

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2014. október 13.

**VENDÉGLÁTÁS-
IDEGENFORGALOM
ALAPISMERETEK**

**KÖZÉPSZINTŰ
ÍRÁSBELI VIZSGA**

2014. október 13. 14:00

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 darabszámnál többet sorolna fel!
- Némelyik feladattípus elvárja, hogy megindokolja választását. Kérjük, hogy itt szorítkozzon a lényegre, és 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 és turizmus alapismeretek

1. feladat

6 pont

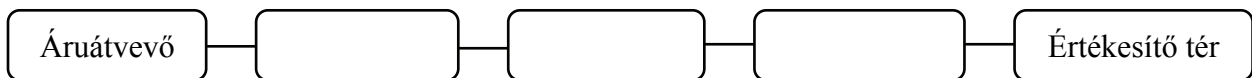
Határozza meg az alábbi fogalmakat!

- Szakosított tárolás:
- Tour operator:
- Bizonylat:

2. feladat

3 pont

Sorolja fel a vendéglátás fő folyamatainak helyiségeit az áruátvevő helyiségtől az értékesítőtéig!



3. feladat

7 pont

Az alábbi feladatok a turisztikai kereslet témakörére vonatkoznak.

a) Határozza meg a turisztikai kereslet fogalmát!

.....

.....

b) Ismertessen a turisztikai kereslet jellemzői közül ötöt!

-
-
-
-
-

4. feladat

3 pont

Írjon minden meghatározásra két-két példát!

- Gyógyfürdőjéről híres városok:
- Hungarikumok:
- Magyar világörökségi helyszínek:

5. feladat

2 pont

Pótolja a a következő meghatározás hiányzó részét! A helyes válasz betűjelét írja a kipontozott vonalra!

A az emberiség jelen szükségleteinek kielégítése a környezet és a természeti erőforrások jövő generációk számára történő megőrzésével egyidejűleg.

- a) szoft turizmus
- b) fenntarthatóság
- c) környezetvédelem

6. feladat

4 pont

Ön egy utazási iroda vezetője. A következő évtől pénzváltó tevékenységgel szeretné bővíteni üzletágát. A jogszabályban foglaltak alapján (297/2001. (XII. 27.) Kormányrendelet) soroljon fel négy tárgyi feltételt, amelynek teljesülnie kell a tevékenység beindításához!

-
-
-
-

7. feladat

4 pont

A HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) egy betűszó, amely magyarra lefordítva: veszélyelemzés, kritikus szabályozási pontok. A HACCP rendszer célja az élelmiszer-biztonság szempontjából jelentős mikrobiológiai/biológiai, kémiai, fizikai veszélyek kezelése (megelőzése, kiküszöbölése vagy elfogadható szintre csökkentése).

Pótolja a következő meghatározások hiányzó részeit az oda illő fogalmakkal!

A/az azt jelenti, hogy a termelés és a forgalmazás teljes folyamatában biztosítják, hogy az élelmiszer nem veszélyezteti a fogyasztó egészségét, ha azt a rendeltetési célnak megfelelően készítik el és fogyasztják.

A/az olyan változás, amely az élelmiszert emberi fogyasztásra alkalmatlanná teszi. Jól látható érzékszervi jelei (szag-, íz-, szín-, állományváltozás) vannak.

A/az alapvető célja az élelmiszer eredetű fertőzések, megbetegedések, mérgezések megelőzése, kivédése.

A romlási folyamatok megelőzhetők az élelmiszerek szakszerű tárolásával és a tartósítási eljárásokkal. A/az tartósítási eljárások közé tartozik a sózás, pácolás, füstölés.

8. feladat

5 pont

a) Soroljon fel a vendéglátás és a turizmus kapcsolódási pontjai közül hármat!

-
-
-

b) Számptalan kommunikációs eszköz áll a rendelkezésünkre a munkahelyen. Gyakran egy kis hibának – egy rossz hangsúlynak, egy leírt mondatnak vagy egy sikertelen meetingnek – is messzemenő hatásai lehetnek. Ismertesse az eredményes munkahelyi kommunikáció jellemzőit! Tegyen négy érdemi megállapítást!

-
-
-
-

9. feladat

6 pont

a) Ha Ön a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége (MSZÉSZ) fejlesztésért felelős részlegénél dolgozna, milyen három érdemi javaslatot tenna a hazai vendéglátás fejlesztésére?

-
-
-

b) Írja az alábbi meghatározások betűjelét a megfelelő korszakhoz tartozó téglalapba!

- A) A zarándokok megjelenése
- B) A cserekereskedelem megjelenése
- C) „Grand tour”

Óskor	Ókor	Középkor	Újkor	Legújabb kor

Szállodai alapismeretek

1. feladat

3 pont

Hasonlítsa össze két szállodatípust a megadott szempontok alapján! Töltse ki a táblázatot!

	Városi szálloda	Tranzitszálloda
Telepítés helye		
Tartózkodási idő		
Fő szegmens		

2. feladat

5 pont

Sorolja fel a szállodai szoba értékesítéséhez kapcsolódó ügyviteli feladatokat!

-
-
-
-
-

3. feladat

3 pont

Határozza meg az alábbi angol nyelvű mozaikszavak magyar jelentését!

- MOD.....
- F&B.....
- VIP.....

4. feladat

3 pont

Soroljon fel a szálláshelyek kínálati elemei közül hármat!

-
-
-

5. feladat

3 pont

A szállodai tartózkodás során a vendég a kulcskártyával igazolja, hogy szállóvendég. Soroljon fel a kulcskártyán szereplő adatok közül hármat!

-
-
-

6. feladat

4 pont

Soroljon fel a szállodai munkaerő-gazdálkodás sajátosságai közül négyet!

-
-
-
-

7. feladat

4 pont

Jelölje a következő állítások helyességét az „I” (Igaz) vagy helytelenségét a „H” (Hamis) betűk bekarikázásával!

- a) A Széchenyi Pihenőkártya egyik „zsebe” bármely szálláshelyen I H
felhasználható.
- b) A twin room-ban két ágy található közvetlenül egymás mellett, franciaágyat I H
alkotva.
- c) A londiner feladata a csomaghordás és kulcskezelés. I H
- d) „No show”-ról akkor beszélünk, ha a vendég nem érkezik meg az előre I H
lefoglalt szállodai szobájába.

8. feladat

5 pont

Soroljon fel a szállodai szobához tartozó fürdőszobába és WC-be bekészített kiegészítő felszerelések közül ötöt!

-
-
-
-
-

Marketing alapismeretek

1. feladat

6 pont

Határozza meg az alábbi fogalmak jelentését!

Reklámeszközök:

.....

Konkurencia:

.....

Marketingmix:

.....

2. feladat

6 pont

Az alábbi meghatározásokban hiba van. Húzza alá a mondatba nem illő szót, és írja a téglalapba azt a kifejezést, amelyik igazzá teszi a meghatározást!

- Monopolisztikus piac esetén egyetlen eladó van a piacon, aki uralja az árakat és a piacot.

- A piacszegmentálás a piac egészét célzó és azt heterogén csoportokra osztó eljárás.

- A hivatalos (nemzetközi) kapcsolatokban érvényesülő szokások és formaságok összessége az etikett. Célja a zökkenőmentes, udvarias légkör megteremtése a hivatalos kapcsolatokban.

3. feladat

4 pont

Soroljon fel a vállalat mikrokörnyezeti elemei közül négyet!

-
-
-
-

4. feladat

4 pont

A felsorolt meghatározások közül melyik a kakukktojás? Aláhúzással jelölje az oda nem illő szót! Indokolja választását!

a)

- Bevezetési szakasz
- Növekedési szakasz
- Gyarapodási szakasz
- Hanyatlási szakasz

Indoklás:

.....

b)

- Klasszikus út
- Tranzitút
- Művi út
- Demisec út

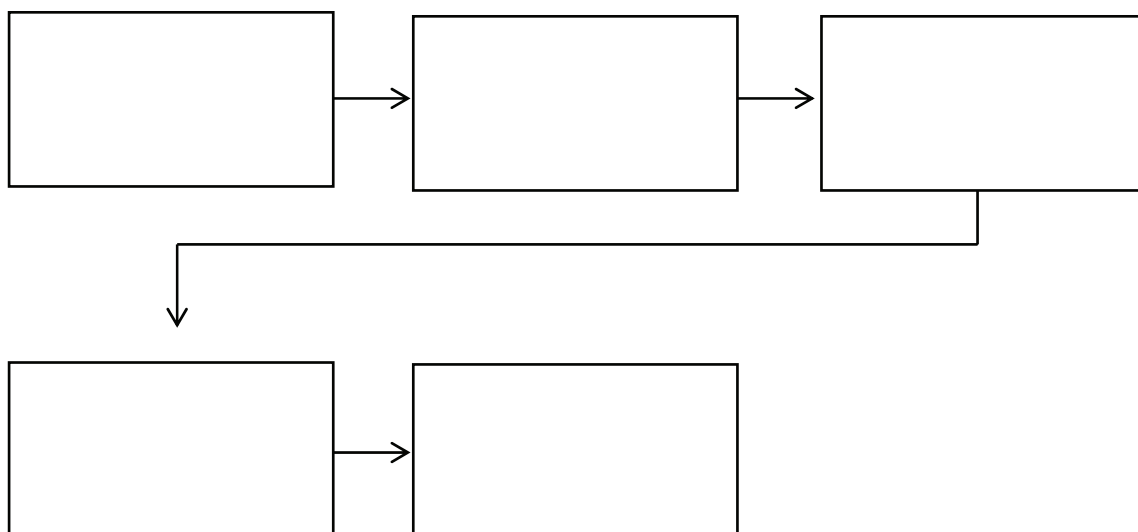
Indoklás:

.....

5. feladat

5 pont

A piackutatás a marketingtevékenységhez szükséges piaci információk felkutatása, rendszerezése, szelektálása és értékelése. Logikai sorrendben ismertesse ennek a folyamatnak a szakaszait!



6. feladat

2 pont

Soroljon fel a szekunder piackutatás előnyei közül kettőt!

-
-

7. feladat

3 pont

A szakmai trendek követésének ismerete minden szakmában meghatározó tényező. Válassza ki, hogy az alábbi felsorolásból melyik illik leginkább a meghatározásokhoz! Egy meghatározáshoz egy fogalmat írjon a téglalapba, a többit hagyja figyelmen kívül!

PR (közönségkapcsolat)

Értékesítési csatorna

Marketingkommunikáció

Kapcsolatszervezés

Üzleti levelezés

Értékesítési rendszer

a) Az az út, amely során a termék eljut a termelőtől a fogyasztóig.

b) A vállalat és a fogyasztó közötti információáramlás.

c) Olyan interaktív kommunikációs tevékenység, amelynek célja a vállalkozás és környezete közötti bizalom építése, folyamatos ápolása.

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

 javító tanár

Dátum:

	pontszáma egész számra kerekítve	programba beírt egész pontszám
Teszt jellegű feladatok		

 javító tanár

 jegyző

Dátum:

Dátum: