

VENDÉGLÁTÁS- IDEGENFORGALOM ALAPISMERETEK

EMELT SZINTŰ 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, amelyek 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!
- A feladatok megoldásához a számológépen és az íróeszközön kívül semmilyen más segédeszközt (pl. képletgyűjtemény, menedzser-kalkulátor, tankönyv, feladatgyűjtemény, képletek és függvények tárolására alkalmas számológépet stb.) nem használhat!
- Amennyiben a feladat megoldásában javít, a végleges választ a félreírések elkerülése végett pontosan jelölje meg. Ellenkező esetben a feladat nem ér pontot!
- Ceruzával írt dolgozat nem fogadható el!
- Meg nem engedett segédeszköz használata az érettségiből való kizárást vonhatja maga után!

Ügyeljen arra, hogy áttekinthetően és szép külalakkal dolgozzon!

Sikeres megoldást és jó munkát kívánunk!

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Vendéglátó-turizmus alapismeretek

„Borban az igazság, borban a vigasz“, vagy „Amit ma megehetsz, ne halaszd holnapra”. E két szólás jellemzi a magyar ember hozzáállását a borhoz és a gasztronómiához: kedveljük a hagyományosat, de szívesen kalandozunk új ízek, illatok, élmények irányába is.

1. A bor- és gasztronómiai turizmus a szabadidős turizmushoz sorolható.

7 pont

a) Jellemezze a szabadidős turizmust! Tegyen három érdemi megállapítást!

-
-
-

b) Soroljon fel négy ide tartozó turizmus fajtát!

-
-
-
-

c) Határozza meg a következő fogalmak jelentését!

Vendéglátás:.....

.....

Gasztronómia:.....

.....

Az őszi időszakban a szüreti bálók ideje érkezik el, különösen a szőlőé, de ilyenkor szedik és főzik a szilvát lekvárnak, pálinkának, vágják az első malacokat, érik a tök, főnek a káposztás ételek, a házi sörök. Sőt vadak, halak, gulyás is kerül a must, az újbor, a kékfrankos vagy a pálinka mellé az asztalra.

2. Oldja meg az alábbi feladatokat!

7 pont

a) Ismertesse általános értelemben a turisztikai programok összeállításának legfontosabb szabályait, szempontjait! Tegyen két érdemi megállapítást!

-
-

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

b) A bor és gasztronómia világában már több terméket, terményt hungarikummá nyilvánítottak. Ennek jegyében egészítse ki a hiányzó részeket! (pl. Egri bikavér, Szabolcsi alma-pálinka)

..... vöröshagyma
..... barackpálinka
..... szilvapálinka
..... kolbász
..... fűszerpaprika-őrlemény
..... aszú

c) Soroljon fel két-két magyaros ételt, melyek az alábbi alapanyagokból készülnek!

káposzta
hal

A szőlőtáblák között megbúvó évszázados pincék és a varázslatos pincefalvak azonban nemcsak kulináris élvezetet nyújtanak látogatóiknak, az élénkzöldben, óaranyban harsogó borvidékek emlékezetes kirándulások célpontjai is lehetnek. Egy szüret, egy borkóstoló, vagy egy pincelátogatás örök élmény: íz, illat és hangulat.

3. Egészítse ki a következő mondatokat!

4 pont

A borospincében fektetve tárolt palackot lehetőleg nélkül kell felvinni a fogyasztás helyszínére, mert az nem tesz jót semmilyen bortípusnak. A pincér bemutatja a bort. Beszél a, hagyományokról, és az adott bor különlegességeiről, közben címkéjét megmutatja.

Először a poharába tölt egy kóstolásra elegendő mennyiséget, amit az elbírál, hogy felszolgálható-e. A bírálat alatt a pincér diszkréten várakozik az engedélyre. Az asztaltársaságnál először a, majd a, végül a/az poharába kell tölteni. A töltést mindig az adott személy széke mögüloldaltól kell elvégezni.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. Az egyik ismert borozóban különböző neves borászok palackozott borait elvitelre is értékesítik. Az üzletvezető szeretné megtudni az Egri leányka napi standját. A következő adatokat ismerjük:

8 pont

Megnevezés	Nyitókészlet (palack)	Készlet növekedés (palack)	Zárókészlet (palack)	Eladott mennyiség (palack)
Egri leányka 0,7 l	7	83	30	

Pénztárgép szerinti értékesítés: 57 palack

a) Számoltassa el a söntést!

A ténylegesen eladott mennyiség:

A leltár eredménye: palack

Mellékszámítás:

b) Húzza alá a megfelelő választ!

A söntésben hiányt / többletet / egyezőséget tártak fel.

c) Készítse el egy palack Egri leányka kalkulációját a következő adatok ismeretében!

Nettó beszerzési ár: 400.- Ft

Haszonkulcs: 50%

Áfa: 27%

Árrés:

Nettó eladási ár:

Áfa:

Bruttó eladási ár:

Az ártáblára kiírandó (kerekített) ár:

Mellékszámítás:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

A borkedvelő turistákat 22 borvidék várja országszerte, amelyek mind méretükben, mind elhelyezkedésükben, mind boraik karakterében jelentősen különböznek egymástól. Borvidékeink közül kettő – a Tokaj-hegyaljai borvidék és a Fertő-Neusiedlersee részeként a Soproni borvidék – UNESCO világörökségi ranggal is büszkélkedhet.

5. Soroljon fel hat borvidéket a fentiekén kívül!

3 pont

.....

.....

.....

.....

Pár évvel ezelőtt egy internetes szavazáson az Újházi-tyúkhúsleves lett Magyarország kedvenc étele. Ezt követte a babgulyás, a halászlé, a töltött káposzta, a brassói, no meg a lecsó. A desszertek terén sem ért senkit nagy meglepetés: madártejre, somlói galuskára és az elmaradhatatlan palacsintára szavaztak a legtöbben a több mint 77 ezer válaszadó közül.

A fentiek alapján azt hihetnénk, mi magyarok még mindig pörköltet, gulyást és rántott húst értünk magyar gasztronómia alatt, szerencsére azonban azzal együtt, hogy továbbra is nagyra értékeljük a hagyományos kulináris örömeit, egyre több lehetőségünk van megtapasztalni valamit, ami egyszerre megnyugtatóan régi és izgalmasan újszerű: a modern magyar konyha alkotásait.

6. Milyen szempontok alapján alakítható ki egy étterem ételválasztéka, hogy megfeleljen az egészséges táplálkozás követelményeinek? Tegyén négy érdemi megállapítást!

4 pont

1.
2.
3.
4.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

7. Javítsa ki az alábbi hibás állításokat!

7 pont

1.	A turisztikai vonzerők mindazon céltudatosan megvalósított létesítmények, szolgáltatási lehetőségek együttese, amelyek biztosítják a tartózkodás feltételeit.
Javítás:	
2.	Az utazási vállalkozások fontos munkaköre a „referens”. Nagy cégeknél megkülönböztetünk beutaztató, átutaztató és kiutaztató referenst is.
Javítás:	
3.	Az áfás számla kötelező tartalmi elemei közé tartozik a kibocsátás kelte, a számla sorszáma, kibocsátójának adószáma, neve, címe, telefonszáma és logója.
Javítás:	
4.	Azokat az alapanyagokat, amelyeket természetes úton, károsító hatások (vegyszerek, szennyezés) nélkül állítottak elő, „őko” termékeknek nevezzük.
Javítás:	
5.	Az utazási irodák vagyoni biztosítéka a nyereséggel arányos, amely az utasokkal szembeni kötelezettség elmulasztásából eredő kártérítésekre nyújt fedezetet.
Javítás:	
6.	A forgatókönyv célja: a kiadott rendelkezések helyességének figyelemmel kísérése, a mulasztásért felelősök személyének megállapítása.
Javítás:	
7.	A munkahelyi étkeztetés a helyi lakosság napközbeni kiegészítő étkezési igényeit elégíti ki.
Javítás:	

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Szállodai alapismeretek

A bor és gasztronómiai célú utazások alkalmával a turisták gyakran vesznek igénybe falusi szálláshelyeket.

1. Jellemezze a falusi szálláshelyeket négy érdemi megállapítással! 4 pont

- a)
- b)
- c)
- d)

2. A táblázatban a 2011. évi szálláshelyekre vonatkozó KSH adatok találhatók. Válaszoljon az alábbi kérdésekre a megfelelő mutatószám kiszámításával! Mellékszámításait írja a megfelelő helyre! Értelemszerűen egész számra illetve a százalékok esetében egy tizedesjegy pontossággal kerekítsen! (A táblázat utolsó oszlopa a 2010. évi bázishoz képest mutatja a férőhelyek változásának ütemét.) 3 pont

A kereskedelmi szálláshelyek kapacitása				
	Egységek	Szobák	Férőhelyek	2011/2010 (férőhelyek)
Szálloda	993	57 431	135 970	+10,1%
5 csillagos	21	4 369	9 422	+1,0%
4 csillagos	224	21 648	50 224	+8,4%
3 csillagos	464	22 067	52 801	−0,6%
2 csillagos	118	3 490	9 294	−13,7%
1 csillagos	27	720	1 800	−51,2%
Gyógyszálloda	58	6 298	13 848	−7,4%
Wellness-szálloda	132	9 365	23 219	+30,8%
Panzió	1 161	13 239	34 469	−9,1%
Közösségi szálláshely	388	12 396	45 725	+10,2%
Üdülőház	456	8 896	28 008	+28,3%
Kemping	278	38 421	96 184	+10,9%
Összesen	3 277	130 400	340 402	+9,3%

Forrás: KSH (2011. július 31.)

a) A szállodai egységek hány százalékát teszik ki a négycsillagos szállodák?

