az idegenvezetői munka sokrétűségét jellemzi, hogy az idegenvezetők esetenként - a megszokott csoportkísérési feladatok mellett - **sajátos körülmények és feltételek között végzik munkájukat**. Ezek a feladatok közel állnak a tevékenységhez, vannak azonban olyan speciális elvárások és feladatok, amelyekre külön kell felkészülni.

Ezek a területek a következők:

- 1. Telepített idegenvezetői feladatok.**
- 2. Idegenvezetői feladatok rendezvényeken.**
- 3. Idegenvezetés múzeumokban.**
- 4. Idegenvezetés templomokban, szakrális tereken.**

1. Telepített idegenvezetői feladatok:

Telepített idegenvezető nem csak külföldön hanem belföldön is közreműködik, és képviseli az utazási irodát. Mindenki azt hiszi, hogy ezek a személyek egész nyáron csak lógatják a lábukat, pedig a feladatuk ennél jóval összetettebb. Neki nemcsak a klasszikus idegenvezetői teendői vannak, hanem a megbízó utazási iroda előretolt bástyája. A telepített idegenvezető az utazásszervező képviselője és részben a szolgáltatója a fogadóhelyen. Rendszerint az első csoport érkezése előtt néhány nappal érkezik a helyszínre:

- ☐ felveszi a kapcsolatot a helyi szolgáltatókkal,
- ☐ pontosítja az információkat,
- ☐ a szállodákban elhelyezi az **információs táblát** vagy **könyvet**.

☒ Ennek tartalma:

- ☒ pontos program,
 - ☒ hasznos információk (telefon, pénzváltás, kirándulások stb.),
 - ☒ fogadóórájának helye, ideje, sürgős esetben elérhetősége.
- ☐ A küldő iroda utasításai alapján (**turnusbeosztás** szerint) fogadja a turistákat,
 - ☐ szükség esetén transzfereket bonyolít le,
 - ☐ képviseli cége érdekeit a fogadó féllel szemben,
 - ☐ programok lebonyolításában nyújt segítséget,
 - ☐ és intézkedik rendkívüli esetekben.

Munkáját természetesen minden esetben a fogadó iroda helyi képviselőjével együttműködve végzi.

A telepített idegenvezető anyagai:

Indulás előtt a referenstől megkapja az alábbi anyagokat: **fogadóirodával kötött szerződés másolata; turnusbeosztás; munkaköri leírás; üres voucherek; napidíj ellátmány; készenléti pénz; jegyzőkönyv nyomtatványok; saját biztosítási kötvénye; segédanyagok.**

2. Idegenvezetői feladatok rendezvényeken

- ☐ A hivatásturizmus speciális ágazata a kongresszusi és rendezvényturizmus, amikor is még
 - az átlagosnál is jobban felkészült,
 - az adott országot megfelelő módon képviselő,
 - jó szervezőképességű,
 - teammunkára képes idegenvezetőkre és hostessekre van szükség.
- ☐ A kongresszusok megszervezésével erre szakosodott irodák (PCO = Professional Congress Organizer), vagy az utazási irodán belül erre szakosodott részlegek foglalkoznak.

Kongresszusokon, rendezvényeken az idegenvezető az alábbi feladatokat láthatja el:

1. transzferálás
2. regisztrálás
3. tájékoztatás (hospitality desk)
4. fakultatív és hölgyprogramok vezetése
5. szabadidős tevékenységek kísérése
6. szakmai programok kísérése, tolmácsolás
7. post-túra lebonyolítása
8. egy adott résztvevő, VIP-vendég kísérése a rendezvény ideje alatt
9. a kongresszus szervezési munkájában való részvétel
10. tolmácsolás

Transzferálás: Két formában lehetséges érkezési és elutazási transzfer és/vagy napközbeni transzferek. *Érkezési és elutazási transzfer* esetében a reptérrel, pályaudvarról, hajóállomásról kíséri a vendéget a szállodába és vissza. A külső megjelenésre nagy figyelmet kell fordítani, fontos a mosoly, az udvarias viselkedés. Nagyobb volumenű rendezvények esetén a rendezők a repülőtérre információs pultot állítanak fel, és csoportosan szállítják őket a rendezvények helyszínére. Ha egyéni kongresszusi vendéget kell fogadni, helyes, ha az idegenvezető a

vendég nevét kiírja egy táblára és úgy várja. *Napközbeni transzfer* esetén a rendezők által biztosított autóbusz viszi a résztvevőket a rendezvényre és vissza a szállodába. Az idegenvezetőnek gondoskodni kell a buszok számozásáról, arról, hogy minden utas ismerje az indulási időpontokat.

Regisztrálás: Ez a feladat körütekintést igényel. Ekkor a résztvevő átveszi a névre szóló szakmai anyagot, szállodai kulcskártyát, befizeti a részvételi díját, ekkor mód nyílik fakultatív programokra befizetni is. Fontos a tolerancia, gyorsaság, pontosság, problémamegoldó képesség.

Tájékoztató: Ekkor az idegenvezető egy információs pultban végzi a tevékenységét. Napi 8-12 órát jelentő, komoly, alapos tudást és felkészültséget jelentő feladat. Fontos a segédanyagok használata mint térképek, éttermek, múzeumok, fürdők, menetrendek stb.

Fakultatív és hölgyprogramok: Az utazási irodák szabadidőben különböző *fakultatív programokat* szerveznek és ajánlanak. Városnézés, folklór est, koncertek, hajókirándulások szerepelnek ezek között. Ilyen esetekben az idegenvezetők a turistacsoportnál megszokott módon végzik tevékenységüket. Mivel az ilyen programok rövidebbek a megszokottnál, ezért fokozottabb munkát követel az idegenvezetőtől. Általában 10-15 csoport indul egyszerre egyazon programra, így fontos az előzetes programegyeztetés egyes teamek között. Fontos, hogy a megtekintett látnivalókba ne legyen eltérés. A program rövidege miatt alapos. Színes, átfogó tájékoztatást igényel a vendég. A *hölgyprogramokat* a kongresszusi résztvevők családtagjai részére szervezik. Ide bármilyen program beleillik. A programokat fokozott tapintattal kell kezelni, a nyelvi nehézségek miatt.

