

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2016. május 18.

**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

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!
2 pont

- **domborzati elemek, hegyvidék stb.**
- **éghajlat**

Elfogadható még: folyók, vizek, talajviszonyok, növényzet stb. Minden helyes megoldás 1 pontot ér.

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

A környezetvédelem területei	A turizmus károsító hatása
természetvédelem	növény- és állatvilág károsítása
a föld védelme	a termőtalaj szennyezése
vízvédelem	növekszik a szennyvíz mennyisége
a levegő védelme	a közlekedés káros hatása
a környezeti kultúra védelme	növekvő hulladék, zajártalom
műemlékvédelem	látogatók rongálása

A megadotton kívül egyéb, a szaktanár által helyesnek ítélt válasz is elfogadható. 2-2 helyes megoldásért jár 1-1 pont. Lefelé kerekítsünk!

c) Magyarozza el a borút fogalmát!

A borút olyan borturisztikai termék, amely egy útvonalba foglalja az adott hely pincészeit, préházait, bortermelőit.
2 pont

Tartalmában hasonló választ várunk el a 2 pontért. Egész számú részpont adható.

2. Pótolja a következő szövegek hiányzó részeit!
(3×1) 3 pont

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

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

A turisztikai **termék/csomag** a vonzerőre épülő, a turista által igénybe vehető turisztikai szolgáltatások összessége.

Minden helyes megoldás 1 pontot ér.

3. Válasszon ki három magyar borvidéket, és írja mellé azok jellegzetes borát!

Egy példa elegendő.

(3×1) 3 pont

Borvidék	Jellegzetes bor
1. Soproni	Kékfrankos
2. Tokaji	Aszú, szamorodni
3. Badacsony	Kéknyelű

Minden helyes párosítás 1 pontot ér. A szaktanár számos jó megoldást elfogadhat, például: Somlói – juhfark, Egri – leányka, bikavér stb.

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? Tegyen három érdemi megállapítást! 3 pont

- **bizonytalan időjárás**
- **az ültetvények betegségei**
- **a jogi szabályozás előre nem látható változásai**

Elfogadhatóak az alábbi kockázati tényezők is: nagy piaci verseny, a divat változása, jövedelmek csökkenése stb. Egyéb, szakszerű válaszok esetén a szaktanár más megoldást is elfogadhat, egész számú részpont adható.

b) A borértékesítéssel kapcsolatos a következő feladat. Húzza alá a felsorolásba nem illő szót, és indokolja meg választását! (3×(1+1) 6 pont

étterem
borozó
csárda
munkahelyi büfé

Indoklás: ***a munkahelyi büfében sem bor, sem egyéb alkoholtermék nem értékesíthető.***

kehelypohár
Miska-kancsó
csirágfogó
dekantáló

Indoklás: ***a csirágfogó nem tartozik a borértékesítés eszközeihez.***

cuvee
barrique
barista
sommelier

Indoklás: ***a barista a kávéfőzéssel foglalkozik, míg a többi kifejezés a borhoz kapcsolódik. A helyes kiválasztásért és a helyes indoklásért 1-1 pont jár. Egyéb összefüggések is elfogadhatóak, ha az indoklás szakmailag helyes.***

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! 2 pont

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

1.	2.	3.	4.	5.
b	a	e	d	c

Csak ez a megoldás fogadható el a 2 pontért. Egy hiba esetén 1 pontot adjunk!

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! 2 pont

- **tájjellegű kialakítás**
- **házas ételek**

Elfogadható még: közlekedési útvonalak mentén található, közepes árfekvés és egyéb, a szaktanár által helyesnek ítélt jellemző is. Egész számú részpont adható.

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! 5 pont

- *A zsíros kenyér nem megfelelő az ünnepi alkalomhoz*
- *A lilahagyma illata miatt rendezvényeknél kerülendő*
- *A görög gyümölcsleves nem a tájra és a csárda választékára jellemző*
- *Hideg leves nem javasolt a borkóstoláshoz*
- *A Budapest bélszín drága, körete nem a főtt burgonya, nem a csárdához illő*

Elfogadható még: A rántott sajt nem ünnepi étel, a bélszín mellett túl olcsó, főleg frissen készítve ízletes. Az ízes bukta nem ünnepi, nagyon laktató, stb. Ettől eltérő megoldás is elfogadható, ha tartalmilag helyes. Minden helyes megoldás 1 pontot ér.

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.

	Miska bácsi pörköltje			10 adag	
Megnevezés	Mennyiség	Mértékegység	Egységár (Ft)	Érték (Ft)	Pont
marhalábszár	1,4	kg	2100	2940,00	
sertészsír	0,15	kg	530	79,50	
vöröshagyma	0,25	kg	160	40,00	
fokhagyma	0,01	kg	1100	11,00	
fűszerpaprika	0,03	kg	2800	84,00	
só	0,04	kg	98	3,92	
köménymag	0,01	kg	880	8,80	
zöldpaprika	0,25	kg	300	75,00	
paradicsom	0,12	kg	430	51,60	
burgonya	1,5	kg	210	315,00	
10 adag nyersanyagértéke:				3608,82	1 pont
Árrés:	$3608,82 \times 2$			7217,64	1 pont
10 adag nettó eladási ára:	$3608,82 + 7217,64$			10826,46	1 pont
Áfa	$10826,46 \times 0,27$			2923,14	1 pont
10 adag bruttó eladási ára	$10826,46 + 2923,14$			13749,60	1 pont
1 adag eladási ára	$13749,60 \div 10$			1374,96	
1 adag kerekített eladási ára				1375,00	1 pont

Hibátlan megoldásért a megadott elosztás szerint 6 pontot adjunk! Ha a vizsgázó számszaki hibát vétett, de a kapott eredmény nem irreálisan magas vagy alacsony, 3 pont adható.

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! (3×1) 3 pont

- *Az élelmiszerekben a technológia során ártalmas anyagok keletkezhetnek, pl. az égett zsír, szenedés.*
- *A takarítás, mosogatás során használt vegyi anyagok maradékai bekerülhetnek az ételbe.*
- *A dolgozóktól eredhetnek szennyeződések: haj, köröm, szőrzet.*

Elfogadható még: fém- és műanyag eszközökből, csomagolóanyagokból kioldódhatnak bizonyos összetevők; rovaroktól és rágcsálóktól származhatnak szennyeződések; a helyiségek hiányos vakolata és szigetelése okozhat szennyeződést, stb.

Minden helyes megállapításért 1 pont adható. A szaktanár a megadottaktól eltérő, de tartalmilag helyes választ is elfogadhat.

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 kakukktójást, és indokolja meg választását! (2×2) 4 pont

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

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

Indoklás: a repülőtér közelsége általában az üzletemberek számára fontos a hivatás turizmusban, borszálloda esetében nem.

b) A borhotelben nem kötelező a ...

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

Indoklás: a szálláshely-üzemeltetési engedély megszerzése minden szálláshely esetében kötelező.

Az a) kérdés esetében esetleg más – helyesen megindokolt – választás is elfogadható, a b) kérdésnél azonban csak ez az egy megoldás jó. A helyes kiválasztásért és a helyes indoklásért 1-1 pont adható.

2. A Miska Borászatban egyelőre nem dolgozik olyan szakember, aki a szálloda építésében és működtetésében járatos. Magyarázza el röviden a tulajdonosnak az alábbi fogalmak jelentését! (3×2) 6 pont

Idegen szolgáltatás: *Ezeket nem a szálloda nyújtja közvetlenül a vendégeinek, hanem vagy külső közvetítőt / harmadik felet von be, vagy külső helyszínen (pl. Operaház,) vagy saját területén bérbe adott helyszínen nyújtja egy független vállalkozó.*

Wholesaler Rate/Nagybani ár: *Az utazásszervezőknek vagy turisztikai nagykereskedőknek adott szerződéses ár, amely általában magas kedvezményeket tartalmaz.*

Hotelstars Union: *Az a szervezet, amelynek több európai tagja van, és célul tűzte ki a szállodai minősítési rendszer egységesítését. Követelményeik alapján csillag besorolást / védjegyet szerezhetnek a szállodák.*

A fentiekkel tartalmában megegyező magyarázatokért jár a 2-2 pont. Pontatlan vagy részleges megfogalmazás esetén részpontszám adható.

3. Melyik kifejezéssel tehetők teljesen igazzá az alábbi mondatok? A megfelelő betűjelet írja a kipontozott vonalra! (3×1) 3 pont

A szállodák nettó szoba-árbevétele nem tartalmazza a/az ... **b)** ...

- a) áfát.
- b) áfát és az ifát.**
- c) ifát.

A szállodai költségek a tevékenység során felhasznált **a)**..... pénzben kifejezett értéke.

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

A szálloda akkor tekinthető nyereségesnek, ha **c)**

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

Csak a megadott válaszok fogadhatóak el 1-1 pontért.

4. Az alábbi szervezeti felépítésbe illessze be a felsorolt munkaköröket! (3×1) 3 pont

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

<i>General Manager</i>		
Rooms' Division Department	Food & Beverages Department	Sales & Marketing Department
<i>Front Office Manager</i>	<i>Sommelier</i>	<i>PR Manager</i>
<i>Chief Concierge</i>	<i>Room Service Diszpécser</i>	<i>Corporate Sales Agent</i>
<i>Bell Captain</i>	<i>Mixer</i>	
<i>Housekeeper</i>		

Minden oszlop helyes kitöltéséért 1-1 pont adható. Amelyik részleghez oda nem illő munkakört találunk, azért nem jár pont. Szintén ne adjunk pontot abban az esetben, ha a General Manager valamelyik részleg alá került besorolásra!

5. Írja a kipontozott vonalra, hogy mely fogalmakra ismer rá a megadott meghatározásokban! (3×1) 3 pont

- A szálloda működéséhez szükséges személyi feltételek ésszerű kialakítására és leghatékonyabb felhasználására irányuló vezetői feladat.

Munkaerő-gazdálkodás

- Olyan adatfeldolgozási tevékenység, amely az információs rendszer része, biztosítja az üzemeltetéshez szükséges nyilvántartásokat, és lehetővé teszi a szállodai elszámoltatást.

(Szállodai) ügyvitel

- 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.

Bejelentőlap / Cardex

A megadott kifejezések rokon értelmű változatai is elfogadhatók az 1-1 pontért.

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! (4×1) 4 pont

- *az érkezés dátuma és ideje*
- *az elutazás dátuma és ideje*
- *az érkező vendégek száma*
- *az igényelt szobák száma és típusa*

Elfogadható még: a szolgáltatások/szobák ára és fajtái, az érkezők/a megrendelő neve, fizetési feltételek. Lényegtelen kérdésre – mint például a jövőendő vendégek pontos lakcíme, vagy a gépkocsi rendszáma – ne adjunk pontot!

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) kiegészítő 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.
<i>c</i>	<i>d</i>	<i>a</i>	<i>g</i>	<i>h</i>	<i>b</i>	<i>e</i>	<i>f</i>

2-2 helyes párosításért jár 1-1 pont. Lefelé kerekítsünk!

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 × 1) 3 pont

- *A külső vendégek mellett a szálloda vendégeit is ki kell szolgálni.*
- *Biztosítani kell a reggelit és esetleg a szobaszerviz szolgáltatást.*
- *Fél- és teljes panziós csomagokat is ki lehet alakítani.*

Elfogadható még: hosszabb lesz a nyitva tartás; napközbeni ellátást is kell a vendégeknek biztosítani; megjelenhetnek a konferencia-/rendezvényigények; ha lesz minibár, annak a töltését is meg kell szervezni; stb.

Minden – akár a fentiektől eltérő – helyes megállapításért 1 pontot adjunk, de a maximum 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: *Az aláhúzottak a vállalkozás makrokörnyezetéhez tartoznak.*

A két helyes aláhúzásért és az indoklásért 1-1 pont jár. Egy helyes aláhúzásért nem jár pont.

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!

(3×1) 3 pont

Piacvolumen: *adott piacon, adott termékből, meghatározott idő alatt értékesített összes mennyiség.*

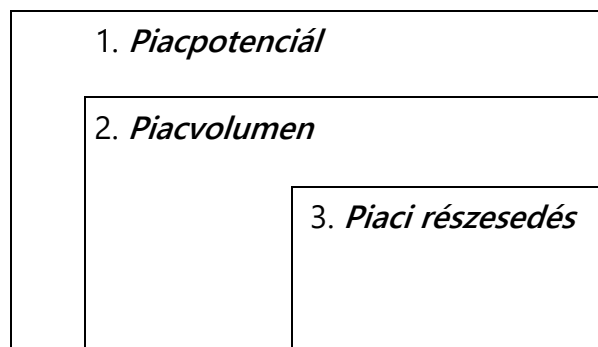
Piacpotenciál: *egy termékből az elméletileg lehetséges eladások összessége.*

Piaci részesedés: *a vállalkozás piaci részarányát jelenti, vagyis azt, hogy a lehetséges eladásokból hány százalékot adott el.*

A tartalmában hasonló, szakmailag helyes választ is fogadjuk el!

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

1 pont



Akkor adható meg az 1 pont, ha mindhárom piaci mutatószám a helyére került.

c) Írjon borturisztikai példát mindhárom mutatóra!

(3×1) 3 pont

Piacvolumen: *azon emberek összessége, akik részt vesznek a hazai borturizmusban.*

Piacpotenciál: *azon vendégek száma, akik a hazai borturizmusban szeretnének részt venni.*

Piaci részesedés: *azoknak az embereknek az aránya, akik az adott borvidéket, pincét látogatják meg.*

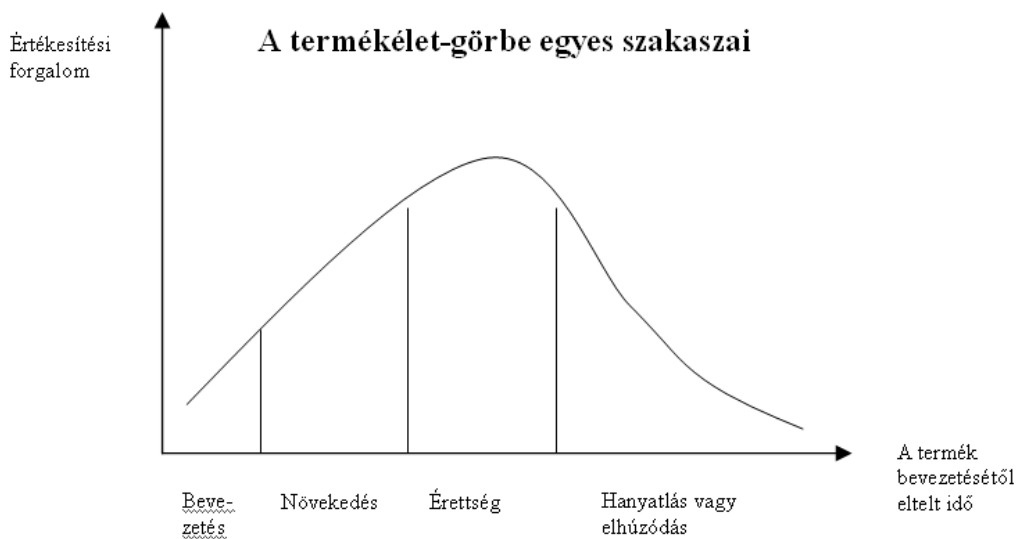
Egyéb, nem feltétlenül a borturizmussal kapcsolatos példa is elfogadható, ha szakmailag helyes. A meghatározásokért 1-1 pont jár.

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.

2 pont



A hibátlan ábráért és a szakaszok megnevezéséért 2 pont adható. 1 hiba esetén csak 1 pont jár.

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

2 pont

Új üzlet nyitáskor tanácsos a bevezetési árpolitika alkalmazása, azaz alacsonyabb induló árral kezdeni. Ennek az a célja, hogy a vendégek minél nagyobb tömegét nyerjük meg.

1 pontot a konkrét árpolitikára, 1-et pedig az indoklásra adhatunk. Egyéb, szakmailag helyes válasz is elfogadható.

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

1 pont

A termék-életgörbe első szakaszában azért elsődleges a kommunikációs eszközök szerepe, mert meg kell ismertetni az üzletet/terméket a potenciális vendégkörrel.

A fentiekén kívül elfogadható más helyes válasz is.

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

- ***a termékválaszték szélessége, mélysége, minősége***
- ***a vendégek árérzékenysége***

Elfogadható még: a költségek nagysága, munkaigényesség, üzletpolitikai célok, a konkurencia árpolitikája, pszichológiai okok (pl. divat), a forgalom szerkezete (olcsóbb ételek mellett drága italok), a helyszín előnyei (hol található az üzlet), szezonális stb. Minden helyes megoldásért 1 pont adható.

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

- ***nem***
- ***életkor***
- ***jövedelem***
- ***foglalkozás***

Elfogadható még: lakóhely, iskolai végzettség stb. Az útmutatótól eltérő, a javító tanár által helyesnek vélt egyéb válaszok is elfogadhatók.

2-2 helyes megoldásért 1-1 pont adható. Lefelé kerekítsünk!

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

2 pont

Az egyedi vállalati arculat kialakításának elsődleges feladata, hogy a vállalkozás egyéni, mással össze nem tévesztendő azonosságra tegyen szert. Az arculatterv célja tehát az egységes, mindenre kiterjedő, tartósan jó imázs kialakítása. Az egységes arculat a vendégek befolyásolásának alapeszköze. Egyre erősebb a konkurenciaharc, ezért olyan szimbólumokat kell alkotni, amelyek könnyen azonosíthatóak a céggel, valamint egyértelműen megkülönböztetik versenytársaiktól.

A fentiektől eltérő, a szaktanár által helyesnek ítélt válasz is elfogadható.

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!

(2×1) 2 pont

-
- **csoporthedvezmények**
 - **törzsvendég-programok**

Elfogadható még: hétköznapi akciók, szezonár stb. A fentiektől eltérő, a szaktanár által helyesnek ítélt válasz is elfogadható.

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

(2×1) 2 pont

- **honlap készítése és folyamatos üzemeltetése, frissítése**
- **megjelenés a különféle internetes keresési helyeken**
- **hirdetések (bannerek)**
- **hírlevél e-mailben**

Elfogadható még: megjelenés különböző fórumokban, stb. Egyéb, a szaktanár által helyesnek ítélt válasz is elfogadható. 2-2 helyes válaszáért jár az 1-1 pont. Lefelé kerekítsünk!

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

(3×1) 3 pont

- A direkt marketing esetében leggyakrabban az elektronikus közvetítőeszközöket használjuk.

Indoklás: *A direkt marketing leginkább a közvetlen egyéni kommunikációt lehetővé tevő eszközöket, a médiát alkalmazza (például telefon, levél). A leggyakrabban használt eszközök lehetnek: közvetlen levél (direct mail), csomagküldő kereskedelem, valamilyen választ kiváltó reklámeszköz (pl. kivágható nyereményszelvények, díjmentesen hívható telefonok, tévébemutatók, internetközlemények).*

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

Indoklás: *A belső PR esetén a munkatársak és a beosztottak jó közérzetét növelik. A vendégekkel való kapcsolattartás a külső PR eszköze.*

- 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: *Ugyanazt a terméket eltérő áron értékesítik.*

Minden helyes indoklás 1 pontot ér. A szaktanár által helyesnek ítélt egyéb válasz is elfogadható.

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

(3×1) 3 pont

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

Marketing információs rendszer (MIR)

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.

Termékpozicionálás

Jogi védelmet biztosító megkülönböztető jelzés. A jogi oltalom védi a tulajdonosnak azt a jogát, hogy a márkanévet 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.

Védjegy

A javítási-értékelési útmutatótól eltérő, de szakmailag kifogástalanul megfogalmazott válaszok is teljes pontszámmal elfogadhatóak.