

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

**VENDÉGLÁTÁS-  
IDEGENFORGALOM  
ALAPISMERETEK  
NÉMET NYELVEN**

**KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI  
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI  
ÚTMUTATÓ**

**EMBERI ERŐFORRÁSOK  
MINISZTERIUMA**

---

## **Wichtige Hinweise**

**Für die in den Korrekturhinweisen angeführten Antworten können ausschließlich die angegebenen Punktzahlen vergeben werden.**

**Die angegebenen Punktzahlen können nur dort weiter unterteilt werden, wo darauf ausdrücklich hingewiesen wird. Die auf diese Weise entstandenen Punktzahlen können nur ganze Punkte sein.**

---

## Grundkenntnisse Gastronomie und Tourismus

### 1. Aufgabe

(3 × 2) 6 Punkte

Bestimmen Sie die nachfolgenden Begriffe!

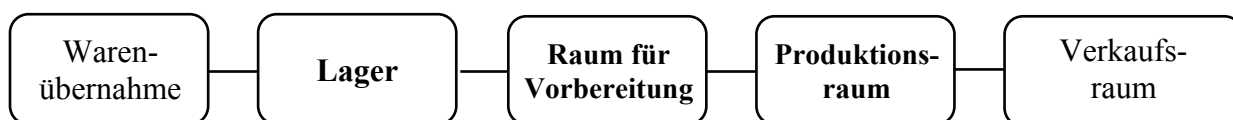
- separate Lagerung: **die unterschiedlichen Waren, Rohstoffe müssen bei der Temperatur und Luftfeuchtigkeit gelagert werden, die ihrer Natur und Eigenschaften entsprechen.**
- Tour Operator: **Reiseveranstalter, der die Leistungen von den Leistungserbringern im Voraus, in großen Posten, auf eigenes Risiko und zum Zweck des Weiterverkaufs aufkauft.**
- Beleg: **offizielle Urkunde, die irgendeine Tatsache, einen Umstand beweist, bestätigt.**

*Auch für Definitionen, die von den oben stehenden abweichen, aber inhaltlich ihnen entsprechen, stehen 2 Punkte zu. Für unvollständige Bestimmung kann ein Punkt als Teilpunkt vergeben werden.*

### 2. Aufgabe

(3 × 1) 3 Punkte

Zählen Sie die Räumlichkeiten der Haupttätigkeiten der Gastronomie vom Raum der Warenübernahme bis zum Verkaufsraum auf!



*Jede Bestimmung ist 1 Punkt wert. Die konkrete Bezeichnung einer Produktionsräumlichkeit (Küche, warme Küche, kalte Küche usw.) ist auch richtig. Ein Punkt kann vergeben werden, wenn die logische Reihenfolge stimmt.*

### 3. Aufgabe

(2 + 5) 7 Punkte

Die nachfolgenden Aufgaben beziehen sich auf den Themenkreis der touristischen Nachfrage.

a) Bestimmen Sie den Begriff der touristischen Nachfrage!

Begriff der touristischen Nachfrage: **konkrete Erscheinung des zahlungsfähigen Bedürfnisses nach Veränderung der Umgebung, das sich auf verschiedene Produkte richtet.**

*Auch für eine Definition, die von der oben angegebenen abweicht, ihr aber inhaltlich entspricht, stehen 2 Punkte zu. Für unvollständige Antwort kann ein Punkt als Teilpunkt vergeben werden.*

b) Geben Sie fünf von den charakteristischen Eigenschaften der touristischen Nachfrage an!

Charakteristische Eigenschaften der touristischen Nachfrage:

- **komplex, zusammengesetzter Charakter**
- **veränderlich**
- **flexibel**
- **etappenmäßig, periodisch**
- **hängt vom Wetter ab**

*Zu akzeptieren sind noch: empfindlich auf Einkommensänderungen, empfindlich auf Preisänderungen, empfindlich auf die politische Situation, empfindlich auf die wirtschaftliche Lage, kein permanenter Verbrauch  
Jede Bestimmung ist 1 Punkt wert.*

4. Aufgabe

(3 × 1) 3 Punkte

Schreiben Sie je zwei Beispiele für jede Bestimmung!