Post – túra lebonyolítása: A kongresszusok befejeztével gyakran ajánlanak a szervező utazási irodák utókongresszusi túrákat, amikor a résztvevőknek lehetőségük van megismerni az adott ország egy-egy városát. Ezekből kettőt hármat is ajánlanak, rövidebbet hosszabbat.

Egyéni VIP - vendég kíséző: Az idegenvezető részéről több odafigyelést, személyesebb bánásmódot igényel mint egy átlagos vendég. Ilyenkor az idegenvezető házigazdaként is működik, közvetíti a vendég kéréseit a vendéglátók felé.

3. Idegenvezetés múzeumokban:

- ☐ A múzeum a kulturális javak tudományosan rendszerezett gyűjteményeit **bemutató intézmény.**
- ☐ Az idegenvezető, amikor csoportját - akár itthon, akár külföldön — múzeumba viszi, akkor e jelentős értékeknek a turisták felé való közvetítését végzi. Nem mindegy, hogy ezt a munkát milyen színvonalon és milyen felkészültséggel teszi.
- ☐ Minden múzeumlátogatásra előzetesen fel kell készülni, a sikeres múzeumi vezetés titka az alapos felkészülés.
- ☐ A felkészülés két részből áll:
 - ☐ **tartalmi felkészülés,**
 - ☐ **szervezési előkészületek.**

Tartalmi felkészülés:

- ☐ A múzeum anyagának tanulmányozása - ehhez segítséget nyújthat a múzeum **katalógusa** (nagyon jó képanyaggal rendelkeznek).
- ☐ Fontos a helyismeret megszerzése: **először végig kell mennie a kiállításon és lejegyezni a fontos információkat.**
- ☐ A **múzeumlátogatás útvonalának végleges kialakításánál** kiválasztja azokat a tárgyakat, amelyek a kiállítás „vezérfonalát” képezik, és amelyeket majd a tárlatvezetése során bemutat: ezek lehetnek **az alkotók, a stílusok** alapján, vagy egyes **témacsoportokra** koncentráltak.
- ☐ A kiállításhoz kapcsolódó egyéb **szakmai könyvek, kiadványok olvasása.**
- ☐ A múzeum munkatársa által tartott **tárlatvezetésen való részvétel.**

Szervezési előkészületek:

Az alábbi technikai információk begyűjtése tartozik ide:

- ☐ **a múzeum nyitvatartási ideje,**
- ☐ **a belépők ára, kedvezmények,**
- ☐ **a múzeum bejárata (ez elsősorban nagy múzeumkomplexumok esetében szükséges),**
- ☐ **autóbusz-parkolási lehetőségek,**
- ☐ **be kell-e a csoportot előre jelenteni,**
- ☐ **melyek az állandó gyűjtemények,**
- ☐ **milyen időszaki kiállítás látható jelenleg,**
- ☐ **minden terem és kabinet látogatható-e.**

A múzeumlátogatás lebonyolítása

- ☐ **Az utasok hangulati felkészítése a várható élményre**
- ☐ Egy-egy múzeumi vezetés maximális ideje 1,5-2 óra.
- ☐ A múzeumlátogatás lebonyolításánál figyelembe kell venni:
 - ☐ a csoport összetétele,
 - ☐ a rendelkezésre álló idő,
 - ☐ kapcsolatba hozható-e valamelyik tárgy vagy kiállításrészlet az adott ország kultúrájával, vonható-e párhuzam a gyűjtemények között,
 - ☐ a kiállításon vezetéssel eltöltendő és a szabad nézelődésre adott idő arányainak helyes kialakítása.
- ☐ A múzeumlátogatás elején
 - ☐ **rövid összefoglalót kell adni a múzeum és gyűjteménye történetéről,**
 - ☐ **ismertetni kell**
 - ☐ **a múzeumi programot,**
 - ☐ **a rendelkezésre álló időt,**
 - ☐ **a látogatás menetét.**
 - ☐ Ha a múzeum kiemelkedő **műemléki épületben** van, ismertetni kell építésének történetét.
 - ☐ Tájékoztatót kell adni, hogy **milyen kiállítások vannak az épületben.**
- ☐ Fontos, hogy a múzeumlátogatás végén **legyen szabad idő az egyéni nézelődésre, élményszerzésre.**
- ☐ Az idegenvezetőnek, mielőtt elkezdi a vezetést, **meg kell adnia a találkozó pontos idejét és helyét.**
- ☐ Az egyes múzeumi tárgyak bemutatását úgy kell végezni, hogy azt a csoport minden tagja jól lássa, ezért az **idegenvezetőnek mindig a vitrin, a tároló vagy a kiállított tárgy mellé kell állnia.**

4. Idegenvezetés templomokban, szakrális tereken:

- ☐ **Szakrális épületek azok, amelyek vallási célokat szolgáltak vagy szolgálnak.**
- ☐ Fontos az idegenvezetőnek kiemelni ezeknek az épületeknek mind építészeti mind belső kiképzésének jelentőségeit.
- ☐ Itt is szakmailag és tartalmilag fel kell készülni. A bemutatásához fontos olyan helyet keresni ahonnan jól látható az épület.
- ☐ Kerülni kell a túlzó részletezést.

- ☐ A belső vezetés a nyugati homlokzat belső részénél kezdődik.
- ☐ Érdemes a templomlátogatásokat a délutáni időpontra tenni, az esetleges szertartások elkerülése végett.
- ☐ Ezeken a vallási helyszíneken megfelelően kell viselkedni, erre az utasokat figyelmeztetni kell.
 - ☐ Keresztény templomokban a férfiak kalap és sapka nélkül jelenhetnek meg, a hölgyek fedetlen vállát kendővel el kell takarni.
 - ☐ Zsinagógában a férfiak fejfedőben léphetnek be.
 - ☐ Dzsámikba cipővel nem szabad belépni.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

- 1. Milyen anyagokat kap indulás előtt egy telepített idegenvezető a munkája megkönnyítéséhez?**
- 2. Milyen előkészületeket kell elvégeznie egy telepített idegenvezetőnek az első csoport érkezése előtt?**
- 3. Milyen speciális készségek szükségesek az idegenvezetői munkához kongresszusokon és rendezvényeken?**
- 4. Miért fontos az alapos tartalmi és szervezési felkészülés a múzeumlátogatások előtt?**
- 5. Milyen szempontokat kell figyelembe venni a múzeumi tárlatvezetés lebonyolításánál?**
- 6. Hogyan kell viselkedni a szakrális helyszíneken, és milyen különleges szabályokat kell betartani?**

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Telepített idegenvezető, rendezvényturizmus, múzeumi tárlatvezetés, szakrális terek, tartalmi felkészülés, szervezési előkészületek, vendégek fogadása, transzferálás, hospitality desk, kulturális közvetítés.

1.12. Rendkívüli események az idegenvezetői munka során. Konfliktuskezelés, meggyőzés / Надзвичайні ситуації під час екскурсійної діяльності. Конфліктологія, переконання.

Rendkívüli események az idegenvezetői munka során.

1) Váratlan helyzetekből adódó problémák és azok megoldása

A programok lebonyolítása során felmerülő problémákra udvariasan, határozottan kell reagálni és azonnal a lehetséges megoldásokat kell keresni. A kieső programok helyett csak azonos értékű és vonzerőben megfelelő programot lehet ajánlani. Nagy probléma, ha olyan attrakció marad el a programból, ami a fő látványosságot jelentette volna, ilyenkor általában pénzvisszatérítést szoktak alkalmazni. Az idegenvezető kötelessége, hogy ilyen eseteket előre kivédjen, például azzal, ha a munka elvállalásakor utána érdeklődik, hogy minden oké-e. Általában, ha a program elmaradásának felelőssége nem az idegenvezetőt terhelik, akkor is jó, ha az idegenvezető dönt a pótlék programról. Ennek hátránya csak annyi lehet, hogy az utasok megerőszkoltnak érezhetik magukat. Fontos az idegenvezetőnek ismernie a csoport összetételét, illetve az érdeklődési köröket is. Fontos, hogy ilyen helyzetekben meggyőzően tudjuk érdekeinket érvényesíteni.

2) Utas-reklamációk fogadása és azok megoldása

Arra az egyre mérget lehet venni, ha az utas „károsultnak” érzi magát bármilyen tekintetben biztosan az idegenvezetőt fogják ostromozni. Mindenféleképpen az utas panaszáról jegyzőkönyvet kell készíteni, és ennek egyik példányát az utasnak át kell adni. A reklamáló felvetést feltétlenül fogadni kell. Ha lehetséges, akkor a reklamálót hívjuk félre, ültessük le és teljes figyelemmel fogadjuk a problémáját. Éljük át az utas helyzetét, legyünk empátikusak. Ne vágjunk közbe, hagyjuk, hogy befejezze a mondanivalóját, ilyenkor az utasok hajlamosak az indulatosságra. Fontos a nyugodt, türelmes figyelés és a reklamáció pontos megismerése. Felteendő kérdéseink során valóságossá válik a panasz. Ne okítsuk ki a reklamálót, ne szégyenítsük meg soha. A vendégnek mindig sürgős. Ha lehet, az intézkedés az utas előtt történjen. Nagyon fontos az utóellenőrzés.

3) Egyéb rendkívüli esetek

- a) *útlevél elvesztése*: végig kell gondolni merre járt az utas, hol keressük az útlevelet; értesíteni kell a helyi rendőrséget akik jegyzőkönyvet vesznek fel az esetről; az ország konzulátusát fel kell keresni ahol új útlevelet ki tudnak állítani, ehhez szükséges a

rendőrségi jegyzőkönyv, fénykép, bármilyen dokumentum amivel tudjuk igazolni személyazonosságunkat. A konzulátuson személyesen kell megjelenni. Az idegenvezető nem mehet az utassal, de minden segítséget meg kell adni az utas számára.

- b) *sürgős orvosi ellátás, betegség, halál*: a csoportot mindig figyelmeztetni kell arra, hogy tartsák be az alapvető higiénés szabályokat, ne igyanak csapvizet. Sürgős esetben segíteni kell a beteget, hogy minél hamarabb orvoshoz kerüljön. A szálloda recepciója tud segíteni. Ha kórházba kell szállítani, akkor értesíteni kell a biztosító nemzetközi központját. Az utasnak a helyszínen semmit nem kell megtérítenie. Ha meghal egy utas akkor a rendőrséget, az egészségügyi szolgálatot és a biztosítót kell azonnal értesíteni. Az elhunyt hazaszállításáról a biztosító gondoskodik. Minden dokumentációt is elvégez a biztosító. Ezen kívül az utazási iroda referensét is értesíteni kell az esetről. Két tanú jelenlétében listát kell készíteni az elhunyt holmijáról, majd ezt a jegyzőkönyvhöz csatolni kell.
- c) *kellemetlenségek*: ha egyik utasunk **eltéved**, jó, ha egy-két olyan személyt küldünk utána akik ismerik az eltűnt vendéget. Fontos, hogy egy előre meghatározott időpontban állapotodjanak meg, hogy hol találkoznak. Mindenféleképpen meg kell várnunk míg az utas előkerül.
- d) *elveszett poggyász*: még a vámterület elhagyása előtt az elveszett csomagról jegyzőkönyvet kell készíteni, a poggyász szelvény alapján. Ha 48 órán belül nem kerül elő a légitársaság gyorssegélyt fizet. Ha a csomag végérvényesen nem kerül elő akkor a biztosító fizet.
- e) *elrabolják a csomagot*: rendőrséget értesíteni kell, jegyzőkönyvet kell felvetetni

Utasbiztosítás

Az idegenvezetőnek ismernie kell a biztosítások feltételeit, fel kell hívni az utasok figyelmét, hogy a biztosítási kötvényt mindig vigyék magukkal. A biztosítás kiterjed egészségügyi segítségnyújtásra, ha azok az utazás során váltak ismertté, kiterjed baleset és poggyász biztosításra is. Ékszerek, nemesfémek, művészeti tárgyak, készpénz, menetjegyek stb. nem képezik a poggyászbiztosítás részét. Ha az események bekövetkeznek mindenféleképpen jegyzőkönyvet kell felvetetni, mivel csak ilyen okmány birtokában érvényesíthetjük jogos igényünket a biztosító társaságnál.

Konfliktusok az idegenvezetés során

1) Csoporton belüli konfliktusok:

- a) *idegenvezetővel kapcsolatos problémák* (nem túl jó előadó, így nem tudja megfelelően kifejezni magát; technikai berendezéseket nem tudja rendesen kezelni; túl sokat beszél; nem tudja felkelteni a csoport érdeklődését; nem törődik a csoporttal, magára hagyja a csoportot vagy elkülönül tőlük)
- b) *idegenvezető és a csoport közti konfliktus* (az utas belebeszél, beleköt az idegenvezető mondandójába; az utas kineveti és megjegyzéseket tesz az idegenvezetőre; ezekben az esetekben az idegenvezető tehet úgy mintha meg sem hallotta volna; az idegenvezető szembesítheti az utast, megkéri hogy ismétlje meg mit kérdezett természetesen a csoport előtt; az idegenvezetőnek a csoport összes tagja egyforma)

2) Kényszerű változtatások: elmarad a program; megváltoznak a belépődíjak; mindenféleképpen az idegenvezetőnek gyorsan és rugalmasan kell reagálnia; fontos, hogy a hiányzó program helyett valamilyen pót megoldást találjunk; a pót programnak valamilyen hasonlóságot kell mutatnia az eredeti programmal; a turistákat a lehető legrövidebb idő alatt értesíteni kell a változásokról; a pót program nem okozhat csalódást az utasoknak; az idegenvezetőnek át kell vállalnia a felelőséget. Az idegenvezetőnek fontos ismernie a csoport összetételét, hogy megfelelő pót programot tudjon a csoportnak ajánlani. Fontos ez a megszólítás szempontjából is. Fontos felmérni azt, hogy a program milyen igényeket elégít ki ezután fel kell vázolni a lehetőségeket.

3) Meggyőző érvelés: Fontos, hogy az idegenvezető rendelkezzen ilyen tulajdonsággal. A dialektikus érvelés akkor alkalmazható, ha csak két dolog közül választhat az utas. Fontos, hogy az idegenvezető helyesen, tárgyilagosan, meggyőzően és megnyerően tudjon érvelni. Mindig a csoportot kell meggyőznie, ehhez az kell, hogy mindig tisztában legyen a mondanivalója céljával. Fontos, hogy mindig kiderüljön a mondanivalójából, hogy milyen lehetőségek vannak és azokat hogyan lehet megvalósítani. Még a csoport tájékoztatása előtt meg kell hoznunk döntésünket, ki kell alakítani javaslatunkat.

4) Idegenvezető és a buszsofőr kapcsolata: meghatározza az utazás sikerét, fontos, hogy közősek legyenek a céljaik. Kapcsolatuk feltétele a pozitív nyíltság. Esetleges konfliktusukat egymással, külön a csoporttól kell tisztázni. Az autóbuszvezető nem az idegenvezető beosztottja.

Konfliktus okozója lehet: nem tisztázott kompetencia; én vagyok a főnök szemlélet; túlzott érvényesülési vágy; nagy korkülönbségből adódó kommunikációs problémák; a gépkocsivezető házmester szindrómája „ez az én buszom”;

Buszvezető kompetenciája: pontos kiállás; busz műszaki állapota; jármű tisztántartása; csomagok kezelése; vezetés (nem kényszerítheti az idegenvezető a buszsofőrt a szabályok áthágására); minden ami a buszhoz tartozik; vezetés stílusa

Idegenvezető kompetenciája: program lebonyolítása; útvonal meghatározása; időpontok meghatározása, egyeztetése; csoporttal való kapcsolattartás; esetleges problémák megoldása

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

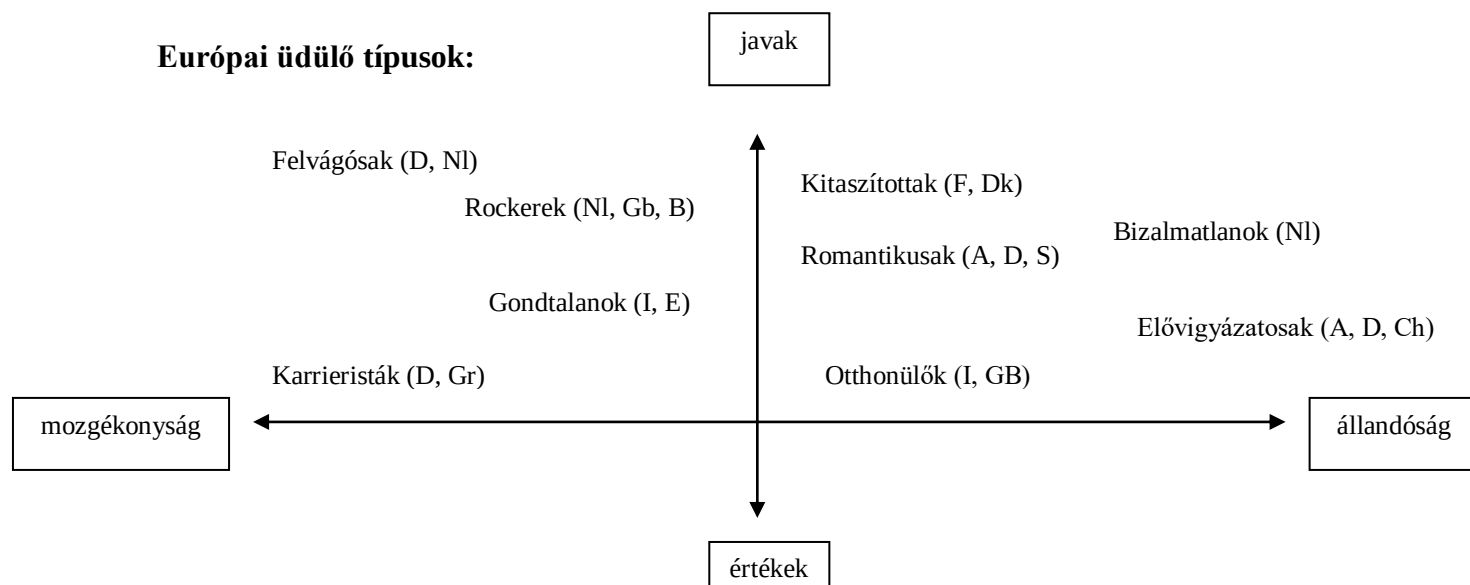
1. **Milyen stratégiák segítenek az idegenvezetőknek kezelni a váratlan helyzetekből adódó problémákat a programok során?**
2. **Hogyan érdemes egy idegenvezetőnek kezelni az utasok reklamációit, hogy megőrizze a csoport bizalmát és elégedettségét?**
3. **Milyen lépéseket kell tenni, ha egy utas elveszíti útlevelét?**
4. **Hogyan készülhet fel egy idegenvezető arra, hogy hatékonyan kommunikáljon a buszsofőrrel a gördülékeny munkavégzés érdekében?**
5. **Miért fontos az idegenvezető számára a csoport érdeklődési körének és összetételének ismerete, különösen kényszerű programváltoztatások esetén?**
6. **Hogyan érvelhet meggyőzően egy idegenvezető egy adott döntés mellett a csoport számára, hogy minimalizálja az esetleges elégedetlenséget?**

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

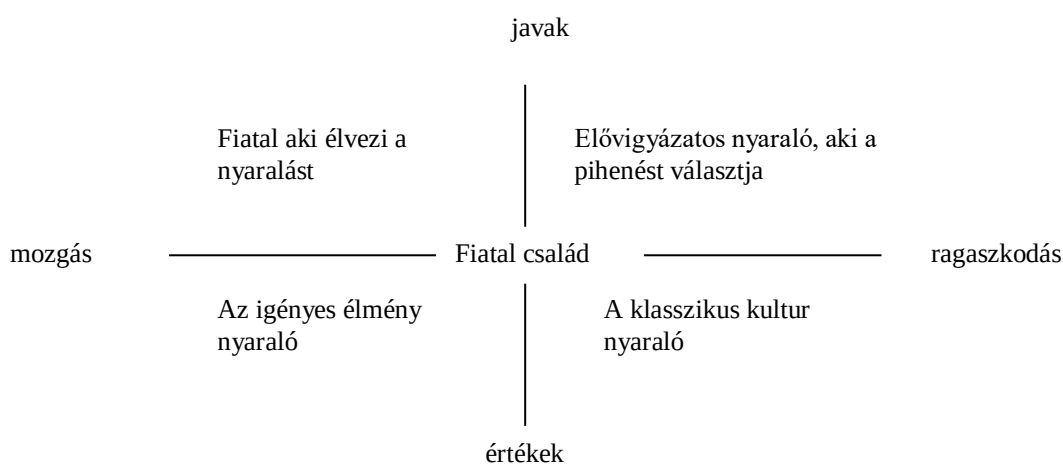
Programkiesés, pótlékprogram, reklamáció, jegyzőkönyv, utasbiztosítás, empátia, csoportösszetétel, konfliktuskezelés, buszsofőrrel való együttműködés, elveszett poggyász, váratlan események.

1.13. A turisták tipizálása. / Типологія туристів.

Európai üdülő típusok:



Európai üdülők típusai:



Elővigyázatos nyaraló: Számára a cél a nyaralás, a pihenés és a kikapcsolódás. A pihenés mellett, azért a nagyobb nevezetességeket, múzeumokat megtekintik. Legtöbbször belföldi utazásokon vesz részt. Szereti a csomagutakat, szervezett utakat és ezeken általában autóbusszal közlekedik.

Klasszikus kultur nyaraló: Szeretik a nyugodt pihenést, nyaralást. Természeti szépségeket, tájakat, történelmi helyeket felkeresnek, az adott kultúrát szeretné megismerni. Számukra nagyon fontos az ismeretszerzés. Szívesen tesznek rövidebb városnéző túrákat, inkább fővárosokba és ott múzeumokat tekintenek meg. Fontos a természet a számukra és az

egészség megőrzése. Elsősorban nyáron utazik 1-2 hétre. Szállást saját maga foglal, busszal vagy vonattal utazik.

Igényes élmény nyaraló: Szeretik az aktív, mozgalmas nyaralást, a szórakozás széles spektrumát ismerik. Szívesen utaznak külföldre, fontos a nevezetességek, látványosságok megtekintése és a kultúra megismerése. Fontos a mértékletesség, általában mindenre szakít időt, az elve a mindenből egy keveset. Általában Európán kívül utaznak a nyári időszakban. Nem szeretik az utazási irodán keresztül történő foglalásokat. Közlekedési eszközök amit igénybe vesznek utazáshoz általában autó vagy repülőgép.

Fiatal aki élvezi a nyaralást: A motivációja nagymértékben a 4S (sea, sun, sand, sex). Szeretnek szórakozni, kikapcsolódni, sportolni. Nem szívesen megy múzeumba inkább a tematikus parkokat preferálják. Általában országhatárokon belül a saját országukban utazik mivel nem rendelkezik sok diszkrecionális jövedelemmel, de ha van lehetősége külföldre is szívesen megy. Általában utazási irodán keresztül foglal szállást, ha 1 hétre megy, viszont, ha csak 1-2 napról van szó, akkor maga intézi azt. Általában autóval vagy repülővel utazik.

Fiatal család: Elsődleges motivációja a pihenés és a kikapcsolódás. Fontos a tenger, a strand, de ha ott van a nevezetességeket, látványosságokat meg szokta látogatni. Az Európán kívüli utazások nem nagyon érdeklik, szívesen kirándul a környező kirándulóhelyeken. Szereti a szervezett utakat mivel ezzel nincs sok gond, illetve a gépkocsi és a repülő a közlekedési eszköze.

Rommes, Hahn, Hippokrates és Jung tipológiája

Romess féle tipológia:

típus	részesedése a szabadidő és a turisztikai piacon	jellemzés
Aktív élvhajhász	30%	Jó közérzetre és szórakozásra orientált, sportosan aktív, mérsékelt korlátozott környezeti tudat, életstílusának megfelelő.
Tendencia érzékenyek	20%	Nagyon kritikus, politikai és kulturális érdeklődésű, nagyon környezettudatos, ökológiailag tájékozott.
Családiasak	20%	Szabadidő és szabadság a családdal, rokonokkal, barátokkal, ár/szolgáltatás gondolkodásmód, minőségi tudat.
Csak pihenők	30%	Passzív pihenés, a szabadidő és szabadság alatt megszokásból.

Hahn féle tipológia:

- 1. típus: pihenő üdülő** – nap, homok, tenger, menekülés a napi stressztől, nyugalmas, kényelmes, szabadság, nem túl sok nyaralási mozgalmasság
- 2. típus: élményt kereső** – változatoság, szórakozás, nagyvilági atmoszféra
- 3. típus: mozgást kereső** – túrázás, egészség aktív elősegítése, természetkedvelő
- 4. típus: sportoló üdülő** – fontos hobby, vonzzák az erőfeszítések, lovaglás, kerékpározás
- 5. típus: kalandot kereső** – igazi kalandvágyó, élményt keres kockázattal, személyes bizonyítás, rafting, hegymászás
- 6. típus: tanulni, látni vágyó** – tanulás, nézelődés

Hippokrates vérmérsékleti típusok:

- 1. Szangvinikus: (vérmes)** – érzelmi reakciói nagyon gyorsak, könnyen keletkezik és gyorsan elmúlik. Könnyen fellelkesül, de hamar lelohad. Hirtelen haragú, de hamar megbocsát. Eleven, érdeklődő, lobbanékony, bőbeszédű, kedélyes. A csoport aktív tagja, de érzelmei olykor elragadják.
- 2. Kolerikus: (szívós)** – érzelmi reakciói gyorsak, de tartósak. Heves, indulatos, érzelmei erős tettekben nyilvánul meg. Uralkodásra termett. Érdekember, szűkszavú, kritizáló, önfejű, erőszakosságra hajlamos, követelőző, hangoskodó, elégedetlen. Amit vállal azt teljesíti. Ha megnyerjük magunknak a csoport támasza.
- 3. Melankolikus: (búskomor)** – érzelmi reakciói lassúak de tartósak. Odaadó, áldozatkész, ragaszkodó. Zárkózott, befelé fordult, bátortalan, nehezen dönt. A cselekvéseket elgondolja nem pedig végrehajtja. Az ilyen utas csendes, hallgató, visszahúzó, bizonytalan, gátlásos. Bátorítást igényel, tanácsot igényel amit meg is fogad.
- 4. Flegmatikus: (flegma)** – érzelmi reakciói lassúak erőtlenek. Nyugodt, semmi nem hozza ki a sodrából. Saját nyugalmát mindennél fontosabbnak tartja. Nem tevékeny, képzelete szegényes. Az ilyen utas csendes, nyugodt, kerüli az erőfeszítést. Rábízta magát az idegenforgalomra, elvárja, hogy helyette gondolkodjanak. Együttműködésre alkalmas, de nem kezdeményező.

Jung típustana:

- 1. Extrovertált (kifelé forduló)** – gyakorlatias, környezetorientált, alkalmazkodó, mozgékony, társas kapcsolatokat kereső, véleményalkotásban gyors, hajlamos a felületességre, szereti a változatosságot, a nyüzsgést. Érzelmei gyorsan keletkeznek,

erőteljesen nyilatkoznak meg, majd gyorsan el is múlnak. Az ilyen utast minden érdekli, vállalkozó szellemű, meggondolatlan, humorizáló.

- 2. Introvertált (befelé forduló)** – elmélkedő hajlamú, magányos, érzékeny, túlfontoló, nehezen alkalmazkodik, merev nehézkes munkamódja van. A monotóniát jól tűri, kerüli a nyüzsgést. Az ilyen utas szótlan, töprengő, ábrándozó, nehezen dönt, sokszor a poén tárgyává is válnak ezzel még jobban növelve a gátlásosságukat.

Egyéb turista típusok

- 1. Hangulatágyú:** tréfálkoznak, viccelődnek, szórakoztatják a csoportot, fokozott szereplési vágyuk van, a társaság középpontjában akarnak lenni, hagyjuk őket szerepelni abban a dologban amihez értenek.
- 2. Pedáns:** mindig mindent tud, szereplési vágya van, tündökölni akar, a csoport mindig hozzá fordul és ezt tudja is, néha túlpörög, ilyenkor majd a csoport elhallgattatja.
- 3. Gőgös:** jól ápolt, senkivel nem tud beszélgetni, nem érzi jól magát, nem tartja magát a csoport tagjának, elhatárolódik a többiektől.
- 4. Vásárló:** mindenhol csakis a boltok érdeklik, fontos számára, hogy mit mennyiért vásárol, általában a megbeszélt időpontokat nem tartja be.
- 5. Zsörtölődő:** az IFO cápája, elégedetlen, semmi sem jó neki, a prospektusban a programot végig figyelemmel kíséri és szóvá is teszi, ha nem úgy alakul a program.
- 6. Fényképész:** mindenféle szögből a lehető legtöbbet akar fotózni, kívülről nézi a dolgokat, nem tudja értékelni az érte tett fáradozásokat, a fényképeket a barátainak készíti felvágás céljából.
- 7. Összehasonlító:** a dolgok magukban semmit sem érnek, mindig mindent összehasonlít valamivel.
- 8. Helén kisasszony:** kedves, búbajos, idősödő hölgy.
- 9. Gyűjtögető:** jól ápolt, hatalmas bőröndökkel érkezik, szállodából elemeli a dolgokat.
- 10. Hódító:** 30 év körüli, sármos, törekszik a hódításra, minden figyelmét az érzelmei kötik le.

Ismétlő kérdések: / Питання для перевірки:

- 1. Jellemezze az európai üdülők típusait!**
- 2. Melyek a Romess féle tipológia fő turistatípusai?**
- 3. Jellemezze a Hahn féle turista tipológiát!**
- 4. Nevezze meg és hasonlítsa össze a Jung típustanát és a Hippokrates vérmérsékleti típusokat!**

5. Milyen egyéb turistatípusokat ismer?

Alapfogalmak és kulcsszavak: / Основні терміни та ключові слова:

Európai üdülők típusai: elővigyázatos nyaraló, klasszikus kultúr nyaraló, igényes élmény nyaraló, fiatal aki élvezi a nyaralást, fiatal család; **Rommes:** aktív élvhajász, tendenciaérzékes, családias, csak pihenő; **Hahn:** pihenő üdülő, élményt kereső, mozgást kereső, sportoló üdülő, kalandot kereső, tanulni vágyó; **Hippokrates:** szangvinikus, kolerikus, melankolikus, flegmatikus; **Jung:** extrovertált, introvertált; Egyéb turista típusok: hangulatágyú, pedáns, gőgös, vásárló, zsörtölődő, fényképész, összehasonlító, Helén kisasszony, gyűjtögető, hódító.

Alapművek / Базова література

- Carvalho, J. V., Abreu, A., Liberato, P. & Peña, A. (editors). 2023: *Advances in Tourism, Technology and Systems*. Springer Nature Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-99-0337-5>
- De La Harpe, M., & Sevenhuysen, K. 2020: New Technologies in the Field of Tourist Guiding: Threat or Tool? *Journal of Tourismology*, 13–33. <https://doi.org/10.26650/jot.2020.6.1.0009>
- Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. 2024: *Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності*. Стереотипне видання. Навчальний посібник. 248 с.
- Галасюк С.С., Нездоймінов С.Г. 2020: *Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності*, Навчальний посібник, ЦУЛ, 178 с.
- Husz A. 2023: *A 21. század kihívásai az idegenvezetésben – alternatív városnézési formák*. In: Miskolczi M. (szerk.) *Változó perspektívák napjaink turizmusában*. Akadémiai Kiadó. DOI: 10.1556/9789634549734, <https://mersz.hu/miskolczi-valtozo-perspektivak-napjaink-turizmusaban//>
- Jancsik A., Jászberényi M., Kökény L. 2019: *Az utazásszervezés új dimenziói*. Budapest, Akadémiai Kiadó
- Кіптенко В.К., Малиновська О.Ю. 2024: *Організація екскурсійних послуг*. Стереотипне видання. Підручник. 518 с.
- Kundi V. 2024: Relevance and legal background of tourist guiding in Hungary. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*. 8(12): 6522. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i12.6522>
- Kubesch M. 2010: *Az idegenvezetés gyakorlata*. Budapest Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft.
- Негодченка В.О. 2023 (заг. ред.): *Екскурсологія*. Підручник. 370 с.
- Raffai E. – Hopp É. 2024: A telepített idegenvezetők marketingtevékenysége / The marketing activity of tour representatives. Műhelytanulmányok/Research papers. *TURIZMUS BULLETIN* XXIV. évfolyam 3. szám (2024) – DOI: 10.14267/TURBULL.2024v24n3.5
- Закон України «Про внесення змін до закону України «Про туризм», від 18 листопада 2003 року, № 1282- IV.

Kiegészítő olvasmányok / Допоміжна література

- Berghauer S. – Sass E. (szerk.) 2019: *A kárpátaljai magyarság turizmusfejlesztési stratégiája*. Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács. Beregszász.
- Deschmann L. 1990: *Kárpátalja műemlékei*. Tájak-Korok-Múzeumok Egyesület, Budapest. 230 p.
- El-Menshawy S. 2016: Effective Rapport in Tourist Guiding (Interpretation of Themes). J Socialomics 5: 172. doi: 10.4172/2167-0358.1000172
- Gál Gy.: *Az idegenvezetés elmélete és gyakorlata*. Képzőművészeti Kiadó Kft. 2004
- Horváth Z. 2023: *Bakancsra fel! Túralehetőségek Kárpátalján*. Útikönyv. Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács, Beregszász.
- Горват З. 2023: *Взуваймо черевіки! Маршрути для здійснення походів на Закарпатті*. Путівник. Закарпатська угорська туристична рада, Берегове.
- Horváth Z. Gy. – Kovács S. 2002: *Kárpátalja Kincsei*. Masszi Kiadó és Romantika Kiadó, Beregszász.
- Король О. Д. 2016: *Організація екскурсійних послуг у туризмі* Навчально-методичний посібник. - Чернівці: Чернівецький національний університет, 144 с. https://get.ucoz.net/_ld/4/418_Organizatsiya_e.pdf
- Kovács S. 1999: *Kárpátaljai útravaló*. Püski Kiadó, Budapest, p. 184
- Kovács S. 2004: *Bús düledékein... Kárpátalja középkori várépítészeti emlékei*, Minerva Műhely, Budapest, p. 44
- Kovács S. (szerk.) 2003: *Kárpátalja térképe*. DIMAP Bt., Budapest
- Kovács S. 2005: *Ahol a Tisza születik, Kárpátaljai barangoló a forrásvidéken*. Hungarovox Kiadó, Budapest, p. 64
- Kovács S. 2006: *Verecke: földrajzi és történelmi barangolás a vidéken*. Hungarovox Kiadó, Budapest, p. 95
- Kovács S. 2007: *Máramarosi bércek között. Kárpátalja máramarosi térségének kalauza*. Romanika Kiadó, Budapest, p. 344
- Kovács S. 2008A: *Bús düledékeiden: Kárpátalja vár és kastélykalauza*. Romanika Kiadó, Budapest, p. 200
- Kovács S. 2008B: *A munkácsi vár*, Romanika Kiadó, Budapest, p. 24
- Kovács S. 2010: *Honfoglalásunk hét emlékműve*, Romanika Kiadó, Budapest, p. 112
- Kovács S. 2015: *Verecke – a honfoglalás kapuja*, Romanika Kiadó, Budapest, p. 288
- Kovács S. – Bakura S. 1996: *Kirándulások a Kárpátok alján és bércein*. Intermix Kiadó, Ungvár–Budapest, p. 149

- Kovály O. – Tóth A. (szerk.) 2023: *Őseink nyomában*. Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács, Beregszász, p 20. / Коваль О. – Товт А. (укл.) 2023: *Слідами угорців*. Закарпатська угорська туристична рада, Берегове, 20 с.
- Kovály O. – Tóth A. (szerk.) 2023: *Beregvidék öröksége*. Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács, Beregszász, p 28. / Коваль О. – Товт А. (укл.) 2023: *Скарби Берегіщини*. Закарпатська угорська туристична рада, Берегове, 28 с.
- Kovály O. – Tóth A. (szerk.) 2023: *A Tisza születése*. Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács, Beregszász, p 24. / Коваль О. – Товт А. (укл.) 2023: *Народження р. Тиса*. Закарпатська угорська туристична рада, Берегове, 24 с.
- Kovály O. – Tóth A. (szerk.) 2023: *Ung-vidék tájain*. Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács, Beregszász, p 20. / Коваль О. – Товт А. (укл.) 2023: *Мандрівки долиною р. Уж*. Закарпатська угорська туристична рада, Берегове, 20 с.
- Kovály O. – Tóth A. (szerk.) 2023: *Verhovina tájain*. Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács, Beregszász, p 20. / Коваль О. – Товт А. (укл.) 2023: *Краями Верховини*. Закарпатська угорська туристична рада, Берегове, 20 с.
- Kruczek, Z. 2013: The role of tourist guides and tour leaders in the shaping of the quality of regional tourist products.
https://www.researchgate.net/publication/258244104_THE_ROLE_OF_TOURIST_GUIDES_AND_TOUR_LEADERS_IN_THE_SHAPING_OF_THE_Q
- Rabotić, B. 2010: Tourist Guides in Contemporary Tourism. International Conference On Tourism And Environment, Philip Noel-Baker University, Sarajevo, Bosnia & Herzegovina, 4-5 March, 2010, pp. 353-364
- Penckófer J. 2017: *Magyar Főiskola Ukrajnában*. ТОВ «PIK-Y» Ungvár.
- Писаревський І. М. 2012: *Планування та організація туристських маршрутів*: підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур ; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 304 с.
- Szamborovszkyné Nagy I. – Molnár D. E. (szerk.) 2024: *Beregszász város monográfiája*. Beregszász: II. Rákóczi Ferenc KMF, p. 384.
- Sass E. – Berghauer S. (szerk.) 2019: *Kárpátalja magyarlakta területeinek turisztikai helyzetfelmérése*. Kutatási beszámoló. Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács. Beregszász,
- Tarpai J. [szerk.] 2021: *Kárpátalja magyar szemmel*. Shark Kft., Beregszász, Ukrajna, Ungvár, Ukrajna 2021

Торпоі Й. (під ред.) 2022:–*Закарпаття очима угорців*. Путівник. Колективна монографія. Берегове–Ужгород: ТОВ «Шарк», 480 с.

Zubánics L. 2000: *Beregszászi kalauz*. Beregszászi Járási Nyomda, Beregszász.

Internetes, elektronikus források / Інформаційні ресурси

<https://kmf.uz.ua/hu/a-foiskola-egysegei/tanszekek/foldtudomanyi-es-turizmus-tanszek/asvany-es-kozettar/>

<https://kmf.uz.ua/hu/a-foiskola-egysegei/tanszekek/foldtudomanyi-es-turizmus-tanszek/barkats-jeno-asvanytar/>

<https://beregszasz.eu/esemeny/901>

<https://magyarhaz.in.ua/hu/locations>

<https://kmf.uz.ua/hu/a-foiskola-egysegei/fodo-sandor-kulturalis-kozpont/polonyi-katalin-textilmuzeum/>

<https://kmf.uz.ua/hu/a-foiskola-egysegei/fodo-sandor-kulturalis-kozpont/na-conxypan-galeria-2/>