

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

# **VENDÉGLÁTÁS- IDEGENFORGALOM ALAPISMERETEK**

## **EMELT SZINTŰ 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

„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! (3 x 1) 3 pont

- *Az utazó szabadidejében utazik.*
- *Diszkrecionális jövedelmét költi.*
- *Motivációja a pihenéshez, a szabadidő eltöltéséhez kapcsolódik.*

A fentiekkel tartalmilag egyező megállapításokért jár az 1-1 pont.

b) Soroljon fel négy ide tartozó turizmus fajtát! (2 x 1) 2 pont

- *üdülés*
- *kulturális*
- *tanulmányi*
- *egészség*

Elfogadható még: *vallási, sport, kaland, hobbi, bevásárló, kiránduló, látogató, élmény stb.*  
2-2 helyes válasz esetén jár 1-1 pont. 0,5 pont nem adható!

c) Határozza meg a következő fogalmak jelentését! (2 x 1) 2 pont

Vendéglátás: *olyan sajátos kereskedelmi tevékenység, amelynek keretében a helyi lakosságot és a turizmusban résztvevőket látják el étellel, itallal és különböző szolgáltatásokkal.*

Gasztronómia: *görög szó, jelentése ingyencség, az ételek és italok szakértő ismerete, kifinomult élvezése, az étkezés művészete.*

További jelentése szakácsművészet, ínyencmesterség, tágabb értelemben pedig a terítés, a fel-szolgálat művészete, az étkezés kultúrája, de magában foglal mindent, ami az étkezéssel kapcsolatos. Nem szó szerinti választ várunk az 1-1 pontért.

*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! (2 x 1) 2 pont

- **figyelembe kell venni a csoport összetételét (kor, nem, érdeklődési kör stb.)**
- **számításba kell venni a közlekedés időigényét**

*Elfogadható még: figyelembe kell venni az étkezések időigényét, hagyjunk szabadidőt, ne zsúfoljuk túl a programot, a külföldieknek nevezetességeket is mutassunk be stb.). A tartalmában helyes megoldásért jár az 1-1 pont.*

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

(3 x 1) 3 pont

<b>Makói</b>	vöröshagyma
<b>Kecskeméti</b>	barackpálinka
<b>Szatmári / békési</b>	szilvapálinka
<b>Csabai/gyulai</b>	kolbász
<b>Szegedi / kalocsai</b>	fűszerpaprika-őrlemény
<b>Tokaji</b>	aszú

*2-2 helyes válasz esetén jár 1-1 pont. 0,5 pont nem adható!*

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

(2 x 1) 2 pont

káposzta	töltött káposzta, székelykáposzta stb.
hal	halászlé, rácponty

*2 helyes válasz esetén jár 1-1 pont. 0,5 pont nem adható!*

*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 **rázás** nélkül kell felvinni a fogyasztás helyszínére, mert az nem tesz jót semmilyen bortípusnak. A pincér bemutatja a bort. Beszél a **termőhelyről** / **fajtáról**, hagyományokról, **technológiáról** / **évjáratról** és az adott bor különlegességeiről, közben címkéjét megmutatja.

Először a **rendelő személy** poharába tölt egy kóstolásra elegendő mennyiséget, amit az elbírál, hogy felszolgálható-e. A bírálat alatt a pincér diszkrétan várakozik az engedélyre. Az asztaltársaságnál először a **hölgyek** / **idősebbek**, majd a **férfiak** / **fiatalabbak**, végül a **rendelést leadó személy** poharába kell tölteni. A töltést mindig az adott személy széke mögül **jobb** oldalról kell elvégezni.

*A fenti meghatározások, vagy azok rokon értelmű megfelelői fogadhatók el. Két jó válasz ér 1 pontot. 0,5 pont nem adható!* (8 x 0,5) 4 pont

**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!

(2 x 1) 2 pont

A ténylegesen eladott mennyiség:  $7 + 83 - 30 = 60$

A leltár eredménye:  $57 - 60 = -3$  palack

b) Húzza alá a megfelelő választ

1 pont

A söntésben **hiányt** / többletet / egyezőséget tártak fel.

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

(5 x 1) 5 pont

Nettó beszerzési ár: 400.- Ft

Haszonkulcs: 50%

Áfa: 27%

Árrés:  $400 \times 0,5 = 200.- \text{ Ft}$

Nettó eladási ár:  $400 + 200 = 600.- \text{ Ft} / 400 \times 1,5 = 600.- \text{ Ft}$

Áfa:  $600 \times 0,27 = 162.- \text{ Ft}$

Bruttó eladási ár:  $600 + 162 = 762.- \text{ Ft} / 600 \times 1,27 = 762.- \text{ Ft}$

Az ártáblára kiírandó (kerekített) ár: **760.- Ft**

*Minden helyes megoldás 1-1 pontot ér. Számolási hiba esetén pont nem jár!*

---

*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**

***Somlói, Zalai, Balaton-felvidéki, Badacsonyi, Balatonfüred–Csopaki, Balatonboglári, Pannonhalmi, Móri, Etyek–Budai, Ászár–Neszmélyi, Tolnai, Szekszárdi, Pécsi, Villányi, Hajós–Bajai, Kunsági, Csongrádi, Mátrai, Egri, Bükk***

*Bármelyiket felsorolhatja a vizsgázó a maradék 20 borvidékből! 2-2 helyes válaszáért jár 1-1 pont. 0,5 pont nem adható!*

(6 x 0,5) 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? Tegyen négy érdemi megállapítást!**

**4 pont**

- 1. Csekély kalória/energia tartalmú ételek***
- 2. Sok zöldség, saláta, főzelék***
- 3. Friss, a szezonnak megfelelő alapanyagok***
- 4. Korszerű ételkészítési technológiák, pl. párolás, grillezés***

(4 x 1) 4 pont

*A fentiekén kívül egyéb, szakmailag helyes válasz is elfogadható. Minden helyes megoldásért akkor jár az 1 pont, ha a válaszok különböző szempontúak.*

**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:	<b><i>Ez a turisztikai fogadóképesség definíciója. A turisztikai vonzerők attrakciók, amelyek miatt a turista útra kel.</i></b>
2.	Az utazási vállalkozások fontos munkaköre a „referens”. Nagy cégeknél megkülönböztetünk beutaztató, átutaztató és kiutaztató referenst is.
Javítás:	<b><i>Átutaztató referens elnevezésű munkakör nincs.</i></b>
3.	Az áfás számla kötelező tartalmi elemei közé tartozik a kibocsátás kelte, a számla sorszáma, kibocsátójának adószáma, neve, címe, telefonszáma és logója.
Javítás:	<b><i>A telefonszám és a logó nem kötelező elem.</i></b>
4.	Azokat az alapanyagokat, amelyeket természetes úton, károsító hatások (vegyszerek, szennyezés) nélkül állítottak elő, „őko” termékeknek nevezzük.
Javítás:	<b><i>Ezek a „bio” termékek.</i></b>
5.	Az utazási irodák vagyoni biztosítéka a nyereséggel arányos, amely az utasokkal szembeni kötelezettség elmulasztásából eredő kártérítésekre nyújt fedezetet.
Javítás:	<b><i>A vagyoni biztosíték az árbevétellel arányos.</i></b>
6.	A forgatókönyv célja: a kiadott rendelkezések helyességének figyelemmel kísérése, a mulasztásért felelősök személyének megállapítása.
Javítás:	<b><i>Ez az ellenőrzés célja. A forgatókönyv egy feladat tervezett menetének leírását mutatja be.</i></b>
7.	A munkahelyi étkeztetés a helyi lakosság napközbeni kiegészítő étkezési igényeit elégíti ki.
Javítás:	<b><i>A munkahelyi étkezés a napi főétkezést elégíti ki az ott dolgozók számára.</i></b>

(7 x 1) 7 pont

*A javítások tartalmukban feleljenek meg a javítókulcsban megadottaknak! Minden helyes megoldásért 1-1 pont jár. 0,5 pont nem adható.*

## 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) *nem városi és kiemelt gyógyhelyeken található*
- b) *5000 főnél kisebb lélekszámú településeken hívják hivatalosan falusi szálláshelynek*
- c) *lehet egész ház, lakrész vagy szoba*
- d) *tükrözi a népi építészetet, jellegzetes falusi ház*

(4 x 1) 4 pont

*Elfogadható még: természet közeli, a falusi-vidéki életformát közvetíti, szolgáltatásai bemutatták a helyi kultúrát, mezőgazdaságot, hagyományokat stb. Minden helyes megállapítás 1 pontot ér.*

### 2. A táblázatban a 2011. évi szálláshelyekre vonatkozó KSH adatok találhatók. Válaszoljon az alábbi kérdésekre a megfelelő mutatószám kiszámításával! Mellékszámításait írja a megfelelő helyre! Értelmszerűen 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%
Üdülőtér	456	8 896	28 008	+28,3%
Kemping	278	38 421	96 184	+10,9%
<b>Összesen</b>	<b>3 277</b>	<b>130 400</b>	<b>340 402</b>	<b>+9,3%</b>

*Forrás: KSH (2011. július 31.)*

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

Mellékszámítás:  $(224 : 993) \times 100 = 22,6\%$

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

Mellékszámítás:  $23219 : 1,308 = 17752$  férőhely

c) Az összes szálláshelyi férőhely hány százaléka található panziókban?

Mellékszámítás:  $(34469 : 340402) \times 100 = 10,1\%$

*Az eredmények akkor helyesek, ha számszerűen is megegyeznek a megadottakkal. Csak ezek az eredmények fogadhatók el, azonban más számítási módszer is lehetséges. Minden helyes eredményre 1-1 pont adható.*

*A forrásként használt táblázat (<http://neta.itthon.hu/szakmai-oldalak/letoltesek/turizmus-magyarorszag>) téves adatokat tartalmaz, emiatt elfogadható még:*

a)  $(224:1044) \times 100 = 21,5\%$

c)  $(34469:364994) \times 100 = 9,4\%$



---

**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! 2 pont

**ágyak, szekrények, asztalok, ülőbútorok, bőröndtartó, minibár, TV, textíliák, világítás, telefon, dekoráció**

*Elfogadható minden egyéb helyes bútor, berendezés és felszerelési tárgy. Ne fogadjuk el a fürdőszobai eszközöket. Tíz helyes felsorolásért 2, legalább ötért pedig 1 pont jár.*

- b) Nevezzen meg négy olyan szállodai bejáratot, amely nem található a falusi szálláshelyeken! (2 x 1) 2 pont

**csoportos vendég bejárat, poggyász bejárat, gazdasági bejárat, személyzeti bejárat**

*Elfogadható még: uszoda-, étterem-, konferencia terem és egyéb szolgáltatások bejárata. Két helyes válaszért jár 1-1 pont.*

- c) Sorolja fel, hogy milyen felvonókkal rendelkezhet egy szálloda! Négy példát említsen! (2 x 1) 2 pont

**vendég (személy) felvonó, teherlift, szervíz-, poggyászfelvonó stb.**

*Elfogadható még: étel-, mozgáskorlátozott-, szobaszervíz felvonó. Két helyes válaszért jár 1-1 pont.*

*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? (1 pont)

**Food and Beverages, azaz a vendéglátó, ellátó részleg**

- b) Soroljon fel négy vendéglátó értékesítő helyet, melyek jellemzőek egy színvonalas szállodára! (1 pont)

**étterem, reggeliző, lobby bár, cukrászda**

*Elfogadható még: éjszakai bár, kávéház, drinkbár, fine dining, söröző, és minden egyéb színvonalas vendéglátó egység.*

- c) Soroljon fel négy helyiséget, amely az F&B működéséhez nélkülözhetetlen és a vendégek számára láthatatlan háttér-területhez tartozik! (1 pont)

**gazdasági folyosó, áruátvevő, raktárak, előkészítők**

*Elfogadható még: konyhák, tálalók, séf fülke, esetleg irodák. Az a), b) és c) feladatrészeért egyaránt 1-1 pont jár, amennyiben a vizsgázó a kívánt darabszámú választ megadta. Fél pont nem adható.*

**5. A szállodák szervezeti felépítésével kapcsolatosak a következő kérdések. 3 pont**



a) Keresse meg a hibát a fenti ábrában!

Az ábra azért hibás mert: *a Housekeeper, a szobalány és a boy nem tartozik a szállodai vendéglátó részleg munkakörei közé, illetve a F&B Manager hatáskörébe.*

*A tartalmában megegyező válaszáért 1 pont jár.*

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

*Mindkét helyes munkakör aláhúzásával 1-1 pont szerezhető.*

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

Érkezéskor a *szobafőnök/recepció*s feladata, hogy biztosítsa a megrendelt szobákat. Először kitölteti a *bejelentő lapot/Cardexet*, amin ellenőrzi az adatokat és az *aláírást*. Majd kitölti a *kulcskérdulát* és kódolja a *kulcskártyát*. Tisztázza a vendéggel a *fizetés módját* és közli a legfontosabb információkat.

