

**ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2014. október 13.**

**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 és turizmus alapismeretek

1. feladat

(3 × 2) 6 pont

Határozza meg az alábbi fogalmakat!

- Szakosított tárolás: *a különböző árukat, nyersanyagokat természetüknek és adottságuknak megfelelő hőmérsékleten és páratartalommal kell tárolni.*
- Tour operator: *utazásszervező, aki a szolgáltatóktól előre, nagy tételben, saját kockázatára felvásárolja a szolgáltatásokat továbbértékesítési célra.*
- Bizonylat: *valamely tényt, körülményt bizonyító, igazoló hivatalos okirat.*

*A fentiektől eltérő, de tartalmukban megegyező definíciókért is jár a 2 pont. Hiányos meghatározásért egész számú részpont adható.*

2. feladat

(3 × 1) 3 pont

Sorolja fel a vendéglátás fő folyamatainak helyiségeit az áruátvevő helyiségtől az értékesítő-térig.



*Minden meghatározás 1 pontot ér. Termelő helyiség konkrét megnevezése (konyha, melegkonyha, hidegkonyha stb.) is helytálló. Pont csak addig adható, amíg a logikai sorrend helyes.*

3. feladat

(2 + 5) 7 pont

Az alábbi feladatok a turisztikai kereslet témakörére vonatkoznak.

a) Határozza meg a turisztikai kereslet fogalmát!

A turisztikai kereslet fogalma: *A környezetváltozásra irányuló fizetőképes szükséglet konkrét megjelenése, amely különböző termékekre irányul.*

*A fentitől eltérő, de tartalmában megegyező definícióért is jár a 2 pont. Hiányos válasz esetén egész számú részpont adható.*

b) Ismertessen a turisztikai kereslet jellemzői közül ötöt!

A turisztikai kereslet jellemzői:

- **Komplex, összetett jellegű**
- **Változékony**
- **Rugalmas**
- **Szakaszos, periodikus**
- **Függ az időjárástól**

*Elfogadható még: érzékeny a jövedelemváltozásokra, érzékeny az árváltozásokra, érzékeny a politikai helyzetre, érzékeny a gazdasági helyzetre, a fogyasztás nem állandó*  
*Minden meghatározás 1 pontot ér.*

---

## 4. feladat

(3 × 1) 3 pont

Írjon minden meghatározásra két-két példát!

- Gyógyfürdőjéről híres városok: **Budapest, Harkány, Hajdúszoboszló, Hévíz stb.**
- Hungarikumok: **pálinka, törkölypálinka, csabai kolbász, tokaji aszú, gyulai kolbász, szikvíz stb.**
- Magyar világörökségi helyszínek: **Budapest, Hollókő, Aggteleki-karszt, Pannonhalmi Bencés Apátság, Hortobágyi Nemzeti Park, Pécs Ókeresztény Temetője, Fertő-Neusiedlersee Kultúrtáj, Tokaj-Hegyalja Borvidék**

*A felsorolt példákon kívül egyéb megoldások is elfogadhatóak. Minden két helyes válasz 1 pontot ér, többletpont nem adható. Nem egész pontszám esetén lefelé kerekítsünk!*

## 5. feladat

2 pont

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

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

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

*Csak ez a megoldás fogadható el 2 pontért.*

## 6. feladat

(4 × 1) 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!

- **Megfelelő üzlethelyiség**
- **Páncélszekrény / falba épített széf / lemezszekrény**
- **Technikai segédeszközök (UV lámpa, nagytű)**
- **Minimum egy telefon fővonal**

*Elfogadható még: árfolyam-jegyzék, tájékoztató tábla angol és német nyelven is, kamera-rendszer, valuta- és csekk-tájékoztató.*

*Minden helyes meghatározás 1 pontot ér. Többletpont nem adható.*

## 7. feladat

(4×1) 4 pont

A HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) egy betűszó, amely magyarra lefordítva: veszélyelemzés, kritikus szabályozási pontok. A HACCP rendszer célja az élelmiszerbiztonság 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 **élelmiszerbiztonság** 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 **élelmiszerromlás** olyan változás, amely az élelmiszert emberi fogyasztásra alkalmatlanná teszi. Jól látható érzékszervi jelei (szag-, íz-, szín-, állományváltozás) vannak.

A/az **higiénia** alapvető célja az élelmiszereredetű fertőzések, megbetegedések, mérgezések megelőzése, kivédése.

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

*Minden helyes fogalomért 1-1 pont jár. Csak ezek a megoldások és rokon értelmű megfelelőik fogadhatók el 1-1 pontért.*

## 8. feladat

(3×1) + 2) 5 pont

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

- **A turizmus feltétele a vendéglátás**
- **A turizmusban részt vevők ellátásában részt vesz a vendéglátás**
- **A turizmusból származó pénzbevételek egy része a vendéglátásban realizálódik**

*Elfogadható még: a turizmus növekedése ösztönzőleg hat a vendéglátás fejlődésére stb.*

*Minden helyes meghatározás 1 pontot ér. Többpont nem adható.*

b) Számtalan 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!

- **Világosság, érthetőség**
- **Tömörség**
- **Természetesség**
- **Jó hangzás**

*Elfogadható még: szemléletesség, változatosság. A szaktanár további, helyesnek ítélt megoldásokat is elfogadhat. Két helyes meghatározásért 1 pont jár. Többpont nem adható.*

9. feladat

 $(3 \times 1) + (3 \times 1)$  6 pont

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

- *Üzlethálózat fejlesztése (egyedi hangulatú, hagyományos üzletek, gyorsétkezdék)*
- *Munka szerveztségének fejlesztése (rendszervezés, információs rendszer)*
- *Termelés fejlesztése (technikai háttér, nyersanyag-előkészítettség)*

*Elfogadható még: értékesítés fejlesztése (új értékesítési formák), szolgáltatások fejlesztése (automaták, játékgépek), a magyar gasztronómia értékeinek megóvása (rég, hagyományos ízek felfrissítése). A szaktanár saját belátása szerint további megoldásokat is elfogadhat.*

*Minden meghatározás 1 pontot ér. Többpont nem adható.*

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

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

Őskor	Ókor	Középkor	Újkor	Legújabb kor
<b>B</b>		<b>A</b>	<b>C</b>	

*Értékelés: csak ezek a megoldások fogadhatók el. Minden meghatározás 1 pontot ér.*

---

**Szállodai alapismeretek**

1. feladat (3 × 1) 3 pont

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

	Városi szálloda	Tranzitszálloda
Telepítés helye	<i>városközpont/belváros/külváros</i>	<i>repülőtér közelében/közlekedési csomópont</i>
Tartózkodási idő	<i>1–3 nap</i>	<i>max. 1 nap (pár óra)</i>
Fő szegmens	<i>üzlettel, kereskedelemmel, városlátogató turisták/konferenciákkal foglalkozók</i>	<i>járatcsatlakozásra várók, járatkatasztrófa miatt várakozók, a légi személyzet</i>

*Minden két helyes megoldásért 1-1 pont jár. Többpont nem adható,*

2. feladat (5 × 1) 5 pont

Sorolja fel a szállodai szoba értékesítéséhez kapcsolódó ügyviteli feladatokat!

- *Szobarendelés felvétele*
- *Szobarendelés visszaigazolása (Confirmation)*
- *Szobarendelések nyilvántartása*
- *Rendelések lemondása*
- *Előzetes foglaltsági kimutatás*

*Csak ezek a megoldások vagy rokon értelmű megfelelőik fogadhatók el. Minden helyes válasz 1 pontot ér.*

3. feladat (3 × 1) 3 pont

Határozza meg az alábbi angol nyelvű mozaikszavak magyar jelentését!

- MOD: *Manager on Duty - ügyeletes igazgató*
- F&B: *Food and Beverage – a szálloda vendéglátásért felelős részlege*
- VIP: *Very Important Person - nagyon fontos személy*

*Csak ezek a megoldások, illetve rokon értelmű megfelelőik fogadhatók el. Ha a vizsgázó csak magyarul adja meg a meghatározást, akkor is jár a pont. Minden helyes válasz 1 pontot ér.*

---

4. feladat (3 × 1) 3 pont

Soroljon fel a szálláshelyek kínálati elemei közül hármat!

- **Szálláshely összképe**
- **Szálláshely elhelyezkedése**
- **Szálláshely elszállásolási tevékenysége**

*Elfogadható még: a szálláshely ellátási tevékenysége, a szálláshely szolgáltatásai, a vendégek kiszolgálásának minősége, a szálláshely árai stb.*

*Minden helyes megoldás 1 pontot ér, többletpont nem adható.*

5. feladat (3 × 1) 3 pont

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

- **Vendég neve**
- **Szobaszám**
- **Érkezés dátuma**

*Elfogadható még: elutazás dátuma, szobaár, ellátás jellege, információk, reklámok stb. Minden helyes válasz 1 pontot ér. Az útmutatótól eltérő, a szaktanár által helyesnek ítélt megoldásokért is jár az 1-1 pont. Többletpont nem adható.*

6. feladat (4 × 1) 4 pont

Soroljon fel a szállodai munkaerő-gazdálkodás sajátosságai közül négyet!

- **Vasárnapokon és ünnepnapokon végzett munka**
- **Többműszakos üzemeltetés**
- **Dolgozók munkája nem folyamatos, függ a vendégek számától**
- **Magas a női dolgozók aránya**

*Elfogadható még: több szakma dolgozói egymással párhuzamosan végzik munkájukat, vegyes végzettségű, iskolázottságú, nemű, korú dolgozók stb. A szaktanár további, helyesnek ítélt megoldásokat is elfogadhat. Minden helyes megoldás 1 pontot ér. Többletpont nem adható.*



## 7. feladat

(4 × 1) 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  felhasználható.
- b) A twin room szobában két ágy található közvetlenül egymás mellett, I  franciaágyat alkotva.
- c) A londíner feladata a csomaghordás és kulcskezelés. I
- d) „No show”-ról akkor beszélünk, ha a vendég nem érkezik meg az előre  H lefoglalt szállodai szobájába.

*Csak ezek a megoldások fogadhatók el 1-1 pontért.*

## 8. feladat

(5 × 1) = 5 pont

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

- **Akasztóhorog**
- **Törülközőtartó**
- **Törülközőszárító**
- **WC-ülőke**
- **Hajszárító**

*Elfogadható még: WC-papír-tartó, tartalék WC-papír, borotválkozótükör stb. A szaktanár további, helyesnek ítélt megoldásokat is elfogadhat. A piperecikkek, mint szappan, sampon, fogmosó pohár stb. felsorolásáért nem jár pont. Minden meghatározás 1 pontot ér. Többpont nem adható.*

---

**Marketing alapismeretek**1. feladat (3 × 2) 6 pont

Határozza meg az alábbi fogalmak jelentését!

Reklámeszközök: *olyan dolgok, amelyek segítségével a reklám mondanivalóját eljuttatjuk a célcsoporthoz.*Konkurencia: *a piacon azonos vagy hasonló tevékenységet folytató, illetve azonos fogyasztói csoport keresletét kielégítő vállalkozás.*Marketingmix: *azoknak az eszközöknek az összessége, amelyek a marketingcélok megvalósulását szolgálják.**A fentiektől eltérő, de érdemben megegyező definíciókért is jár a 2 pont. Hiányos válasz esetén egész számú részpont adható.*2. feladat (3 × 2) 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.

<i>Monopólium/monopolpiac</i>
-------------------------------

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

<i>homogén</i>
----------------

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

<i>protokoll</i>
------------------

*Csak ezek a megoldások fogadhatók el. Egy-egy pont jár a helyes aláhúzásért, egy-egy pont a helyes szó beírásáért.*3. feladat 4 pont

Soroljon fel a vállalat mikrokoznyezeti elemei közül négyet!

- *Szállítók/beszállítók*
- *Piaci közvetítők*
- *Vevők*
- *Versenyársak/konkurencia*

*Elfogadható még: közvélemény stb. Minden helyes meghatározásért 1 pont adható.*

## 4. feladat

(2 × 2) 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: *a gyarapodás nem a termékéletgörbe szakasza.*

b)

- Klasszikus út
- Tranzitút
- Művi út
- Demisec út

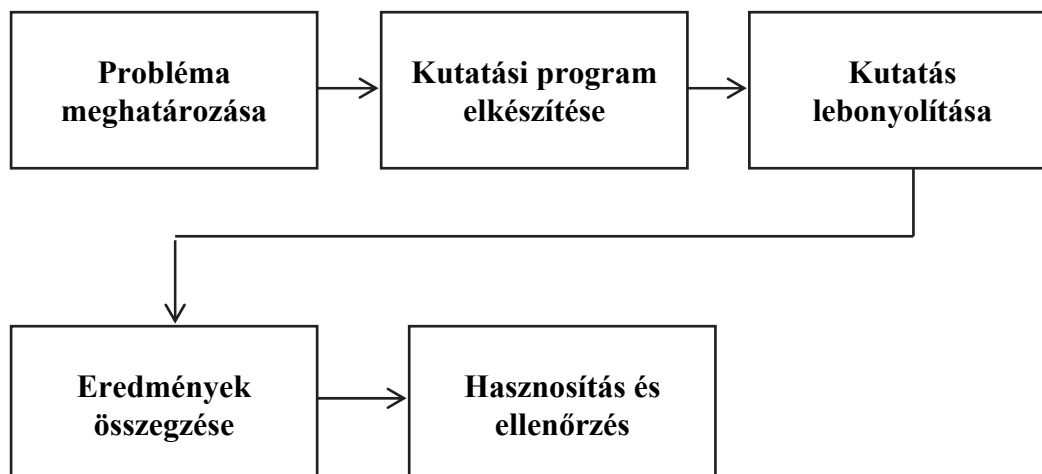
Indoklás: *a demisec út nem tartozik az elosztási/értékesítési csatornák közé.*

*Csak ezek az aláhúzások fogadhatók el. Indoklusként a fentiektől eltérő, de a szaktanár által szakmailag helytálló megoldások is értékelhetők. Feladatonként csak akkor jár a 2-2 pont, ha a kiválasztás és az indoklás is helyes. Csak a kiválasztásért nem jár pont.*

## 5. feladat

(5 × 1) 5 pont

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



*Értékelés: minden helyes meghatározás 1 pontot ér. A fentiektől eltérő, de rokon értelmű kifejezésért is jár a pont. Pont addig adható, amíg a logikai sorrend helyes.*

---

6. feladat

(2 × 1) 2 pont

Soroljon fel a szekunder piackutatás előnyei közül kettőt!

- **Időtakarékos**
- **Kevesebb munkát igényel**

*Minden helyes megoldás 1 pontot ér. A fentiekől eltérő, de a szaktanár által helyesnek vélt válaszáért is jár 1-1 pont. Többletpont nem adható.*

7. feladat

(3 × 1) 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 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.

***Értékesítési csatorna***

b) A vállalat és a fogyasztó közötti információáramlás.

***Marketingkommunikáció***

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

***PR (közönségkapcsolat)***

*Csak ezek a megoldások fogadhatók el 1-1 pontért.*