

Azonosító
jel:

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

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2008. október 20.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK**

**EMELT SZINTŰ
ÍRÁSBELI VIZSGA**

2008. október 20. 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 - turizmus alapismeretek, 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 feladatok megválaszolásával kezdje.

A sikeres vizsga érdekében kérjük, hogy figyeljen az alábbiakra!

- 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!
- Némelyik feladattípus elvárja, hogy megindokolja választását. Kérjük, hogy itt szorítkozzon a lényegre, s mindig a kipontozott vonalra próbálja meg összefoglalni a legfontosabb szempontokat!
- A legutolsó oldal (hátsó borító) az értékelésre van fenntartva kérjük, erre ne írjon!
- 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! Ezen szabályok megsértése esetén a felügyelő tanár elveszi a dolgozatot!
- Amennyiben a feladat megoldásában javít, a végleges választ a félreérések elkerülése végett pontosan jelölje meg. Ellenkező esetben a feladat nem ér pontot!
- Ceruzával írt dolgozat nem fogadható el!
- Meg nem engedett segédeszköz használata az érettségiből való kizárást vonja maga után!
- A vizsga időtartama alatt a teremben mobiltelefont tartani tilos!

Ügyeljen arra, hogy áttekinthetően és szép külalakkal dolgozzon!

Sikeres megoldást és jó munkát kívánunk!

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

Vendéglátó - turizmus alapismeretek

1. Soroljon fel a **turizmus nemzetközi szervezetei** közül hatot! (6×0,5) 3 pont

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

2. Határozza meg a következő **fogalmak jelentését!** (3×1) 3 pont

- Nemzeti park:
- Skontó:
- Leltár:

3. Ismertesse a **piaci kockázatot a turizmus piacán!** 4 pont

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

4. Komplex feladat

Ön jelentős családi örökséghez jutott, amelynek felhasználására felvetődött az az ötlet, hogy egy új vendéglátó üzletet nyisson.

Az előzetes piackutatások alapján a kiválasztott régió Budapest, azon belül is a Belváros.

A vendégkört jellemzően az idelátogató igényes turisták alkotnák, akik a helyi látványosságokon, nevezetességeken túl a hagyományos magyar gasztronómia iránt is érdeklődnek.

Az előzetes szakértői vélemények alapján melegkonyhás vendéglátó üzlet megnyitása célszerű. Az Ön első feladata annak meghatározása, hogy ebben az üzletkörben melyik üzlettípusban nyitja meg üzletét.

a.) A melegkonyhás vendéglátó helyek üzletkörén belül - a területnek és a vendégkör igényeinek megfelelően – Ön a következő üzlettípust javasolja: 1 pont

.....

b.) A nyitást megelőző folyamatban a következő feladata, hogy meghatározza az üzlet színvonalát kifejező kategória-fokozatot, amely igazodik a régióhoz és a vendégkörhöz.

Javasolt kategória: (1+1) 2 pont

.....

Indokolja meg röviden a választását:

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

c.) A vendéglátó tevékenység megkezdéséhez az üzletnyitási szándékát be kell jelentenie.

A tevékenység folytatását lehetővé tévő dokumentum nevét írja a kipontozott vonalra! 1 pont

.....

Írja a kipontozott vonalra a fenti dokumentumot kiadó hivatalos szerv nevét: 1 pont

.....

d.) Az üzlet nyitásához a közegészségügyi előírások figyelembe vétele is szükséges. Soroljon fel belőlük négyet! (4×1) 4 pont

1.
.....
2.
.....
3.
.....
4.
.....

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

e.) A nyitást előkészítő munka során a következő feladata, hogy az üzlet ételválasztékát bemutató étlap 5 legfontosabb követelményét bemutassa családtagjainak. (5×1) 5 pont

1.
2.
3.
4.
5.

f.) Az üzlet nyitása előtt szükséges a nyújtott szolgáltatások megtervezése is. Soroljon fel 6 szolgáltatást, amelyet ebben az üzletben biztosítana! (6×1) 6 pont

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

A megnyitandó üzlethez a tárgyi és személyi feltételeket is előre meg kell tervezni.

g.) Milyen, az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó / vendégforgalmi helyiségeket alakítana ki a vendéglátó üzletben? Soroljon fel belőlük ötöt! (5×1) 5 pont

1.
2.
3.
4.
5.

A személyi feltételek gondos megtervezése a termelési folyamathoz is szükséges.

h.) Milyen jellemző termelési munkaköröket alakítana ki a megnyitásra kerülő üzletében? Soroljon fel belőlük ötöt! (5×1) 5 pont

1.
2.
3.
4.
5.

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

Szállodai alapismeretek

1. Jellemezze a **wellness szállókat** négy helyes megállapítással! (4x1) 4 pont

1.
.....
2.
.....
3.
.....
4.
.....

2. Állítsa **megfelelő sorrendbe** az alábbi kategóriákat úgy, hogy megfeleljen a **szállodai eredmény kimutatás** logikájának! **Jelölje a matematikai műveleteket** (+, -, =) is!
(9x0,5 + 0,5) 5 pont

Összes állandó költség, üzemegységek eredménye, összes árbevétel, nettó üzemeltetési eredmény, összes általános költség, ELÁBÉ, összes közvetlen költség, bruttó üzemeltetési eredmény, összes árrés

3. Az alábbiak közül válassza ki a **kakukktójást** (aláhúzással jelölje), és **indokolja meg** választását!
(1+2) 3 pont

Kötelező reggeli, gépkocsi mosás, panziós étkezés, rendezvény-
szolgálat, minibár, turista menü

Indoklás:

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

4. **Egészítse ki** az alábbi definíciót! (3x1) 3 pont

„A olyan okmány, melyet a számviteli nyilvántartásba való rögzítés céljából állítanak ki, hitelt érdemlően igazolja a megtörténtét, valamint és minőségi adatokat tartalmaz.”

5. Röviden **magyarázza el** a következő kifejezések jelentését! (4x2) 8 pont

- Tűzriadó terv:
- Portai vendégszolgálat:
- Confidential tariff:
- Double Room:

6. Írja le az 5 legfontosabb **szobafőnöki feladatot** a megrendelés alapján érkező **egyéni vendégek érkeztetéséhez** kapcsolódóan a helyes logikai sorrendben!

(5x1) 5 pont

1.
2.
3.
4.
5.

7. Írja a kipontozott helyre, hogy **mivel kapcsolatosak** a felsorolt kifejezések! (2×1) 2 pont

a.) vízellátás, csatornázás, fűtőenergia ellátás, elektromos energia, telekommunikáció

.....

b.) szolgáltatások leírása, opciós határidő, vis major, jutalékrendszer, dátum és aláírások, fizetési feltételek

.....

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

Marketing alapismeretek

1. Rakja helyes **sorrendbe** a következő folyamatrészeket! (5×1) 5 pont

A vásárlási folyamat részei:

- a) alternatívák értékelése
- b) a probléma felismerése
- c) vásárlás utáni magatartás
- d) információgyűjtés
- e) vásárlási döntés

1.: 2.: 3.: 4.: 5.:

2. Határozza meg a következő **fogalmak jelentését!** (2×2) 4 pont

Marketing stratégia:

.....

.....

Fogyasztói piac:

.....

.....

3. Mit mutat a **piaci részesedés**, mint a piac egyik mutatószáma? Hogyan számítjuk ki? (2×1) 2 pont

Jelentése:

.....

.....

Kiszámítási módja:

.....

.....

4. A stratégiai döntések meghozatala előtt fel kell kutatnunk, hová célszerű adott területen új üzletet, szállodát telepíteni, illetve milyen utazási célpontot válasszunk. Erre az elemzésre a már működő szálloda, vagy vendéglátó üzlet esetében is sor kerülhet, ha új vendégeket célzunk meg, vagy pl. megváltoztatjuk a kínálatot.

Milyen **szempontokat** venne figyelembe a **telepítési hely vizsgálata** során? Soroljon fel hármat, és írjon melléjük egy-egy példát! (3×1) 3 pont

- a.)
- b.)
- c.)

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

5. Ismertesse a **reklám szerepét** a fogyasztók mindennapi életében! 2 pont

.....

.....

.....

6. **Egészítse ki** a következő meghatározások hiányzó részeit! (2×1) 2 pont

- a.) Az olyan árpolitikai döntés, melynek során a vállalkozás ugyanarra a termékre - annak kisebb változtatásai vagy eltérő értékesítési feltételei következtében - különböző árakat állapít meg.
- b.) A rendszer lényege, hogy a rendszergazda a piacon már bevezetett rendszerét licence-díj ellenében, a márkanév használatával együtt, szerződésben meghatározott területre és időre, önálló használatra átadja.

7. Olvassa el figyelmesen a következő **esettanulmányt**, és **válaszoljon a végén található kérdésekre!** (6×2) 12 pont

Business to business

Gyakori probléma, hogy a legnagyobb gondossággal kitalált és elkészített küldemények el sem jutnak a címzetthez, mivel az elfoglalt vezetők titkárnői igen erőteljes szűrőként működnek. A budapesti Hotel Kempinski megnyitásakor például a Hosse&Partner direkt marketing ügynökség 700 olyan osztrák cégnek küldött levelet, amelynek magyarországi vegyes vállalata volt. A címzett minden esetben az első számú vezető – ekkor még ismeretlen nevű – titkárnője.

A hölgyekkel közölték, hogy máris nyertek egy ingyenes hétvégét Budapest legjobb szállodájában. Nincs más teendőjük, mint a válaszlapon megadni nevüket, és megjelölni azt az időpontot, amely számukra alkalmas lenne. Mellesleg felajánlották, hogy most a főnökükért is tehetnek valamit: ha ugyanis a főnök mostanában Budapestre utazna, úgy a titkárnő a Kempinskiben vagy fél áron foglalhatna számára egyágyas szobát vagy az egyágyas árért lakosztályt bérelhetne.

Egyúttal arra is megkérték a titkárnőket, hogy a saját nevükön kívül mindazokét is tüntessék fel a válaszlapon, akik rendszeresen járnak Budapestre.

Az egész küldemény – a levél, a speciális méretű boríték, a szállodát bemutató prospektus – rendkívül elegáns, visszafogottan exkluzív volt, ahogy az egy világváros legjobb szállodájától elvárható. Némi szerepe nyilván ennek is lehetett abban, hogy a válaszadási arány meghaladta a 40 (!) százalékot.

A válaszoló titkárnők néhány napon belül újabb – immár névre szóló – küldeményt kaptak. Ebben helyet kapott egy levél, amiben – természetesen személyes megszólítással – köszönetet mondtak a válaszáért. Csatolták azt a – szintén névre szóló – bont, amellyel igénybe lehetett venni az ingyenes szállodai elhelyezést, természetesen azon a hétvégén, amelyet ki-ki előre megjelölt. Mellékeltek egy újabb prospektust, ebben Budapest legfontosabb látnivalóira, nevezetességeire hívták fel a hölgyek figyelmét. Mindezt a már jelzett, rendkívül színvonalas kivitelben.

Végül, de egyáltalán nem elhanyagolhatóan: helyet kaptak a küldeményben további lezárt borítékok, amelyeket azoknak címeztek, akik – az első válaszkártya szerint – Budapestre szoktak utazni. E levelek átadására a titkárnőket kérték fel, ezzel is kihangsúlyozva az ő fon-

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

tosságukat és központi szerepüket. Ezekben az újabb borítékokban a szállodát bemutató prospektus mellett egy névre szóló levél kapott helyet, amely – többek között – immár közvetlenül is felajánlja a bevezetési kedvezményeket (félárú szoba, illetve szobaáron lakosztály). Az érdeklődők – egy újabb postaforduló után – törzsvásárlói kedvezményekre szóló szerződést kaptak. Aligha kétséges, hogy a jól kialakított stratégia és a magas színvonalú kivitelezés – háttérben a szintén kimagasló nivójú szállodai szolgáltatással – sikerre vezetett. (Hamburger Béla: Direkt marketing témájú cikkei alapján)

Kérdések:

a.) Milyen direkt marketing eszközökre talál példát a szövegben?

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

b.) Miért a titkárnőknek küldték a levelet?

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

c.) Milyen piacbefolyásolási eszközhöz tartozik az „ingyen hétvége”?

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

d.) Milyen célt szolgál az a kérés, ahol fel kell tüntetni azok nevét, akik Budapestre járnak?

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

e.) Miért szántak exkluzív küldeményt a titkárnőknek?

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

f.) Véleménye szerint fontosnak érezhetik-e magukat a titkárnők?

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

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

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

témakör	a feladat sorszáma	maximális pontszám	elért pontszám	a témakör maximális pontszáma	a témakör elért pontszáma
Vendéglátó - turizmus alapismeretek	1.	3		40	
	2.	3			
	3.	4			
	4. a.)	1			
	4. b.)	2			
	4. c.)	2			
	4. d.)	4			
	4. e.)	5			
	4. f.)	6			
	4. g.)	5			
4. h.)	5				
Szállodai alapismeretek	1.	4		30	
	2.	5			
	3.	3			
	4.	3			
	5.	8			
	6.	5			
	7.	2			
Marketing alapismeretek	1.	5		30	
	2.	4			
	3.	2			
	4.	3			
	5.	2			
	6.	2			
	7.	12			
ÖSSZESEN		100		100	
Az írásbeli vizsgarész pontszáma		100			

 javító tanár

Dátum:

	elért pontszám	programba beírt pontszám
Vendéglátó - turizmus alapismeretek		
Szállodai alapismeretek		
Marketing alapismeretek		

 javító tanár

 jegyző

Dátum:

Dátum: