

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2007. október 24.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK**

**EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI
ÚTMUTATÓ**

**OKTATÁSI ÉS KULTURÁLIS
MINISZTERIUM**

Vendéglátó és turizmus alapismeretek

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

1. *szükséglet és igény*
2. *jövedelem*
3. *demográfiai tényezők*
4. *szabadidő*
5. *társadalmi színvonal*
6. *technikai színvonal*

Elfogadható még a természeti tényezők, a földrajzi (települési) helyzet, az adminisztratív szabályozás (biztonsági, pénzügyi, gazdasági és egészségügyi intézkedések), a szubjektív tényezők, a kínálat, az ár, valamint a reklám és a propaganda.

A megoldókulcsban felsorolt tényezőkből csak 6 jó megoldásra van szükség a maximálisan elérhető 6 pontért. Többpontszám nem adható, részpontok azonban igen.

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

- Last Minute: *„utolsó pillanati” ajánlat, amely akár 20-50%-kal olcsóbb utazást tesz lehetővé. Az utazásszervező nem a remélt haszonnal, de veszteség nélkül könyvelheti el az értékesített programot.*
- Anyaghányad: *az ételek és italok elkészítéséhez szükséges nyersanyagok fajtája és mennyisége, meghatározott adagszámra vonatkozóan (pl. ételeknél 10 adagra).*
- Turisztikai vonzerő: *olyan adottságok, amelyek vonzzák a turistákat a meglátogatható helyekre, és ott képviselik azokat az értékeket, amelyek az idegenforgalom iránti érdeklődést kielégítik.*

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

A kongresszusi turizmus alatt a kongresszusok, konferenciák, szimpóziumok és egyéb üzleti célú összejövetelek résztvevőinek a rendezvény helyére való utazását és ott-tartózkodását értjük. A turizmus egyik legdinamikusabban fejlődő ága, amelyhez az általános feltételeken kívül különféle sajátos célintézményeket, szolgáltatásokat kell biztosítani, úgymint: kongresszusi termeket, szekciótermeket, szinkrontolmács-berendezést, audiovizuális eszközöket, valamint a rendezvény helyén bizonyos kultúr színvonalat is. Előre tervezhető és szervezhető, magasak a részvételi díjak és a résztvevői költségek. Más turisztikai programok biztosítása is szükséges (nemcsak a kísérők számára). A rendezvény helyszínén lévő szállodákban ilyen alkalmakkor hirtelen megnő a foglaltság.

4 érdemi megállapításért kaphatja meg a tanuló a maximális 4 pontot. Javítani értelemszerűen kell, természetesen részpont adható!

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 diákcsoporthal 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
- Játsház 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!

Lehetséges program:

- 7⁰⁰ Találkozás az iskola előtt*
7¹⁵ Indulás Álomvárosba, reggeli az autóbuszon
8¹⁵ A magyar büfében pihenő
8³⁰ Indulás tovább, Álomváros felé
9³⁰ Érkezés Álomvárosba
10⁰⁰ A mazsorett bemutató megtekintése
10³⁰ Szabadprogram: ajándéktárgyak vásárlása a Kirakodóvásárban
12⁰⁰ A „Modern Bábszínház” előadásának megtekintése
13⁰⁰ Ebéd a Thália étteremben, mosdó
15⁰⁰ Az „Utcaszínház” előadásának megtekintése
16⁰⁰ Drámaíró verseny eredményhirdetése
16³⁰ Kortárs írók bemutatkozása, beszélgetés a nagyokkal
17³⁰ Mosdó
18⁰⁰ Indulás haza Kalandvárra

Értékelés: A feladatban több szempontot is figyelembe kell venni:

- *Ügyelni kell arra, hogy a másnapi fellépésre való esti pihenés időkorlátot szab! Ahhoz, hogy este 8-ra visszaérjenek Kalandvárra, pontosan 18 órakor el kell indulni!*
- *Nem lehet túl zsúfolt programtervet javasolni, valamint biztosítani kell a diákoknak a kötetlen szabadidő-eltöltést és a mosdó igénybevételét is (útközben, indulás előtt)! **Ha nem követi ezt az elvet a tanuló, azért pontlevonás jár!***
- *Az autóbuszos utazás időigényét fel kell tudni mérnie a tanulóknak (80 km/h-s sebességnél gyorsabban nem mehetnek, az esetleges forgalmi dugóra is gondolni kell)! Így az utazás megállók nélkül kb. 2 óra Kalandvár és Álomváros között!*
- *A csoport érdeklődési körének megfelelő programoknak benne kell lennie a programjavaslatban! Mivel dráma szakkörösökről van szó, számukra kifejezetten sok szakmai program adódik Álomvárosban: a megnyitó utáni mazsorett-bemutató (esetlegesen kimaradhat, de akkor nem lehet kitölteni a felszabaduló időt csak a Várszínházban való szakmai vezetéssel), az utcaszínház, a Modern bábszínház és a Várszínház-beli kortárs írói délután nem maradhat el!*

Hibának számát:

- *Ha útközben megállnak fürödni Magyaródon (a fiatal csoport tagjai még nem szenvedhetnek reumás panaszoktól), vagy a csábító álomvárosi élményfürdőben!*
- *Ha a színházi programok kimaradnak, mivel a drámakörben színjátszással, vers- és prózamondással (és írással), színpadi tánccal és énekkel foglalkoznak!*
- *Ha az ebédre kevés időt szánnak (például csak fél órát)!*
- *Ha a kortárs írói délután helyett a pincesorra mennek el a borkóstolóra, hiszen a csoport tagjai (kivéve a kísérőket) még 18 éven aluliak, s nem szolgálhatják ki őket!*
- *Ha a csoporttagok érdeklődési körébe kevésbé tartozó programokból választanak (például Traktorgyűjtemény, Konzervgyár, Játsszóház, Edzőtábor, sportverseny)!*
- *Ha ott marad a csoport az esti programokon (Orgona hangverseny, Utcabál), annak ellenére, hogy ezek is érdekelhetik őket!*

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

Az Ön véleménye a menüvel kapcsolatban:

A menü ebben a formájában elfogadhatatlan, mert:

1. Túl hosszú és laktató, valamint magas kalória tartalmú menü egy diákcsoportnak.
2. A leves kellemes húsító a májusi (esetleges) melegben, ám a fagylalt is őszibarack felhasználásával készült, így ismétlődik az alapanyag és a hús gyümölcs.
3. Az őszibarack nem szezon-gyümölcs májusban, így valószínűleg konzerv / befőtt alapanyagból készült. Jobb lett volna valami friss idény-gyümölcsöt szerepeltetni.
4. A kaszinótojás, mint hideg előétel nem jó választás a hideg leves után, inkább valami meleg előételt kellett volna ajánlani, ha egyáltalán szükséges.
5. Még meleg tejszínes krémleves után sem praktikus majonézes salátát ajánlani.
6. A káposztasaláta nem illik a borjúcsülök Pékné módra ételhez, ha mindenféleképp akarunk salátát adni, inkább valami friss zöld- vagy uborkasalátát ajánljunk!
7. Nem szokás ebédre édes és sós ízű utóételt egyaránt felszolgálni.
8. A sajttorta nem felel meg a fiatal korosztály ízlésének.
9. Alkoholos italt tilos a diákok menüjébe beépíteni, helyette valamilyen üdítőt lett volna praktikus ajánlani.
10. Kávét nem volt célszerű a menübe illeszteni, mivel a középiskolai korosztály általában ezt még nem fogyasztja.

Értékelés:

*A felsorolt hibákból ötöt kell észre venni, akkor jár a maximális 5 pont. Részpont igen, többpont nem adható! De mivel ez a felsorolás sem teljes, ezért el lehet fogadni más helyes szakmai kitételt is pl. az alapanyagok harmóniájára, az ételkészítési technológiára, a tápanyagigényre, a közízlésre vonatkozóan. **Súlyos hiba, ha az alkohollal készült kávét bennhagyják a menüben! Ezért pontlevonás jár!***

- 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 =		$25 \text{ fő} \times 1.500 = 37.500 \text{ Ft}$
Nettó ételbevétel =		$37.500 : 1,2 = 31.250 \text{ Ft}$
Felszámított ÁFA =		$37.500 - 31.250 = 6.250 \text{ Ft}$
	Vagy	$31.250 \times 0,2 = 6.250 \text{ Ft}$
Árrés =		$31.250 \times 0,55 = 17.188 \text{ Ft}$
Elábé =		$31.250 - 17.188 = 14.062 \text{ Ft}$
	Vagy	$31.250 \times (1,00 - 0,55) = 14.063 \text{ Ft}$
Haszonkulcs =		$(17.188 / 14.062) * 100 = 122\%$

Értékelés:

Minden lépés helyes megoldásáért 1 pont jár. Számítási hiba esetén, jó gondolatmenettel, nem irreális eredménnyel, fél pontot adhatunk lépésenként.

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

- **6-8-10 fős szobák**
- **emeletes ágyak**
- **olcsóbb árak**
- **közös (emeleti) zuhanyzó**
- **tisztálkodószert nem biztos, hogy adnak**
- **reggelit nem feltétlenül biztosítanak**
- **közösségi helyiség, ahol próbálhatnak a másnapi fellépésre**

Értékelés: *Természetesen ennél a feladatnál egyéb válaszok is elfogadhatóak. Öt helyes meghatározás után jár az 5 pont, többletpont szerzésére nincs lehetőség.*

- e.) Írjon hivatalos üzleti levelet az álmvárosi Várszínház üzemeltetőjének, amelyben kéri a Várszínházbeli csoportvezetést! A csoport kíváncsi a színház programjaira is. 5 pont

A levélhez a következő adatokat kell felhasználnia:

- „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
- Álmvárosi Várszínház Kft. 4872 Álmvár, Vártér 1.
Ügyvezető igazgató: Színész Kálmán

Mintalevél:

„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.
Színész Kálmán
Ügyvezető igazgató
4872 Álomváros
Vártér 1.

Tárgy: megrendelés

Dátum: 2005. április 18.

Tisztelt Színész Kálmán Úr!

A Kalandvári Középiskola 25 fős drámaszakköre – az Önök meghívására - a 2005. május 21-én megrendezésre kerülő Országos Diák Drámaíró Verseny eredményhirdetésére Álomvárosba utazik.

A jelzett napon a csoport – a tervek szerint – délelőtt 10 órakor érkezik Álomvárosba és az ünnepély előtt, a délelőtti órákban szeretné megtekinteni a Várszínházat, s amennyiben lehetséges, a diákok érdeklődésének megfelelően az Önök előadásairól, próbáiról és egyéb szakmai fogásokról információt szerezni egy munkatársa által vezetett séta keretében.

Kérem értesítsen a fenti címek egyikén, hogy milyen összegért és milyen időpontban lenne Önöknek megfelelő az intézménylátogatás.

Üdvözlettel és köszönettel:

saját név
ügyintéző

Értékelés:

5 pont adható ezért a levélért akkor, ha tartalmazza az üzleti levéllel szemben támasztott, a következőkben felsorolt követelményeket. Részpont értelemszerűen adható!

Az üzleti leveleknek általánosan elfogadott szerkezete van.

A fejléc tartalmazza a feladó nevét, cégmegjelölését, címét, telefon és fax számát, e-mail címét. A belső címzés a borítékon szereplő címzés megismétlése. Tartalmazza a cég nevét, a címzett személy nevét (ha tudjuk) és a pontos címet.

A keltezést a fejléc alatt a jobb oldalon helyezzzük el, de szerepeltethetjük a levél végén is.

A levél tárgya a címzés után, rendszerint a „Tárgy” rovatban következik, amelynek rövidnek kell lennie. A „Tárgy” címszó alkalmazható, de el is hagyható.

A megszólításban használhatjuk a beosztásra történő utalást is. A megszólítás lehet még a „Tisztelt Uram” is, bár a beosztással való köszöntés udvariasabb formula.

A jó üzleti levélben a gondolatok a következők:

- a levélírás oka
- a levélírás célja
- a célhoz vezető utak
- kérelem, intézkedés
- befejezés.

Ezek a szerkezeti elemek 1-2 mondatba összesűrítve is szerepelhetnek.

A maximális pontszám ezen kritériumok megléte esetén adható meg. Az objektivitás miatt többletpontszámmal nem tudjuk a kreativitást jutalmazni!

A fenti szempontok hiánya 0,5-0,5 pont levonásával jár. A megrendelés szövege 1 pontot ér. A javításkor a levél írásképe is értékelhető.

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

4. Credit Manager
1. General Manager
3. Front Office Manager
5. Cashier
2. Room's Division Manager

Értékelés: Csak ez az egyetlen jó megoldás fogadható el! Részpont azonban adható a helyes sorrendi számmal ellátott egyes munkakörért, még ha az egész nem is jó!

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. **(Igaz)**
- A panziók osztályba sorolása 1–5 csillaggal lehetséges. **(Hamis)**
- A szállodában keletkezett elektromos tüzet tilos vízzel oltani. **(Igaz)**
- A recepciós ív nem szabványosított nyomtatvány, a szálloda saját használatra készítheti bármilyen formában. **(Igaz)**

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

- **információ nyújtás a vendégek ott tartózkodása alatt**
- **üzenetek, küldemények kezelése**
- **kulcskezelés (hagyományos kulcsok esetén)**
- **szállodai személyforgalom ellenőrzése**
- **házon belüli és kívüli megbízások elvégzése**
- **portáskiadásokhoz szükséges pénzalap kezelése**
- **ébresztő szolgálat**
- **talált tárgyak kezelése**
- **értékcikk értékesítés**
- **napi zárás**
- **a pult feltöltése (nyomtatványokkal, információs anyagokkal)**

Ennél részletesebb válaszokat (pl.: bekapcsolja a számítógépet) és a Front Desk egyéb területeinek feladatait (pl.: kassza, recepció) ne fogadjunk el. A fentiekén kívül még lehetnek jó megoldások, melyek mindegyike 0,5 pontot ér. Ne fogadjuk el azonban, ha egy feladat több mozzanatával gyarapítja a vizsgázó a felsorolást (pl.: információ szolgáltatás – tájékoztat a szállodáról, informálja a vendéget a helyi közlekedésről, információt nyújt a helyi programokról stb.). Hatnál több jó válasz esetén sem jár többletpont!

3. Röviden jellemezzen (szempontonként 2-2 megállapítással) egy **gyógy szállót!**(5x2) 10 pont
- Telepítési helye: **gyógytényező közelébe, termálvíz, klíma, barlang, nyugodt környezet.**
 - Speciális szolgáltatásai: **egyéni és csoportos gyógykezelések (elektro-, balneo-, mechanoterápia) közül bármi, egészséges/diétás táplálkozás, fitness/wellness.**
 - Vendégkör jellemzői: **betegek, rehabilitációs és megelőzési céllal érkeznek, főleg egyéni foglalnak, magas életkor, hosszabb tartózkodási idő, magas költség.**
 - Speciális helyiségei: **uszoda, öltöző, diszpécser szoba, kezelők, tornaterem, orvosi rendelő, fitness klub, szauna.**
 - Jellemző értékesítési csatornái: **orvosok, társadalombiztosítás, orvosi szervezetek, kórházak, de utazási irodák is.**

Minden felsorolt szemponthoz értelemszerű és csak kettő választ várunk a 2 pontért. Természetesen a megadottaktól eltérő, de helyes jellemzőért is jár a pont. Részpontoszám is adható. Többpont szerzésére azonban nincs lehetőség.

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

Szobakulcs, szobaberendezés, szobaszéf, szobatükör, szobai textília

Indoklás: A szobatükör a kiadott és kiadható szobákról szóló nyilvántartás, míg a többi a szobai berendezések, felszerelések közé tartozik.

A helyes kiválasztásért egy, a helyes indoklásért pedig két pont adható.

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

- Executive Floor: **Általában az üzletemberek számára kialakított emelet, ahol magasabb szobaárért speciális szolgáltatásokat vehetnek igénybe (pl. klubhelyiség, külön recepció, díjtalan italfogyasztás és sajtótermékek stb.).**
- Forecast: **Előrejelzés, szállodában leggyakrabban a foglaltság előre jelzést hívják így.**
- Doorman: **Kocsirendező, aki a szálloda bejárata előtt fogadja a vendégeket, és segít a csomagok kiemelésében és a parkolásban.**

6. Oldja meg a **situációt!** (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?
**Értesíteni kell a biztonsági szolgálat vezetőjét és az ügyeletes igazgatót.
Meg kell kezdeni az ügy kivizsgálását (helyszín átnézése, dolgozók kikérdezése, esetleg a kulcskártyás rendszer vagy biztonsági kamera felvételeinek átnézése).
A szálloda saját érdekében tehet feljelentést ismeretlen tettes ellen (azaz a rendőrséget be lehet vonni).**
- Kit és mekkora felelősség terhel?
**A szállodát terheli a felelősség a fényképezőgép használat (azaz nem a vásárláskori új) értékét tekintve, mivel nem tudta annak széfben történő elhelyezését biztosítani.
Meg kell téríteni a kárt.
Ez alól csak akkor van kivétel, ha a szálloda és alkalmazottainak (vendégeinek) körén kívül álló elháríthatatlan az ok, vagy a vendég maga okozta a kárt.**

- Hogyan kezelné a panasz szituációt?

A vendég panaszát figyelmesen végig kell hallgatni.

Meg kell nyugtatni.

Biztosítani kell arról, hogy az ügye az illetékesek kezébe kerül késedelem nélkül.

Az anyagi kártérítés mellett erkölcsileg is kárpótolni kell, hogy ne távozzon rossz szájjal.

Mivel a kivizsgálás elhúzódhat a vendég távozása utánra, ezért őt később írásban tájékoztatni kell a történetekről és az eredményről.

A szituációval kapcsolatos értékelésben kérdésenként 3-3 pontot adunk, amely akkor jár, ha kérdésenként legalább két mondatban, két érdemi megállapítást tesz a vizsgázó, a megoldással egyező jelentésben. Nem elvárható a vonatkozó jogszabályok pontos ismerete, inkább csak az, hogy az adott szituációban tovább tud-e lépni és fel tudja-e mérni, hogy milyen hangnemben kell a vendéggel tárgyalni.

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:

Egylépcsős értékesítési út, a termelő közvetlenül a fogyasztónak adja el az árut. Ez az értékesítés legősibb formája (piaci eladás), de a modern piacgazdálkodásra is jellemző.

b.) Ábra: **Termelő** → **Fogyasztó**

c.) Milyen esetekben alkalmazzuk ezt a formát?

Ezt a változatot elsősorban akkor alkalmazzuk, ha a gyártó kis szériában gyártott egyedi terméket értékesít, és emiatt saját bolthálózatot üzemeltet.

Sok példát találunk erre az üzleti életben, a gyárak hatásosan működtetnek saját mintaboltokat, legyen az bármilyen fogyóeszköz vagy nyersanyag. Az őstermelők, családi gazdálkodók termékeiket a piacon közvetlenül a fogyasztónak értékesítik. Akkor is adjunk pontot a c.) kérdésre adott válaszra, ha példát ír a vizsgázó.

A három válaszra egyenként 2-2 pont jár. Az ábrára csak a fent megadott válasz fogadható el, a másik kettőnél értelemszerűen más megfogalmazás is elfogadható, ha az a lényegét tartalmazza. Ezeknél részpont, azaz 1 pont is adható.

2. Ismertessen az **üzleten kívüli reklámeszközök** közül négyet! (4x0,5 pont) 2 pont

- **sajtóhirdetés**
- **plakát**
- **filmreklám**
- **rádióreklám**
- **portál és kirakat**
- **szájpropaganda**
- **prospektusok**

Ezt a felsorolást tovább lehetne bővíteni, hiszen még számos helyes megoldás létezik, illetve a fenti megállapítások tovább bővíthetők. A feladat nehézsége a kérdés megfogalmazásában, a szakszó felismerésében van. Négy helyes megoldásért kaphat a vizsgázó 2 pontot, ha kevesebbet ír, adjunk részpontot is.

3. Mely tényezők **tartoznak** a vállalkozások mikrokörnyezetéhez és miért? Húzza alá az odaillo elemeket! 3 pont

versenytársak

demográfiai környezet

tudományos-technikai környezet

szállítók

vevők, vendégek

A három helyes aláhúzásért 3 pont jár, ha csak egyet, vagy kettőt húz alá, akkor értelemszerűen egy-egy. Hibás aláhúzás esetén egy-egy pontot levonunk.

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 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	<i>tanulók és dolgozók létszáma jövőbeni iskolai elképzelések üzlet és raktárhelyiség nagysága szerződési feltételek, bérleti díj</i>	<i>szóbeli megkérdezés</i>
tanulóktól	<i>választék, ár nyitva tartás vásárlási gyakoriság ebédelési igények</i>	<i>írásbeli megkérdezés kérdőívvel néhány mélyinterjú</i>
környékbeli lakosok	<i>választék, árak nyitva tartás</i>	<i>megfigyelés a szokásokról megkérdezés (szóban)</i>
szállítók	<i>szállítási feltételek, árak</i>	<i>szóban és írásos árajánlat</i>

A feladatban nyolc hiányzó rovat szerepel. A középső oszlopnál, mely a Mit? kérdésre keresi a választ, két jó meghatározás ér egy pontot. Egy helyes meghatározás esetén 0,5 pontot adjunk. A jobb oldali oszlopnál (Hogyan?) egy elfogadható megoldás esetén is jár a pont, többletpontot nem szabad adni!

A feltüntetett megoldások helyett más is elfogadható az értékelő megítélése szerint.

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

Fogalom: *Az értékesítés-ösztönzés körébe tartoznak mindazon tevékenységek, amelyek a személyes eladást, vagy a reklámozást támogatják, és ehhez árubemutatókat, kiállításokat és egyéb alkalmi akciókat használnak fel.*

Előnyei:

- *gyorsan bevethető, kreatív eszközök összessége*
- *rövid távon is eredményes*
- *recessziós időkben is jól támogatja az értékesítést*
- *célzottabb, mint a reklám*
- *kétirányú kommunikációs lehetőséget biztosít*

Hátrányai:

- *jellemzően rövid távú eredményeket hoz*
- *általában egyszeri alkalomra szól*
- *csak más promóciós eszközökkel célszerű alkalmazni*
- *az akciózgatás csökkentheti a termék népszerűségét*
- *a vendégek azt hiszik, hogy a népszerűtlenség miatt akciózgatunk*

A fogalomért 2 pont, az előnyökért és a hátrányokért 2-2 pont adható. A fogalom meghatározásakor rész megoldásért 1 pont is járhat. Az előnyöknél és a hátrányoknál 2-2 jó meghatározás elég, több jó válasznál sem adhatunk azonban többet!

6. Ismertesse az **árleszállítások és árengedmények módjait** és azok jelentését!

3 pont

- *Skonto: azok a vendégek kapnak árengedményt, akik azonnal fizetnek.*
- *Mennyiségi engedmény (rabatt): árengedmény a nagy tételben vásárlóknak.*
- *Viszonteladói (funkcionális) engedmény: viszonteladók számára nyújtott árengedményt ajánl a gyártó vagy szolgáltató az értékesítési csatorna tagjainak, ha azok hajlandók bizonyos feladatok ellátására.*
- *Szezonális (időszaki) engedmény: szezonon kívüli vásárlás esetén.*
- *Beszámítás: új cikk megvásárlása esetén a régit beszámítjuk.*

Elegendő 3 érdemleges válasz a 3 pontért. A fentiekben feltüntetett válaszok lényege tovább bővíthető, értelemszerűen jó megoldásként a szaktanár azokat is elfogadhatja. Három pontnál többet azonban akkor sem adhatunk e feladat megoldásáért, ha háromnál jóval több választ írt a vizsgázó.

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

A vállalkozások életében egyre nagyobb szerepet kapnak az információk. Számos esetben az információk nem elérhetőek, vagy túl későn érkeznek, esetleg nem megbízhatóak. A jól tervezett információs rendszer elsődleges célja a vezetői döntések megalapozása, a beavatkozáshoz szükséges információk biztosítása. Jó döntést csak megfelelő információk ismeretében lehet hozni.

Ha a válasz a lényegét tartalmazza, megadhatjuk a 2 pontot. Hiányos válasz esetén részpontokat adjunk, még 0,5 pont is lehetséges. A megfogalmazást nem szó szerint kell pontozni! A vizsgázó saját szavaival mutatja be a választ, akkor is teljes pont (2) jár a számára.