

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2006. február 20.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK**

**EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI
ÚTMUTATÓ**

OKTATÁSI MINISZTERIUM

Vendéglátó és turizmus alapismeretek

1. Soroljon fel 6-ot a **vendéglátó üzletek kategóriába sorolási szempontjai** közül!

(6x1) 6 pont

1. *az üzlet bejárata előtti területe, külső képe, portálja*
2. *a felszerelések minősége*
3. *a dolgozók szakképzettsége és szakmai gyakorlata, személyes higiéniája*
4. *munkaruházat egységessége*
5. *nemenként elkülönített toalették és ezek felszereltsége*
6. *választék mélysége*

Elfogadható továbbá: ruhatár léte, italfelszolgálat szabályai, étlapok, a személyzet nyelvtudása, gyermekvendégek igényeinek kielégítése, az üzlet elnevezése, légcseré, számlaellenőrzés, ivóvíz biztosítása stb.

A megoldókulcsban felsoroltakból 6 jó megoldásra van szükség a maximálisan elérhető hat pontért. A szempontok sorrendje tetszőleges. Többlet pontszám nem adható, részpontok azonban igen.

2. Határozza meg a következő **fogalmak jelentését!**

(3x1) 3 pont

- *Szociálturizmus: az állam vagy valamilyen egyéb intézmény, szervezet támogatja a turizmusban való részvételt (vagy: nem a turista fedezi a szolgáltatások teljes ellenértékét).*
- *Zárt vendégkörű vendéglátás: az adott üzlet vendégköre korlátozott, nem veheti igénybe bárki a szolgáltatást, csak az arra jogosultak pl.: munkahelyi vendéglátás, gyermek és diákétkeztetés, kórházi, honvédségi ellátás.*
- *Animátor: szórakoztatási, sportolási programok összeállítására és lebonyolítására alkalmazott dolgozó, aki a vendégek szabadidejét hasznosabbá, élvezetesebbé teszi. (Nem fogadható el a sportszervező, sportmenedzser; viszont 1 pont adható, ha a hallgató csak annyit ír: játékmester, mókamester, programszervező szállodákban, kempingekben vagy egyéb idegenforgalmi létesítményekben.)*

3. Jellemezze 4-5 mondatban a **falusi turizmust!**

4 pont

A vendégfogadás olyan formája, amelyben a látogató falusi/tanyasi környezetben tölti szabadidejét. A szállás nem lehet városban vagy kiemelt gyógyüdülőhelyen, és általában olcsóbb a kereskedelmi szálláshelyeknél. A vendégkört általában városlakók adják. Különösen szeretik a kisgyermekes családok, mivel nyugodt, csendes, szép természeti környezetben ismerkedhetnek a falusi életformával. Fontos jellemzője a családi hangulat, az emberi kapcsolatok mellett a sok szabadidő program (pl.: túrázás, csónakázás, kerti munkák, állatok etetése és gondozása, tábortűz, gyümölcszedés stb.) és a házon belüli tevékenységek (kézművesség, sütés-főzés, mesemondás, dal- és tánc tanulás, hímzés) animátorok és programszervezők bevonásával.

Négy érdemi megjegyzésért kaphatja meg a tanuló a maximális 4 pontot. Javítani értelemszerűen kell, természetesen részpont adható, de többletpont nem szerezhető!

4. Komplex feladat

A „Bokréta” Utazási Iroda, amelyben Ön is dolgozik, fontos feladatot kapott. A Kalandvári Középiskola számára kell 1 napos kirándulást szerveznie Álomvárosba, 2005. május 21. szombatra. Álomváros ezen a napon tartja alapításának 100. évfordulóját. A kiránduláson a Középiskola 22 fős néptánc csoportja és egy kísérő tanár vesz részt.

A következő információk állnak rendelkezésre a kiránduláshoz:

- Találkozó reggel 7 órakor az iskola előtt.
- Az utazás külön autóbusszal történik, melyet az Iroda már megrendelt.
- Kalandvár és Álomváros távolsága: 120 km.
- A csoport ebédet igényelt az Álomváros-beli „Tűzről pattant csárdában”.
- 20 órára a csoportnak vissza kell érkeznie Kalandvárra a másnapi fellépésük miatt.

Útvonal: Kalandvár – Magyarad – Honifalva – Álomváros

Látnivalók:

1. Magyarad: (Kalandvártól való távolsága 60 km)
 - Középkori gótikus templom
 - Gyógyfürdő reumatikus panaszokra
 - Büfé és mosdó az autópálya mellett
2. Honifalva: (Kalandvártól 80 km)
 - Skanzen néprajzi gyűjteménnyel
3. Álomváros: (A látnivalók a belvárosban, egymáshoz közel helyezkednek el)
 - Felújított középkori vár
 - Római kori feltárás, kőgyűjtemény
 - Néprajzi gyűjtemény régi hangszerekkel
 - Traktor- és eketörténeti gyűjtemény
 - Konzervgyár – ipari műemlék
 - XV. századi, működő Vízialom
 - XIX. századi bazilika
 - A Nemzeti Sportcsapat Edzőtábora
 - Szoborpark
 - Fedett városi strandfürdő élménymedencékkel

Programok Álomvárosban:

- 10⁰⁰ – 11⁰⁰ Az ünnepek megnyitója, majd mazsorett bemutató a Fő téren
- 11⁰⁰ – 11³⁰ A helyi fúvószenekar koncertje a Fő téren
- 12⁰⁰ – 12³⁰ Modern bábszínház a Várszínházban
- 14⁰⁰ – 14⁴⁵ Ritmikus sportgimnasztika bemutató a helyi Sportcsarnokban
- 14⁰⁰ – 15³⁰ Nemzetközi néptánc-gála a Várszínházban
- 15⁰⁰ – 16³⁰ Országos Ötlabda Bajnokság (körverseny) a Sportcsarnokban
- 15⁰⁰ – 16⁰⁰ Utcaszínház – kuplék, szonok
- 16⁰⁰ - 16³⁰ Az Országos Diák Drámaíró Verseny eredményhirdetése a Várszínházban
- 16³⁰ – 18⁰⁰ Kortárs írók bemutatkozása a Várszínházban
- 17⁰⁰ – 18⁰⁰ Borkóstoló a Pincesoron
- 19⁰⁰ – 20⁰⁰ Orgonahangverseny a Bazilikában
- 20⁰⁰-tól Utcabál

Folyamatos programok a jubileumát ünneplő Álomvárosban:

- Konzervgyár megtekintése – Nyitott nap
- Kirakodó vásár a Fő téren
- Utcazenészek a Pincesoron
- Játzóház és arcfestés

a.) Ön kapta a megbízást, hogy állítsa össze a programot (forgatókönyvet). 6 pont

Meg kell határoznia:

- az időtervet,
- a megállóhelyeket, látnivalókat. **(Kalkulálni nem kell!)**

A feladat megoldásakor vegye figyelembe a távolságokat, a csoport érdeklődési körét és életkorát, valamint a programok időigényét!

Program-javaslat:

- 7⁰⁰ Gyülekező az iskola előtt*
7¹⁵ Indulás Álomvárosba, reggeli az autóbuszon
8³⁰ Érkezés Honifalvára, a Skanzen megtekintése
9³⁰ Mosdó
9⁵⁰ Indulás tovább Álomvárosba
10³⁰ Megérkezés, a mazsorett bemutató megtekintése
11⁰⁰ Séta a Főtérről
11³⁰ A néprajzi gyűjtemény megtekintése
12³⁰ Séta a „Tűzről pattant csárdához”
13⁰⁰ Ebéd, mosdó
14⁰⁰ Nemzetközi néptánc gála megtekintése
15³⁰ Mosdó
16⁰⁰ Szabad program, kötetlen séta a kirakodóvásárban
17⁰⁰ Várlátogatás, mosdó
18⁰⁰ Indulás haza, Kalandvárra

Értékelés:

A feladat megoldásakor és értékelésekor több szempontot kell figyelembe venni:

- *A csoportok ritkán indulnak el pontosan.*
- *Az esti visszaérkezés behatárolja a kirándulás hosszát: 18 órakor el kell indulni haza!*
- *A néptánc csoport érdeklődési körének megfelelő programoknak benne kell lennie az elkészült programtervben!*
- *Nem lehet a program túl zsúfolt, biztosítani kell szabadidőt és a mosdó igénybevételét egyaránt!*
- *Az utazás (buszozás) időigényét fel kell tudni mérni!*
- *16-18 óra között kötetlen a program tartalma, szabadidő és esetleg egy szervezett program belefér. Ez tetszőlegesen választható (lehet még: Római kori feltárás, Vízimalom, Szoborpark vagy Bazilika is).*
- *Nem szerencsés, ha megállnak fürdeni, mivel erre legalább három órát kell szánni.*

A 6 pontot akkor kapja meg a tanuló, ha a fenti követelményeket betartotta, illetve ha a szaktanár a megoldását hibátlannak véli. A diákok szívesen látogatják az élményfürdőt, de az nem célja ennek az utazásnak. Pontlevonás jár azért, ha a vizsgázó túl sok látnivalót épít a programba, vagy ha túl keveset.

Hibának számít, ha:

- *Kevés időt szánnak az ebédre (20 perc, félóra)!*
- *Részt vesznek a borkóstolón, pedig még 18 éven aluliak!*
- *A számukra kevésbé releváns programokból válogatnak (Traktorgyűjtemény, Konzervgyár, Játsszóház, sportprogramok)!*
- *Valamelyik esti programra ott marad a csoport (Orgona hangverseny, Utcabál), bár ez érdekelheti is őket!*
- *Ha túl sok vagy túl kevés programot választanak!*

b) Az Ön megkeresésére a „Tűzről pattant csárda” elküldte menü javaslatát a néptánc csoport számára. Nézze át és véleményezze! Keressen öt hibát, melyhez vegye figyelembe a menü összeállítás szempontjait! 5 pont

Új menüt ajánlani nem kell!**A „Tűzről pattant csárda” menü ajánlata:**

Aperitif: Kecskeméti barackpálinka

Leves: Zöldborsó leves

Főétel: Spenót tükörtojással

Desszert: Őszibarack tejszínhabbal

Ital: Kávé

Az Ön véleménye a menüvel kapcsolatban:**A menü ebben a formában elfogadhatatlan, mert:**

1. *Tilos a diákoknak alkoholt kínálni, és az aperitif sem szokott jellemző lenni!*
2. *A leves és a főétel színe megegyezik (zöld).*
3. *A spenót nem szerencsés választás, mivel kevesen szeretik ebben a korosztályban, nagyon kevésbé laktat, hamar kihűl stb.*
4. *A feltét helyett is lehetne mást javasolni (pl. fasírt), mert így főleg csak a vegetáriánusok igényeit elégíthetjük ki.*
5. *A desszert nem idényszerű, májusban nem jellemző az őszibarack!*
6. *A gyümölcs nem illeszkedik a főételhez, inkább valamilyen éttermi meleg tésztát javasolhatnánk.*
7. *A diákok kevésbé fogyasztanak kávé!*
8. *Célszerű lett volna inkább ásványvizet, ivólét vagy üdítőt ajánlani!*

Értékelés:

*A felsorolt hibákból ötöt észre kell venni, akkor jár a maximális 5 pont. Részpont igen, többpont nem adható! De mivel ez a felsorolás sem teljes, ezért ezeken kívül még további jó megoldások is lehetnek, melyeket pontozhatunk, és melyek tekintetbe veszik a csoport életkorát, az idenyt, az alapanyagok harmóniáját, a készítési technológiát, a tápanyagigényt, a közízlést stb. **Súlyos hiba, ha az alkoholt benne hagyják a menüben, és ha nem javasolnak italt, ezekért pontlevonás jár!***

- c) Az előzőekben bemutatott menüt az iskola visszajelzéseinek megfelelően kijavította az étterem. Az Ön feladata, hogy az alábbi adatok felhasználásával számítsa ki a következőket!
6 pont

Ismert adatok:

A menü ára:	1.100.- Ft/fő, (Az ár csak ételt tartalmaz!)
A létszám:	22 fő diák
	1 fő kísérő (Ingyenesség a kísérő részére)
Haszonkulcs:	150%

Kiszámítandó adatok:

Bruttó ételbevétel:	$22 \text{ fő} \times 1.100.- = 24.200 \text{ Ft}$
Nettó ételbevétel:	$24.200 : 1,15 = 21.043 \text{ Ft}$
Felszámított ÁFA:	$24.200 - 21.043 = 3.157 \text{ Ft}$
	<i>Vagy: $21.043 \text{ Ft} \times 0,15 = 3.156 \text{ Ft}$</i>
Elábé:	$21.043 : (1 + 1,50) = 8.417 \text{ Ft}$
Árrés:	$21.043 - 8.417 = 12.626 \text{ Ft}$
Árrés-szint:	$(12.626 / 21.043) * 100 = \underline{\underline{60 \%}}$

Értékelés:

Minden lépés helyes megoldásáért 1 pont jár, a maximális hat pont akkor is megadható, ha más levezetés után jut el a vizsgázó a helyes eredményig. Részpont is adható, illetve a számszaki hibáért (jó gondolatmenet mellett) fél pontot adjunk az 1 pont helyett.

- d) Több napos kirándulás esetén milyen szempontok figyelembe vételével keresne szállást ennek a diákcsoporthoz? Soroljon fel öt szempontot!
5 pont

- *A szálláshely mérete (egy épületben elférjenek)*
- *Anyagi lehetőségek, a szállás ára*
- *Fizetési és foglalási feltételek*
- *Megközelíthetőség*
- *Speciális igények (korai érkezés, késői elutazás, csomagraktár stb.)*
- *Biztosítanak-e reggelit*
- *Van-e közös helyiség (beszélgetéshez, szórakozáshoz, esetleg próbához)*
- *Egyéb szolgáltatások léte*
- *Kulturált tisztálkodási lehetőség (lehetőleg fürdőszobás szobák vagy nemenként elkülönített közös fürdőszobák)*
- *Hány ágyasak a szobák (diákok számára lehet többágyas is)*
- *A kísérő tanárnak külön szoba*

Értékelés:

Természetesen egyéb logikus válaszok is elfogadhatók. Már öt helyes meghatározás után jár az 5 pont, többpont azonban nem szerezhető.

e) Írjon egy hivatalos levelet, amelyben megrendeli a telefonon előzetesen már megbeszélte ebédet a „Tüzzről pattant csárdától”!

A levél megírásakor vegye figyelembe a következő információkon túl az üzleti levélle szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket is! 5 pont

- „Bokréta” Utazási iroda
3444 Kalandvár, Tó sétány 10.
Telefon: 00-36-12-234-567;
Fax: 00-36-12-234-568;
E-mail: bokreta@kalandvar.hu
- „Tüzzről pattant csárda”
2111 Álomváros, Kossuth u. 4.
Üzletvezető: Kovács Pál
Telefon: 00-36-11/123-456

Minta levél:

„Bokréta” Utazási iroda
3444 Kalandvár, Tó sétány 10.
Telefon: 00-36-12-234-567;
Fax: 00-36-12-234-568;
E-mail: bokreta@kalandvar.hu

„Tüzzről pattant csárda”
Kovács Pál
Üzletvezető
2111 Álomváros
Kossuth u. 4.

Tárgy: Megrendelés

Dátum: 2005. április 19.

Tisztelt Kovács Pál Úr!

Előzetes telefonon történt egyeztetésünk értelmében szeretném megrendelni a Kalandvári Középiskola 22 fős néptánc csoport + 1 fő kíséző részére 2005. május 21-én 13 órára az Ön által ajánlott 3-fogásos menüt. A megbeszéltek szerint a kíséző tanár étkezése gratis.

A már egyeztetett összeget a helyszínen készpénzzel fizeti ki az iskola képviselőjében jelen lévő kíséző tanár.

Szíves közbenjárását köszönöm!

Üdvözlettel:

saját név
ügyintéző

Értékelés:

5 pont adható ezért a levélért akkor, ha tartalmazza az üzleti levéllel szemben támasztott, a következőkben felsorolt követelményeket. Részpont értelemszerűen adható!

Az üzleti leveleknek általánosan elfogadott szerkezete van.

A fejléc tartalmazza a feladó nevét, cégmegjelölését, címét, telefon és fax számát, e-mail címét. A belső címzés a borítékon szereplő címzés megismétlése. Tartalmazza a cég nevét, a címzett személy nevét (ha tudjuk) és a pontos címet.

A keltezést a fejléc alatt a jobb oldalon helyezzük el, de szerepeltethetjük a levél végén is.

A levél tárgya (Megrendelés) a címzés után, rendszerint a „Tárgy” rovatban következik, amelynek rövidnek kell lennie. A „Tárgy” címszó alkalmazható, de el is hagyható.

A megszólításban használhatjuk a beosztásra történő utalást is. A megszólítás lehet még a „Tisztelt Kovács úr”, a „Tisztelt üzletvezető úr” is.

A jó üzleti levélben a gondolatok a következők:

- a levélírás oka
- a levélírás célja
- a célhoz vezető utak
- kérelem, intézkedés
- befejezés.

Ezek a szerkezeti elemek 1-2 mondatba összesűrítve is szerepelhetnek.

A maximális pontszám ezen kritériumok megléte esetén adható meg. Az objektivitás miatt többletpontszámmal nem tudjuk a kreativitást jutalmazni!

A fenti szempontok hiánya 0,5-0,5 pont levonásával jár. A megrendelés szövege 1 pontot ér. A javításkor a levél írásképe is értékelhető.

Szállodai alapismeretek

1. Rendezze sorba 1-5-ig hatáskörük szerint a következő **munkaköröket!** Egyessel jelölje a hierarchiában legmagasabban álló (vezetői) és ötössel a legalacsonyabban álló (beosztotti) munkakört. (5x1) 5 pont
 4. Chief Concierge
 2. Front Office Manager
 1. Room's Division Manager
 5. Concierge
 3. Assistant Front Office Manager

Értékelés: Csak ez az egyetlen jó megoldás fogadható el! Részpont azonban adható a helyes sorrendi számmal ellátott egyes munkakörért, még ha az egész nem is jó!

2. Jelölje a sor elején H vagy I betűvel, hogy a következő állítások közül melyik **igaz (I)**, illetve melyik **hamis (H)**! (4x0,5) 2 pont
 - A nettó szoba árbevétel nem tartalmaz általános forgalmi adót és idegenforgalmi adót sem. **(Igaz)**
 - Azok a vendégek, akik egy időben laknak a szállodában, ugyanazt az árat fizetik. **(Hamis)**
 - A poggyászmegőrzés a szállodák saját térítéses szolgáltatásai közé tartozik. **(Hamis)**
 - A munkaidővel kapcsolatos nyilvántartások közé tartozik a „munkalap”, mely a bérszámfejtés alapjául is szolgál. **(Igaz)**

3. Soroljon fel hatot a **szobafőnökség feladatai** közül! (6x0,5) 3 pont

- *Szobarendelések felvétele*
- *Szobarendelések nyilvántartása*
- *Szobarendelések visszaigazolása*
- *Szobák elosztása, szobatükör készítése*
- *Szobaállapot jelzés aktualizálása*
- *Csoportos érkezéskor szobalista készítése*

- *Vendég érkezések lebonyolítása*
- *A vendég üdvözlése, beazonosítása*
- *Bejelentőlap kitölttetése*
- *Vendégek útlevél ellenőrzése*
- *Kulcskártya kiadása*
- *Szobakulcs kiadása érkezéskor*
- *Szobaértékesítés a rendelés nélkül érkezőknek*
- *Érkezéskor tájékoztatás az árról és az igénybe vehető szolgáltatásokról*
- *Fizetési feltételek tisztázása*
- *Voucher elkérése az utazási irodán keresztül érkezőktől*
- *A vendég áthelyezésével kapcsolatos feladatok intézése*
- *A vendéggel kapcsolatos módosítások (árváltozás, vendégszám, tartózkodási idő) átvezetése*
- *Zárási feladatok, listák készítése*
- *Kapcsolattartás a szálloda más részlegeivel*

A fentiek közül bármelyik 0,5 pontot ér. Ne fogadjuk el azonban, ha egy feladat több mozzanattal gyarapítja a vizsgázó a felsorolást (pl. széf kezelése – értékmegőrzés a vendégeknek, a széfbérleti nyomtatvány kitölttetése, a széf nyitása és zárása stb.). Hatnál több jó válasz esetén sem jár többletpont.

4. Röviden jellemezzen (szempontonként 2-2 megállapítással) egy **konferenciaszállót!** (5x1) 5 pont

- Telepítési helye: *nagy városok, üzleti, közigazgatási, tudományos, kereskedelmi központok, jó megközelíthetőséggel.*
- Speciális szolgáltatásai: *rendezvények lebonyolítása, technika (pl. projektor, tolmácsfülke, flip-chart), főétkezések és kávészünet.*
- Vendégkör jellemzői: *üzletemberek, és konferencia résztvevők, magas költség, rövid tartózkodási idő, egyéni vendégnek számítanak általában.*
- Speciális helyiségei: *jól variálható termek, kiállítási területek, fogadó és technikai helyiségek a konferencia szervezők számára.*
- Jellemző értékesítési csatornái: *vállalatok, konferencia szervezők, szervezetek, intézmények.*

Minden felsorolt szemponthoz értelemszerű és csak kettő választ várunk az 1 pontért. Természetesen a megadottaktól eltérő, de helyes jellemzőért is jár az egy pont. Részpontoszám és tört pontszám is adható. Többletpont szerzésére azonban nincs lehetőség.

5. Az alábbi kifejezések közül válassza ki a **kakuktktojást!** Választását aláhúzással jelölje és indokolja meg a kipontozott vonalon! (1+2) 3 pont

kontingens szerződés, corporate szerződés, együttműködési (keret) szerződés,
kölcsönadási szerződés, free sale szerződés

Indoklás: *A kölcsönadási szerződés nem jellemző a szállodák és utazási irodák közti viszonyban, míg a többi szerződés igen.*

A helyes kiválasztásért egy, a helyes indoklásért pedig két pont adható.

6. Magyarázza el a következő **szakmai kifejezések jelentését!** (3x1) 3 pont

- Double Room: *Az a kétágyas vendégszoba, melyben az ágyak egymás mellett helyezkednek el (franciaágyas).*
- Guest History: *A szállodában megszállt vendégekről megőrzött alap- (pl. név, nemzetiség) és kiegészítő adatok (pl. allergiás, kemény derékaljat kér).*
- Out of Order: *„Üzemen kívül lévő”, azaz általában műszaki okok miatt nem használható berendezés vagy szoba jelzésére szolgál.*

7. Oldja meg a **szituációt!** (3x3) 9 pont

A vendég szeretné elhelyezni arany ékszereit az értékmegőrzőben, de mivel az megtelt, a portás nem tudja teljesíteni a kérést. A vendég a szobájában helyezi el az ékszereket, ahonnan azok ismeretlen okból eltűnnek. Mivel éppen Ön van szolgálatban a portán, ezért a vendég Önnél tesz bejelentést.

Fogalmazza meg 2-2 mondatban az alábbiakat!

- Mi az Ön illetve a szálloda azonnali teendője?
*Értesíteni kell a biztonsági szolgálat vezetőjét és az ügyeletes igazgatót.
Meg kell kezdeni az ügy kivizsgálását (helyszín átnézése, dolgozók kikérdezése, esetleg a kulcskártyás rendszer vagy biztonsági kamera felvételeinek átnézése).
A szálloda saját érdekében tehet feljelentést ismeretlen tettes ellen (azaz a rendőrséget be lehet vonni).*
- Kit és mekkora felelősség terhel?
*A szállodát terheli a felelősség az ékszerek teljes értékét tekintve, mivel nem tudta biztosítani azok széfben történő elhelyezését. Meg kell téríteni a kárt.
Ez alól csak akkor van kivétel, ha a szálloda és alkalmazottainak (vendégeinek) körén kívül álló elháríthatatlan ok vagy a vendég maga okozta a kárt.*
- Hogyan kezelné a panasz szituációt?
*A vendég panaszát figyelmesen végig kell hallgatni.
Meg kell nyugtatni.
Biztosítani kell arról, hogy az ügy az illetékesek kezébe kerül késelem nélkül.
Az anyagi kártérítés mellett erkölcsileg is kárpótolni kell, hogy ne távozzon rossz szájízzel.*

A szituációval kapcsolatos értékelésben kérdésenként 3-3 pontot adjunk, amely akkor jár, ha kérdésenként legalább két mondatban, két érdemi megállapítást tesz a vizsgázó, a megoldással egyező jelentésben. Nem elvárható a vonatkozó jogszabályok pontos ismerete, inkább csak az, hogy az adott szituációban tovább tud-e lépni, és fel tudja-e mérni, hogy milyen hangnemben kell a vendéggel tárgyalni.

Marketing alapismeretek

1. Az értékesítési csatornán azt az utat értjük, amelynek során a termékek, szolgáltatások a termelőtől a végső fogyasztóig jutnak. Az értékesítési út hossza az értékesítési út lépcsőinek számától függ. Ennek egyik változata a **tranzit út**.

Jellemezze röviden, és ábrázolja ezt a típust! (3x2) 6 pont

a.) Jellemzés:

Az áru csak fizikai értelemben kerül a nagykereskedőhöz. Az árrendelés és az ellenérték továbbítása azonos a klasszikus úttal, csak itt a termékek – a nagykereskedelem intézkedései alapján – közvetlenül a kiskereskedelmi hálózatba kerülnek.

b.) Ábra:

Termelő → (Nagykereskedő) → Kiskereskedő → Fogyasztó

c.) Milyen esetekben alkalmazzuk ezt a formát?

A tranzit út igénybevételére általában akkor kerül sor, ha a termék jellege (gyorsan romló áruk, bútorok) megköveteli az értékesítési út lerövidítését.

A három válaszra egyenként 2-2 pont jár. Az ábrára csak a fent megadott válasz fogadható el, a másik kettőnél értelemszerűen más megfogalmazás is elfogadható, ha az a lényegét tartalmazza. Ezeknél részpont, azaz 1 pont is adható.

2. Ismertessen a **árpolitikai döntésekre hatást gyakorló tényezők** közül négyet! 4 pont

- *termékválaszték szélessége, mélysége, minősége*
- *vendégek árérzékenysége*
- *konkurencia árpolitikája*
- *pszichológiai okok (pl. divat)*
- *forgalom szerkezete (olcsóbb ételek mellett drága italok)*
- *helyszín előnyei (hol található az üzlet)*
- *szezonalitás (előszézonban olcsóbb)*
- *költségek*
- *munkaigényesség*
- *üzletpolitikai célok stb.*

Ezt a felsorolást tovább lehetne bővíteni, hiszen még számos helyes megoldás létezik, illetve a fenti megállapítások tovább bővíthetők. A feladat nehézsége a kérdés megfogalmazásában, a szakszó felismerésében van. Négy helyes megoldásért kaphat a vizsgázó 4 pontot, ha kevesebbet ír, adjunk részpontot is.

3. Mely tényezők **nem tartoznak** a vállalkozások makrokörnyezetéhez, és miért? Húzza alá az oda nem illő elemeket! Ne felejtse el **válaszát indokolni!** (2+2) 4 pont

versenytársak

demográfiai környezet

tudományos-technikai környezet

szállítók

vevők, vendégek

Indoklás:

A versenytársak, a vevők, a vendégek és a szállítók a vállalkozások mikrokörnyezetéhez tartoznak.

Már két helyes aláhúzásért jár a 2 pont. Ha csak egyet húz alá, akkor értelemszerűen egy. Hibás aláhúzás esetén egy-egy pontot levonunk. Az indoklásért két pont jár, de részpontot is adhatunk.

4. Egy belvárosi vállalkozás büféjének üzemeltetése visszatérő gondot okoz. A különböző vendéglátó-ipari cégek néhány havi próbálkozás után rendre szerződést bontanak, arra hivatkozva, hogy a büfé nem üzemeltethető gazdaságosan.

A dolgozók ezzel szemben vezetőiket ostromolják, hogy gondoskodjanak a büfé folyamatos működtetéséről. Panaszkodnak, hogy a gyakran cserélődő üzemeltetők nem fordítanak kellő gondot a megfelelő választék kialakítására és a kulturált kiszolgálásra sem. Jó lenne minél előbb megnyugtató megoldást találni, mert a női dolgozók közül sokan nap mint nap elhagyják munkahelyüket, hogy bevásároljanak családjuk számára. Tovább rontja a munkafegyelmet, hogy azok is kénytelenek elhagyni az épületet, akik csak szeretnének „bekapni” valamit.

Ön fantáziát lát a büfé üzemeltetésében. Ha felméri az ott dolgozók igényeit, és az ahhoz igazított, bőséges kínálatot kialakítja, akkor a forgalom oly mértékben felfuttatható, hogy a büfé gazdaságos működtetése nem okozhat gondot.

Mire vonatkoznának a feltenni kívánt kérdések? Hogyan szerezné be ezeket az információkat? Töltse ki a következő táblázatot! 8 pont

Honnan? (Kitől?)	Mit? (Milyen kérdések?)	Hogyan? (Piackutatás módszere)
vállalat vezetőitől	<i>dolgozók létszáma jövőbeni vállalati elképzelések üzlet és raktárhelyiség nagysága szerződési feltételek, bérleti díj külső vevőkör engedélyezése</i>	<i>szóbeli megkérdezés</i>
vállalati dolgozóktól	<i>választék ár nyitva tartás vásárlási gyakoriság ebédelési igények</i>	<i>írásbeli megkérdezés kérdőívvel néhány mélyinterjú</i>
környékbeli boltok vállalati büfék	<i>választék árak nyitva tartás</i>	<i>megfigyelés</i>
szállítók	<i>szállítási feltételek árak</i>	<i>szóban és írásos árajánlat</i>

A feladatban nyolc hiányzó rovat szerepel. A középső oszlopnál, mely a Mit? kérdésre keresi a választ, két jó meghatározás ér egy pontot. Egy helyes meghatározás esetén 0,5 pontot adjunk. A jobb oldali oszlopnál (Hogyan?) egy elfogadható megoldás esetén is jár a pont, többletpontot nem szabad adni!

A feltüntetett megoldások helyett más is elfogadható a szaktanár megítélése szerint.

5. Ismertesse a **reklám** fogalmát, két-két előnyét és hátrányát, illetve a 2 funkcióját!
(4x2) 8 pont

Fogalom:

A reklám a kínálat és a kereslet közti távolságot áthidaló, személyes kapcsolat nélküli lépések sorozata, melyek tájékoztatnak a kínálatról.

Előnyei:

- *alacsony az egy kapcsolatteremtésre eső költség*
- *mindenhol képes elérni a vendéget*
- *imázs-teremtő képesség*
- *ismételhető*

Hátrányai:

- *általában nem vezet azonnali vásárláshoz*
- *fizetett, ezért kicsi a hitelessége*
- *a reklámözönben nehezen különböztethető meg*
- *nehéz mérni a hatékonyságát*
- *nehéz az üzenetet módosítani*

Funkciói:

- *aktualizálás (figyelem-felkeltés)*
- *emóció kiváltása (érzelem-keltés)*
- *információ nyújtása*

A fogalomért 2 pont, az előnyökért és a hátrányokért 2-2, a funkciókért is 2 pont adható. A fogalom meghatározásakor részmegoldásért 1 pont is járhat. Az előnyöknél és a hátrányoknál 2-2 jó meghatározás elég, több jó válasznál sem adhatunk azonban többet. A funkciókat ismerni kell, de ne szó szerint, hanem a lényegét nézve értékeljük.