.....

Mellékszámítás:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

b) A wellness-szállodákban hány férőhely volt 2010-ben?

.....

Mellékszámítás:

c) Az összes szálláshelyi férőhely hány százaléka található panziókban?

.....

Mellékszámítás:

3. A szállodákban magasabb minőséget kapnak a vendégek, mint a falusi szálláshelyeken. 6 pont

a) Soroljon fel tíz berendezési és felszerelési tárgyat, melyek a szállodai vendégszobában (hálóban) található!

.....
.....
.....

b) Nevezzen meg négy olyan szállodai bejáratot, amely nem található a falusi szálláshelyeken!

.....
.....

c) Sorolja fel, hogy milyen felvonókkal rendelkezhet egy szálloda! Négy példát említsen!

.....
.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

A nagy szállodák is szívesen csatlakoznak a bor- és gasztronómiai rendezvényekhez. Ezek lebonyolítása az F&B részlegre ró több feladatot.

4. Válaszoljon az alábbi kérdésekre!

3 pont

a) Mit jelent az F&B rövidítés?

.....

b) Soroljon fel négy vendéglátó értékesítő helyet, melyek jellemzőek egy színvonalas szállodára!

.....

c) Soroljon fel négy helyiséget, mely az F&B működéséhez nélkülözhetetlen és a vendégek számára láthatatlan háttér-területhez tartozik!

.....

5. A szállodák szervezeti felépítésével kapcsolatosak a következő kérdések.

3 pont



a) Keresse meg a hibát a fenti ábrában!

Az ábra azért hibás, mert:

.....

b) Az alábbi felsorolásból válassza ki (húzza alá), mely munkakörök kerülhetnének be a hibásan kitöltött szervezeti egység helyébe úgy, hogy a függelmi kapcsolatok helyesek legyenek!

Head of Security, Banquet Manager, Sales Manager, Human Resource Manager, Roomservice Manager

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

6. Egészítse ki az alábbi szöveget úgy, hogy az értelmezhető legyen a vendégek érkeztetésével kapcsolatban! **3 pont**

Érkezéskor a/az feladata, hogy biztosítsa a megrendelt szobákat. Először kitölteti a/az, amin ellenőrzi az adatokat és a/azt. Majd kitölti a/az-t és kódolja a/az-t. Tisztázza a vendéggel a-t és közli a legfontosabb információkat.

7. A magasabb színvonalú szállodák az elutazás után a vendégeknek elektronikus kérdőívet küldenek ki, amelyben kéri a véleménynyilvánítást az eltöltött időszakról. Az egyik házaspártól a következő visszajelzés érkezett: **5 pont**

... Amellett, hogy nagyon jól éreztük magunkat az Önök négycsillagos szállodájában, sajnos a szoba takarításával egyáltalán nem voltunk megelégedve. Az eltöltött négy nap alatt kétszer egyáltalán nem jött a szobalány, sőt a szemetesünket egyik nap sem ürítették ki. A harmadik napon már kellemetlen szaga volt...

A szálloda Guest Relation munkatársaként Ön (Váradi Mónika) reagáljon ezekre az észrevételekre! Írjon rövid választ (üzleti levelet), melyben figyelembe veszi és alkalmazza a panaszkezelés elveit!

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Több turizmus ág alapvető feltétele a szép természeti környezet. A színvonalas szállodák sokat tehetnek a környezet megóvásáért, állapotának fenntarthatóságáért. A környezetvédelmi és takarékosági intézkedések bevezetése jelentős ráfordítással járhat.

8. Fejtse ki röviden (legalább három érdemi megállapítással), hogy a takarékosági intézkedések bevezetése és hatásai hogyan befolyásolják a szálloda gazdálkodását, eredményét!

3 pont

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Marketing alapismeretek

1. A borturizmus fejlesztése érdekében számos cég és borászat már indított online kampányt. Határozza meg az online marketinggel kapcsolatos alábbi szak- és idegen szavak jelentését! 5 pont

a) Banner:

.....
.....

b) Domain név:

.....
.....

c) Közösségi szoftverek:

.....
.....

d) Netikett (netiquette):

.....
.....

e) Spam:

.....
.....

2. A borturizmus népszerűsítése érdekében folytatott kampányok sikerének számos piaci feltétele van. A következő kérdések erre a témakörre irányulnak. 6 pont

a) Határozza meg, kiket nevezünk piaci szereplőknek!

.....
.....
.....
.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

b) Jellemezze a piaci szereplőket külön-külön!

Fogyasztó:

.....

.....

Termelő:

.....

.....

Állam:

.....

.....

c) Határozza meg a piaci verseny lényegét!

.....

.....

.....

.....

d) Ismertesse a piaci versenyt befolyásoló tényezőket!

.....

.....

.....

.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Mind a borturizmus népszerűsítését segítő kampányokban, mind a fesztiválokon különféle személyiségtípusú vendégek, és dolgozók vesznek részt. A szolgáltatások megítélését és a munka elvégzését is jelentősen befolyásolják a vendégek és a munkatársak személyiségjegyei. Hippokratész, görög orvos szerint (i.e. 460–375) alapvetően négyféle személyiségtípus létezik. Carl Gustav Jung, svájci pszichológus (1875–1961) a személyiségeket két csoportba sorolta: extrovertáltakat és introvertáltakat különböztetett meg.

3. Válaszolja meg az alábbi kérdéseket, amelyek a vendégtípusokhoz kapcsolódnak

4 pont

a) Ismertesse az extrovertáltakhoz tartozó hippokratészi típusokat!

1.

2.

Röviden jellemezze őket!

.....

.....

.....

b) Sorolja fel az introvertált típusokat!

1.

2.

Írja le a legfontosabb tulajdonságait!

.....

.....

.....

4. Milyen fogalmakat takarnak a következő meghatározások? Használja a nemzetközi kifejezéseket (idegen szavakat)!

2 pont

.....: dinamikusan fejlődő, hálózatépítő vállalkozási forma, a know-how lízingje; felhalmozott ismeret, tapasztalat, eljárások szerződésben rögzített átadása egy másik, hasonló feladatkörrel rendelkező szervezet számára. Centralizált döntéshozatal jellemzi.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

..... stratégia: más néven elosztási stratégia, amelyben azt határozzák meg, milyen úton jut el a termék a fogyasztóig (pl. klasszikus út).

5. Egészítse ki a következő mondatok hiányzó részeit a megfelelő szóval/szavakkal!

4 pont

A/az egy belső kép, ami a/az fejében kialakul magáról a cégről, a márkáról vagy a termékről.

Az üzleti támogatásnak alapvetően két formája ismert: a szponzorálás és a/az A kettő közti alapvető különbség, hogy előbbi esetben a támogatásértvár el a vállalat. A szponzorációnál a tárgya szerint megkülönböztetünk: sport, és szponzorálást.

A fedezeti pont elemzés arról ad képet, hogy a vállalkozásnak mekkora mennyiséget szükséges értékesítenie ahhoz, hogy a bevételei éppen fedezzék az összes Ekkor a vállalkozás eredménye

6. Számos vendéglátó vállalkozás és borászat vesz részt a borturizmus kampányban. Sikerük egyik fontos feltétele a Corporate Identity kidolgozása.

6 pont

a) Milyen fogalmat takar az alábbi meghatározás?

A vállalkozás megjelenésének tartalmi és formai alapelveit, kommunikációs szabályait és szempontjait, illetve a formai elemek és a designrendszer használatára vonatkozó szabályokat, előírásokat tartalmazó dokumentum.

.....

b) Soroljon fel a formai elemek közül hatot!

1.

2.

3.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4.
5.
6.

c) Ismertessen a tartalmi elemek közül kettőt!

1.
2.

7. Szakmai szempontból melyik kifejezés nem illik a felsoroltak közé? Húzza alá, majd választ röviden indokolja! Indoklás nélkül a megoldás nem értékelhető! 3 pont

- a) prospektus
 szórólap
 sajtópropaganda
 újsághirdetés
 katalógusok

Indoklás:

.....

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

Indoklás:

.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- c) sajtóhirdetés
 csomagküldő kereskedelem
 közvetlen levélreklám (direct mail)
 tv-shop

Indoklás:

.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

témakör	a feladat sorszáma	maximális pontszám	elért pontszám	a témakör maximális pontszáma	a témakör elért pontszáma
Vendéglátó-turizmus alapismeretek	1.	7		40	
	2.	7			
	3.	4			
	4.	8			
	5.	3			
	6.	4			
	7.	7			
Szállodai alapismeretek	1.	4		30	
	2.	3			
	3.	6			
	4.	3			
	5.	3			
	6.	3			
	7.	5			
	8.	3			
Marketing alapismeretek	1.	5		30	
	2.	6			
	3.	4			
	4.	2			
	5.	4			
	6.	6			
	7.	3			
Az írásbeli vizsgarész pontszáma				100	

javító tanár

Dátum:

	pontszáma egész számra kerekítve	programba beírt egész pontszám
Vendéglátó-turizmus alapismeretek		
Szállodai alapismeretek		
Marketing alapismeretek		

javító tanár

jegyző

Dátum:

Dátum: