

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2010. október 18.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK**

**KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI
ÚTMUTATÓ**

**NEMZETI ERŐFORRÁS
MINISZTERIUM**

Fontos tudnivalók

A javítási-értékelési útmutatóban feltüntetett válaszokra kizárólag a megadott pontszámok adhatók.

A megadott pontszámok további bontása csak ott lehetséges, ahol erre külön utalás van. Az így kialakult pontszámok csak egész pontok lehetnek.

Vendéglátó és turizmus alapismeretek

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

- 1) *Szakmai ismeretek*
- 2) *Megfelelő viselkedés*
- 3) *Kommunikációs képesség*
- 4) *Panaszok kezelése*
- 5) *Igényes külső megjelenés*
- 6) *Empátia*
- 7) *Személyi higiéné*

Értékelés: A fenti válaszok közül bármelyik öt megfelel. Az értékelésnél a javító tanár más, szakmailag helyes választ is elfogadhat. Részpont adható, ha kevesebb jó választ ad a vizsgázó a kérdésre. Többpont nem adható.

2. Egészítse ki a következő meghatározásokat az oda illő fogalmakkal, kifejezésekkel! (4 x 1) 4 pont

A/z *passzív turizmus/kiutazó turizmus* fogalmán azt értjük, ha egy adott terület lakosai turisztikai céllal más helyre utaznak, és pénzük egy részét ott költik el.

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

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

A/z *a'la carte/étlap szerinti/éttermi előfizetéses* étkeztetés a kereskedelmi vendéglátásra jellemző étkeztetési forma.

Értékelés: A fentiekben megadott válaszok fogadhatók el az 1-1 pontért. Részpont adható, figyelembe véve, hogy az csak egész szám lehet.

3. Írjon négy-négy példát az alábbi szolgáltatásokra! (2 x 2) 4 pont

Kényelmi szolgáltatások: *ruhatár, asztalfoglalás lehetősége, készpénzkímélő fizetési mód, parkolás*

Szórakoztató jellegű szolgáltatások: *zene, biliárd használata, vendég előtti ételkészítés a vendég asztalánál, tánc lehetősége*

Értékelés: A fenti példáktól eltérőeket is írhatnak a vizsgázók. A feladat teljeskörű megoldásáért 4 pont adható. Ha a vizsgázó csak két példát ír egy pontot adjunk! Ha kettőnél kevesebbet tüntetett fel, nulla pont jár.

4. Az alábbi felsorolásokban melyik a kakukktojás? Mindenhol csak egyet válasszon, majd aláhúzással jelölje! Válaszát indokolja! (3 x 1) 3 pont

- a) szélfogó
előtér
terasz
zöldségelőkészítő

Indoklás: *A zöldségelőkészítő nem tartozik a vendégforgalmi helyiségek közé, mivel az a termeléshez tartozó helyiség.*

- b) felszolgáló
pultos
kézilány
eladó

Indoklás: *A kézilány nem a vendéglátó értékesítés munkaköreihez tartozik, hanem a termeléshez.*

- c) étterem
vendéglő
gyorsétkezőhely
főzőkonyha munkahelyi étterem

Indoklás: *A főzőkonyha munkahelyi étterem nem a kereskedelmi vendéglátóhelyek közé tartozik, hanem a munkahelyi vendéglátóhelyekhez.*

Értékelés: Csak akkor kaphat a vizsgázó 1-1 pontot a feladatokra, ha helyesen húz alá és indokol is. Csak egész pontot adhatunk az egyes feladatokra.

Más, a javító tanár által helyesnek vélt, logikus, de a mintától eltérő megoldás is elfogadható.

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!

[2 x (1 + 1)] 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 árki alakításnak is nevezzük.

Igaz Hamis

Indoklás: *Nem kell indokolni!*

- 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: ***Az új típusú árképzésnél az eladási árat a piacon kialakult arányokhoz igazítva képezzük.***

Értékelés: Igaz válasz esetén indoklás nélkül jár a két pont. Hamis válasz esetén az aláhúzásért és a helyes indoklásért is 1-1 pont jár. Részpont adható, figyelembe véve, hogy az csak egész szám lehet. Egyéb, szakmailag helyes indoklás is elfogadható.

6. A rendezvények fontos alkotóeleme az étkezés. Soroljon fel öt szempontot, melyet figyelembe kell venni a menük összeállításakor! (5 x 1) 5 pont

1. ***Az étkezés formája, típusa***
2. ***A rendezvény típusa***
3. ***Az üzlet/konyha adottságai***
4. ***Idényszerűség/szezon***
5. ***Rendelkezésre álló pénz***

Elfogadható még: alapanyagok, színek, készítési módok változatossága, a vendégkör összetétele, az étkezés időpontja, a helyes táplálkozás követelményei stb. Öt jó megoldásra van szükség a maximálisan elérhető 5 pontért. A sorrend nem számít. Többpontszám nem adható, részpontszám igen.

7. Írjon mindhárom meghatározásra két példát! (Egy példáért nem jár pont!) (3 x 1) 3 pont

a) Fiziológiai szükséglet: ***aktív/passzív kikapcsolódás, étkezés, italfogyasztás***

b) Forgatókönyvek fajtái: ***lebonyolítók részére készült, résztvevők részére készült***

Elfogadható a „turisztikai lebonyolító” és a vendéglátó lebonyolító” csoportosítás is.

c) Vendéglátó tevékenységi körök (áruforgalmi folyamatok): ***árubeszerzés, raktározás, termelés, értékesítés, szolgáltatás***

Csak akkor jár az 1 pont, ha a vizsgázó két példát írt. Többpont nem adható. Részpont adható, figyelembe véve, hogy az csak egész szám lehet. Egyéb, szakmailag helytálló példák is elfogadhatók.

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

Különböző szeszes és szeszmentes italok értékesítése palackozva és kimérve.
Egyszerűbb ételek, élő- és gépzene szolgáltatás, műsor.
Ide tartozik: pl. a mulató, a varieté, a bár, a diszkó.
Jelzőszáma: 2150.

Zenés szórakozóhely

Értékelés: Csak ez a válasz fogadható el.

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 fejtsse ki! Ügyeljen a szabatos fogalmazásra is!) 4 pont

A hagyományos magyar konyhát a meglehetősen fűszeres és zsíros ételek, a sok tészta és kenyér fogyasztása jellemzi. A régi idők nehéz fizikai munkája ezt igényelte, mára azonban változott életmódunk, a könnyebb ételek fogyasztása javasolt.

A korszerű táplálkozás a ma élő ember számára a hosszú élet egyik titka. A vendéglátás a helyes táplálkozás alapelveit figyelembe vevő választékával, étvágygerjesztő tálalásával hozzájárul az étkezési kultúra fejlesztéséhez. A saláták, gyümölcskészítmények, tejtermékek a kínálat fontos elemei.

A korszerű táplálkozás elterjesztése már a gyermekétkeztetés során elkezdődik, melyben a hazai vendéglátóipar kiemelt szerepet vállal.

Értékelés: Ennél a feladatnál 4 helyes és lényegi megállapításért 4 pontot adjunk. A szabatos, logikus fogalmazást is figyelembe kell venni. A megadott mintától eltérő, de értelemszerű válaszokat is el kell fogadni! Részpont adható, figyelembe véve, hogy az csak egész szám lehet.

Szállodai alapismeretek

1. Párosítsa össze egy vonallal az alábbi kifejezéseket azokkal a rövidítésekkel, melyek lefedik a tartalmát! (5 x 1) 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 |

Megoldás: a-VIP, b-OOO, c-GDS, d-HKM, e-SPA.

Értékelés: Csak ez a párosítás fogadható el 1-1 pontért. Részpont adható, figyelembe véve, hogy az csak egész szám lehet.

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.

Kasszás

Értékelés: Elfogadható még: szállodai kasszás, szállodai pénztáros, Cashier, valutapénztáros

3. Az alábbi állítások hamisak. Magyarozza el, hogy miért! (3 x 2) 6 pont

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

Indoklás: ***Az árak nem a vendégek költségeit fedezik, hanem a szállodai üzemeltetés költségeit.***

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

Indoklás: ***Az ellátás/vendéglátás egyéb vendéglátó üzlet típusban, illetve a vendégszobában is végezhető. Nincsen erre vonatkozó előírás.***

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

Indoklás: ***A költségnemek azt mutatják meg, hogy a költségek milyen jogcímen merültek fel/mire fordítottuk a kiadásainkat.***

Értékelés: A feladatonkénti 2 pont akkor jár a vizsgázónak, ha helyesen indokolta választát. Kevés vagy pontatlan magyarázatra egész számú részpontszám adható.

4. Egészítse ki értelemszerűen az alábbi mondatokat! (4 x 1) 4 pont

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

Értékelés: A rokon értelmű kifejezések is elfogadhatók. Egész számú részpont adható.

5. Az alábbi folyamatból válassza ki az oda nem illőt (aláhúzással jelölje), és indokolja meg választását! (1 + 2) 3 pont

- A vendég csomagjait lehozadjuk a szobájából
- A számlát összeállítjuk és ellenőrizzük
- A számla ellenértékét elkérjük
- A kulcscedulát kitöltjük**
- A kulcsot, kulcskártyát elkérjük
- A vendég adatait archiváljuk

Indoklás: **Mindegyik tevékenység a vendégek elutazásához kapcsolódik. A kulcscedula kitöltetése az érkeztetés feladatai közé tartozik.**

Értékelés: A megadottól eltérő, de helyes válasz esetén a szaktanár döntésétől függően megadható az 1 pont a kiválasztásra és a 2 pont az indoklásra.

6. Az alábbi meghatározásokhoz írjon 2-2 konkrét példát! (5 x 1) 5 pont

Szállodatípus: **városi, gyógy, wellness, üdülő, reptéri, sport, konferencia, apartman, garni stb.**

Téritésmentes szolgáltatás: **ébresztés, üzenetközvetítés, információnyújtás, poggyász-megőrzés**

Szobai árkedvezmény: **gyermek, csoport, holtsezoni, package, légitársasági, corporate, klub**

Készpénzkímélő fizetési mód: **bankkártya, hitelkártya, üdülési csekk, utazási csekk, voucher, átutalás**

Szobai vendéginformációs anyag: **mappa, szolgáltatási tájékoztató, menekülési útvonal, TV csatornakiosztás, minibár ártájékoztató, telefonhasználati útmutató**

Értékelés: A megadott példától eltérő helyes válaszokra is megadhatja a szaktanár az 1-1 pontot. Csak akkor jár az 1 pont, ha a vizsgázó két példát ír. Egész számú részpont adható.

7. Milyen kötelező adatokat tartalmaz a vendégekkel kitöltött bejelentő lap (Cardex Card)? Soroljon fel ötöt! (5 x 1) 5 pont

- 1) *A vendég neve*
- 2) *Nemzetisége*
- 3) *Lakcíme*
- 4) *Születési helye és ideje*
- 5) *Útlevel/ személyi igazolvány száma*
- 6) *Érkezés/távozás dátuma*
- 7) *Aláírása*

Értékelés: A felsorolás tartalmazza a kötelező adatokat, amelyek közül bármelyik öt 1-1 pontot ér. Részpont adható. Egyéb adatok (utazás célja, autójának rendszáma, fizetési mód stb.) nem tartoznak a kötelezőek közé, így ezekért nem jár pont.

8. Az alábbi feladatok az üzletemberek számára kialakított szobákkal kapcsolatosak. Válaszoljon egész mondatokkal a kérdésekre! (3 x 1) 3 pont

a) Melyik szállodatípusra jellemző az üzletembereknek szánt szobák kialakítása?

Leginkább a városi-átmeneti és a konferenciaszállodák rendeznek be Business Room-okat.

b) Miben különböznek ezek a standard szobáktól?

Speciális szolgáltatást nyújtanak az üzletembereknek: dolgozósarok, több telefonvonal, internet, íróasztal, irodafelszerelések, esetleg tárgyalórész kerül kialakításra.

c) Miért alakítanak ki ilyen szobákat a szállodák?

Szeretnék magukhoz vonzani az üzletembereket, és magasabb árat kérhetnek érte.

Értékelés: A megadottaktól eltérő, de tartalmilag helyes válaszokra a szaktanár döntése alapján megadható az 1-1 pont. Egész számú részpont adható.

Marketing alapismeretek

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

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

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

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

Értékelés: Minden helyes válaszért 1 pont adható. Csak a fenti meghatározások fogadhatóak el. Egész számú részpont adható.

2. Válassza ki a következő fogalmak közül a kakukktojást! Húzza alá, majd választását indokolja a kipontozott helyen! 3 x (1 + 1) 6 pont

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

Indoklás: *A marketing fejlődési fázisaiban/korszakaiban nincs reklámorientált korszak.*

- b) termék
- ár
- értékesítési csatorna
- célpiac**

Indoklás: *A célpiac nem marketingmix elem.*

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

Indoklás: *A vásárlási folyamat nem része a promóciónak/marketingkommunikációnak/piacbefolyásolásnak.*

Értékelés: A helyes aláhúzásért 1, az indoklásért további 1 pont adható. Egész számú részpont adható!

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.
3 x (1 + 1) 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: *A termékpolitikának nem része a dolgozók felvétele.*

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

Igaz – Hamis

Indoklás: *A versenytársak termékeinek figyelése fontos, ugyanis ha fejlesztik, változtatják termékeiket, lépést kell velük tartani. Az árak figyelése befolyásolja árképzésünket, nem a termékek figyelése.*

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

Igaz – Hamis

Indoklás: *Soha nem lehet érdek a működési költségek növelése. Igaz, hogy a költségorientált árképzés során a beszerzési árhoz adódnak a működéssel kapcsolatos költségek, de a versenyképes árak érdekében a működési kiadások csökkentése mindig betartandó.*

Értékelés: *Egy pont a helyes aláhúzásért, 1 pedig az indoklásért jár. Az indoklásban a megalapozott, logikus válaszokat fogadjuk el, a mintától el szabad térni. Egész számú részpont adható.*

4. Határozza meg a következő fogalmak jelentését! (4 x 1) 4 pont

Értékesítési csatorna: *Értékesítési csatornán azt az utat értjük, amelynek során a termékek, szolgáltatások a termelőtől a végső fogyasztóig eljutnak.*

Kínálat: *A rendelkezésre álló termékek és szolgáltatások összessége, amelyet eladásra kínálnak.*

Vagy: *Az eladóknak az a csoportja, amely az adott piacon termékekkel jelentkezik.*

Piac: *A tényleges és a lehetséges (potenciális) eladók és vevők összessége, valamint a köztük lévő kapcsolat rendszere.*

Termék: *Olyan tulajdonságok megtestesítője, amely a fogyasztók igényeit hivatott kielégíteni.*

Vagy: *Termék minden olyan dolog, ami értékesíthető. Nemcsak a fizikai javakat soroljuk ide, a termék lehet szolgáltatás, munkaerő vagy hely is.*

Vagy: *Egy étteremben a terméket a felszolgált étel-ital, valamint a szórakozási igény kielégítése és a kényelmi szolgáltatások jelentik.*

Értékelés: *Minden helyes meghatározásért 1 pont adható. A fentiektől eltérő válaszok is elfogadhatóak, ha a szaktanár tartalmilag és szakmailag helyesnek ítéli meg.*

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

1. *A probléma felismerése*
2. *Információgyűjtés*
3. *Alternatívák értékelése*
4. *Vásárlási döntés*
5. *Vásárlás utáni magatartás*

Értékelés: Csak abban az esetben jár az 5 pont, ha a sorrend is helyes. Az egyes szakaszok elnevezése tartalmában feleljen meg a fentieknek. Ha valamennyi szakasz megnevezése helyes, de a sorrend helytelen, 2 pont jár. Többpont nem adható.

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

1. *A szórakozóhely azonosításához szükséges alapinformációkat*
2. *A telephelyet, nevet, árakat*
3. *A kínálat különleges előnyeit*

Értékelés: A fentiektől eltérő válaszok is elfogadhatóak, ha a szaktanár tartalmilag helyesnek ítéli meg. Egész számú részpont adható.

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

Az egyedi vállalati arculat kialakításának az a célja, hogy a vállalkozás egyéni, mással össze nem téveszthető azonosságra tegyen szert. Az arculatterv célja tehát az egységes, mindenre kiterjedő, tartósan jó imázs kialakítása. Az egységes arculat a fogyasztói figyelem befolyásolásának alapeszköze. Egyre erősebb a konkurenciaharc, ezért olyan szimbólumokat kell alkotni, amelyek könnyen azonosíthatóak a céggel, és egyértelműen megkülönböztetik versenytársaiktól.

Értékelés: Három érdemi megállapításért jár a 3 pont. Egész számú részpont adható.

8. Ön egy szendvicsbár 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:

Ennél a kérdésnél a klasszikus és a művi út fogadható el. Pont azonban csak akkor jár, ha a vizsgázó jól indokolja meg választását. (Az értékesítési út hosszát tekintve a salátabár vezetője a kiskereskedőnek megfelelő pozíciót foglalja el.) Az indoklások a következők lehetnek:

Ha a klasszikus utat választja, és nagykereskedőtől szerez be:

- *Egy helyen beszerezni rövidebb időt és kevesebb szállítási költséget vesz igénybe*
- *Nagy a választék*
- *Sokféle termékre van szükség, de fajtánként kis mennyiségben*

Ha a művi utat választja, és közvetlenül a termelőtől szerez be:

- *A termék jellege miatt frissebb nyersanyag*
- *Olcsóbb, mert a nagykereskedelem árán meg lehet osztani*

Nem fogadható el a közvetlen út, mert ott nem is szerepel a kiskereskedő, csak a termelő és a fogyasztó (vendég) kerül kapcsolatba egymással.

Értékelés: Egy pont jár a megfelelő csatornatípus kiválasztásáért, a helyes indoklásért 2 pont adható. Más, de tartalmilag helyes választ a szaktanár elfogadhat. Egész számú részpont adható.