- Städte, die für ihre Heilbäder berühmt sind: **Budapest, Harkány, Hajdúszoboszló, Hévíz usw.**
- Hungarika: **Obstbrand, Traubenbrandwein, Wurst aus Csaba, Ausbruchwein aus Tokaj, Wurst aus Gyula, Sodawasser usw.**
- Orte des Welterbes in Ungarn: **Budapest, Hollókő, Karst in Aggtelek, Benediktinerabtei in Pannonhalma, Nationalpark in Hortobágy, altchristlicher Friedhof in Pécs, Kulturlandschaft Fertő-Neusiedlersee, Weingegend Tokaj-Hegyalja**

*Außer der aufgezählten Beispiele können auch andere Lösungen akzeptiert werden. Je zwei richtige Antworten sind 1 Punkt wert, Mehrpunkte können nicht vergeben werden. Bei nicht ganzer Zahl ist die Punktzahl abzurunden!*

5. Aufgabe

2 Punkte

Ergänzen Sie den fehlenden Teil der nachfolgenden Bestimmung! Tragen Sie den Buchstaben der richtigen Antwort auf die gepunktete Linie ein!

.....**b**..... heißt die Befriedigung der gegenwertigen Bedürfnisse der Menschheit und die gleichzeitige Bewahrung der Umwelt und der Naturressourcen für die zukünftigen Generationen.

- a) sanfter Tourismus
- b) Nachhaltigkeit
- c) Umweltschutz

*Nur diese Lösung ist für 2 Punkte zu akzeptieren.*

6. Aufgabe

(4 × 1) 4 Punkte

Sie sind der Leiter eines Reisebüros. Vom nächsten Jahr an wollen Sie den Geschäftszweig mit Geldwechsel erweitern. Zählen Sie vier sachliche Voraussetzungen aufgrund des Inhalts der Rechtsnorm (297/2001. (XII. 27.) Regierungsverordnung) auf, die zum Beginn der Tätigkeit erfüllt werden müssen!

- *geeigneter Geschäftsraum*
- *Panzerschrank / in die Wand eingebauter Safe / Plattenschrank*
- *technische Hilfsmittel (UV-Lampe, Lupe)*
- *mindestens ein Telefonhauptanschluss*

*Zu akzeptieren sind noch: Kurs-/Paritätstabelle, Informationstafel auch auf Englisch und Deutsch, Kamerasystem, Valuta- und Scheckinformation.*

*Jede richtige Bestimmung ist 1 Punkt wert. Mehrpunkte können nicht vergeben werden.*

7. Aufgabe

(4×1) 4 Punkte

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) ist ein Initialwort, das auf Deutsch übersetzt Folgendes heißt: Risikoanalyse, kritische Regelungspunkte. Ziel des HACCP Systems ist der Umgang mit den aus dem Gesichtspunkt der Lebensmittelsicherheit bedeutenden mikrobiologischen/biologischen, chemischen, physischen Gefahren (Vorbeugung, Beseitigung oder Senkung auf ein akzeptierbares Niveau).

Ergänzen Sie die fehlenden Teile der nachfolgenden Bestimmungen mit den passenden Begriffen!

Die **Lebensmittelsicherheit** bedeutet, dass während des ganzen Prozesses der Produktion und des Vertriebs gesichert wird, dass das Lebensmittel die Gesundheit des Konsumenten nicht gefährdet, wenn es seiner Bestimmung entsprechend gefertigt und verzehrt wird.

Der **Lebensmittelverderb** ist eine Veränderung, die das Lebensmittel für menschlichen Konsum ungeeignet macht. Sie hat gut bemerkbare Merkmale für die Sinnesorgane (Veränderungen des Geruchs, des Geschmacks, der Farbe, der Substanz).

Grundlegendes Ziel der **Hygiene** ist die Vorbeugung, Abwehr von durch Lebensmittel verursachten Infektionen, Erkrankungen, Vergiftungen.

Die Prozesse des Verderbs sind durch fachgerechte Lagerung der Lebensmittel sowie durch Konservierungsverfahren vorzubeugen. Zu den **chemischen** Konservierungsverfahren gehören das Einsalzen, das Pökeln und die Räucherung.

*Für jeden richtigen Begriff steht je 1 Punkt zu. Nur diese Lösungen und ihre sinnverwandten Äquivalente sind für je 1 Punkt zu akzeptieren.*

---

8. Aufgabe (3×1) + 2) 5 Punkte

a) Zählen Sie drei von den Schnittstellen von Gastronomie und Tourismus auf!

- ***für Tourismus ist Gastronomie eine Voraussetzung***
- ***an der Verpflegung der Teilnehmer von Tourismus nimmt Gastronomie teil***
- ***ein Teil der Geldeinnahmen aus Tourismus wird in der Gastronomie realisiert***

*Zu akzeptieren sind noch: die Steigung von Tourismus fördert die Entwicklung der Gastronomie usw.*

*Jede richtige Bestimmung ist 1 Punkt wert. Mehrpunkte können nicht vergeben werden.*

b) Unzählige Kommunikationsmittel stehen für uns am Arbeitsplatz zur Verfügung. Oft auch nur ein kleiner Fehler – eine schlechte Betonung, ein geschriebener Satz oder ein schlecht gelungener Meeting – kann weitgehende Auswirkungen haben. Geben Sie die charakteristischen Eigenschaften der erfolgreichen Kommunikation am Arbeitsplatz an! Schreiben Sie vier wesentliche Behauptungen auf!

- ***Klarheit, Verständlichkeit***
- ***Redekürze***
- ***Natürlichkeit***
- ***guter Klang***

*Zu akzeptieren sind noch: Anschaulichkeit, Abwechslung. Der Fachlehrer kann auch weitere, für richtig gehaltene Lösungen akzeptieren. Für zwei richtige Bestimmungen steht 1 Punkt zu. Mehrpunkte können nicht vergeben werden.*

9. Aufgabe (3 × 1) + (3 × 1) 6 Punkte

a) Wenn Sie in der für Entwicklung verantwortlichen Sektion des Vereins der Ungarischen Hotels und Restaurants (Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége, MSZÉSZ) arbeiten würden, welche drei wesentliche Vorschläge würden Sie zur Entwicklung der einheimischen Gastronomie machen?

- ***Entwicklung des Geschäftsnetzes (traditionelle Geschäfte, Schnellimbisse mit einzelner Stimmung)***
- ***Entwicklung des Organisationsgrades der Arbeit (Organisierung von Ordnung, Informationssystem)***
- ***Entwicklung der Produktion (technischer Hintergrund, vorbereiteter Zustand der Rohstoffe)***

*Zu akzeptieren sind noch: Entwicklung des Verkaufs (neue Verkaufsformen), Entwicklung der Dienstleistungen (Automaten, Spielmaschinen), Bewahrung der Werte der ungarischen Gastronomie (Auffrischung der alten, traditionellen Geschmacks). Der Fachlehrer kann nach eigener Einsicht auch weitere Lösungen akzeptieren.*

*Jede richtige Bestimmung ist 1 Punkt wert. Mehrpunkte können nicht vergeben werden.*

b) Tragen Sie den Buchstaben der nachfolgenden Bestimmungen ins Rechteck der entsprechenden Epoche ein!

- A) Erscheinen der Pilger
- B) Erscheinen des Tauschhandels
- C) „Grand Tour“

Urzeit	Altertum	Mittelalter	Neuzeit	neueste Zeit
<b>B</b>		<b>A</b>	<b>C</b>	

*Bewertung: Nur diese Lösungen können akzeptiert werden. Jede Bewertung ist 1 Punkt wert.*

### Grundkenntnisse Hotellerie

1. Aufgabe (3 × 1) 3 Punkte  
 Vergleichen Sie die zwei Hoteltypen aufgrund der angegebenen Gesichtspunkte! Füllen Sie die Tabelle aus!

	städtisches Hotel	Transithotel
Ort der Errichtung	<b>Stadtzentrum/Innenstadt/ Außenstadt</b>	<b>In der Nähe des Flughafens/eines Verkehrsknotenpunkts</b>
Dauer des Aufenthalts	<b>1–3 Tage</b>	<b>höchstens 1 Tag (einige Stunden)</b>
Hauptsegment	<b>Geschäftsleute, Handelsleute, Stadt besichtigende Touristen / Konferenzbesucher</b>	<b>Leute, die auf Anschlussflug warten, die wegen einer Flugkatastrophe warten müssen, Flugpersonal</b>

*Je für zwei richtige Lösungen steht 1 Punkt zu. Mehrpunkte können nicht vergeben werden.*

2. Aufgabe (5 × 1) 5 Punkte  
 Zählen Sie die administrativen Aufgaben in Verbindung mit der Vermietung von Hotelzimmern auf!

- **Aufnahme der Zimmerreservierung**
- **Bestätigung der Zimmerreservierung (Confirmation)**
- **Registrierung der Zimmerreservierungen**
- **Abbestellung der Reservierungen**
- **vorgängiger Nachweis der Reservierungen**

*Nur diese Lösungen oder ihre sinnverwandten Äquivalente sind zu akzeptieren. Jede richtige Antwort ist 1 Punkt wert.*

3. Aufgabe (3 × 1) 3 Punkte  
Bestimmen Sie die Bedeutung der nachfolgenden englischen Initialwörter!

- MOD: **Manager on Duty – diensthabender Direktor**
- F&B: **Food and Beverage – für Gastronomie verantwortliche Sektion des Hotels**
- VIP: **Very Important Person – prominente Persönlichkeit**

*Nur diese Lösungen beziehungsweise ihre sinnverwandten Äquivalente sind zu akzeptieren. Wenn der Prüfling die Bestimmung nur auf Deutsch angibt, der Punkt steht auch in diesem Fall zu. Für jede richtige Antwort steht 1 Punkt zu.*

4. Aufgabe (3 × 1) 3 Punkte  
Zählen Sie drei von den Angebotsselementen der Unterkünfte auf!

- **Gesamtbild der Unterkunft**
- **Lage der Unterkunft**
- **Unterbringungstätigkeit der Unterkunft**

*Zu akzeptieren sind noch: Verpflegungstätigkeit der Unterkunft, Dienstleistungen der Unterkunft, Qualität der Bedienung der Gäste, Preise der Unterkunft usw. Jede richtige Lösung ist 1 Punkt wert, Mehrpunkte können nicht vergeben werden.*

5. Aufgabe (3 × 1) 3 Punkte  
Während des Aufenthalts im Hotel bestätigt der Gast mit der Schlüsselkarte, dass er Hotelgast ist. Zählen Sie drei von den Angaben auf der Schlüsselkarte auf!

- **Name des Gastes**
- **Zimmernummer**
- **Datum der Mahlzeit**

*Zu akzeptieren sind noch: Datum der Abfahrt, Zimmerpreis, Art der Verpflegung, Informationen, Werbungen usw. Jede richtige Antwort ist 1 Punkt wert. Für Lösungen, die von den in den Hinweisen angegebenen abweichen, aber vom Fachlehrer für richtig gehalten werden, steht auch je 1 Punkt zu. Mehrpunkte können nicht vergeben werden.*

6. Aufgabe (4 × 1) 4 Punkte  
Zählen Sie vier von den charakteristischen Eigenschaften der Personalwirtschaft im Hotel auf!

- **Arbeit an Sonn- und Feiertagen**
- **Betrieb in mehreren Schichten**
- **die Arbeit der Mitarbeiter ist nicht permanent, hängt von der Zahl der Gäste ab**
- **hoher Anteil der Frauenmitarbeiter**

*Zu akzeptieren sind noch: die Mitarbeiter aus mehreren Berufen führen ihre Arbeit zueinander parallel aus, die Mitarbeiter sind von unterschiedlicher Ausbildung, Schulung, Geschlecht, Alter usw. Der Fachlehrer kann auch weitere, für richtig gehaltene Lösungen akzeptieren. Jede richtige Lösung ist 1 Punkt wert. Mehrpunkte können nicht vergeben werden.*



7. Aufgabe

(4 × 1) 4 Punkte

Markieren Sie, ob die nachfolgenden Aussagen richtig (R) oder falsch (F) sind durch Einkreisen der entsprechenden Buchstaben!

- a) Eine „Tasche“ der Széchenyi-Ferienkarte kann in jeglicher Unterkunft benutzt werden. R  F
- b) Im Twin Room stehen zwei Betten unmittelbar nebeneinander, sie bilden ein französisches Bett. R  F
- c) Aufgabe des Lohndieners ist das Gepäcktragen und Schlüsselverwaltung. R  F
- d) Von „No Show“ wird gesprochen, wenn der Gast im vorherig reservierten Zimmer nicht ankommt.  R F

*Nur diese Lösungen sind für je 1 Punkt zu akzeptieren.*

8. Aufgabe

(5 × 1) = 5 Punkte

Zählen Sie fünf von den ins Badezimmer und in die Toilette des Hotelzimmers gelegten/angebrachten ergänzenden Ausrüstungsgegenständen auf!

- **Aufhängehaken**
- **Tuchhalter**
- **Tuchtrockner**
- **Klosettsitz**
- **Haartrockner**

*Zu akzeptieren sind noch: Halter für Toilettenpapier, Toilettenpapier Reserve, Rasierspiegel usw. Der Fachlehrer kann auch weitere, für richtig gehaltene Lösungen akzeptieren. Für die Aufzählung von Toilettenartikeln wie zum Beispiel Seife, Shampoo, Glas für Zähneputzen usw. steht kein Punkt zu. Jede Bestimmung ist 1 Punkt wert. Mehrpunkte können nicht vergeben werden.*

---

## Grundkenntnisse Marketing

1. Aufgabe (3 × 2) 6 Punkte  
Bestimmen Sie die Bedeutung der nachfolgenden Begriffe!

Werbemittel: *Sachen, die die Werbebotschaft an die Zielgruppe übermitteln.*

Konkurrenz: *auf dem Markt gleiche oder ähnliche Tätigkeit ausübendes beziehungsweise die Nachfrage gleicher Verbrauchergruppe befriedigendes Unternehmen.*

Marketing-Mix: *Gesamtheit von Mitteln, die zur Verwirklichung der Marketingziele dienen.*

*Für die von den oben stehenden abweichenden, aber im Wesentlichen ihnen entsprechenden Definitionen stehen auch 2 Punkte zu. Bei unvollständiger Antwort kann ein ganzer Punkt als Teilpunkt vergeben werden.*

2. Aufgabe (3 × 2) 6 Punkte  
In den nachfolgenden Bestimmungen gibt es einen Fehler. Unterstreichen Sie das Wort, das nicht in den Satz passt, und schreiben Sie ins Viereck den Ausdruck, der die Bestimmung richtig macht!

- Beim monopolistischen Markt gibt es einen einzigen Verkäufer auf dem Markt, der die Preise und den Markt beherrscht.

**Monopol/Monopolmarkt**

- Die Marktsegmentierung ist ein Verfahren, das sich auf die Gesamtheit des Marktes richtet und ihn in heterogene Gruppen aufteilt.

**homogene**

- Die Gesamtheit von Sitten und Formalitäten in den offiziellen (internationalen) Beziehungen heißt Etikette. Ihr Ziel ist die Schaffung einer reibungslosen, höflichen Atmosphäre in den offiziellen Beziehungen.

**Protokoll**

*Nur diese Lösungen können akzeptiert werden. Je ein Punkt steht für das richtige Unterstreichen und für das Einschreiben des richtigen Wortes zu.*

3. Aufgabe 4 Punkte  
Zählen Sie vier von den Elementen der Mikroumgebung des Unternehmens auf!

- **Lieferanten/Zulieferanten**
- **Vermittler auf dem Markt**
- **Käufer**
- **Mitwettbewerber/Konkurrenz**

*Zu akzeptieren sind noch: öffentliche Meinung usw. Für jede richtige Bestimmung kann 1 Punkt vergeben werden.*

---

4. Aufgabe

(2 × 2) 4 Punkte

Welches ist das Kuckucksei von den aufgezählten Bestimmungen? Markieren Sie das nicht passende Wort durch Unterstreichen! Begründen Sie Ihre Wahl!

a)

- Einführungsphase
- Wachstumsphase
- Vermehrungsphase
- Rückgangsphase

Begründung: *Vermehrung heißt keine Phase im Produktlebenszyklus.*

b)

- klassischer Weg
- Transitweg
- künstlicher Weg
- Demi-Sec Weg

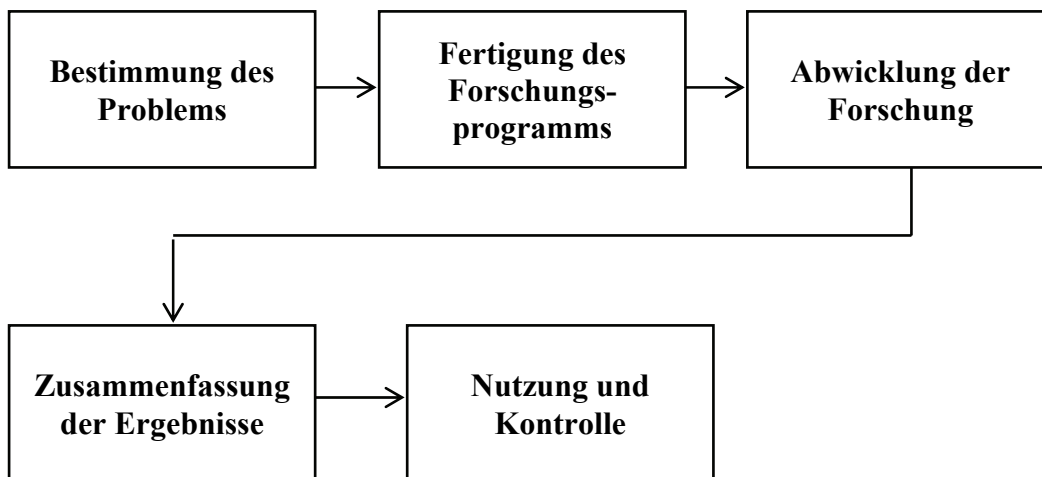
Begründung: *Der Demi-Sec Weg gehört nicht zu den Verteilungs-/Vertriebskanälen.*

*Nur diese Unterstreichungen sind zu akzeptieren. Als Begründung können auch Lösungen bewertet werden, die von den oben stehenden abweichen, aber vom Fachlehrer für richtig gehalten werden. 2 Punkte stehen für eine Aufgabe nur dann zu, wenn die Auswahl und auch die Begründung richtig sind. Für die Auswahl allein steht kein Punkt zu.*

5. Aufgabe

(5 × 1) 5 Punkte

Marktforschung ist die Einholung, Systematisierung, Selektierung und Bewertung der zur Marketingtätigkeit erforderlichen Marktinformationen. Geben Sie die Phasen dieses Prozesses in logischer Reihenfolge an!



*Bewertung: Jede richtige Bestimmung ist 1 Punkt wert. Für von den oben stehenden abweichenden, aber sinnverwandten Ausdruck steht der Punkt auch zu. Ein Punkt kann vergeben werden, wenn die logische Reihenfolge stimmt.*

6. Aufgabe

(2 × 1) 2 Punkte

Zählen Sie zwei von den Vorteilen der sekundären Marktforschung auf!

- *zeitsparend*
- *benötigt weniger Arbeit*

*Jede richtige Lösung ist 1 Punkt wert. Für eine Antwort, die von der oben angegebenen abweicht, aber vom Fachlehrer für richtig gehalten wird, steht ebenfalls 1 Punkt zu. Mehrpunkte können nicht vergeben werden.*

7. Aufgabe

(3 × 1) 3 Punkte

Die Verfolgung der fachlichen Trends ist in jedem Beruf ein entscheidender Faktor. Wählen Sie aus, welches Element in der folgenden Aufzählung zu den Bestimmungen am besten passt! Schreiben Sie einen Begriff zu einer Bestimmung ins Viereck, lassen Sie die anderen außer Acht!

PR (öffentliche Beziehungen)

Vertriebskanal

Marketingkommunikation

Beziehungsmanagement

Geschäftskorrespondenz

Vertriebssystem

a) Der Weg, den das Produkt vom Erzeuger zum Verbraucher zurücklegt.

***Vertriebskanal***

b) Informationsfluss zwischen dem Unternehmen und dem Verbraucher.

***Marketingkommunikation***

c) Interaktive Kommunikationstätigkeit mit dem Ziel, das Vertrauen zwischen dem Unternehmen und seiner Umwelt aufzubauen, ständig zu pflegen.

***PR (öffentliche Beziehungen)***

*Nur diese Lösungen sind für je 1 Punkt zu akzeptieren.*