

Azonosító
jel:

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

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2016. május 18.

**VENDÉGLÁTÁS-
IDEGENFORGALOM
ALAPISMERETEK
NÉMET NYELVEN**

**EMELT SZINTŰ
ÍRÁSBELI VIZSGA**

2016. május 18. 8:00

Az írásbeli vizsga időtartama: 180 perc

Pótlapok száma	
Tisztázati	
Piszkozati	

**EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA**

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

Wichtige Hinweise

Lieber Prüfungskandidat!

Die schriftlichen Aufgaben bestehen aus 3 getrennten Teilen, die in den folgenden Themenbereichen erworbenen Kenntnisse überprüfen: Grundkenntnisse Gastronomie und Tourismus, Grundkenntnisse Hotellerie sowie Grundkenntnisse Marketing. Die Aufgaben sind voneinander unabhängig, so können Sie diese in jeglicher Reihenfolge lösen. Wir schlagen vor, zuerst die Aufgaben durchzulesen und die Lösung beim Beantworten der für Sie einfacheren Aufgaben zu beginnen.

Im Interesse einer erfolgreichen Prüfung bitten wir Sie, Folgendes zu beachten!

- Bei manchen Aufgaben verlangen wir von Ihnen Beispiele, Charakteristika. Bei diesem Aufgabentyp sollten Sie besonders darauf achten, wie viel Beispiele bzw. Charakteristika verlangt werden, denn *Zusatzpunkte können nicht vergeben werden*, auch dann nicht, wenn Sie mehr als die erwartete Anzahl aufzählen.
- Bei manchem Aufgabentyp wird erwartet, dass Ihre Wahl begründet wird. Wir bitten Sie darum, sich dabei auf das Wesentliche zu beschränken und zu versuchen, die wichtigsten Gesichtspunkte immer auf den gepunkteten Zeilen zusammenzufassen!
- Die letzte Seite (hintere Umschlagsseite) dient der Bewertung, schreiben Sie bitte nicht darauf!
- Sofern Sie die Lösung der Aufgabe korrigieren, markieren Sie bitte genau die endgültige Antwort, um Missverständnisse zu vermeiden! Andernfalls werden keine Punkte für die Aufgabe vergeben.
- Eine mit Bleistift geschriebene Arbeit kann nicht akzeptiert werden.

Achten Sie bitte darauf, übersichtlich und in einer guten äußeren Form zu arbeiten!

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg und gute Arbeit bei der Prüfung!

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

Grundkenntnisse Gastronomie und Tourismus

1. Der Name von Ungarn ist seit Tausend Jahren mit Trauben und Wein verflochten. Das entsprechende Klima, die guten Bodenverhältnisse ermöglichen die Herstellung ausgezeichneter Weinsorten auf dem größten Teil des Landes. 7 Punkte

a) Welche naturgeographischen Faktoren werden von Ungarn zur Abwicklung von Weintourismus benutzt? Zählen Sie zwei solche Faktoren auf!

-
-

b) Welche schädigenden Auswirkungen kann Tourismus haben? Füllen Sie die fehlenden Teile in der nachfolgenden Tabelle aus!

Gebiete von Umweltschutz	Schädigende Auswirkungen des Tourismus
Naturschutz	
	Verschmutzung des fruchtbaren Bodens
	Erhöhung der Abwassermenge
Luftreinhaltung	
	steigende Müllmenge, Lärmschädigung
Denkmalschutz	

c) Erklären Sie den Begriff von Weinweg!

.....

.....

.....

.....

2. Ergänzen Sie die fehlenden Teile der nachfolgenden Texte! 3 Punkte

Der/die/das touristische ist die konkrete Erscheinung des auf Umgebungswechsel gerichteten zahlungsfähigen Bedarfs, der sich auf unterschiedliche Produkte richtet.

Der/die/das touristische bedeutet die zum Verkauf bestimmten Waren und Dienstleistungen, im weiteren Sinn werden aber auch die Umstände des Verkaufs dazu gezählt.

Der/die/das touristische ist die Gesamtheit der auf der Anziehungskraft bauenden und vom Touristen beanspruchbaren touristischen Dienstleistungen.

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

3. Wählen Sie drei ungarische Weingebiete aus und tragen Sie daneben die für sie charakteristischen Weinsorten ein! 3 Punkte
Ein Beispiel ist genügend.

Weingebiet	charakteristischer Wein

4. Der ungarische Wein ist ausgezeichnet geeignet auch zur Imagebildung des Landes. Der ungarische Wein ist mehr als ein Produkt der Lebensmittelindustrie. Da wir auf einem der besten Erzeugungsorte der Welt arbeiten, ist unsere Aufgabe, eine unseren Möglichkeiten entsprechende Qualität zu erzeugen." (Mihály Figula, Quelle: MTI) 9 Punkte

a) Mit welchen Risikofaktoren muss man während der Organisierung von Weintourismus rechnen? Schreiben Sie drei wesentliche Behauptungen auf!

-
-
-

b) Die folgende Aufgabe bezieht sich auf den Weinvertrieb. Unterstreichen Sie das Wort, das nicht in die folgende Aufzählung passt und begründen Sie Ihre Wahl!

Restaurant
Weinstube
Tscharda
Buffet am Arbeitsplatz

Begründung:

.....

Kelchglas
Miska-Krug
Spargelzange
Dekantiergefäß

Begründung:

.....

Cuvee
Barrique
Barista
Sommelier

Begründung:

.....

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

5. Das Miska Weingut befindet sich zwischen Göd und Dunakeszi. Neben Weinverkauf möchte sich die Familie auch dem Weintourismus anschließen, denn die Lage des Familienbesitzes und seine Nähe zu Budapest gewähren eine ausgezeichnete Möglichkeit zur Eroberung der Touristen, zum Organisieren von Programmen und Veranstaltungen. 9 Punkte

a) Stellen Sie die Ereignisse des nachfolgenden Drehbuchdetails in die richtige Reihenfolge!

a) Beschaffung von Warenbestand, b) Annahme der Veranstaltungsorganisation, c) Erstellung von Nachkalkulation, d) Anbieten von digestiven Getränken, e) Servieren von Häppchen

1.	2.	3.	4.	5.

Im Interesse der Beherbergung von Gästen hat die Familie beschlossen, dass sie anfangen eine Tscharda und eine Terrasse zu bauen. Die Auswahl des Orts ist auch aus dem Gesichtspunkt der Konkurrenten ausgezeichnet, denn es gibt in der Umgebung kein Unternehmen mit ähnlichem Profil. Die Familie dachte, dass man statt eines traditionellen Bauernschenke eher einen „Weintempel“ bauen müsste mit einem hohen Turm, der von weitem zu sehen ist und auch als Aussichtsturm funktioniert. Das Vorbild zur Ausgestaltung des Innenraums ist eine „Kneipe“ aus dem XVIII. Jahrhundert mit rotkarierten Tischdecken und hölzernen Möbelstücken. Kerze auf den Tischen, ungarische Motive an den Wänden. Sie wollten eine Atmosphäre schaffen, die die ungarische Kultur für ausländische Gäste bekannt macht und die Inländer mit einem guten Gefühl erfüllt. Die Aufnahmefähigkeit der Tscharda umfasst 90 Personen, saisonal können weitere 100 Personen auf der Terrasse Platz finden.

b) Für die Eröffnungsveranstaltung der Tscharda wird ein Abendessen mit Weinverkostung verkündet. Was ist für das gastronomische Geschäft „Tscharda“ charakteristisch? Schreiben Sie zwei wesentliche Behauptungen auf!

-
-

c) Bei der Eröffnung im Oktober möchten die Familienmitglieder ihre Lieblings Speisen verzehren. Sie haben folgendes Menü vorgeschlagen:

Vorspeise: Schmalzbrot mit lila Zwiebel Suppe: griechische Obstsuppe, kalt in Tasse serviert Hauptgericht: Lendenbraten auf Budapest Art mit gekochten Kartoffeln, für Vegetarier: gebackener Käse mit Reis Nachtisch: Buchtel mit Marmelade Kaffee
--

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

Welche Fehler haben die nicht sachkundigen Familienmitglieder bei der Zusammenstellung des Menüs begangen? Nennen Sie fünf Fehler!

-
-
-
-
-

6. Als Fachmann haben Sie statt Lendenbraten auf Budapest Art die nachfolgende Speise als Hauptgericht vorgeschlagen. Berechnen Sie den Bruttoverkaufspreis einer Portion, wenn die Gewinnspanne 200%, die aktuelle Mehrwertsteuer 27% ist! 6 Punkte
Runden Sie die Angaben auf zwei Dezimalstellen auf oder ab, gestalten Sie den Kaufpreis entsprechend den Regeln der Rundung auf 5 Ft! Nebenberechnungen können in der Tabelle angeführt werden.

	Gulasch auf Miska bácsi Art			10 Portionen
Bezeichnung	Menge	Maßeinheit	Einheitspreis (Ft)	Wert (Ft)
Rinderwade	1,4	kg	2100	
Schweineschmalz	0,15	kg	530	
Zwiebel	0,25	kg	160	
Knoblauch	0,01	kg	1100	
Gewürzpaprika	0,03	kg	2800	
Salz	0,04	kg	98	
Kümmelkörner	0,01	kg	880	
Grünpaprika	0,25	kg	300	
Tomaten	0,12	kg	430	
Kartoffeln	1,5	kg	210	
Rohmaterialwert für 10 Portionen:				
Preisspanne:				
Nettoverkaufspreis für 10 Portionen:				
MwSt.				
Bruttoverkaufspreis für 10 Portionen				
Verkaufspreis 1 Portion				
gerundeter Verkaufspreis 1 Portion				

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

7. Während der Produktion der Lebensmittel und der Arbeitsschritte in der Küche können die Rohmaterialien und die halbfertigen Produkte verschmutzt werden. Infolge der Nichteinhaltung der technologischen Vorschriften können in den Fertigprodukten fremde Materialien vorkommen. Geben Sie drei Gefahrquellen an, die technologische Verschmutzungen verursachen können! **3 Punkte**

-
-
-

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

Grundkenntnisse Hotellerie

1. Unter den fernen Plänen von Miska Weingut steht auch der Bau eines Hotels mit der Thematik von Wein. Unterstreichen Sie in den nachfolgenden Gruppen das Kuckucksei, das nicht dorthin passt und begründen Sie Ihre Wahl!

4 Punkte

a) Es ist wichtig unter den Gesichtspunkten des Ansiedlungsortes von Weinhotel Folgendes zu berücksichtigen:

- touristische Anziehungskräfte,
- infrastrukturelle Versorgung des Grundstücks,
- Nähe des Flughafens.

Begründung:

.....

b) Im Weinhotel ist es nicht obligatorisch:

- Erwerb einer Kategorie nach Hotelstars,
- Einholung der Genehmigung zur Unterkunftsbetriebung,
- Sicherung von Halbpension.

Begründung:

.....

2. Im Miska Weingut arbeitet zurzeit kein Fachmann, der im Hotelbau und Hotelbetrieb Erfahrung hat. Erklären Sie dem Eigentümer kurz die Bedeutung der nachfolgenden Begriffe!

6 Punkte

Fremde Dienstleistung:

.....

Wholesaler Rate/ Großhandelspreis:

.....

Hotelstars Union:

.....

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

3. Mit welchen Ausdrücken können die nachfolgenden Sätze ergänzt werden, damit ihre Bedeutung vollkommen richtig wird? Schreiben Sie den entsprechenden Buchstaben auf die gepunktete Linie auf! **3 Punkte**

Der Nettoerlös aus dem Hotelzimmerpreis enthält nicht

- a) die Mehrwertsteuer.
- b) die Mehrwertsteuer und die Fremdenverkehrssteuer.
- c) die Fremdenverkehrssteuer.

Die Hotelkosten bedeuten den in Geld ausgedrückten Wert der während der Tätigkeit verwendeten

- a) Ressourcen
- b) Sachanlagen
- c) Informationen

Das Hotel kann dann als gewinnbringend betrachtet werden, wenn

- a) die Kosten den Umsatzerlös übersteigen.
- b) die Kosten höher sind als die Steuern.
- c) die Kosten niedriger sind als die Preisspanne.

4. Setzen Sie die aufgezählten Arbeitsbereiche in den nachfolgenden Organisationsaufbau ein! **3 Punkte**

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

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

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

5. Schreiben Sie auf die gepunktete Linie auf, welche Begriffe Sie aufgrund der angegebenen Bestimmungen erkennen!

3 Punkte

- Führungsaufgabe, die sich auf die sinngemäße Ausgestaltung und effizienteste Auslastung der zum Betrieb eines Hotels erforderlichen Personalbedingungen richtet.

.....

- Eine Datenverarbeitungstätigkeit, die Teil des Informationssystems bildet und die zur Betreuung nötigen Registraturen sichert sowie ermöglicht die Abrechnung im Hotel.

.....

- Es ist ein Formular auf Papier oder ein elektronisches Formular, das bei Check-In an der Rezeption gefertigt wird. Es enthält vor allem die persönlichen Angaben der Gäste, das Datum ihres Aufenthalts und ihre Unterzeichnung.

.....

6. Sie wurden im Miska Weingut gebeten, einen Kollegen auf die Abwicklung der zukünftigen Zimmerreservierungen vorzubereiten. Welche sind die wichtigsten Fragen, die bei der Zimmerreservierung geklärt werden müssen? Erwähnen Sie vier! 4 Punkte

-
-
-
-

7. Zur Betreuung des Hotels von Miska Weingut wird die Mitwirkung von vielen nötig sein. Ordnen Sie die möglichen Partner des Hotels den für sie am meisten charakteristischen Aufgaben, Begriffen zu! 4 Punkte

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. NAV | a) Einhaltung der Regeln für Lebensmittelsicherheit |
| 2. Wirtschaftskammer | b) Sicherstellung von Aushilfe Personal |
| 3. NÉBIH | c) Kontrolle der Rechnungsausstellung |
| 4. Reisebüro | d) Interessenschutz, Unterstützung der Unternehmen |
| 5. Veranstaltungsorganisator | e) Einkauf von Warenbeständen |
| 6. Leiharbeitsunternehmen | f) Sicherung von Werbemöglichkeiten |
| 7. Großhandel für Lebensmittel | g) Vermittlung von Gästen |
| 8. Media | h) Abwicklung von Konferenzen |

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

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

8. Wenn im Miska Weingut auch das Hotel gebaut wird, wird gemäß den Plänen die Tscharda die gastronomischen Dienstleistungen erbringen. Wie beeinflusst die Unterkunft die Arbeit der Tscharda, also welche sind die Eigenschaften der Gastronomie in einem Hotel? Zählen Sie drei Eigenschaften auf! 3 Punkte

-
-
-

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

Grundkenntnisse Marketing

1. Auch das Miska Weingut muss mit den Umweltfaktoren rechnen. Unterstreichen Sie, welche Faktoren nicht zum Mikroumfeld der Unternehmen gehören! Begründen Sie Ihre Wahl! 2 Punkte

Konkurrenten
wissenschaftlich-technisches Umfeld
Käufer, Gäste

politisches Umfeld
Lieferanten

Begründung:

.....

2. Zur Charakterisierung der Größe des Marktes von Weintourismus verwendet das Marketing verschiedene Indikatoren. Die nachfolgenden Aufgaben beziehen sich auf diese. 7 Punkte

a) Bestimmen Sie die Bedeutung der nachfolgenden Indikatoren!

Marktvolumen:

.....

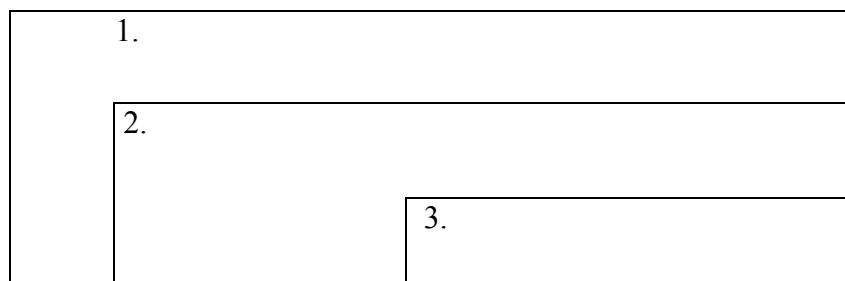
Marktpotenzial:

.....

Marktbeteiligung:

.....

b) Wir wissen, dass unter diesen drei Indikatoren ein enger Zusammenhang besteht. Schreiben Sie die einzelnen, dorthin passenden Begriffe in die Abbildung nach den Zahlen ein!



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

c) Schreiben Sie je ein Beispiel auf dem Gebiet des Weintourismus für alle drei Indikatoren!

Marktvolumen:

.....

Marktpotenzial:.....

.....

Marktbeteiligung:.....

.....

3. Das Miska Weingut beginnt erst jetzt in den Weintourismus einzusteigen, steht am Anfang seines Produktlebenszyklus. 5 Punkte

a) Erstellen Sie ein Diagramm, in dem Sie die einzelnen Phasen nennen, sowie stellen Sie den Produktlebenszyklus dar! Sie müssen die Achsen x und y nicht bezeichnen.

b) Was für eine Preisstrategie sollte das Miska Weingut in der ersten Phase des Produktlebenszyklus wählen? Was ist das Ziel dieser Preisstrategie?

.....

.....

c) Warum ist die Anwendung der Kommunikationsmittel so wichtig in der ersten Phase des Produktlebenszyklus?

.....

.....

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

4. Die Festlegung der Preispolitik ist auch im Fall von Miska Weingut wichtig. Geben Sie zwei Faktoren an, die die Entscheidungen bezüglich der Preispolitik beeinflussen! **2 Punkte**

-
-

5. Aufgrund welcher Merkmale lässt sich der Gästekreis von Miska Weingut segmentieren? Schreiben Sie vier wesentliche Behauptungen auf! **2 Punkte**

-
-
-
-

6. Zum erfolgreichen Betrieb von Miska Weingut ist die Ausgestaltung eines einheitlichen Erscheinungsbildes unerlässlich. Erklären Sie, warum es so wichtig ist! Schreiben Sie zwei wesentlichen Behauptungen auf!

2 Punkte

.....

.....

.....

.....

7. Der Eigentümer von Miska Weingut hat beschlossen, auch die Mittel der Verkaufsförderung im Interesse der Umsatzsteigerung zu verwenden. **4 Punkte**

a) Machen Sie Vorschläge für zwei konkrete Methoden/Möglichkeiten zur Anspornung der Gäste!

-
-

b) Die Verwendung von welchen online Marketingmitteln ist es zweckmäßig zur Erweiterung des Gästekreises von Miska Weingut und im Interesse der Steigerung der Zufriedenheit der werdenden Stammgäste? Zählen Sie vier online Marketingmittel auf!

-
-
-
-

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

8. Die nachfolgenden Behauptungen sind falsch. Erklären Sie, warum sie falsch sind, korrigieren Sie dann die Fehler! 3 Punkte

- Im Fall von Direkt Marketing werden am häufigsten die elektronischen Übertragungsmittel verwendet.

Begründung:

.....

- Die beste innere Öffentlichkeitsarbeit (PR) ist, wenn der Leiter eine Cocktailparty für die sich dort aufhaltenden VIP-Gäste organisiert.

Begründung:

.....

- Bei Preisdifferenzierung verändern die Unternehmen ihre Preise aufgrund der Unterschiede unter den Käufern oder den Produkten. In diesem Fall wird dasselbe Produkt zu demselben Preis verkauft.

Begründung:

.....

9. Welche Begriffe werden durch nachfolgende Bestimmungen gedeckt? Schreiben Sie sie auf die gepunktete Linie auf! 3 Punkte

Ein System für koordinierte und ständige Erfassung, Bearbeitung, Selektierung, Speicherung, Strömung und Darstellung von verschiedenen inneren und äußeren Informationen.

.....

Entwicklung, Bewertung von materiellen und immateriellen Eigenschaften von Produkten und Dienstleistungen. Das Produkt wird mit solchen eigenartigen Eigenschaften versehen, durch die es von anderen ähnlichen Produkten und vom Angebot der Konkurrenz unterscheidet.

.....

Ein Zeichen, das für das Produkt Rechtsschutz und Unterscheidung gewährt. Durch den rechtlichen Schutz wird das Recht des Eigentümers geschützt, den Markennamen oder das Markenzeichen ausschließlich benutzen zu dürfen. Geschützt werden kann jede Bezeichnung – Wort, Wortzusammensetzung, Bild, Buchstabe, Nummer, Ton- und Lichtsignal oder kombiniert Anwendung von diesen –, die geeignet ist, Produkte und Dienstleistungen von anderen Produkten und Dienstleistung zu unterscheiden.

.....

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

Themenbereich	Nummer der Aufgaben	Höchste Punktzahl	Erreichte Punktzahl	Höchste Punktzahl im Themenbereich	Erreichte Punktzahl im Themenbereich
Grundkenntnisse Gastronomie und Tourismus	1.	7		40	
	2.	3			
	3.	3			
	4.	9			
	5.	9			
	6.	6			
	7.	3			
Grundkenntnisse Hotellerie	1.	4		30	
	2.	6			
	3.	3			
	4.	3			
	5.	3			
	6.	4			
	7.	4			
	8.	3			
Grundkenntnisse Marketing	1.	2		30	
	2.	7			
	3.	5			
	4.	2			
	5.	2			
	6.	2			
	7.	4			
	8.	3			
	9.	3			
Punktzahl des schriftlichen Prüfungsteils				100	

korrigierender Lehrer

Datum:

	pontszáma egész számra kerekítve/ Punktzahl auf ganze Zahl auf- oder ab-gerundet	programba beírt egész pontszám/ Ins Programm eingetragene ganze Punktzahl
Vendéglátó-turizmus alapismeretek/ Grundkenntnisse Gastronomie und Tourismus		
Szállodai alapismeretek/Grundkenntnisse Hotellerie		
Marketing alapismeretek/Grundkenntnisse Marketing		

javító tanár/ korrigierender Lehrer

jegyző/Notar

Dátum/Datum:

Dátum/Datum: