

**ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2008. október 20.**

**VENDÉGLÁTÓ-  
IDEGENFORGALMI  
ALAPISMERETEK**

**KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI  
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI  
ÚTMUTATÓ**

**OKTATÁSI ÉS KULTURÁLIS  
MINISZTERIUM**

---

## Fontos tudnivalók

**Az írásbeli vizsgafeladatok pontszámainak összege csak egész szám lehet. Ha az írásbeli vizsga(rész) pontszáma nem egész szám, akkor a matematikai kerekítés szabályai szerint kell eljárni (az öttizedre vagy az a felett végződő pontszámokat felfelé, az öttized alatti pedig lefelé kerekítjük).**

---

**Teszt jellegű feladatok****Vendéglátó és turizmus alapismeretek**

1. Határozza meg röviden a következő **fogalmak jelentését!** (3 × 2) 6 pont

- **Átutazó:** *az a külföldi látogató, aki 24 órán belül utazik át az országon úgy, hogy a belépő és a kilépő határszakasz különböző.*
- **Mikrokörnyezet:** *a vállalkozás közvetlen környezete, amely közvetlen módon befolyásolja az ott folyó tevékenységet. / A közvetlen környezetbe a vállalkozás partnerei (szállítók, vendégek, hatóságok, lakosság) tartoznak.*
- **Cukrászda:** *a cukrászati készítményeket, édesipari termékeket, hideg ételeket a helyszínen készítenek.*

*A válaszokat természetesen nem szó szerint várjuk el. Fogalmanként 2 pont adható és értelemszerűen a hiányos megoldásért részpontot adhatunk.*

2. **Égészítse ki** a megfelelő szóval/szavakkal a következő meghatározásokat! (4 × 1) 4 pont

- A/z **fejléc** az üzleti levélpapír felső része, rendszerint nyomdai úton készül, tartalmazza a küldő cég nevét és alapadatait.
- A/z **anyaghányad** az ételek és italok elkészítéséhez szükséges nyersanyagok fajtája és mennyisége.
- A/z **költség/ráfordítás** a felhasznált erőforrások pénzben kifejezett értéke.
- A/z **ügyvitel/adminisztráció** minden nyilvántartással, írásbeliséggel járó munkát magában foglaló tevékenység, az ügyek folyamatos, szabályozott intézése.

*Meghatározásonként 1 pont adható, amennyiben helyes szót írt be a tanuló.*

3. Írjon mindegyik **meghatározáshoz két-két példát!** (2 × 2 × 0,5) 2 pont

- Leltár típus: **átadó, átvevő, ellenőrző, záró, nyitó, lecsapó**
- Melegkonyhás vendéglátóhely: **étterem, vendéglő, csárda, gyorsétkezőhely, söröző, kávéház, étkezde, kifőzde**

*Minden meghatározásnál egy-egy példákra 0,5 – 0,5 pont adható. Több helyes válasz esetén sem jár több pont!*

4. Az alábbiakban felsorolt meghatározások közül melyik a **kakuktktojás**? Aláhúzással jelölje a szakmai szempontból **oda nem illő szót**! Indokolja választását! (2 × / 1 + 2/) 6 pont

- a.) kerthelyiség  
különterem  
személyzeti bejáró  
terasz

Indoklás: *A személyzeti bejáró nem tartozik a vendégforgalmi helyiségek közé.*

- b.) részvétel a munkavédelmi oktatáson  
munkára kész állapotban történő megjelenés  
a szabályok betartásával történő munkavégzés  
udvarias vendégkezelés

Indoklás: *Az udvarias vendégkezelés nem tartozik a dolgozók munkavédelmi kötelességei közé.*

*A helyes kiválasztásért 1 pont, a helyes indoklásért feladatonként 2 pont jár.*

5. Magyarázza meg a következő **szakmai kifejezéseket**! (3×2) 6 pont

- Voucher: *az utazási irodák által értékesített szolgáltatásokról kibocsátott utalvány angol elnevezése.*
- All inclusive: *ellátási forma, melynél a részvételi díj a teljes ellátást magában foglalja.*
- Desztináció: *úti cél/fogadó terület, ahol a turizmus realizálódik/a látogatók számára meglátogatásra és tartózkodásra érdemes terület.*

*A magyarázatoknak nem szó szerint, hanem tartalmában kell lefednie a megadottakat. Meghatározásonként 2 pont adható. A szaktanár belátása szerint természetesen részpont enél a feladatnál is adható, ha a válasz kevés vagy pontatlan.*

6. Ismertesse röviden, lényegre törően a **vendéglátó termeléssel** kapcsolatos alábbi jellemzőket! (2 + 2 + 3) 7 pont

- A vendéglátó termelés feladata: *az árukból, nyersanyagokból fogyasztásra kész ételek előállítását jelenti.*
- A termelést megelőző és követő áruforgalmi főfolyamatok:
  1. *árubeszerzés*
  2. *raktározás*
  3. *termelés*
  4. *értékesítés*
  5. *szolgáltatás*
- A termelési munka részfolyamatai:
  1. *előkészítés*
  2. *elkészítés*
  3. *befejező műveletek*

---

*Ennél a feladatnál a fogalomért 2, a folyamatok helyes felsorolásáért 0,5-0,5, a termelési munka szakaszaiért 1-1 pont adható. A fogalomnak tartalmában, a felsorolásoknak pedig pontosan kell megfelelni a maximális pontszámért.*

7. Soroljon fel a turisztikai termék sajátosságai közül hármat!

(3 x 1) 3 pont

**1. Nem ölt tárgyi formát.**

**2. Több szolgáltatásból áll.**

**3. Szezonális.**

*Elfogadható még: helyhez kötött, egyidejű a fogyasztás és az előállítás, nem raktározható, erős a verseny, stb.*

*Minden helyes meghatározásra 1 pontot adjunk, többletpont itt sem jár.*

---

### Szállodai alapismeretek

1. **Jellemezze** röviden a **wellness** szállodákat a következő szempontok szerint! (5 x 1) 5 pont

- Osztályba sorolás: **3-5\***
- Telepítési hely: **lehetőleg nyugodt, szép természeti környezet, ahol a rekreáció biztosítható.**
- Az ott tartózkodás célja: **betegség megelőzés, kikapcsolódás, pihenés, relaxáció, rekreáció, egészséges életmód elsajátítása**
- Speciális (wellnesshez kapcsolódó) szolgáltatások (minimum 5 db): **élménymedencék, szaunák, fürdők, kozmetika, fodrászat, egyéb szépséget, masszázst, rekreációs kezeléseket, speciális étkezések/gasztronómia, tanácsadás, szabadidős tevékenység, sport, animáció stb .**
- Speciális (wellnesshez kapcsolódó) munkakörök (minimum 5 db): **masszőr, úszómester, animátor, sport oktató, edző, kozmetikus, fodrász, manikűrös, pedikűrös, wellness szakember, wellness recepciós stb.**

*A javító tanár belátása szerint elfogadhat a megadottaktól eltérő, más helyes válaszokat is. Minden szempontra csak 1-1 pont adható. A minimálisan elvárt felsorolásoknál ragaszkodjunk a mennyiséghez, és ne vegyük figyelembe az ismétléseket.*

2. Az alábbi szálláshelyek betűjelét **írja a megfelelő csoporthoz!** (10 x 0,5) 5 pont

- |                    |                             |                    |
|--------------------|-----------------------------|--------------------|
| a) kemping         | e) üdülőház                 | i) vállalati üdülő |
| b) kastélyszálloda | f) falusi szálláshely       | j) turista szálló  |
| c) panzió          | g) ifjúsági szálló          |                    |
| d) kollégium       | h) fizetővendéglátó szállás |                    |

Kereskedelmi szálláshely: **a), b), c), e), g), j)**

Nem kereskedelmi (egyéb) szálláshely: **d), f), h), i)**

*Minden helyes csoportosításért 0,5 pontot adjunk. Csak ez a megoldás helyes.*

3. **Magyarázza el** a következő fogalmakat röviden! (4 x 2) 8 pont

- Térítéssel szolgáltatás: **a vendégnek nyújtott szolgáltatások azon csoportja, amelyek ára nincs beépítve a szoba árába, tehát a vendégnek fizetés ellenében nyújtják.**
- Zöld szálloda: **azokat a szállodákat tekintjük „zöldnek”, melyek működésük kapcsán figyelmet fordítanak a környezetvédelemre / a Magyar Szállodaszövetség környezetvédelmi programjában elnyerik a díjat.**

- 
- **Bombariadó terv: a Tűzvédelmi terv részeként (vagy önállóan) elkészített írásos szabályzat, mely meghatározza a szálloda/szállodai dolgozók feladatait robbanás vagy ilyen jellegű fenyegettség esetén.**
  - **Állandó költség: a szálloda forgalom változásától független/ tulajdonosi döntésen alapuló költség (pl: bérleti díj, értékcsökkenési leírás, biztosítási díj stb.)**

*A magyarázatoknak nem szó szerint, hanem tartalmában kell lefednie a megadottakat. Ha egy válasz kevés vagy pontatlan, akkor a maximálisan adható 2 pont helyett részpontszámmal differenciáljunk.*

4. **Soroljon fel** az emeleti gondnoknő feladatai közül hármat! (3 × 1) 3 pont

- **Az alá beosztott dolgozók (szobalány, takarító) munkájának megszervezése.**
- **A minibár fogyasztások ellenőrzése.**
- **Beosztottainak irányítása, ellenőrzése.**

*Elfogadható még: a szobák műszaki állapotának ellenőrzése, napi munkabeosztás elkészítése, szobaasszonyi riport lejelentése, nagytakarítás előkészítése, vendég kérések teljesítése stb. Minden helyes feladatért 1 pontot adjunk, többlet pontszám nem adható.*

5. Szállodai beruházáskor milyen különböző **bejáratokat** célszerű kialakítani az épületen? **Soroljon fel** hatot! (6 × 1) 6 pont

**főbejárat /portál, poggyász bejárat, csoportos vendég bejárat, gazdasági bejárat, személyzeti bejárat, konferencia terület bejárata, vendéglátó üzletek bejárata, szolgáltatók bejárata (fodrász, kozmetika), wellness/uszoda bejárat**

*Maximum 6 pont adható, megnevezésenként 1-1 pont. Figyeljünk az ismétlésekre!*

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

**fizettetés**, üzenetek kezelése, információs szolgálat, kulcskezelés, ébresztés, talált tárgyak kezelése

**Indoklás: a felsorolt tevékenységek a porta (concierge) feladatai közé tartoznak, a fizettetés pedig a pénztár (cassa) dolga.**

*A kiválasztás 1, a helyes indoklás pedig 2 pontot ér! Természetesen itt is adhatunk részpontszámot, amennyiben az indoklás csak részben megfelelő!*

---

7. Az alábbi fogalmak közé **tegyen relációs jeleket** (>, <, =) annak megfelelően, hogy melyik oldal nagyobb vagy a fogalmak azonos nagyságrendeket takarnak-e! (6 x 0,5) 3 pont

1. Férőhelyszám alapján:	Double room	=	Twin room
2. Beosztás szerint:	Front Office Manager	<	Room's Division Manager
3. Értéke alapján:	Daily Rate	<	Rack Rate
4. Alapterület szerint:	Plenáris terem	>	Szekció terem
5. Értéke alapján:	Szállás tevékenység árérése	=	Szállás tev. nettó bevétele
6. Hatáskör szerint:	General Manager	>	Sales Manager

*Minden helyes relációs jel fél pontot ér, csak ez a megoldás fogadható el.*

---

## Marketing alapismeretek

1. Ismertesse a védjegy funkcióit! (4 × 1) 4 pont

1. *Megkülönböztethetőség/egyediség*
2. *Azonosíthatóság*
3. *Garanciális funkció/minőségi garancia*
4. *Gazdasági verseny eszköze/minőségi garancia*

*A fenti meghatározások lényegének leírását várjuk el a tanulóktól. Más, a szaktanár által helyesnek ítélt válasz is elfogadható. Funkciónként 1 pontot adjunk!*

2. Állítsa helyes sorrendbe a marketing fejlődési szakaszait! (4 × 1) 4 pont

- a) Fogyasztóorientált korszak
- b) Értékesítésorientált korszak
- c) Társadalomorientált korszak
- d) Termelésorientált korszak

1. *d)*
2. *b)*
3. *a)*
4. *c)*

*A helyes sorrendért jár a 4 pont, részpont adható.*

3. **Húzza össze** egy vonallal az összetartozó fogalmakat! Minden számhoz egy betű tartozzon! (6 × 0,5) 3 pont

- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. primer információ | a.) marketing-mix              |
| 2. marketing         | b.) közterületi reklám         |
| 3. 4 P               | c.) megkérdezés, kérdőív       |
| 4. járműreklám       | d.) közönségkapcsolatok        |
| 5. Public Relations  | e.) vállalkozói alapmagatartás |
| 6. termékéletgörbe   | f.) hanyatlás, vagy elhúzódás  |

**Megoldás:** 1 – c.)    2 – e.)    3 – a.)    4 – b.)    5 – d.)    6 – f.)

*Elvileg ezek a helyes párok, a szaktanár azonban egyéb logikus összefüggést is elfogadhat. Minden helyes párosítás 0,5 pontot ér.*

---

4. Határozza meg a következő **fogalmak jelentését!** (4 × 2) 8 pont

- Direkt marketing: *olyan interaktív marketingrendszer, amelynek célja, hogy egy vagy több reklámeszköz felhasználásával bárhol mérhető reakciót (választ) és/vagy üzletkötést eredményezzen.*
- Imázs: *a vállalkozásról az emberekben kialakult összkép.*
- Szekunder információk: *más célból már összegyűjtött, elérhető adatok összessége.*
- Termék: **minden olyan dolog, ami értékesíthető/olyan tulajdonságok megtestesítője, amely a fogyasztók igényeit hivatott kielégíteni.**

*Nem szó szerinti válaszokat várunk, hanem a fogalom jelentésének lényegét. A szaktanárnak lehetősége nyílik ettől eltérő, de tartalmában helyes válasz elfogadására is!  
Minden helyes megállapításért jár a 2 pont, részpont adható.*

5. A következő állításokról azt kell eldöntenie, hogy **igazak, vagy hamisak**. Ezt karikázással, vagy aláhúzással jelölje! Választását nem kell megindokolnia! (4 x 1) 4 pont

a.) A piackutatás első lépése a kutatás lebonyolítása, melyet a kutatási probléma meghatározása és a kutatási program elkészítése követ.

Igaz – Hamis

b.) Fogyasztási cikkek mindazon termékek, amelyek egyéni vagy háztartási célra szolgálnak és további ipari átalakítást nem igényelnek.

Igaz – Hamis

c.) A kísérlet az információszerzés szekunder módszere.

Igaz – Hamis

d.) A vásárlói magatartást elsősorban a tágabb társadalmi-gazdasági környezet, a szűkebb szociális környezet és az egyéni tényezők határozzák meg.

Igaz – Hamis

*Minden helyes válaszáért 1 pont jár.*

6. Melyik a **kakukktojás** és miért? Húzza alá a szakmai szempontból oda nem illőt, majd válaszát **indokolja!** (4 x 1) 4 pont

- a.) a probléma felismerése  
információgyűjtés  
kérdőív-szerkesztés  
alternatívák értékelése  
vásárlási döntés  
vásárlás utáni magatartás

Indoklás: *a kérdőív-szerkesztés nem vásárlási szakasz.*

---

- 
- b.) klasszikus út  
művi út  
tranzit út  
**nagykereskedő**  
közvetlen út  
demigrosz út

Indoklás: ***a nagykereskedő az értékesítési csatorna szereplője, a többi az értékesítési csatornák/utak változatai.***

*Egy pontot a helyes aláhúzásra, egyet pedig az indoklásra adjunk. Más, logikus megoldás is elfogadható.*

7. **Égészítse ki** a következő, a **piacbefolyásolás** témakörébe tartozó mondatokat! (3 × 2) 6 pont

- A **reklám** a marketingkommunikációs eszközök egyik fajtája, mely a kínálat és a kereslet közti távolságot kívánja áthidalni. Személyes kapcsolat nélküli lépések sorozata, amelyek tájékoztatják a potenciális vendégeket a kínálatról és igyekeznek meggyőzni őket ezek előnyös voltáról.
- A **személyes eladás** az a tevékenység, amikor szóban, közvetlen kapcsolatfelvétellel kívánjuk a célcsoportot meggyőzni az értékesítés érdekében.
- Az **értékesítésösztönzés** körébe tartoznak mindazon tevékenységek, amelyek akár a személyes eladást, akár a reklámozást támogatják, s ehhez árubemutatókat, kiállításokat és egyéb alkalmi akciókat használnak fel.

*Minden helyes megállapításért 1 pontot adjunk!*