

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2009. október 19.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK**

**EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI
ÚTMUTATÓ**

**OKTATÁSI ÉS KULTURÁLIS
MINISZTERIUM**

Fontos tudnivalók

Az írásbeli vizsgafeladatok pontszámainak összege csak egész szám lehet. Ha az írásbeli vizsgarész 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).

A 2009. január 1. utáni jogszabály-változásokat nem kell figyelembe venni a feladatok megoldásánál és értékelésénél!

Többletpontszám egyik feladatnál sem adható!

Vendéglátó és turizmus alapismeretek

1. Soroljon fel a turizmus iránti **keresletet befolyásoló** tényezők közül hatot! (6 × 0,5) 3 pont

1. **szükséglet/igény**
2. **jövedelem/diszkracionális jövedelem**
3. **szabadidő**
4. **természeti tényezők**
5. **demográfiai tényezők**
6. **adminisztratív/jogi szabályozás**

Elfogadható még: hagyományok, divat, iskolázottság, technikai színvonal/fejlettség, árak, reklám, kínálat stb.

Hat jó megoldásra van szükség a maximálisan elérhető 3 pontért. A felsoroltakon kívül bármilyen jó megállapítás elfogadható. Többpont nem adható, részpontok azonban igen.

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

- Turisztikai motiváció: *azok az utazási szándékok, amelyek az embereket a turizmusban való részvételre ösztönzik / az utazásra ösztönző belső emberi indíték.*
- Készletek: *a forgóeszközök közül azok a vagyontárgyak, amelyek raktározhatóak, mennyiségi mérőszámokkal mérhetők. / A vendéglátásban a legjellemzőbb készletek az anyagok és az áruk.*
- Borkimérés: *egy-egy termelő/borvidék borait értékesítő vendéglátó üzlet.*

A magyarázatoknak nem szó szerint, hanem tartalmában kell lefednie a megadottakat. Meghatározásonként 1 pont adható.

3. Hasonlítsa össze a vendéglátásra jellemző úgynevezett **hagyományos és piaci** (új típusú) árképzést! Tegyen **négy** érdemi megállapítást! 4 pont

A hagyományos árképzés a beszerzési árból indul ki, melyhez a haszonkulccsal történő felszorzás után kapott árrést hozzáadva alakítja ki a nettó eladási árat. Ezt követi a bruttó eladási ár kiszámítása, melynél a nettó eladási árhoz hozzáadjuk az ÁFÁ-t. Kalkulatív, úgynevezett alulról történő árkialakítás.

Az új típusú árképzés esetén az eladási árat a piacon kialakult árarányokhoz igazítva képezzük. Vizsgáljuk a kereslet fizetőképességét és a konkurenciánk árait. Ez a módszer alapos elemzést igényel. A beszerzési árakat itt is figyelembe kell venni, mert ezek az ármegállapítás alapjai.

Négy érdemi megjegyzésért kaphatja meg a tanuló a maximális 4 pontot. Javítani értelemszerűen kell, természetesen részpont adható. Többpont itt sem szereshető!

4. Komplex feladat

A turizmus és a vendéglátás piacán is fontos szerepet kapott az elmúlt időszakban a **rendezvény-szervezés**.

a.) Az alábbi megállapítások közül húzza alá azokat, amelyek a **hivatásturizmusra** jellemzőek! (4 x 0,5) 2 pont

Fő motívum a rekreáció.

A fő szezon a nyár.

Fontos keresletet jelentenek a vállalatok.

A résztvevő maga dönt a tevékenységéről.

A fő szezon a tavasz és az ősz.

A küldő cég fedezi a költségeket.

Jellemzőek az esküvői rendezvények.

A résztvevő nem a szabadidejének terhére utazik.

Nem adható pont ha a vizsgázó valamennyi állítást aláhúzza.

b.) A vendéglátóhelyek is alkalmasak különféle rendezvények lebonyolítására. Soroljon fel a **vendéglátásra** jellemző **rendezvénytípusok** közül hármat! (3 x 1) 3 pont

1. fogadás
2. díszétkezés
3. koktél-party

*Elfogadható még: bál, állófogadás, csoportos étkezés, sajtótájékoztató, brunch stb.
Minden jó válasz 1 pontot ér.*

c.) A rendezvényszervezés nagyon **élőmunka**-igényes tevékenység. **Sorolja be** a következő foglalkozásokat a megfelelő munkafolyamathoz! (12 x 0,5) 6 pont

felsőszolgálat, hostess, ruhatáros, szakács, zenész, konyhamészáros, dekoratőr, kézilány, gazdasszony, mixer, cukrász, fotós

Termelés: **szakács, konyhamészáros, kézilány, gazdasszony, cukrász**

Értékesítés: **hostess, felszolgálat, mixer**

Szolgáltatás: **ruhatáros, zenész, dekoratőr, fotós**

Minden helyes besorolás 0,5 pontot ér. Elfogadható az is, ha a hostesst a szolgáltatási munkakörökhöz sorolja a vizsgázó.

d.) A rendezvények lebonyolításához szükséges egy jól kialakított vendéglátó üzlet. Nevezzen meg a vendéglátó üzlet helyiségeire vonatkozóan **2-2 példát!** (4 x 2) 8 pont

Termelést előkészítő helyiségek: **húselőkészítő, zöldségelőkészítő** stb.

Termelő helyiségek: **szakosított konyhák (hideg, meleg, cukrász, tészta, kávé), mosogatók, tálalók**

Vendégforgalmi helyiségek: **szélfogó, előtér, fogyasztótér, terasz, különterem, ruhatár**

Szociális helyiségek: *személyzeti öltöző, WC, étkeзде, pihenő* stb.

Minden helyes válasz 1 pontot ér, a felsoroltakon kívül további jó válaszok is lehetségesek a javítótanár belátása szerint.

e.) A rendezvények fontos alkotóeleme az étkezés. Milyen szempontokat kell figyelembe venni a **menük** összeállításakor? (5 × 1) 5 pont

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

Elfogadható még: a rendelkezésre álló alapanyagok, az ételek színei, készítési módok változatosága, a vendégkör összetétele, az étkezés időpontja, helyes táplálkozás követelményei stb.

Öt jó megoldásra van szükség a maximálisan elérhető 5 pontért. A sorrend nem számít.

Többletpontszám nem, rész pontszám adható!

f.) A rendezvény lebonyolítása sok szervezési feladatot jelent. Ennek megkönnyítését szolgálja a **forgatókönyv**.

Határozza meg a forgatókönyv fogalmát!

1 pont

A forgatókönyv egy feladat végrehajtásának menetét leíró tervezet.

g.) Soroljon fel négy tartalmi elemet, mely a lebonyolítói forgatókönyvet jellemzi!

(4 x 0,5) 2 pont

1. *A feladat leírása*
2. *A rendezvény alapadatai (idő, hely, létszám, alkalom stb.)*
3. *A felelősök/kontaktszemély megnevezése*
4. *Határidők feltüntetése*

Elfogadható még: a rendezvény menetének leírása, a végrehajtás feltételei (kondíciók).

Minden helyes meghatározásért 0,5 pont jár. A sorrend nem számít. Ha a rendezvény alapadatait a tanuló külön sorolja fel, akkor is adjuk meg a 0,5 pontot!

h.) A rendezvény lebonyolítása utáni teendők egyik fontos lépése a számla elkészítése a megrendelő számára. A számla **szigorú számadásra kötelezett** nyomtatvány. Mit jelent ez a fogalom? Határozza meg a három legfontosabb ismérvet! 3 pont

A szigorú számadású nyomtatványok pénzt, vagy értéket képviselnek. Fontos gazdasági eseményt tartalmaznak, melyek valódiságát a nyomtatvány felhasználásán keresztül is ellenőrzik. A kezelésükkel megbízott személynek olyan nyilvántartást kell vezetnie, amely biztosítja azok elszámoltatását.

Három lényeges megállapításért jár a 3 pont. Részpont adható!

Szállodai alapismeretek

1. **Egészítse ki** értelemszerűen a következő mondatokat! (3 x 1) 3 pont

A szállodákban érvényesülő **kártérítési** felelősség a dolgozók részéről minden esetben a szállodával szemben érvényesül. Akkor is így van, ha a dolgozó közvetlenül a vendégnek okozott kárt. A vendéggel szemben ugyanis a/z **szálloda** tartozik felelősséggel. A szálloda átháríthatja a kártérítési összeget a/z **felelősre/dolgozóra**.

A szaktanár belátása alapján értékelje a megadottaktól eltérő szóhasználatot. A mondatok értelme azonban nem változhat, akkor jár az egy pont.

2. Állapítsa meg, hogy az alábbi mutatószámok képletei helyesek vagy helytelenek! Választását **aláhúzással** jelölje, és a helytelen kiszámítási módot **javítsa ki!** 3 pont

• Átlagos tartózkodási idő =
$$\frac{\text{Vendégek száma}}{\text{Vendégéjszakák száma}}$$

Helyes

Helytelen

Vendégéjszakák száma

A képlet helyesen a következő:

$$\frac{\text{Vendégéjszakák száma}}{\text{Vendégek száma}}$$

• Szobakapacitás kihasználtság =
$$\frac{\text{Kiadott szobák száma}}{\text{Kiadható szobák száma}} \times 100$$

Helyes

Helytelen

A helyes választásért és a helyes javításért 1-1 pont jár.

3. **Magyarázza el** a szállodalánc fogalmát és jellemzőit! (1 + 3 + 1) 5 pont

A szállodalánc fogalma (lényege):

- ***a földrajzilag eltérő helyeken található szállodák közös név vagy üzemeltetés alatt működnek.***

A szállodaláncok három fontos jellemzője:

- ***sztenderdizált/azonos színvonalú egységek***
- ***ismert márkanév***
- ***nemzeti vagy nemzetközi terjeszkedés***

Két ismert szállodalánc neve:

- **Hilton, InterContinental, Accor, Hyatt, Novotel, Sofitel, Marriott, Kempinski, Corinthia, Ramada, Etap, Holiday Inn stb.**

A fogalom magyarázata ne szó szerint, hanem tartalmilag feleljen meg a megoldó kulcsban szereplőnek az 1 pontért. Nem jár pont, ha a válasz kevésbé jellemző, vagy hiányos.

Elfogadható jellemző még: törzsvendégkör, központi/közös értékesítés, magas színvonal, kapcsolódás névhasználati/üzemeltetési szerződéssel, jól bevált üzemeltetési módszerek stb. Minden helyes megállapításra és a két példára 1-1 pontot adjunk. Többletpontszám nem adható. A két ismert szállodalánc nevéért 0,5-0,5 pontot, összesen 1 pontot adhatunk, de többletpontszámot ne adjunk!

4. Az alábbiak közül válassza ki és aláhúzással jelölje a **kakuktktojást!** Szakmai szempontból **indokolja meg** választását! (1 + 2) 3 pont

üdülési csekk
utazási csekk
top csekk
voucher
bankkártya

Indoklás: *A top csekk nem tartozik a készpénz nélküli fizetési eszközök közé/top csekk nem is létezik.*

Mivel a top csekk nem létezik, ezért más kakuktktojás nem választható ki. Az ettől eltérő, de helyes indoklást elfogadhatjuk. A kiválasztásért 1, a helyes indoklásért pedig 2 pont adható.

5. Röviden **írja le** a következő kifejezések **tartalmi** jelentését! (4 x 2) 8 pont

- Presidential suite: *a szállodákban található (általában csak egy) legszínvonalasabb, nagy alapterületű, legdrágább, (elnöki) lakosztály.*
- „Fapados” szálloda: *általában városi szálloda, mely rendkívül kevés szolgáltatást nyújt alacsony áron, nagyon kevés személyzettel.*
- Szociális helyiség: *a személyzet számára a vendégtértől elkülönítve (az előírásoknak megfelelően/kötelezően) kialakított helyiségek, melyek tisztálkodási, öltözési, pihenési, étkezési stb. célokat szolgálnak.*
- Kávészünet: *a konferenciákhoz kapcsolódó olyan speciális, kiegészítő ellátás, amit a résztvevők számára a szálloda térítés ellenében biztosít. Általában kávé, üdítőt, esetleg süteményeket vagy gyümölcsöket szolgálnak fel.*

A megadott megfogalmazásoktól eltérő, de a kifejezés tartalmát helyesen megfogalmazó válaszokra is jár a 2-2 pont. Kevés vagy pontatlan válaszra részpontszám adható.

6. Az egyik oszlopban **vezetői** munkaköröket, a másikban a **közvetlen beosztottaikat** találja egy nagy szálloda szervezeti felépítése szerint. **Egészítse ki** a hiányzó cellákat! Bár néhol több jó válasz is lehetséges, elegendő csak egyet megneveznie. (5 x 1) 5 pont

VEZETŐ	BEOSZTOTT
Bell Captain	<i>Londiner/ Boy/ Doorman/Kocsirendező</i>
<i>Chief concierge/Front office manager</i>	Concierge
Gondnoknő	<i>Szobalány/asszony, (emeleti) takarító, emeleti segédmunkás</i>
Chief Cashier	<i>Cashier/Kasszás/Valuta váltó/</i>
<i>Bankett Manager/Food&Beverage Manager</i>	Bankett asszisztens

Cellánként egy jó válaszért jár az 1-1 pont. Mivel mindenhol a közvetlen kapcsolatra kérdez a feladat, ezért a megadottaktól eltérő választ a szaktanár mérlegelje!

7. **Tegye igazá** az alábbi hamis állításokat! (3 × 1) 3 pont

a) A városi szállodák legjellemzőbb vendégkörét a családok jelentik, akik általában 2-3 éjszakát töltenek el hétköznapokon.

Helyesen: *A városi szállodák legjellemzőbb vendégkörét az üzletemberek jelentik.*

b) A mozgó szállodák közül a legmagasabb igények kielégítésére a rotelek képesek.

Helyesen: *A mozgó szállodák közül a legmagasabb színvonalat a luxus hajók (esetleg a hosszújratú repülőgépek) biztosítják.*

c) A szállodák a vendég érkezésekor egy napi előleget kérnek a vendégektől.

Helyesen: *A szállodák a szobafoglaláskor kérik az előleget.*

A mondatok szimpla tagadásáért nem jár pont, de a megadottól eltérő, helyes megállapításért megadhatjuk az 1-1 pontot.

Marketing alapismeretek

1. Állítsa **helyes sorrendbe** a következő folyamatrészeket!

/(6 × 1) + 1/ 7 pont

- a) az ötletek szelektálása
- b) új ötletek kutatása
- c) a termék értékelése
- d) a termék fejlesztése
- e) a termék piaci bevezetése
- f) piaci tesztelés

1. **b**

2. **a**

3. **d**

4. **f**

5. **e**

6. **c**

Milyen munkafolyamatra (feladatra) vonatkoznak a meghatározások?

termékfejlesztés

A helyes sorrendért minden meghatározásnál 1 pontot adjunk! Részpont hiányos megoldás esetében adható! A termékfejlesztés meghatározásáért 1 pont jár.

2. Határozza meg a következő **fogalmak jelentését!**

(2 × 2) 4 pont

- **Védjegy: jogi védelmet biztosító, megkülönböztető jelzés. / Bővebb meghatározása: árukat, szolgáltatásokat megjelölő, azokat más hasonló áruktól/szolgáltatásoktól megkülönböztető, vizuális, vagy auditív jelzés, amely a jogszabályokban előírt feltételek teljesítése esetén kizárólagos jogot biztosít bejelentőjének.**
- **A márka: név, kifejezés, jel, szimbólum, design, vagy ezek kombinációja. Célja, hogy adott eladó vagy eladók adott csoportjának termékeit vagy szolgáltatásait azonosítsa és megkülönböztesse őket a versenytársakétól. Tanúsítja a termék minőségét.**

Minden helyes válasz két pontot ér, természetesen a válaszokat nem szó szerint várjuk. A tanuló válasza azonban a megoldó-kulcsban szereplő megállapítások lényegét értelemszerűen tartalmazza.

3. Az **online marketingre** vonatkozó alábbi meghatározások egy része igaz, más része hamis. Karikázza be az I (igaz) vagy a H (hamis) betűt! Választását indokolnia nem kell!
(6 × 0,5) 3 pont

Az online marketing:

- I H Kétirányú kommunikációt, interaktivitást tesz lehetővé.
 I H Az információk képekkel, táblázatokkal színesíthetők.
 I H Valamennyi vásárlóréteg differenciált információigényét egyszerre képes kielégíteni.
 I H Az érzelem helyett az egyszerűbb információszerzésre helyezi a hangsúlyt.
I H Az anonimitás (névtelenség) növeli a vevői gátlásokat.
I H Kényelmetlen, lassú.

Minden helyes karikázás 0,5 pontot ér, amennyiben a meghatározásnál csak egyik lehetőséget karikázza be.

4. Ismertesse a direkt marketing fő csatornáit, típusait! (3 × 1) 3 pont

Közvetlen levélreklám / direct mail
Személyes vevőlátogatás
Csomagküldés

Elfogadható még: telemarketing, elektronikus kereskedelem, katalógus alapján értékesítés, tv-shop, SMS marketing stb.

Minden, a felsoroltaktól eltérő, de helyes meghatározás egy pontot ér. Többletpontszám ebben a feladatban sem szerezhető!

5. Határozza meg a **vevőszolgálat** fogalmát, valamint a tevékenység lényegét! Írjon két jellemző megállapítást! 2 pont

Vevőszolgálat alatt azok a szolgáltatások értendők, amelyeket a piac szereplői az értékesítés hatékonyabbá tétele érdekében nyújtanak. A vevőszolgálati tevékenység a modern marketing egyik legfontosabb és legsokoldalúbb eszköze, ami meghatározhatja egy vállalkozás piaci pozícióit, árait, ügyfélkörét, kommunikációs stratégiáját és a disztribúciós politikáját (pl. milyen értékesítési csatornákat használ).

Jár a két pont a tanulónak, ha a válasza tartalmaz a fenti meghatározásból két lényeges részt. Többletpont nem adható.

6. **Egészítse ki** a következő, az **imázs** (image) fajtáival kapcsolatos meghatározások hiányzó részeit! (3 × 1) 3 pont
- Termék**-imázs: "termékcsoportokat, termék (vagy szolgáltatás-) félésegeket, egy egész iparág különböző védjegyeit foglalja magába" .
 - Márka**-imázs/**védjegy** imázs: "egy adott termékfajtára vagy előállítóra vonatkozik".
 - Cég/vállalati** imázs: "egy meghatározott vállalat általánosított képe".

A rokon értelmű szavakat értelemszerűen fogadjuk el! Meghatározásonként 1-1 pont jár.

7. **Sorolja fel**, milyen szempontokat kell figyelembe venni a beszerzési marketingben a szállítók kiválasztása során! (4 x 1) 4 pont
- A termék minősége**
 - Árak**
 - Fizetési feltételek**
 - Szállítói hírnév**

A fentiekén kívül elfogadható még: szállítási költségek, szállítandó mennyiség, stabilitási jellemzők, valamint a szaktanár által helyesnek ítélt válasz. Minden jó válaszáért 1 pont jár, többletpontot nem adunk.

8. Szakmai szempontból melyik kifejezés nem illik a felsoroltak közé? (4 x 1) 4 pont
Választását **húzza alá**, majd röviden indokoljon!

- a)
- prospektus*
 - szórólap*
 - szájpropaganda**
 - étlap, itallap*
 - katalógusok*

Indoklás:

A szájpropaganda nem nyomtatott reklámeszköz.

- b)
- telefonos megkérdezés válaszai*
 - kérdőíves megkérdezés válaszai*
 - számítógépes interjúk válaszai*
 - kísérleti adatok*
 - könyvelési és statisztikai adatok**

Indoklás:

A könyvelési és statisztikai adatok szekunder információforrások, míg a többi primer.

A helyes aláhúzásokért és az indoklásokért 1-1 pont jár. Ha a tanuló más, de a szaktanár számára elfogadható, logikus választ ad, megkaphatja a pontokat.