

**ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2013. május 23.**

# **VENDÉGLÁTÁS- IDEGENFORGALOM ALAPISMERETEK**

## **KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI VIZSGA**

**2013. május 23. 8:00**

Az írásbeli vizsga időtartama: 180 perc

Pótlapok száma	
Tisztázati	
Piszkozati	

**EMBERI ERŐFORRÁSOK  
MINISZTERIUMA**

## Fontos tudnivalók

Kedves Vizsgázó!

Az írásbeli feladatsor 3 különálló részből áll, melyek 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 *többletpontszám 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!
- 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!

Ügyeljen arra, hogy áttekinthetően és szép külalakkal dolgozzon!

Sikeres megoldást és jó munkát kívánunk!

### Vendéglátó-turizmus alapismeretek

#### 1. A következő kérdések a vendéglátás ügyvitelével kapcsolatosak.

2 pont

a) Ismertesse az ügyvitel fogalmát!

.....

.....

.....

b) Nevezzen meg hármat az ügyvitel feladatai közül!

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

#### 2. Válassza ki a kakukktojt! Döntését indokolja!

4 pont

beszerzési források kiválasztása  
meghatározott árukezelési feladatok végrehajtása  
megrendelendő áruk fajtájának meghatározása  
a megrendelendő áruk mennyiségének felmérése

Indoklás: .....

.....

felszolgáló  
vendéglátó eladó  
italmérő  
kézilány

Indoklás: .....

.....

diplomáciai út  
tanulmányi út  
élményturizmus  
kongresszuson való részvétel

Indoklás: .....

.....

jelenléti ív  
forgatókönyv  
bérjegyzék  
szállítólevelek

Indoklás: .....

.....

**3. Egészítse ki az alábbi mondatokat a megfelelő fogalmakkal!**

**3 pont**

A/z ..... a vállalkozási tevékenységgel  
szükségszerűen együtt járó bizonytalansági tényező, amely magában foglalja a veszteség  
lehetőségét.

A/z ..... az a meghatározott, körülírható terület,  
ahonnan a látogató elindul és ahová az átmeneti tartózkodás után visszatér.

A/z ..... egy feladat (pl. rendezvény)  
végrehajtásának menetét leíró tervezet.

**4. A következő kérdések a turisztikai kereslethez kapcsolódnak.**

**8 pont**

a) Melyik pár hová illik? Írja be!

kielégített, kielégítetlen  
nyílt, lappangó  
határozott, határozatlan

Megnyilvánulása szerint: .....

Megvalósulása szerint: .....

Célja szerint: .....

b) Soroljon fel hármat a turisztikai kereslet jellemzői közül!

1. ....

2. ....

3. ....

c) Ismertesse a szabad rendelkezésű/szabadon felhasználható/diszkrecionális jövedelem  
lényegét!

.....

.....

.....

**5. Határozza meg az alábbi fogalmakat!**

**2 pont**

Raktározás: .....

.....

.....

.....

Aktív turizmus: .....

.....

.....

.....

.....

**6. A következő kérdések a vendéglátás tárgyi, személyi feltételeivel kapcsolatosak.**

**4 pont**

a) Egészítse ki a megfelelő kifejezésekkel a készletekre vonatkozó meghatározásokat!

A készletek a/z ..... közé tartozó vagyontárgyak, amelyek raktározhatóak, mennyiségi mérőszámokkal mérhetők.

A legjellemzőbb készletek a/z ..... és a/z .....

b) A vendéglátásban dolgozókkal szembeni magatartásbeli követelmények közül nevezzen meg hármat!

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

**7. Az alábbi tevékenységek a vendéglátás egyes termelési szakaszaihoz tartoznak.  
Írja az oda illő betűket a megfelelő szakaszok mellé! 3 pont**

Előkészítés: .....

Elkészítés: .....

Befejező műveletek: .....

a) kiválasztás, b) hőbehatások, c) tisztítás, d) expedálás/kiszállításra történő előkészítés,  
e) készen tartás, f) formázás

**8. Nevezze meg, hogy az alábbi meghatározások milyen fogalomra vonatkoznak! 3 pont**

.....: Külföldnek minősülő ország törvényes fizetőeszköze. /  
Valamely ország törvényes fizetőeszköze más országok forgalmában. /Készpénz külföldi  
pénznemben.

.....: Pénzhelyettesítő eszköz, valamely külföldi ország pénzére  
szóló, külföldön fizetendő követelés, illetve külföldi pénznemben jelentkező tartozás.  
Megjelenési formája lehet: csekk, váltó, hitellel, folyószámla követelés.

.....: Az államok által kivetett adószerű kötelezettség a  
vámhatárukat átlépő árukra. Célja egyrészt az állam bevételeinek növelése és az ország  
gazdaságának szabályozása: az adott ország piacán forgalomban lévő áruk szerkezetének és  
árának befolyásolása, leggyakrabban a hazai termékek, vagyis a hazai termelők védelme.

**9. Egészítse ki az alábbi mondatokat az oda illő történelmi korokkal (pl. legújabb kor),  
melyek a turizmus fejlődésére vonatkoznak! 3 pont**

A/z ..... vendégjog, vendégbarát révén jutott szállás és ellátás az utazó  
embereknek. A/z ..... végére megjelentek a jól berendezett  
vendégfogadók. A/z ..... létrejött az önálló szállodaipar és vendéglátás.

**10. Milyen elvárásoknak feleljen meg az eredményes munkahelyi kommunikáció?  
Tegyen három érdemi megállapítást! 3 pont**

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

**11. A következő kérdéscsoport az élelmiszerromlásra és -fertőzésre vonatkozik. 5 pont**

- a) A különböző mikroorganizmusok szaporodásához különféle alapfeltételekre van szükség. Az élelmiszerek tulajdonságát tekintve melyek a leginkább érintettek az élelmiszerromlásban és -fertőzésben? Húzza alá az Ön által helyesnek ítélt választ!

fehérjetartalom:	magas /alacsony
víztartalom:	magas /alacsony
cukortartalom:	magas /alacsony

- b) Válassza ki az alábbi felsorolásból a meghatározás hiányzó részét!

0 °C –30 °C  
10 °C–60 °C  
50 °C–90 °C

A különböző mikroorganizmusok különböző hőmérséklet határok között tudják folytatni élettevékenységüket. Élelmiszerbiztonsági szempontból a/z ..... °C közötti hőmérsékletet tekintjük "veszélyes" tartománynak.

- c) Milyen fizikai tartósítási eljárásokkal előzhető meg az élelmiszerek romlása? A példák alapján nevezze meg ezeket!

1. ....: aszalás, szárítás, sűrítés
2. ....: pasztörözés, sterilizálás
3. ....: gyorsfagyasztás, mélyhűtés, liofilezés

### Szállodai alapismeretek

**1. A következő kérdések a szállodai vendégszobával kapcsolatosak. 4 pont**

a) Csoportosítsa a vendégszoba egyes részeihez tartozó berendezési tárgyakat, textíliákat és kiegészítő felszereléseket!

poggyásztartó, minibár, szobainas, bidé, kádélő, fregoli, fogas, függöny, éjjeliszekrény, masszírozó zuhanyrózsa, világítótest, hulladékgyűjtő

Szobatér	Fürdőszoba	Mindkettőben

b) Milyen piperecikket helyezhet el a szálloda a vendég fürdőszobájában?

Soroljon fel négyet!

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

**2. Egészítse ki az alábbi mondatokat a megfelelő fogalmakkal! 2 pont**

A szállodai ..... a tevékenységek feltételeinek biztosítása, megfelelő összehangolása, a munkafolyamat és a szervezet kialakítása.

A szállodák ..... a vállalkozások szervezeti egységeinek és munkaköreinek rendszere, amely megmutatja a tagoltságot és a közöttük fennálló kapcsolatokat, alá- és fölérendeltségi viszonyokat.



**3. Írja be az alábbi munkaköröket a megfelelő munkaköri csoportba!**

**3 pont**

igazgatóhelyettes, emeleti londiner, szobalány, reservation manager, gépkocsivezető (transzferek lebonyolítása), jogtanácsos, business center hostess, titkárnő, takarítónő

Igazgatás munkakörei	Front Office munkakörei	Houskeeping munkakörei

**4. A következő kérdések a szállodai ügyviteli feladatokhoz kapcsolódnak.**

**2 pont**

a) Ismertesse az operatív elszámoltatás lényegét!

.....

.....

.....

.....

b) Írja le az operatív elszámoltatás céljait! Tegyen két érdemi megállapítást!

1. ....
2. ....

**5. Az alábbi állításokról döntse el, hogy igazak vagy hamisak-e! Hamis állítás esetén indokolja döntését, igaz állítás esetén nem kell indokolnia!**

**4 pont**

a) Közvetlen költségeknél nem állapítható meg, hogy azok melyik tevékenységgel vagy termékkel kapcsolatban merülnek fel.

Igaz/ Hamis

Indoklás: .....

.....

- b) Az eredménykimutatás a vállalkozónál megmaradó jövedelmet mutatja, az adózott eredmény megállapítását, levezetését tartalmazza.

Igaz/ Hamis

Indoklás: .....

.....

- c) Funkcionális szervezeti felépítésnél egy vezető van a szervezetben és mindenki tőle kapja az utasításokat.

Igaz/ Hamis

Indoklás: .....

.....

- d) Szándékos károkozás esetén a munkavállaló a teljes kárt köteles megtéríteni.

Igaz/ Hamis

Indoklás: .....

.....

**6. A következő kérdések a tulajdonvédelemre vonatkoznak.**

**2 pont**

- a) Mit jelent a tulajdonvédelem?

.....

.....

- b) Soroljon fel a tulajdonvédelem területei közül kettőt!

1. ....

2. ....

---

**7. Foglalja össze a vendégpanaszok kezelésének fontosságát!**

**Tegyen két érdemi megállapítást!**

**2 pont**

.....

.....

.....

.....

.....

**8. A szállodai szolgáltatások során számolni kell a vendégek okozta károkkal is. 5 pont**

a) Soroljon fel három lehetőséget, amellyel behajthatók a vendégek okozta károk, illetve a nem-fizetés elkerülhető!

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

b) A fent megnevezett lehetőségek közül válasszon ki egyet és ismertesse annak lényegét!

.....

.....

.....

**9. Az alábbi feladatok a gazdasági versennyel kapcsolatosak.**

**3 pont**

a) Ismertesse a gazdasági verseny lényegét!

.....

.....

.....

b) Milyen eszközöket, módszereket tart célszerűnek a gazdasági versenyben a forgalom növelésére? Nevezzen meg hármat!

1. ....

2. ....

3. ....

**10. A következő állítások hibásak, melyeket Önnek kell kijavítania.**

**3 pont**

a) Minden bizonylatról köteles a kezelésével megbízott, vagy a kibocsátásra jogosult személy nyilvántartást vezetni.

Helyesen:

.....  
.....

b) A jelenléti ív pénzforgalmi bizonylat.

Helyesen:

.....  
.....

c) A vagyonmegállapító leltár az eszközökért anyagilag felelős dolgozók elszámoltatására szolgál.

Helyesen:

.....  
.....

---

### Marketing alapismeretek

#### 1. Határozza meg a következő fogalmak jelentését!

4 pont

a) Kereslet: .....

.....

b) Kínálat: .....

.....

c) Ár: .....

.....

d) Márka: .....

.....

#### 2. Húzza alá a következő fogalmak közül a kakukktojást! Választását indokolja!

8 pont

- a) ár  
termék  
célpia  
értékesítési csatorna

Indoklás: .....

.....

- b) bevezetés  
termékfejlesztés  
hanyatlás/elhúzóda  
növekedés

Indoklás: .....

.....

- c) napilapban megjelent reklámhirdetés  
tévéreklám  
moziban vetített reklám  
internet

Indoklás: .....

.....

- d) keresletorientált árképzés  
dolgozóorientált árképzés  
konkurenciaorientált árképzés  
költségorientált árképzés

Indoklás: .....

.....

**3. Egészítse ki az alábbi megállapítások hiányzó részeit!**

**4 pont**

- a) Csak azok a vállalkozások növelhetik hosszú távon .....  
és érhetnek el jelentős nyereséget, amelyek folyamatosan figyelemmel kísérik a piac  
igényeinek alakulását.
- b) A/z ..... értékesítési út egylépcsős, a termelő közvetlenül a  
fogyasztónak adja el az árut.
- c) A/z ..... az áru burkolata, amely az áru  
elválasztható eleme. Alapvetően kettős feladata van: eladásösztönzés és a termék  
megvédése (logisztikai jellegű funkció).
- d) A/z ..... a PR része, egy esemény, rendezvény,  
intézmény/szervezet, egyszeri illetve rendszeres anyagi vagy természetbeni  
támogatása.

**4. Foglalja össze a direkt marketing lényegét, fajtáit! Válaszában öt érdemi megállapítást tegyen!** **5 pont**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**5. Tegye helyes sorrendbe a célpiaci marketing lépéseit! A megfelelő sorszám mellé a megfelelő betűjelet írja!** **1 pont**

- |         |                      |
|---------|----------------------|
| 1. .... | a) Pozicionálás      |
| 2. .... | b) Célpiacok képzése |
| 3. .... | c) Szegmentáció      |

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

a) A vendégek, szállítók a belső PR célcsoportjai.

Igaz – Hamis

Indoklás: .....

.....

b) A marketingkutató rendszer a marketing információs rendszer része.

Igaz – Hamis

Indoklás: .....

.....

c) A reklám hatása hosszú távú, a kommunikáció kétirányú, azaz jellemző a visszacsatolás.

Igaz – Hamis

Indoklás: .....

.....

**7. Ismertesse a vásárlási döntés öt lépését (szakaszát)! Ügyeljen a helyes sorrendre!**  
**2 pont**

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

**8. A protokoll szabályai szerint a férfiak hivatali öltözkékre milyen előírások, javaslatok vonatkoznak? Tegyen három érdemi megállapítást!**  
**3 pont**

1. ....

2. ....

3. ....









témakör	a feladat sorszáma	maximális pontszám	elért pontszám
Vendéglátó-turizmus alapismeretek	1.	2	
	2.	4	
	3.	3	
	4.	8	
	5.	2	
	6.	4	
	7.	3	
	8.	3	
	9.	3	
	10.	3	
	11.	5	
Szállodai alapismeretek	1.	4	
	2.	2	
	3.	3	
	4.	2	
	5.	4	
	6.	2	
	7.	2	
	8.	5	
	9.	3	
	10.	3	
Marketing alapismeretek	1.	4	
	2.	8	
	3.	4	
	4.	5	
	5.	1	
	6.	3	
	7.	2	
	8.	3	
<b>Teszt jellegű feladatok Az írásbeli vizsgarész pontszáma</b>		<b>100</b>	

javító tanár

Dátum: .....

	pontszáma <b>egész számra</b> kerekítve	programba beírt <b>egész</b> pontszám
Teszt jellegű feladatok		

javító tanár

jegyző

Dátum: .....

Dátum: .....