

Azonosító
jel:

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

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2016. május 18.

VENDÉGLÁTÁS- IDEGENFORGALOM ALAPISMERETEK

EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI VIZSGA

2016. május 18. 8:00

Az írásbeli vizsga időtartama: 180 perc

Pótlapok száma	
Tisztázati	
Piszkozati	

**EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA**

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

Fontos tudnivalók

Kedves Vizsgáló!

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 *többletpontoszám nem adható*, még akkor sem, ha az elvárt darabszámnál 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!
- 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-turizmus alapismeretek

1. Magyarország neve ezer év óta összefonódott a szőlővel és a borral. A megfelelő klíma, a jó talajviszonyok kiváló borok készítését teszik lehetővé az ország területének nagy részén. **7 pont**

a) Milyen természetföldrajzi tényezőket használ ki Magyarország a borturizmus lebonyolításához? Soroljon fel kettőt!

-
-

b) Milyen károsító hatásai lehetnek a turizmusnak? Töltse ki az alábbi táblázat hiányzó részeit!

A környezetvédelem területei	A turizmus károsító hatása
természetvédelem	
	a termőtalaj szennyezése
	növekszik a szennyvíz mennyisége
a levegő védelme	
	növekvő hulladék, zajártalom
műemlékvédelem	

c) Magyarozza el a borút fogalmát!

.....

.....

.....

.....

2. Pótolja a következő szövegek hiányzó részeit! **3 pont**

A turisztikai a környezetváltoztatásra irányuló fizetőképes szükséglet konkrét megjelenése, amely különböző termékekre irányul.

A turisztikai az eladásra szánt árukat és szolgáltatásokat jelenti, de tágabb értelemben az eladás körülményeit is idesoroljuk.

A turisztikai a vonzerőre épülő, a turista által igénybe vehető turisztikai szolgáltatások összessége.

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

3. Válasszon ki három magyar borvidéket, és írja mellé azok jellegzetes borát! 3 pont
Egy példa elegendő.

Borvidék	Jellegzetes bor

4. "A magyar bor kiválóan alkalmas az országimázs építésére is. A magyar bor több mint élelmiszeripari termék. A világ egyik legjobb termőhelyén dolgozva az a feladatunk, hogy a lehetőségeinkhez méltó minőséget készítsünk." (Figula Mihály, forrás: MTI) 9 pont

a) Milyen kockázati tényezőkkel kell számolni a borturizmus szervezése során? Tegyén három érdemi megállapítást!

-
-
-

b) A borértékesítéssel kapcsolatos a következő feladat. Húzza alá a felsorolásba nem illő szót, és indokolja meg választását!

étterem
borozó
csárda
munkahelyi büfé

Indoklás:

.....

kehelypohár
Miska-kancsó
csirágfogó
dekantáló

Indoklás:

.....

cuvee
barrique
barista
sommelier

Indoklás:

.....

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

5. A Miska Borászat Göd és Dunakeszi között található. A bor értékesítése mellett a család szeretne a borturizmusba is bekapcsolódni, hiszen a birtok elhelyezkedése és Budapesthez való közelsége kiváló lehetőséget nyújt a turisták meghódítására, programok, rendezvények szervezésére. 9 pont

a) Állítsa helyes sorrendbe az alábbi forgatókönyv-részlet eseményeit!

a) árukészlet beszerzése, b) rendezvényfelvétel, c) utókalkuláció készítése, d) digestive italok kínálása, e) vendégváró falatkák felszolgálása

1.	2.	3.	4.	5.

A vendégfogadás érdekében elhatározták, hogy egy csárda és egy terasz építésébe kezdenek. A telephely kiválasztása a versenytársak szempontjából is kiváló, hiszen nincs a környéken hasonló profilú vállalkozás. A család úgy gondolta, hogy a hagyományos csárdaépület helyett inkább „bor-templomot” kell építeni magas toronnyal, mely messziről látható és kilátóként is funkcionál. A belső tér kialakításának alapja egy XVIII. századi „kocsma” piros kockás terítőkkal, fabútorokkal. Gyertyák az asztalokon, magyar motívumok a falakon. Olyan atmoszférát szerettek volna teremteni, amely a magyar kultúrával ismerteti meg a külföldi vendégeket és jóleső érzést nyújt a belföldieknek. A csárda befogadóképessége 90 fő, szezonálisan a teraszon további 100 fő foglalhat helyet.

b) A csárda megnyitó rendezvényére borkóstolóval egybekötött vacsorát hirdetnek. Mi jellemzi a „csárda” vendéglátó üzletet? Tegyen két érdemi megállapítást!

-
-

c) Az októberi megnyitón a családtagok kedvenc ételeiket szeretnék elfogyasztani. A következő menüt javasolták:

Előétel: Zsíros kenyér lila hagymával Leves: Görög gyümölcsleves hidegen, csészében Főétel: Budapest bélszín főtt burgonyával, vegetáriusoknak: rántott sajt rizzsel Desszert: Ízes bukta Kávé
--

Milyen hibákat követtek el a hozzá nem értő családtagok a menü összeállításakor? Nevezzen meg öt hibát!

-
-
-
-
-

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

6. Ön mint szakember a Budapest bélszín főétel helyett az alábbi ételt javasolta. Számítsa ki egy adag bruttó eladási árát, ha a haszonkulcs 200%, az aktuális áfa pedig 27%! **6 pont**

Az adatokat két tizedesjegyre kerekítse, a fogyasztói árat az 5 Ft-ra kerekítés szabályainak megfelelően alakítsa! Mellékszámítások feltüntethetők a táblázatban.

Megnevezés	Miska bácsi pörköltje			10 adag
	Mennyiség	Mértékegység	Egységár (Ft)	Érték (Ft)
marhalábszár	1,4	kg	2100	
sertészsír	0,15	kg	530	
vöröshagyma	0,25	kg	160	
fokhagyma	0,01	kg	1100	
fűszerpaprika	0,03	kg	2800	
só	0,04	kg	98	
köménymag	0,01	kg	880	
zöldpaprika	0,25	kg	300	
paradicsom	0,12	kg	430	
burgonya	1,5	kg	210	
10 adag nyersanyagértéke:				
Árrés:				
10 adag nettó eladási ára:				
Áfa				
10 adag bruttó eladási ára				
1 adag eladási ára				
1 adag kerekített eladási ára				

7. Az élelmiszerek termelése, a konyhai műveletek során a nyersanyag és a félkész termék szennyeződhet. A technológiai előírások be nem tartása következtében a késztermékben idegen anyagok jelenhetnek meg. Ismertessen három technológiai szennyeződést okozó veszélyforrást! **3 pont**

-
-
-

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

Szállodai alapismeretek

1. A Miska Borászat távlati tervei között egy bor tematikájú szálloda építése is szerepel. Húzza alá az alábbi csoportokban az oda nem illő kakukktojást, és indokolja meg választását!

4 pont

a) A borhotel telepítési szempontjai között fontos figyelembe venni a ...

- turisztikai vonzerőket,
- telek infrastrukturális ellátottságát,
- reptér közelségét.

Indoklás:

.....

b) A borhotelben nem kötelező a ...

- Hotelstars osztályba sorolás megszerzése,
- szálláshely-üzemeltetési engedély megszerzése,
- félpanzió biztosítása.

Indoklás:

.....

2. A Miska Borászatban egyelőre nem dolgozik olyan szakember, aki a szálloda építésében és működtetésében járatos. Magyarozza el röviden a tulajdonosnak az alábbi fogalmak jelentését!

6 pont

Idegen szolgáltatás:

.....

Wholesaler Rate/Nagybani ár:

.....

Hotelstars Union:

.....

3. Melyik kifejezéssel tehetők teljesen igazzá az alábbi mondatok? A megfelelő betűjelet írja a kipontozott vonalra!

3 pont

A szállodák nettó szoba-árbevétele nem tartalmazza a/az

- áfát.
- áfát és az ifát.
- ifát.

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

A szállodai költségek a tevékenység során felhasznált pénzben kifejezett értéke.

- a) erőforrások
- b) tárgyi eszközök
- c) információk

A szálloda akkor tekinthető nyereségesnek, ha

- a) a költségek meghaladják az árbevételt.
- b) a költségek nagyobbak, mint az adók.
- c) a költségek kisebbek, mint az árás.

4. Az alábbi szervezeti felépítésbe illessze be a felsorolt munkaköröket! 3 pont

PR Manager, Sommelier, Front Office Manager, Room Service Diszpécser, General Manager, Chief Concierge, Mixer, Bell Captain, Corporate Sales Agent, Housekeeper

Rooms' Division Department	Food & Beverages Department	Sales & Marketing Department

5. Írja a kipontozott vonalra, hogy mely fogalmakra ismer rá a megadott meghatározásokban!

3 pont

- A szálloda működéséhez szükséges személyi feltételek ésszerű kialakítására és leghatékonyabb felhasználására irányuló vezetői feladat.
.....
- Olyan adatfeldolgozási tevékenység, amely az információs rendszer része, biztosítja az üzemeltetéshez szükséges nyilvántartásokat, és lehetővé teszi a szállodai elszámoltatást.
.....
- Az a papíralapú vagy elektronikus nyomtatvány, amely a recepción készül a check-in alkalmával. Legfőképpen a vendégek személyes adatait, az ott tartózkodásuk dátumát és aláírásukat tartalmazza.
.....

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

6. Önt kéri meg a Miska Borászatban, hogy készítse fel egyik kollégájukat a leendő szobafoglalások intézésére. Melyek a szobafoglalás alkalmával tisztázandó legfontosabb kérdések? Említsen négyet! **4 pont**

-
-
-
-

7. A Miska Borászat szállodájának működtetéséhez sok közreműködőre lesz szükség. Párosítsa a szálloda lehetséges partnereit a legjellemzőbb feladatokkal, fogalmakkal! **4 pont**

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. NAV | a) élelmiszerbiztonsági szabályok betartatása |
| 2. Gazdasági kamara | b) kisegítő személyzet biztosítása |
| 3. NÉBIH | c) számlaadás ellenőrzése |
| 4. Utazási iroda | d) érdekvédelem, a vállalkozások segítése |
| 5. Rendezvényszervező | e) árualapok beszerzése |
| 6. Munkaerő-kölcsönző | f) reklámlehetőségek biztosítása |
| 7. Étel-, ital-nagykereskedelem | g) vendégek közvetítése |
| 8. Média | h) konferenciák bonyolítása |

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.

8. Ha a Miska Borászatban felépül a szálloda is, terveik szerint a csárda fogja a vendéglátó szolgáltatásokat nyújtani. Hogyan befolyásolja a szálláshely a csárda munkáját, azaz melyek a szállodai vendéglátás sajátosságai? Soroljon fel hármat!

3 pont

-
-
-

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

Marketing alapismeretek

1. A Miska Borászatnak is számolnia kell a környezeti tényezőkkel. Húzza alá, mely tényezők nem tartoznak a vállalkozások mikrokörnyezetéhez! Válaszát indokolja meg!
2 pont

versenytársak
tudományos-technikai környezet
vevők, szállóvendégek

politikai környezet
szállítók

Indoklás:

.....

2. A borturizmus-piac méretének jellemzésére a marketing különféle mutatókat használ. Ezzel kapcsolatosak a következő feladatok.
7 pont

a) Határozza meg a következő mutatók jelentését!

Piacvolumen:

.....

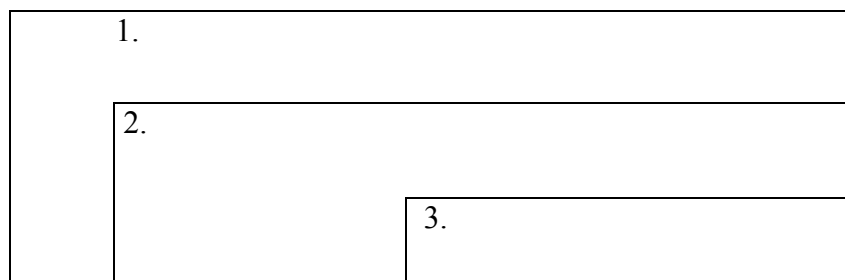
Piacpotenciál:.....

.....

Piaci részesedés:.....

.....

b) Tudjuk, hogy a három mutatószám között szoros összefüggés van. Írja be az ábrába az egyes, odaillő fogalmakat a sorszámok mellé!



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

c) Írjon borturisztikai példát mindhárom mutatóra!

Piacvolumen:

.....

Piacpotenciál:.....

.....

Piaci részesedés:.....

.....

3. A Miska Borászat csak most kezd a borturizmusba bekapcsolódni, termék-életgörbéjének elején tart. 5 pont

a) Készítsen grafikont, amelyben megnevezi az egyes szakaszokat, és ábrázolja a termék-életgörbét! Az x és az y tengelyeket nem kell megneveznie.

b) Milyen árstratégiát válasszon a Miska Borászat a termék-életgörbe első szakaszában? Mi a célja ennek az árstratégiának?

.....

.....

c) Miért fontos a termék-életgörbe első szakaszában a kommunikációs eszközök alkalmazása?

.....

.....

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

4. Az árpolitika meghatározása a Miska Borászat esetében is fontos kérdés. Ismertessen a árpolitikai döntésekre hatást gyakorló tényezők közül kettőt! 2 pont

-
-

5. Milyen ismérvek alapján lehet szegmentálni a Miska Borászat vendégkörét? Tegyen négy érdemi megállapítást! 2 pont

-
-
-
-

6. A Miska Borászat sikeres működéséhez elengedhetetlen az egységes arculat kialakítása. Magyarázza el, miért fontos ez! Tegyen két érdemi megállapítást! 2 pont

.....

.....

.....

.....

7. A Miska Borászat tulajdonosa úgy határozott, hogy az értékesítésösztönzés eszközeit is alkalmazni fogja a forgalom növelése érdekében. 4 pont

a) Tegyen javaslatot két konkrét, a vendégeket ösztönző módszerre/lehetőségre!

-
-

b) Milyen online marketingeszközöket célszerű alkalmazni a Miska Borászat vendégkörének bővítése, a leendő törzsvendégek elégedettségének növelése érdekében? Soroljon fel négyet!

-
-
-
-

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

8. Az alábbi állítások hamisak. Magyarozza el, miért azok, majd javítsa ki a hibákat!

3 pont

- A direkt marketing esetében leggyakrabban az elektronikus közvetítőeszközöket használjuk.

Indoklás:

.....

- Egy szálloda legjobb belső PR-ja, ha a vezető koktélpártit szervez az ott tartózkodó VIP vendégek számára.

Indoklás:

.....

- Az árdifferenciálás során a vállalkozások a vásárlók vagy a termékek közötti különbséghez igazodva módosítják áraikat. Ebben az esetben ugyanazt a terméket ugyanazon az áron értékesítik.

Indoklás:

.....

9. Milyen fogalmakat takarnak a következő meghatározások? Írja a kipontozott vonalra!

3 pont

Különböző belső és külső információk koordinált és folyamatos gyűjtését, feldolgozását, szelektálását, tárolását, áramoltatását és megjelenítését megvalósító rendszer.

.....

A termékek és szolgáltatások anyagi és nem anyagi tulajdonságainak fejlesztése, értékelése. A terméket olyan egyedi tulajdonságokkal látjuk el, hogy különbözzön a többi hasonló terméktől és a versenytársak kínálatától.

.....

Jogi védelmet biztosító megkülönböztető jelzés. A jogi oltalom védi a tulajdonosnak azt a jogát, hogy a márkanevet vagy márkajelzést kizárólagosan használhassa. Oltalomban részesülhet minden olyan megjelölés – szó, szóösszetétel, kép, betű, szám, hang- és fényjel vagy ezek együttes alkalmazása –, amely alkalmas áruknak és szolgáltatásoknak más áruktól és szolgáltatásoktól való megkülönböztetésére.

.....

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

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

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

témakör	a feladat sorszáma	maximális pontszám	elért pontszám	a témakör maximális pontszáma	a témakör elért pontszáma
Vendéglátó-turizmus alapismeretek	1.	7		40	
	2.	3			
	3.	3			
	4.	9			
	5.	9			
	6.	6			
	7.	3			
Szállodai alapismeretek	1.	4		30	
	2.	6			
	3.	3			
	4.	3			
	5.	3			
	6.	4			
	7.	4			
	8.	3			
Marketing alapismeretek	1.	2		30	
	2.	7			
	3.	5			
	4.	2			
	5.	2			
	6.	2			
	7.	4			
	8.	3			
	9.	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: