

**ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2010. október 18.**

**VENDÉGLÁTÓ-  
IDEGENFORGALMI  
ALAPISMERETEK**

**KÖZÉPSZINTŰ  
ÍRÁSBELI VIZSGA**

**2010. október 18. 14:00**

Az írásbeli vizsga időtartama: 180 perc

Pótlapok száma	
Tisztázati	
Piszkozati	

**NEMZETI ERŐFORRÁS  
MINISZTERIUM**

## Fontos tudnivalók

Kedves Vizsgázó!

Az írásbeli feladatsor 3 különálló részből áll, amelyek a következő témakörökben szerzett ismereteit ellenőrzik: Vendéglátó és 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 szolgál, kérjük erre ne írjon!
- A feladatok megoldásához a számológépen és az íróeszközön kívül semmilyen más segédeszközt (pl. képletgyűjtemény, menedzserkalkulátor, tankönyv, feladatgyűjtemény, képletek és függvények tárolására alkalmas számológép stb.) nem használhat!
- Amennyiben a feladat megoldásában javít, a végleges választ a félreértések 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 vonhatja maga után!

Ügyeljen arra, hogy áttekinthetően és szép külalakkal dolgozzon!

Sikeres megoldást és jó munkát kívánunk!

### Vendéglátó és turizmus alapismeretek

1. Soroljon fel a vendéggel érintkező dolgozókkal szemben támasztott követelmények közül ötöt! 5 pont

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

2. Egészítse ki a következő meghatározásokat az oda illő fogalmakkal, kifejezésekkel! 4 pont

A/z ..... fogalmán azt értjük, ha egy adott terület lakosai turisztikai céllal más helyre utaznak, és pénzüik egy részét ott költik el.

..... az a költség, melynek nagysága különböző mértékben változik a forgalom, az árbevétel nagyságának változásával.

A/z ..... fő feladata az árubeszerzés és a termelés (esetlegesen az értékesítés) időbeli összekötése.

A/z ..... étkeztetés a kereskedelmi vendéglátásra jellemző étkeztetési forma.

3. Írjon négy-négy példát az alábbi szolgáltatásokra! 4 pont

Kényelmi szolgáltatások: .....

.....

.....

Szórakoztató jellegű szolgáltatások: .....

.....

.....

4. Az alábbi felsorolásokban melyik a kakukktojás? Mindenhol csak egyet válasszon, majd aláhúzással jelölje! Válaszát indokolja! 3 pont

- a) szélfogó
- előtér
- terasz
- zöldségelőkészítő

Indoklás:

.....

.....

- b) felszolgáló
- pultos
- kézilány
- eladó

Indoklás:

.....

.....

- c) étterem
- vendéglő
- gyorsétkezőhely
- főzőkonyhas munkahelyi étterem

Indoklás:

.....

.....

5. Az alábbi állításokról döntse el, hogy igazak vagy hamisak! A választását aláhúzással jelölje! Hamis válasz esetén indokolja döntését, igaz válasz esetén nem kell indokolni!

4 pont

a) A hagyományos árképzés a beszerzési árból indul ki, melyhez a haszonkulccsal történő felszorzás után kapott árrést hozzáadva alakítjuk ki a nettó eladási árat. Ezt követi a bruttó eladási ár kiszámítása, melynél a nettó eladási árhoz hozzáadjuk az áfát. Kalkulatív, úgynevezett alulról történő árkialakításnak is nevezzük.

Igaz      Hamis

Indoklás:

.....  
.....

b) Az új típusú (piaci) árképzés esetén az eladási árat kizárólag saját költségeink (változó és állandó költségek együtt) alapján képezzük. Ez a módszer alapos elemzést igényel.

A beszerzési árakat is figyelembe kell venni, mert ezek ismeretében számítható ki az árak nyereségtartalma.

Igaz      Hamis

Indoklás:

.....  
.....

6. A rendezvények fontos alkotóeleme az étkezés. Soroljon fel öt szempontot, melyet figyelembe kell venni a menük összeállításakor!

5 pont

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

7. Írjon mindhárom meghatározásra két példát! (Egy példáért nem jár pont!)

3 pont

a) Fiziológiai szükséglet: .....

.....

b) Forgatókönyvek fajtái: .....

.....

c) Vendéglátó tevékenységi körök (áruforgalmi folyamatok): .....

.....

8. Mely vendéglátó üzletkörre jellemzőek a következő meghatározások? Válaszát írja a kiegészített helyre! 2 pont

Különböző szeszes és szeszmentes italok értékesítése palackozva és kimérve.

Étel, élő- és gépzene szolgáltatás, műsor.

Ide tartozik pl. a mulató, a varieté, a bár, a diszkó.

Jelzőszáma: 2150.

.....

9. Brillat-Savarin (1755–1826) francia gasztronómus és író gondolata napjainkban is aktuális: „**A nemzetek sorsa attól függ, hogy miként táplálkoznak.**” Mit tehet a magyar vendéglátóipar, hogy megfeleljen a fenti intelemnek? (Véleményét, gondolatait 4–5 mondatban fejtse ki! Ügyeljen a szabatos fogalmazásra is!) 4 pont

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### Szállodai alapismeretek

1. Párosítsa össze egy vonallal az alábbi kifejezéseket azokkal a rövidítésekkel, melyek lefedik a tartalmát! 5 pont

- |   |     |
|---|-----|
| a) Kiemelt elbánásban részesített vendég      | HKM |
| b) Műszaki hiba miatt nem kiadható szoba      | GDS |
| c) Nemzetközi számítógépes foglalási rendszer | SPA |
| d) A szálloda emeleti területének vezetője    | VIP |
| e) A szálloda wellness területe               | OOO |

2. Írja a kipontozott helyre azt a munkakört, amelyre az alábbi feladatok alapján ráismer! 2 pont

Munkáját a szálloda földszinti területén a Chief Cashier felügyelete alatt végzi. Feladatai közé tartozik a központi széf kezelése, a vendégeknek esetleges kölcsönök nyújtása és egy bank ügynökeként végzett valutaváltási tevékenység is.

.....

3. Az alábbi állítások hamisak. Magyarázza el, hogy miért! 6 pont

- a) A szállodai szoba árának kialakításakor fontos követelmény, hogy az fedezze a vendégek nyaralásának költségeit.

Indoklás:.....

.....

- b) A hazai szállodák a vendégek étel-ital ellátásával kapcsolatos tevékenységüket kötelesek az éttermükben végezni.

Indoklás:.....

.....

- c) A költségnemek megmutatják, hogy a költségek milyen mértékben függenek a forgalomtól.

Indoklás:.....

.....

4. Egészítse ki értelemszerűen az alábbi mondatokat! 4 pont

Mint minden vállalkozásnak, a szállodáknak is alapvető célja a gazdaságilag sikeres tevékenység. A/z ..... az a követelmény, hogy a hozamok haladják meg a ráfordításokat. Ha a bevétel ....., mint az összes költség, akkor a tevékenység veszteséges. A bevételnek fedezetet kell nyújtani a/z ..... és a/z ..... is.

5. Az alábbi folyamatból válassza ki az oda nem illőt (aláhúzással jelölje), és indokolja meg választását! 3 pont

A vendég csomagjait lehozzatjuk a szobájából

A számlát összeállítjuk és ellenőrizzük

A számla ellenértékét elkérjük

A kulcscedulát kitöltjük

A kulcsot, kulcskártyát elkérjük

A vendég adatait archiváljuk

Indoklás: .....  
.....

6. Az alábbi meghatározásokhoz írjon 2–2 konkrét példát! 5 pont

Szállodatípus: .....  
.....

Téritésmentes szolgáltatás: .....  
.....

Szobai árkedvezmény: .....  
.....

Készpénzkímélő fizetési mód: .....  
.....

Szobai vendéginformációs anyag: .....  
.....

---

7. Milyen kötelező adatokat tartalmaz a vendégekkel kitöltött bejelentő lap (Cardex Card)?  
Soroljon fel ötöt! 5 pont

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

8. Az alábbi feladatok az üzletemberek számára kialakított szobákkal kapcsolatosak.  
Válaszoljon egész mondatokkal a kérdésekre! 3 pont

a) Melyik szállodatípusra jellemző az üzletembereknek szánt szobák kialakítása?

.....  
.....

b) Miben különböznek ezek a standard szobáktól?

.....  
.....

c) Miért alakítanak ki ilyen szobákat a szállodák?

.....  
.....

### Marketing alapismeretek

1. Egészítse ki a következő meghatározásokat az oda illő fogalmakkal! 3 pont

A marketingeszközök különböző helyzetekben alkalmazott, optimális eredményt adó kombinációját ..... nevezzük.

A/z ..... jogi védelmet biztosító, megkülönböztető, vizuális vagy auditív jelzés, amely a jogszabályokban előírt feltételek teljesítése esetén kizárólagos jogot biztosít bejelentőjének.

A/z ..... a piac megismerését célzó tevékenység, egy adott termék iránti kereslet megismerésének módszere.

2. Válassza ki a következő fogalmak közül a kakukktójást! Húzza alá, majd választását indokolja a kipontozott helyen! 6 pont

- a) fogyasztóorientált korszak
- társadalomorientált korszak
- reklámorientált korszak
- termelésorientált korszak

Indoklás:.....  
.....

- b) termék
- ár
- értékesítési csatorna
- célpia

Indoklás: .....  
.....

- c) értékesítésösztönzés
- vásárlási folyamat
- reklám
- Public Relations

Indoklás: .....  
.....

---

---

3. A következő állításokról döntse el, hogy igazak vagy hamisak! Ezt aláhúzással jelölje!  
Hamis állítás esetén indokolja meg, miért hamis! Igaz állítás esetén nem kell indokolnia!  
6 pont

a) A termékpolitikára vonatkozó döntések keretében kell határozni a kínálatba bevont termékcsoportok, szolgáltatások összetételéről, egymáshoz való mennyiségi és időbeni arányáról, valamint az új dolgozók felvételéről.

Igaz – Hamis

Indoklás: .....

.....

b) A versenytársak termékeinek figyelése a vendéglátó üzletekben a választék átalakításának igényét soha nem váltja ki, az árképzést azonban jelentősen befolyásolja.

Igaz – Hamis

Indoklás: .....

.....

c) Költségorientált árképzés esetén a működési költségek növelésére kell törekednünk, hogy az eladási árak minél magasabbak legyenek.

Igaz – Hamis

Indoklás: .....

.....

4. Határozza meg a következő fogalmak jelentését! 4 pont

Értékesítési csatorna: .....

.....

.....

Kínálat: .....

.....

.....

Piac: .....

.....

.....

Termék: .....

.....

.....

5. Sorolja fel logikai sorrendben a vásárlási folyamat szakaszait! 5 pont

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

6. Mit tartalmazzon Ön szerint egy városi szórakozóhely reklámüzenete? Soroljon fel három ismérvet! 3 pont

1. ....

2. ....

3. ....

7. Miért szükséges az egységes vállalati arculat kialakítása? Soroljon fel három érvet! 3 pont

1. ....

.....

2. ....

.....

3. ....

.....

---

8. Ön egy szendviczbár üzletvezetője. Húzza alá azt az értékesítési csatornát, amelyet a friss zöldségek és péksütemények beszerzéséhez választana! Választását indokolja meg! Csak egy alternatívát jelölhet be! 3 pont

1. Klasszikus út
2. Művi út
3. Közvetlen út

Indoklás: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





témakör	a feladat sorszáma	maximális pontszám	elért pontszám
Vendéglátó és turizmus alapismeretek	1.	5	
	2.	4	
	3.	4	
	4.	3	
	5.	4	
	6.	5	
	7.	3	
	8.	2	
	9.	4	
Szállodai alapismeretek	1.	5	
	2.	2	
	3.	6	
	4.	4	
	5.	3	
	6.	5	
	7.	5	
	8.	3	
Marketing alapismeretek	1.	3	
	2.	6	
	3.	6	
	4.	4	
	5.	5	
	6.	3	
	7.	3	
	8.	3	
<b>Teszt jellegű feladatok Az írásbeli vizsgarész pontszáma</b>		<b>100</b>	

\_\_\_\_\_  
 javító tanár

Dátum: .....

	pontszáma egész számra kerekítve	programba beírt egész pontszám
Teszt jellegű feladatok		

\_\_\_\_\_  
 javító tanár

\_\_\_\_\_  
 jegyző

Dátum: .....

Dátum: .....