

Azonosító
jel:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ÉRETSÉGI VIZSGA • 2007. október 24.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK**

**EMELT SZINTŰ
ÍRÁSBELI VIZSGA**

2007. október 24. 14:00

Az írásbeli vizsga időtartama: 180 perc

Pótlapok száma	
Tisztázati	
Piszkozati	

**OKTATÁSI ÉS KULTURÁLIS
MINISZTERIUM**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fontos tudnivalók

Kedves Vizsgázó!

Az írásbeli feladatsor 3 különálló részből áll, amelyek a következő témakörökben szerzett ismereteit ellenőrzik: Vendéglátó és turizmus ismeretek, Szállodai alapismeretek, valamint Marketing alapismeretek. A feladatok egymástól függetlenek, így bármilyen sorrendben megoldhatja azokat! Javasoljuk, hogy először olvassa végig a példasort, a megoldást az Ön számára egyszerűbb kérdések megválaszolásával kezdje.

A sikeres vizsga érdekében kérjük, hogy figyeljen az alábbiakra!

- Az egyes oldalakon körben *2,5 cm-es margón belül* dolgozhat, azokból ne lépjen ki!
- A legutolsó oldal (hátsó borító) az értékelésre van fenntartva, kérjük erre ne írjon!
- Bizonyos feladatoknál példákat, jellemzőket kérünk Öntől. Ennél a feladattípusnál különösen figyeljen, hogy hány darabot kér a feladat, ugyanis *többletpontoszám nem adható*, még akkor sem, ha az elvárt darabszámtól többet sorolna fel! *Bizonyos feladatoknál (aláhúzásos válaszadásnál) viszont rossz aláhúzásért pontlevonás jár!*
- Némelyik feladattípus elvárja, hogy megindokolja választását. Kérjük, hogy itt szorítkozzon a lényegre, s mindig a kipontozott vonalra próbálja meg összefoglalni a legfontosabb szempontokat!

A Vendéglátó és turizmus ismeretek témakörben szerzett tudását egy komplex feladat megoldásában is teszteljük. Ennél a feladattípusnál, a számítások elvégzésénél figyeljen a következők betartására!

1. *Számológépet használhat*, de minden mellékszámításnál ki kell jelölnie a következőket:

- a számított adat vagy mutató megnevezését,
- a számítás módját (a matematikai műveletet a rendelkezésre álló adatokkal felírva),
- a kapott eredményt mértékegységével együtt!

Amennyiben ezeket a kijelöléseket nem végzi el, a feladat még akkor sem fogadható el, ha a megoldás egyébként helyes!

2. *Kerekítési pontosság:*

A részsámítások során, valamint az eredményül kapott adatokat (Ft, E Ft) mindig egészre kerekítse, ettől eltérő kerekítési pontosságra a feladat szövegében találkozhat, ebben az esetben az ott kapott instrukciót vegye figyelembe!

3. *Gazdasági adatok:* ÁFA-kulcsok esetében a jelenleg érvényes mutatókat alkalmazza!

4. A feladatok megoldásához a számológépen és az íróeszközön kívül semmilyen más segédeszközt (pl. képletgyűjtemény, menedzser-kalkulátor, tankönyv, feladatgyűjtemény, képletek és függvények tárolására alkalmas számológépet stb.) nem használhat!

A megoldások kidolgozása közben mobiltelefont a teremben hagyni – még kikapcsolt állapotban is – szigorúan tilos!

Ezen szabályok megsértésekor a felügyelő tanár elveszi a dolgozatot!

5. *Ceruzával írt dolgozat nem fogadható el!*

6. *Javítás esetén* pontosan jelenjen meg, hogy melyik megoldást hagyta meg. Ellenkező esetben a feladat nem ér pontot!

7. *Meg nem engedett segédeszköz használata* az érettségiből való kizárást vonja maga után!

Ügyeljen arra, hogy áttekinthetően és szép külalakkal dolgozzon!

Sikeres megoldást és jó munkát kívánunk!

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Vendéglátó és turizmus alapismeretek

1. Soroljon fel a **turisztikai keresletet befolyásoló tényezők** közül 6-ot! (6x0,5) 3 pont

1.
2.
3.
4.
5.
6.

2. Határozza meg a következő **fogalmak jelentését!** (3x1) 3 pont

- Last Minute:
- Anyaghányad:
- Turisztikai vonzerő:

3. Jellemezze 4-5 mondatban a **kongresszusi turizmust!** 2 pont

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Komplex feladat

A „Játékszín” Utazási Iroda, amelyben Ön is dolgozik, komoly feladatot kapott. Az érettségi szünetben (május 21-én) az alapításának 100. évfordulóját ünneplő Álomvárosba kell 1 napos kirándulást szerveznie a Kalandvári Középiskola 23 fős drámaszakkörének. A kirándulásra a diákcsoporttal utazik 2 kísérőtanár is.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

A következő információk állnak rendelkezésre a kiránduláshoz:

- Találkozó reggel 7 órakor az iskola előtt.
- Az utazás külön autóbusszal történik, melyet az Iroda már megrendelt.
- Kalandvár és Álomváros távolsága: 120 km.
- A csoport ebédet igényelt az Álomváros-beli „Thália étteremben”.
- 20 órára a csoportnak vissza kell érkeznie Kalandvárra a másnapi fellépésük miatt.

Útvonal: Kalandvár – Magyarad – Honifalva – Álomváros

Látnivalók:

1. Magyarad: (Kalandvártól való távolsága 60 km)

- Középkori gótikus templom
- Gyógyfürdő reumatikus panaszokra
- Büfé és mosdó az autópálya mellett

2. Honifalva: (Kalandvártól 80 km)

- Skanzen néprajzi gyűjteménnyel

3. Álomváros: (A látnivalók a belvárosban, egymáshoz közel helyezkednek el)

- Felújított középkori vár
- Római kori feltárás, kőgyűjtemény
- Néprajzi gyűjtemény régi hangszerekkel
- Traktor- és eketörténeti gyűjtemény
- Konzervgyár – ipari műemlék
- XV. századi, működő Vízimalom
- XIX. századi bazilika
- A Nemzeti Sportcsapat Edzőtábora
- Szoborpark
- Fedett városi strandfürdő élménymedencékkel

Programok Álomvárosban:

- 10⁰⁰ – 11⁰⁰ Az ünnepségek megnyitója, majd mazsorett bemutató a Fő téren.
- 11⁰⁰ – 11³⁰ A helyi fúvószenekar koncertje a Fő téren.
- 12⁰⁰ – 12³⁰ Modern bábszínház a Várszínházban.
- 14⁰⁰ – 14⁴⁵ Ritmikus sportgimnasztika bemutató a helyi Sportcsarnokban.
- 14⁰⁰ – 15³⁰ Nemzetközi néptánc-gála a Várszínházban.
- 15⁰⁰ – 16⁰⁰ Utcaszínház – kuplék, sanzonok.
- 16⁰⁰ - 16³⁰ Az Országos Diák Drámaíró Verseny eredményhirdetése a Várszínházban.
- 16³⁰ – 17³⁰ Kortárs írók bemutatkozása a Várszínházban.
- 17⁰⁰ – 18⁰⁰ Borkóstoló a Pincesoron.
- 19⁰⁰ – 20⁰⁰ Orgonahangverseny a Bazilikában.
- 20⁰⁰ –től Utcabál.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Folyamatos programok a jubileumát ünneplő Álomvárosban:

- Konzervgyár megtekintése – Nyitott nap
- Kirakodó vásár a Fő téren
- Utcazenészek a Pincesoron
- Játszóház és arcfestés

a.) Ön kapta a megbízást, hogy állítsa össze a programot (forgatókönyvet). 6 pont

Meg kell határoznia:

- az időtervet,
- a megállóhelyeket, látnivalókat. **(Kalkulálni nem kell!)**

A feladat megoldásakor vegye figyelembe a távolságokat, a csoport érdeklődési körét és életkorát, valamint a programok időigényét!

Program:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b.) Az Ön előzetes bejelentkezésére a „Thália étterem” elküldte a 23 fő diák és a 2 fő kísérő részére összeállított menü javaslatot. Nézze át és véleményezze! Keressen az ajánlott menüben 5 db hibát! Vegye figyelembe a menü-összeállítás szempontjait! 5 pont

Új, javított menüt nem kell ajánlani!

A „Thália étterem” menü ajánlata:

- Hideg őszi barack-krémleves
- Kaszinótojás
- Borjúcsülök Pékné módra (vele sült gyöngyhagymával és burgonyával)
- Káposztasaláta
- Fagylalt őszi barack kompóttal
- Sajttorta
- Ír kávé

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Az Ön véleménye a menüvel kapcsolatban:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

c.) Az előzőekben bemutatott menüt az iskola visszajelzéseinek megfelelően kijavította az étterem. Az Ön feladata, hogy az alábbi adatok felhasználásával számítsa ki a következőket! 6 pont

Ismert adatok:

- ↳ A menü (csak étel) ára: 1.500 Ft
- ↳ A Thália étterem árrés-szintje: 55,00%

Kiszámítandó adatok:

Bruttó ételbevétel =

Nettó ételbevétel =

Felszámított ÁFA =

Elábé =

Árrés =

Haszonkulcs =

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

d.) Mit várhat el a szolgáltatások tekintetében a diákcsoport, ha az álomvárosi turistaszállóban szállna meg aznap éjszakára? Soroljon fel legalább öt szempontot! 5 pont

1.
2.
3.
4.
5.

e.) Írjon hivatalos üzleti levelet az álomvárosi Várszínház üzemeltetőjének, amelyben kéri a Várszínházbeli csoportvezetést! A csoport kíváncsi a színház programjaira, „kulisszatitkaira” is. A levél megírásakor vegye figyelembe a következő információkon az üzleti levéllel szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket is! 5 pont

- „Játékszín” Utazási iroda
8256 Kalandvár, Gázló tér 6.
Telefon: 00-36-12/345-678;
Fax: 00-36-12/345-679
E-mail: jatekszin@kalandvar.hu

- Álomvárosi Várszínház Kft.
4872 Álomvár, Vártér 1.
Ügyvezető igazgató: Színész Kálmán

A levelet szíveskedjék a következő üresen hagyott oldalon megírni!

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Az Ön által írt levél:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5. Rendezze sorba 1-5-ig hatáskörük szerint a következő **munkaköröket!** Egyessel jelölje a hierarchiában legmagasabban álló (vezetői) és ötössel a legalacsonyabban álló (beosztotti) munkakört. (5x1) 5 pont

- Credit Manager
- General Manager
- Front Office Manager
- Cashier
- Room's Division Manager

Szállodai alapismeretek

1. Jelölje a sor elején H vagy I betűvel, hogy a következő állítások közül melyik **igaz (I)**, illetve melyik **hamis (H)**! (4x0,5) 2 pont

- A jövedelmezőségi számításnál a bevételek és a költségek esetében is nettó számokkal számolunk.
- A panziók osztályba sorolása 1–5 csillaggal lehetséges.
- A szállodában keletkezett elektromos tüzet tilos vízzel oltani.
- A recepció ív nem szabványosított nyomtatvány, a szálloda saját használatra készítheti bármilyen formában.

2. Soroljon fel hatot a **Concierge feladatai** közül! (6x0,5) 3 pont

1.
2.
3.
4.
5.
6.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3. Röviden jellemezzen (szempontonként 2-2 megállapítással) egy **gyógyszállót!** (5x2) 10 pont

- Telepítési helye:
- Speciális szolgáltatásai:
- Vendégkör jellemzői:
- Speciális helyiségei:
- Jellemző értékesítési csatornái:

4. Az alábbi kifejezések közül válassza ki a **kakuktktojást!** Választását aláhúzással jelölje és indokolja meg a kipontozott vonalon! (1+2) 3 pont

Szobakulcs, szobaberendezés, szobaszéf, szobatükör, szobai textília

Indoklás:

.....

.....

5. Magyarázza el a következő **szakmai kifejezések jelentését!** (3x1) 3 pont

- Executive Floor:
- Forecast:
- Doorman:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6. Oldja meg a **sztuációt!**

(3x3) 9 pont

A vendég szeretné elhelyezni digitális fényképezőgépét (300.000 Ft) az értékmegőrzőben, de mivel az megtelt, a portás nem tudja teljesíteni a kérést. A vendég a szobájában helyezi el a fényképezőt, ahonnan az ismeretlen okból eltűnik. Mivel éppen Ön van szolgálatban a portán, ezért a vendég Önnél tesz bejelentést.

Fogalmazza meg 2-2 mondatban az alábbiakat!

- Mi az Ön, illetve a szálloda azonnali teendője?

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

- Kit és mekkora felelősség terhel?

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

- Hogyan kezelné a panasz szituációt?

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

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Marketing alapismeretek

1. Az értékesítési csatornán azt az utat értjük, amelynek során a termékek, szolgáltatások a termelőtől a végső fogyasztóig jutnak. Az értékesítési út hossza az értékesítési út lépcsőinek számától függ. Ennek egyik változata a **közvetlen út**.

Jellemezze röviden és ábrázolja ezt a típust!

(3x2) 6 pont

a.) Jellemzés:

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

b.) Ábra:

c.) Milyen esetekben alkalmazzuk ezt a formát?

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

2. Ismertessen az **üzleten kívüli reklámeszközök** közül négyet!

(4x0,5 pont) 2 pont

1.
2.
3.
4.

3. Mely tényezők **tartoznak** a vállalkozások mikrokörnyezetéhez? Húzza alá ezeket! 3 pont

- versenytársak
- tudományos-technikai környezet
- vevők, vendégek
- demográfiai környezet
- szállítók

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. Egy középiskola éttermének (menzájának) üzemeltetése visszatérő gondot okoz. Az iskola a külvárosban található, saját konyhával rendelkezik. A helyi önkormányzat vállalkozókat bízott meg, akik néhány havi próbálkozás után rendre szerződést bontottak, arra hivatkozva, hogy a konyha nem üzemeltethető gazdaságosan.

A diákok, a tanárok és a környék lakói az iskola vezetését ostromolják, hogy gondoskodjanak az étterem/konyha folyamatos működtetéséről. Sokan jelentkeztek az elviteles étkezés iránti igényük miatt is, nyugdíjasok, fiatal anyukák, egyedülállók. A tanulók és a tanárok panaszkodnak, hogy a gyakran cserélődő üzemeltetők nem fordítanak kellő gondot a megfelelő választék kialakítására, és a kulturált kiszolgálásra sem. Jó lenne minél előbb megnyugtató megoldást találni, mert a tanulók és a tanárok étkezési lehetőségét mindenképpen biztosítani kell. A közelben nem található olyan étterem, ahol az előfizetéses ebéd megoldható lenne.

Ön fantáziát lát az étterem üzemeltetésében. Ha felméri az iskola tanulói, a lakosok és a többi lehetséges igénybevevő igényeit, akkor a forgalom oly mértékben felfuttatható, hogy az étterem gazdaságos működtetése nem okozhat gondot.

Mire vonatkoznának a feltenni kívánt kérdések? Hogyan szerezné be ezeket az információkat? Töltse ki a következő táblázatot! 8 pont

Honnan? (Kitől?)	Mit? (Milyen kérdések?)	Hogyan? (Piackutatás módszere)
iskola vezetőitől		
tanulóktól		
környékbeli lakosok		
szállítók		

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

5. Ismertesse az **értékesítés-ösztönzés** fogalmát, két-két előnyét és hátrányát! (2+2+2) 6 pont

Fogalom:

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

Előnyei:

-
-

Hátrányai:

-
-

6. Ismertesse az **árleszállítások és árengedmények módjait!** Ismertesse röviden a meghatározás lényegét! 3 pont

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

7. Ismertesse az **információs rendszer szerepét** a vállalkozások piaci döntésében! 2 pont

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

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