*Minden szakmailag helyes kiegészítésért 0,5 pont adható akkor is, ha a megoldó kulcstól eltér. A feladat pontszámát egész számmal adjuk meg, lefelé kerekítve. (6 x 0,5) 3 pont*

**7. A magasabb színvonalú szállodák az elutazás után a vendégeknek elektronikus kérdőívet küldenek ki, melyben kéri a véleménynyilvánítást az eltöltött időszakról. Az egyik házaspártól a következő visszajelzés érkezett: (1 + 4) 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), amelyben figyelembe veszi és alkalmazza a panaszkezelés elveit!

Értékeléskor az alábbiakat vegyük figyelembe:

Az üzleti levél formai elemei (megszólítás, aláírás, dátum)

1 pont

Tartalmi követelmények:

4 pont

- **udvariassági formulák**
- **a panaszt megköszönni**
- **elnézést kérni**
- **megígérni, hogy kivizsgálják, és kijavítják a szolgáltatást**
- **esetleg valamilyen okra hivatkozni**
- **kárpótlást/kompenzációt ígérni a következő látogatáskor**

A felsoroltak közül minden helyes megállapításért 1 pont, de maximum 4 pont adható! Nem szempont, hogy a levél hosszú legyen, így felesleges töltelék mondatokért nem jár pont.

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**

*A bevezetett intézkedések rövid távon növelhetik a költségeket és a ráfordításokat. Elsősorban az energia költségek csökkentését eredményezik (elektromos és fűtőenergia, csatorna, vízdíj). Az energia költségek az általános költségek csoportjába tartoznak, így a bruttó üzemeltetési eredményre (GOP) hatnak. Hosszú távon a takarékoság eredmény-növekedést tesz lehetővé. A környezetvédelmi intézkedések megtétele bizalmat kelthet a leendő vendégekben és a közvéleményben (PR), amely akár a forgalom növekedéséhez is vezethet, így növelve a bevételeket.*

*Minden érdemi megállapításért 1 pont, maximum 3 pont adható.*

---

## 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 x 1) 5pont

a) Banner: *Az internetes oldalakon található álló vagy mozgó reklámszalag, reklámcsik. A hirdetést tartalmazó sáv, hivatkozást tartalmaz a hirdető weblapjára, azaz a hirdetésre kattintva továbbjuthatunk a reklámozó weboldalára./ álló vagy mozgó reklámszalag/csik, szalaghirdetés.*

b) Domain név: *Egy internet helyet azonosító egyedi név. Mindig két, vagy több részből áll, amelyeket pont választ el egymástól.*

c) Közösségi szoftverek: *A közösségi hálózatokban, közösségi rendszerekben linkek kapcsolják össze a felhasználókat, akik személyazonosságukat a saját felhasználói oldalukon határozhatják meg.*

d) Netikett (netiquette): *Angol eredetű szóösszetétel a network (hálózat) és az etiquette szavakból. Az internetet használók legfontosabb illemtani szabályainak a gyűjteménye.*

e) Spam: *Kéretlen, sok helyre elküldött elektronikus üzenet, elsősorban reklámlevél.*

*Minden helyes válasz egy pontot ér. Tartalmában hasonló válaszok is elfogadhatóak.*

**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! 1 pont

*Piaci szereplők mindazok a személyek, szervezetek és csoportok, akik (amelyek) termelési vagy fogyasztási tevékenységükkel közvetlenül befolyásolják a piaci folyamatokat és a piaci események szempontjából egységnek tekinthetők (fogyasztók, vállalatok, intézmények, költségvetési szervezetek stb.).*

b) Jellemezze a piaci szereplőket külön-külön! (3 x 1) 3 pont

*Fogyasztó: a piac első számú szereplője (személy, család, emberek csoportja, szervezete,) aki (amely) végső fogyasztás céljából szerez be javakat és szolgáltatásokat.*

*Termelő: a vállalat, a vállalkozás, amely a javak és a szolgáltatások kínálatával jelenik meg a piacon. Ez az elsődleges funkciója, de ennek alárendelten a termelési tényezők; az anyagok, a gépek, a munkaerő vásárlója (származékos kereslet).*

*Állam: a modern piacgazdaságokban a piacokon, a fogyasztók és a vállalkozók melletti egy harmadik szereplő. Aktív jelenléte a spontán piaci folyamatoknak bizonyos szabályozottságot kölcsönöz.*

---

c) Határozza meg a piaci verseny lényegét! 1 pont

*A piac alapvető mozgatója a piaci szereplők versenye, amely döntő jelentőségű a kereslet és kínálat összehangolódási folyamatában. A piaci szereplők egymással versengve igyekeznek – a kereslet és kínálat adottságait, lehetőségeit kihasználva – saját céljaikat érvényesíteni.*

d) Ismertesse a piaci versenyt befolyásoló tényezőket! 1 pont

*A piaci verseny jellege sokféle lehet, melyet döntő módon befolyásol az, hogy hogyan viszonyul egymáshoz a szereplők mérete, hatalma, gazdasági súlya. Ebben a megközelítésben két szélsőséges eset, a tökéletesen versenyző piac és a monopólium piaca között húzódik az átmenetek igen széles sávja, a sokféle valós piac.*

*A helyes válaszoknak csak tartalmukban kell egyezniük a fentiekkel!*

*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! (2 x 1) 2 pont  
*szangvinikus  
kolerikus*

Röviden jellemezze őket!

*Energiájukat kifelé hasznosítják azáltal, hogy tevékenységekre vagy emberekre fektetik a hangsúlyt. Céljuk, hogy megváltoztassák a világot. Érzelmek gyorsan keletkeznek. A szangvinikusak érzelmei nem tartósak, a kolerikusaké azonban igen.*

b) Sorolja fel az introvertált típusokat! (2 x 1) 2 pont  
*melankolikus  
flegmatikus*

Írja le legfontosabb tulajdonságaikat!

*Energiájukat befelé hasznosítják, hangsúlyt fektetnek a gondolkodásra, az elmélkedésre. Az extrovertáltakkal szemben az a céljuk, hogy megértsék a világot. Érzelmek lassan keletkeznek. A melankolikusok érzelmei tartósak, a flegmatikusoké nem.*

*A két-két személyiségtípusért egy-egy pont adható, a jellemzésekre is egy-egy. Ha a vizsgázó csak egy személyiségtípust ír le, nem kaphat pontot. Az indoklásnál egyéb helyes válaszokat is elfogadhatunk.*

---

**4. Milyen fogalmakat takarnak a következő meghatározások? Használja a nemzetközi kifejezéseket (idegen szavakat)! (2 x 1) 2 pont**

**Franchise:** 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.

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

*Mindkét helyes válasz 1-1 pontot ér.*

**5. Egészítse ki a következő mondatok hiányzó részeit a megfelelő szóval/szavakkal! 4 pont**

Az **imázs** egy belső kép, ami a **vevő/vendég** fejében kialakul magáról a cégről, a márkáról vagy a termékről.

Az üzleti támogatásnak alapvetően két formája ismert: a szponzorálás és a/an **adomány/mecenatúra**. A kettő közti alapvető különbség, hogy előbbi esetében a támogatásért **ellentételezést/pénzt/díjat/reklámozást** vár el a vállalat. A szponzorációnál a tárgya szerint megkülönböztetünk: sport, **kultúra** és **társadalmi** szponzorálást.

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

*2-2 helyes válaszáért jár 1-1 pont. Rokon értelmű szavakat is elfogadhatunk. Fél pont nem adható!* (8 x 0,5) 4 pont

**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? 1 pont

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

**Arculati kézikönyv**

b) Soroljon fel a formai elemek közül hatot! 3 pont

1. **céglogó, betűtípus, színek**
2. **védjegy**
3. **irodai papíráruk (levélpapír, névjegy, sajtóanyagok stb.)**
4. **kiadványok, termékkatalógusok**
5. **reklámanyagok**
6. **kiállításokon stand**

*Elfogadható még: PR-tevékenység, csomagolás, formaruhák, hálózati kommunikáció stb.).*

*2-2 helyes válaszáért jár 1-1 pont. Tört szám esetén lefelé kerekítsünk*

---

c) Ismertessen a tartalmi elemek közül kettőt!

2 pont

1. **Cégfilozófia: Küldetés, jövőkép, követendő magatartási elvek**
2. **Önimázs**

*Elfogadható még: szervezeti struktúra, szervezeti kultúra. Mindkét helyes felsorolás 1-1 pontot ér.*

**7. Szakmai szempontból melyik kifejezés nem illik a felsoroltak közé? Húzza alá, majd választ röviden indokolja! Indoklás nélkül a megoldás nem értékelhető! (3 x 1) 3 pont**

- a)
- prospektus
  - szórólap
  - szájpropaganda**
  - újsághirdetés
  - 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.*

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

Indoklás: *A sajtóhirdetés nem direkt marketing eszköz.*

*Az a), b) és c) feladatrészért 1-1 pont jár. Ha a vizsgázó más, de a szaktanár számára elfogadható, logikus választ ad, megkaphatja a pontokat.*