

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2013. május 23.

VENDÉGLÁTÁS- IDEGENFORGALOM ALAPISMERETEK

KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI ÉRETTSÉGI VIZSGA

JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI ÚTMUTATÓ

**EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA**

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-turizmus alapismeretek**1. A következő kérdések a vendéglátás ügyvitelével kapcsolatosak. (1 + 1 = 2 pont)**

a) Ismertesse az ügyvitel fogalmát! 1 pont

Az ügyvitel a vállalkozások különböző tevékenységeinek szervezési előírásokkal való szervezése, irányítása, ellenőrzése. /Nyilvántartással, számolással, írásbeliséggel járó munka. /Az ügyvitel szervezett rendet jelent a cégen belüli ügyintézésben, tehát az ennek működésével, illetve tevékenységével kapcsolatban keletkező ügyeket látja el.

Értékelés: Nem szó szerinti fogalom-meghatározást várunk el. A fentivel tartalmilag megegyező, további releváns választ is elfogadhat a szaktanár.

b) Nevezzen meg hármát az ügyvitel feladatai közül! 1 pont

1. **bizonylatolás**
2. **leltározás**
3. **ellenőrzés**

Értékelés: Elfogadható még: elszámolás, elszámoltatás, üzleti levelezés, forgatókönyv készítése. Az egy pont csak akkor jár, ha három területet helyesen nevezett meg a vizsgázó.

2. Válassza ki a kakukktojást! Döntését indokolja! 4 pont

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

Indoklás: *A meghatározott árukezelési feladatok végrehajtása raktározási feladat, a többi az árubeszerzéshez kapcsolódó tevékenység.*

felszolgáló
vendéglátó eladó
italmérő
kézilány

Indoklás: *A kézilány a termelő munkakörök egyike, a többi értékesítő munkakör.*

diplomáciai út
tanulmányi út
élményturizmus
kongresszuson való részvétel

Indoklás: *Az élményturizmus a szabadidős turizmushoz, a többi a hivatásturizmushoz tartozik.*

jelenléti ív
forgatókönyv
bérjegyzék
szállítólevelek

Indoklás: *A forgatókönyv nem tartozik a bizonylatok közé.*

Értékelés: Az egy pont akkor jár, ha az indoklás is helyes. Csak az aláhúzásért nem jár pont. A fentiektől eltérő, de tartalmában helyes kiválasztásért és indoklásért is adható egy pont.

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

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

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

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

4. A következő kérdések a turisztikai kereslethez kapcsolódnak.**(3 + 3 + 2 = 8 pont)**

a) Melyik pár hová illik? Írja be!

3 pont

kielégített, kielégítetlen
nyílt, lappangó
határozott, határozatlan

Megnyilvánulása szerint: **nyílt, lappangó.**

Megvalósulása szerint: **kielégített, kielégítetlen.**

Célja szerint: **határozott, határozatlan.**

Értékelés: Minden helyes beillesztésért egy-egy pont adható.

b) Soroljon fel hármat a turisztikai kereslet jellemzői közül!

3 pont

1. **komplex jellegű**
2. **változékony**
3. **rugalmas**

Értékelés: Elfogadható még: szakaszos/periodikus, függ az időjárástól, érzékeny az árváltozásokra, érzékeny a jövedelemváltozásokra, érzékeny a politikai és gazdasági helyzetekre, stb. A szaktanár ezen kívül elfogadhat további, releváns megoldásokat is. Többpont nem adható.

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

2 pont

A szabadon rendelkezésre álló jövedelem az a jövedelem, amely az alapvető szükségletek kielégítése után az összjövedelemből a vendégnél megmarad. Ez az összeg fordítható a turisztikai jellegű szolgáltatásokra, vagy a vendéglátásra is.

5. Határozza meg az alábbi fogalmakat!**2 pont**

Raktározás: Az eszközök biztonságos helyen való megőrzése, tárolása olyan körülmények között, amelyek az áruban sem mennyiségi, sem minőségi változást nem okoznak.

Aktív turizmus: Egy adott ország vagy egy adott terület szempontjából a beutazókat, az oda érkező látogatókat jelenti, akik szükségleteiket kívánják kielégíteni, ezért fogyasztóként jelennek meg, pénzt költenek.

Értékelés: Nem várunk el szó szerinti megoldást. A fentiekkel tartalmilag megegyező, egyéb helyesnek ítélt választ is elfogadhat a szaktanár.

6. A következő kérdések a vendéglátás tárgyi, személyi feltételeivel kapcsolatosak.**(3 + 1 = 4 pont)**

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

3 pont

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

A legjellemzőbb készletek a/z **anyagok** és a/z **árúk**.

Értékelés: Egy-egy helyes válaszért jár az egy-egy pont. Részpont adható.

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

1 pont

1. **jó fellépés**
2. **mértéktartó viselkedés**
3. **jó modor**

Értékelés: Elfogadható még: pl. az udvariasság, de egyéb, a szaktanár által helyesnek tartott releváns válasz is. Három jó megoldásért jár az egy pont. Részpont nem adható és többletpont sem.

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

Előkészítés: **a), c)**

Elkészítés: **b), f)**

Befejező műveletek: **d), e)**

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

Értékelés: Akkor jár az egy-egy pont, ha a termelési szakaszokhoz tartozó mindkét tevékenységet helyesen jelölte a vizsgázó. Részpont adható.

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

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

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

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

Értékelés: Minden helyes megoldás egy-egy pontot ér. Csak ezek a fogalmak értékelhetők.

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

A/z **ókorban** vendégjog, vendégbarát révén jutott szállás és ellátás az utazó embereknek.

A/z **középkor** végére megjelentek a jól berendezett vendégfogadók.

A/z **újkorban** létrejött az önálló szállodaipar és vendéglátás.

Értékelés: Minden helyes válasz egy pontot ér. Csak ezek a kifejezések fogadhatóak el.

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

1. **világosság, érthetőség**
2. **tömörség**
3. **természetesség**

Értékelés: Elfogadható még: szemléletesség, jó hangzás, változatosság. A szaktanár további, helyesnek és relevánsnak ítélt megoldásokat is elfogadhat. Minden helyes megoldás egy pontot ér.

11. A következő kérdéscsoport az élelmiszerromlásra és -fertőzésre vonatkozik. (1 + 1 + 3 = 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 válaszokat! 1 pont

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

Értékelés: Csak akkor jár az egy pont, ha mind a három esetben a helyes választ húzta alá a vizsgázó.

- b) Válassza ki az alábbi felsorolásból a meghatározás hiányzó részét! 1 pont

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 **10-60 °C** közötti hőmérsékletet tekintjük "veszélyes" tartománynak.

Értékelés: Csak ez a válasz fogadható el.

- c) Milyen fizikai tartósítási eljárásokkal előzhető meg az élelmiszerek romlása? A példák alapján nevezze meg ezeket! 3 pont

1. **vízlevonás:** aszalás, szárítás, sűrités
2. **hőkezelés:** pasztörözés, sterilizálás
3. **hőlevonás:** gyorsfagyasztás, mélyhűtés, liofilezés

Értékelés: A három pont akkor jár, ha a három fő kategóriát helyesen nevezte meg a vizsgázó, vagy körülírta a fogalmakat.

Szállodai alapismeretek

1. A következő kérdések a szállodai vendégszobával kapcsolatosak. (3 + 1 = 4 pont)

- a) Csoportosítsa a vendégszoba egyes részeihez tartozó berendezési tárgyakat, textiliákat és kiegészítő felszereléseket! 3 pont

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

Szobatér	Fürdőszoba	Mindkettőben
poggyásztartó	bidé	fogas
éjjeliszekrény	masszírozó zuhanyrózsa	világítótest
minibár	kádello	függöny
szobainas	fregoli	hulladékgyűjtő

Értékelés: Akkor jár az egy pont, ha a vizsgázó minden egyes tényezőt beillesztett az adott vendégszoba-részhez. Részpont adható.

- b) Milyen piperecikket helyezhet el a szálloda a vendég fürdőszobájában? Soroljon fel négyet! 1 pont

1. **csomagolt szappan**
2. **fürdőhab**
3. **fogmosópohár**
4. **fürdősapka**

Értékelés: Elfogadható még: kozmetikai kendő, sampon, egészségügyi betétes zacskó, fogtisztító selyem, stb. Ettől eltérő, szakmailag helyes választ a szaktanár elfogadhat. Akkor kaphatja meg a vizsgázó az egy pontot, ha négy piperecikket felsorol. Többpont nem adható.

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

A szállodai **munkaszervezés a szállodai üzem- és munkaszervezés/szervezés** a tevékenységek feltételeinek biztosítása, megfelelő összehangolása, a munkafolyamat és a szervezet kialakítása.

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

Értékelés: A „per” jellel elválasztott fogalmak közül bármelyik elfogadható. A helyes megoldásért 1 pont jár.

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
<i>igazgatóhelyettes</i>	<i>reservation manager</i>	<i>emeleti londiner</i>
<i>titkárnő</i>	<i>gépkocsivezető (transzferek lebonyolítása)</i>	<i>szobalány</i>
<i>jogtanácsos</i>	<i>business center hostess</i>	<i>takarítónő</i>

Értékelés: Akkor jár az egy-egy pont, ha a vizsgázó minden egyes munkakört beillesztett az adott csoportba. Részpont adható.

4. A következő kérdések a szállodai ügyviteli feladatokhoz kapcsolódnak. (1 + 1 = 2 pont)

a) Ismertesse az operatív elszámoltatás lényegét! 1 pont

A szállodai ügyvitelben használt információmozgás második szakasza. Feladata a vendégek tartozásának kimutatása, ezek pénzügyi rendezése és az ebből keletkező bevételek elszámoltatása.

Értékelés: Nem szó szerinti fogalommeghatározást várunk. A fentiekkel összhangban lévő, tartalmilag helyes választ a szaktanár elfogadhat.

b) Írja le az operatív elszámoltatás céljait! Tegyen két érdemi megállapítást! 1 pont

1. *A vendégek tartozásainak kimutatása*
2. *A tartozások behajtásának biztosítása*

Értékelés: Elfogadható még a szállodai bevételek összesítése, stb. Az egy pont csak akkor jár, ha két célt határozott meg a vizsgázó. A fentiekkel tartalmilag megegyező fogalmak, szinonimák esetén is jár a pont.

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: **Az állítás a közvetett költségekre igaz.**

- 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: **A meghatározás a lineáris / vonalas szervezeti felépítésre vonatkozik.**

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

Igaz/ Hamis

Indoklás: -

*Értékelés: Az egy pont csak akkor jár, ha az indoklás is helyes.
Csak az aláhúzásért nem jár pont.*

6. A következő kérdések a tulajdonvédelemre vonatkoznak. (1 + 1 = 2 pont)

- a) Mit jelent a tulajdonvédelem? 1 pont

A vagyont érintő károk megelőzésére irányuló intézkedések összessége.

Értékelés: Nem szó szerinti meghatározást várunk el, a fentivel tartalmilag helyes válasz is elfogadható.

- b) Soroljon fel a tulajdonvédelem területei közül kettőt! 1 pont

1. ***A tulajdonosok vagyontárgyainak védelme***
2. ***A vendég vagyontárgyainak védelme***

Értékelés: Elfogadható még: A személyzet vagyontárgyainak védelme. Csak két helyes megoldásért jár az egy pont.

7. Foglalja össze a vendégpanaszok kezelésének fontosságát! Tegyen két érdemi megállapítást! **2 pont**

A vendég elégedettségére kell koncentrálni a vendéglátás minden területén. A vendégpanaszok kezelése fontos, mert lehet tanulni belőle, felhívhatja a figyelmet azokra a hibákra, amelyek a belső ellenőrzés során nem kerülnek felszínre. A vendégpanaszok kezelésének helyes módja befolyásolja a szálloda/szolgáltató imázsát is.

Értékelés: Nem szó szerinti megoldást várunk el. A lényeget kell tartalmaznia a vizsgázó válaszában. További releváns, a szaktanár által helyesnek ítélt érvek is elfogadhatók.

8. A szállodai szolgáltatások során számolni kell a vendégek okozta károkkal is. **(3 + 2 = 5 pont)**

a) Soroljon fel három lehetőséget, amellyel behajthatók a vendégek okozta károk, illetve a nem-fizetés elkerülhető! **3 pont**

1. *előre fizettetés*
2. *limit (értékhatár megállapítása)*
3. *zálogjog*

Értékelés: A fentieken kívül a szaktanár egyéb jó választ is elfogadhat.

b) A fent megnevezett lehetőségek közül válasszon ki egyet és ismertesse annak lényegét! **2 pont**

Előre fizettetés: A szállodának lehetősége van arra, hogy a szobaárat előre fizettesse meg a vendéggel.

Értékelés: A három fogalommeghatározás közül csak egyet ismertettünk megoldásként.

A további két fogalom meghatározásaként elfogadható:

Limit/értékhatár megállapítása: Amennyiben a vendég számláján eléri a limit összegét a terhelés, megkéri a vendéget részfizetés teljesítésére.

Zálogjog: A szállodát zálogjog illeti meg a vendég szállodába vitt dolgaira, az elszállásolásból folyó követelések biztosítására. A szálloda törvényes joga, hogy a birtokában lévő vagyontárgyakat ne adja ki vendégei részére addig, amíg tartozását nem egyenlíti ki. A zálogtárgy közvetlen értékesítésére azonban nincs joga.

A szaktanár elfogadhat ezektől eltérő, de szakmailag helyes meghatározásokat is.

9. Az alábbi feladatok a gazdasági versennyel kapcsolatosak. **(2 + 1 = 3 pont)**

a) Ismertesse a gazdasági verseny lényegét! **2 pont**

A gazdasági verseny során a vállalkozások a piaci lehetőségek kihasználásával arra törekednek, hogy versenytársaikkal szemben előnyösebb helyzetbe kerüljenek. A vállalkozások egymással vagy együttműködnek, vagy versenyeznek, ahogy azt az érdekük megkívánja. A versengés során kialakulnak olyan helyzetek, amikor előnyös az együttműködés, akár csak átmenetileg is, többnyire azzal a céllal, hogy a végén ne kelljen senkivel se versenyezni, hogy egyedül legyen, uralkodjon a vállalkozás a piacon.

Értékelés: Nem szó szerinti fogalommeghatározást várunk. A fenti definícióhoz tartalmában illeszkedő, egyéb helyes megoldást a szaktanár elfogadhat.

- b) Milyen eszközöket, módszereket tart célszerűnek a gazdasági versenyben a forgalom növelésére? Nevezzen meg hármat! 1 pont

1. *árakciók*
2. *magasabb színvonal biztosítása*
3. *reklám/promóció*

Értékelés: A szaktanár elfogadhat további, helyesnek ítélt releváns válaszokat is. Egy pont akkor jár, ha három helyes javaslatot írt le a vizsgázó.

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: *Csak a szigorú számadású bizonylatokról kell nyilvántartást vezetni.*

- b) A jelenléti ív pénzforgalmi bizonylat.

Helyesen: *A jelenléti ív bérelszámolási bizonylat. / A pénztárkönyv / bankbizonylat pénzforgalmi bizonylat.*

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

Helyesen: *A vagyonmegállapító leltár célja a vállalkozás vagyonának, eszközeinek számbavétele. / Az elszámoltató leltár célja az eszközökért anyagilag felelős dolgozók elszámoltatása.*

Marketing alapismeretek

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

- a) Kereslet: *A kereslet fizetőképes vásárlási szándék.*
- b) Kínálat: *A kínálat a rendelkezésre álló termékek összessége, amelyet eladásra kínálnak.*
- c) Ár: *A termék értéke pénzben kifejezve.*
- d) Márka: *Jelölés, melynek célja, hogy a gyártók vagy forgalmazók termékeiket megjelöljék, megkülönböztessék a konkurenciától.*

A teljes körű fogalommeghatározásért egy-egy pont adható. Nem szó szerinti megoldást várunk. A fentiekkel tartalmában megegyező válaszokért is jár az egy-egy pont.

2. Húzza alá a következő fogalmak közül a kakukktojást! Választását indokolja!**(4 x (1 + 1) = 8 pont)**

- a) ár
termék
célpiac
értékesítési csatorna

Indoklás: *A célpiac nem a marketingmix eleme.*

- b) bevezetés
termékfejlesztés
hanyatlás/elhúzódás
növekedés

Indoklás: *A termékfejlesztés nem a termékéletgörbe szakasza.*

- c) napilapban megjelent reklámhirdetés
tévéreklám
moziban vetített reklám
internet

Indoklás: *A napilapban megjelent reklámhirdetés nem tartozik az audiovizuális reklámeszközök közé.*

- d) keresletorientált árképzés
dolgozóorientált árképzés
konkurenciaorientált árképzés
költségorientált árképzés

Indoklás: *Az árképzési elveknél nincs dolgozóorientált árképzés, ezt a kifejezést a marketing nem ismeri.*

Értékelés: A szaktanár belátása szerint elfogadhat más, szakmailag helyes aláhúzást és indoklást is. Feladatonként egy pont jár a helyes kiválasztásért, további egy pont a helyes indoklásért.

3. Egészítse ki az alábbi megállapítások hiányzó részeit!**(4 x 1 = 4 pont)**

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

Értékelés: A „per” jellel elválasztott kifejezések bármelyike elfogadható, de csak egy fogalomért jár a pont.

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

A direkt marketing olyan interaktív marketingrendszer, amelynek célja, hogy egy vagy több reklámeszköz felhasználásával bárhol mérhető reakciót (választ) és/vagy üzletkötést eredményezzen.

E meghatározás hangsúlyozza a mérhető reakciót (választ), ami jellemzően megrendelés. Ezért a direkt marketinget gyakran direkt rendelést hozó marketingnek (direct-order marketing) is nevezik. A direkt marketing szerepe napjainkban kibővült, és a hosszú távú vevőkapcsolatok kerültek előtérbe (direktkapcsolat marketing).

A direkt marketing akciók célja nem csak a közvetlen értékesítés lehet. A direkt marketing által használt eszközök igen változatos képet mutatnak. Leginkább természetesen a közvetlen egyéni kommunikációt lehetővé tevő eszközöket, médiumokat alkalmazza (például telefont, levél).

A leggyakrabban használt eszközök:

- *közvetlen levél (DM – direct mail),*
- *csomagküldő kereskedelem,*
- *valamilyen választ kiváltó reklámeszköz (pl. kivágható nyereményszelvények, díjmentesen hívható telefonok, tévébemutatók, internetközlemények).*

Természetesen nem várhatjuk el a tanulótól, hogy középszinten ilyen részletességgel válaszolja meg a kérdést. Minden érdemi meghatározásra 1 pontot adjunk, de maximum 5 pont érhető el. Fogadjuk el azt is, ha a leggyakrabban használt eszközöket nevezi meg a vizsgázó. Minden fontosabb eszköz 1 pontot ér.

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

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

Értékelés: Csak ez a sorrend fogadható el az 1 pontért. Részpont nem adható.

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: *A vendégek, szállítók a külső PR célcsoportjai.*

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: *A reklám hatása rövid /, a kommunikáció / egyirányú, nincs visszacsatolás.*

Értékelés: Akkor adható az egy-egy pont, ha a vizsgázó helyesen indokol is. A c) feladatnál elég egyetlen indoklás az egy pontért. Pusztán az aláhúzásért nem jár pont. Egyéb, a szaktanár által helyesnek ítélt aláhúzás és indoklás is elfogadható, ha az szakmailag helyes.

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

1. *Probléma felismerése*
2. *Információk gyűjtése*
3. *Alternatívák értékelése*
4. *Vásárlási döntés*
5. *Vásárlás utáni magatartás*

Értékelés: Akkor jár a két pont, ha a sorrend is helyes. Részpont nem adható! Ne szó szerint várjuk a megoldást, de a lényeget tartalmaznia kell.

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

1. *A hivatali életben a férfiak alapviselete a sötét öltöny: kék, szürke vagy „földszínű” barna, a zokni sötét, lábszárat takaró, a cipő fekete és elöl fűzős.*
2. *Lehetőleg rövid, de mindenképpen ápoltság legyen a haj, rövidek és ápoltság a körmök.*
3. *Az ingnyak és a kézelő nem lehet kopott.*

Elfogadható még: A férfiaknak zakót és nyakkendőt a saját irodáján kívül kötelező viselnie, még kánukszállóban is. A férfiak nem hordhatnak ékszert, kivéve karikagyűrűt, vagy a végzettséget jelölő, elismerésként kapott gyűrűt, illetve családi pecsétgyűrűt. Az ing alatt hordhatnak ékszert. A nyakkendő nem kívánatos. A zakó hajtókáján lehet kitüntetés, vagy valamilyen klubhoz tartozást jelölő jelvény, de pártjelvény nem. A nyakkendő legyen összhangban az öltönnyel és az inggel, a nadrág övéig érjen!

A szaktanár további, helyesnek ítélt válaszokat is elfogadhat. Részpont adható, többletpont nem.