

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2006. február 20.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK**

**KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI
ÚTMUTATÓ**

OKTATÁSI MINISZTERIUM

Vendéglátó és turizmus alapismeretek

1. Határozza meg röviden a következő **fogalmak jelentését!** (3x1) 3 pont
- Másodlagos szükségletek: **Nem alapvető szükségletek, melyek kielégítése nélkül is folytatható az életvitel (pl. étteremben étkezés).**
 - Vendéglátó üzletkör: **Az egységben forgalmazott áruk és az ott folytatható tevékenységek összessége alapján jogszabály határozza meg a különböző üzletköröket.**
 - Kiránduló: **Az az egynapos látogató, aki a meglátogatott helyen 24 óránál kevesebb időt tölt el (szállás szolgáltatást nem vesz igénybe).**

Fogalmanként 1 pont adható és értelemszerűen a hiányos megoldásért fél pontot is adhatunk.

2. **Egészítse ki** a megfelelő szóval/szavakkal a következő meghatározásokat! (4x1) 4 pont
- A turizmus szempontjából **küldő hely (vagy küldő ország)**–nak/**nek** tekintjük azt a meghatározott, körülírható területet, ahonnan a látogató elindul, és ahová az átmeneti tartózkodás után visszatér.
 - A **termelés** célja, hogy a beszerzett nyersanyagokat, félkész termékeket fogyasztásra alkalmas formába dolgozza fel.
 - A **fogyasztás** a termékek és szolgáltatások felhasználását, általuk a szükségletek kielégítését jelenti.
 - Előre meghatározott egységáron a vendég a **svédasztalos (vagy büféasztal)** rendszerben az általa választott fogásokból maga állítja össze étkezését.

3. Írjon mindegyik **meghatározásra két példát!** (6x0,5) 3 pont
- Vendéglátó üzleti raktár: **földesáru (zöldség-gyümölcs), hentesáru (hús), ital, szárasáru, kézi, fogyóeszköz, textil, segéd/anyag, bútor, szállítóedény, göngyöleg- és hulladékártató**
 - Egyéb (nem melegkonyhás) üzletkörbe tartozó vendéglátó hely: **ételbár, tejbár, bisztró, pecsenyesütő, lacikonyha, büfé, falatozó, süteménybolt, teázó, fagyaltatózó, kávézó, eszpresszó**
 - Természetföldrajzi tényezők: **földrajzi helyzet, éghajlat, domborzat, vízrajz, növény- és állatvilág, természeti ritkaságok**

4. Mely **vendéglátó üzlettípusra jellemzőek** a következő meghatározások? Válaszát írja a kipontozott helyre! 2 pont

- általában zárt rendszerű értékesítés, mely napjainkban kezd egyre nyíltabbá válni
- szeszesital értékesítés nincs
- jellemző az előfizetéses étkeztetés
- viszonylag szűk választék, menürendszer
- hétvégén általában zárva tart

munkahelyi étterem

Elfogadható még esetleg a menza, de a közétkeztetés vagy diákétkeztetés és a munkahelyi büfé nem.

5. Az alábbiakban felsorolt meghatározások közül melyik a **kakuktkojás**? Aláhúzással jelölje az **oda nem illő szót!** Indokolja választását! 2 * (1+1) 4 pont

raktározás
szolgáltatás
karbantartás
termelés

Indoklás: *A karbantartás nem tartozik a vendéglátás fő folyamatába, míg a többi tevékenység annak része.*

hagyományos értékesítés
svájci felszolgálás
önkiszolgáló értékesítés
automata értékesítés

Indoklás: *A svájci szerviz egy felszolgálási mód, a többi pedig értékesítési mód. A helyes kiválasztásért és a helyes indoklásért is egy pont jár feladatonként.*

6. Magyarázza meg a következő **szakmai kifejezéseket!** (3x2) 6 pont

- Senior turizmus: *Az idősek („harmadik generáció”) utazásait foglalja magában, amely figyelembe veszi az életkorból adódó sajátosságokat.*
- Diszkrecionális jövedelem: *A jövedelem azon része, mely az alapszükségletek kielégítése után megmarad, szabadon elkölthető a nem alapvető szükségletekre.*
- Turisztikai motívum (motiváció): *Azok az utazási szándékok (indítékok), amelyek az embereket a turizmusban való részvételre ösztönzik (esetleg azok a célok, melyeket a turisták el akarnak érni).*

7. Ismertesse 4-5 mondatban a vendéglátás **beszerzési** tevékenységének jelentőségét, forrásait és a beszerzési döntéseket megalapozó tényezőket! 6 pont

*A beszerzés a tevékenység ellátásához szükséges eszközök, alapanyagok (stb.) biztosítását jelenti vásárlással. Ha előre megtervezik, akkor a költségeit lehet csökkenteni. Ma a vállalkozók szabadon dönthetnek arról, hogy mit, honnan szereznek be (szabad vagy többcsatornás termékforgalmazás).
Beszerzési forrás lehet a termelő, a nagykereskedő vagy a kiskereskedelem is. Akkor jár jól a vállalkozó, ha a termékforgalmazói lánc minél alacsonyabb szintjéről vásárol.*

A beszerzési döntésnél figyelembe kell venni az árat, a minőséget, mennyiséget, a saját raktárkapacitást, a kereslet alakulását, az idényszerűséget, a szállítási és fizetési feltételeket, a szállító megbízhatóságát és távolságát.

Ennél a feladatnál már három helyes megállapítással is elérheti a tanuló a maximális hat pontot. A megadott mintától eltérő, értelemszerű válaszokat is el kell fogadni!

Említhetők még a beszerzési módok, a megrendelés módjai és a szerződés típusok is.

8. Milyen tényezők befolyásolják a **vendéglátó termékek árát**? Soroljon fel ezek közül ötöt! 5 pont

A beszerzési- vagy alapanyagárak, az előállítás egyéb költségei, a vendégkör fizetőképessége, az üzlet elhelyezkedése, a versenytársak árai, az újszerűség és az egyediség, a szezonális, az üzlet színvonala, az állam által előírt adók (pl. ÁFA) stb.

A fenti felsorolásból bármelyik öt elfogadható. Itt is – mint az eddigiekben – részpontot adjunk pl.: két helyes meghatározás esetén 2 pont jár.

Szállodai alapismeretek

1. Az alábbi állítások előtt jelölje, hogy azok **igazak (I)** vagy **hamisak (H)**! (4x0,5) 2 pont
A szállodai dolgozókra a következő előírások vonatkoznak:

- A dolgozónak munkakezdés előtt tiszta öltözékben, ápoltan kell megjelenni munkahelyén. **(Igaz)**
- A munkahelyen csak alacsony alkoholtartalmú italok fogyaszthatók. **(Hamis)**
- Az érkező vendéget célszerű barátságos kézfogással üdvözölni. **(Hamis)**
- A recepción elvárt a jártasság a kultúra, a sport és a politika területén is. **(Igaz)**

2. Írja a kipontozott vonalra, hogy **melyik szállodatípusra jellemzőek** a következő megállapítások! 2 pont

- Jellemző az egyéni vendégek nagyobb aránya.
- Az átlagos tartózkodási idő rövid.
- A vendégek kevés időt töltenek a szobában.
- A vendégszobák korszerűen bútorozottak és technikailag jól felszereltek.
- A népszerű szolgáltatások közé tartozik a parkolás, a mosatás, a fitness terem.

Városi (átmeneti) szálloda

3. Röviden magyarázza el a következő **fogalmak jelentését**! (4x2) 8 pont

- Bekészítés: ***a vendégszobába a vendég érkezése előtt elhelyezett ajándék vagy dokumentáció, melyet általában a VIP vendégek kapnak.***
- Vendégkérdőív: ***általában a vendégszobában elhelyezett kérdőív, mellyel a szálloda a vendégek elégedettségét szeretné felmérni.***
- Szociális helyiség: ***a személyzet számára az átöltözéshez, tisztálkodáshoz, étkezéshez és esetleges pihenéshez kialakított helyiségek; pl. öltöző, WC, zuhanyzó.***
- Átadókönyv: ***a recepción (más munkaterületen is lehet) a műszakváltást megkönnyítő füzet, mely fontos információkat tartalmaz a lezárt műszakban történekről.***

A válaszok tartalmának megítélésekor részpontszám is adható, de meghatározásonként maximum kettő pont jár.

4. Értelemszerűen **egészítse ki** az alábbi mondatokat! Minden kipontozott helyre csak egy szót írjon! (6x0,5) 3 pont

A **vendégciklus** a szálloda és a vendég kapcsolatának különböző szakaszait mutatja, mely alapján a Front Office feladatait is tagolhatjuk. A vendég érkezése előtti időszakban a **szobafoglalás** történik. A check-in a **recepció** feladata, míg a vendég ott tartózkodása alatti szolgáltatásokat a **porta** nyújtja. Az utolsó szakasz a **kijelentkezés**, amelyet a **kassza** bonyolít.

A megadott kifejezések szinonimái is elfogadhatók a fél pontért (pl: „szobafoglalás” helyett „megrendelés”-t ír a tanuló).

5. Tegye **időrendi sorrendbe** egytől ötig a **kasszás** alábbi **feladatait!** 5 pont

4. A tárgynapi fogyasztások és igénybevett szolgáltatások díjának terhelése.
3. A szobaár és a fizetett előleg feltüntetése.
2. A szobaszámla megnyitása.
5. A számla lezárása és fizettetése.
1. A számlanyitáshoz szükséges dokumentumok begyűjtése a recepciótól.

Ez az egy logikus sorrend lehetséges. Ha a vizsgázó tanuló ettől eltér, akkor általában két pontot veszít egyszerre.

6. Válassza ki, és aláhúzással jelölje az alábbi kifejezések között található **kakuktktojást!** Választását **röviden indokolja!** (1+1) 2 pont

Tálaló, **fitness terem**, különterem, étterem, fehér mosogató, drinkbár, cukrászda, reggeliző terem

Indoklás: A fitness terem, mert a többi helyiség a vendéglátó üzemegységhez tartozik, a fitness terem pedig az egyéb szolgáltatások közé.

A helyes kiválasztás és az indoklás is egy-egy pontot ér, külön is értékelhetőek.

7. Kösse össze a felsorolt **munkaköröket** a hozzájuk tartozó **feladatokkal!** Minden munkakörhöz csak egy (a legjellemzőbb) feladatot párosítson! 5 pont

Animátor	ébredtőszolgálat
Recepció	vendégek üdülésének élménydússá tétele
Portás	szobaasszonyi raport egyeztetése a foglaltsági ívvel
Gondnoknő	számla ellenőrzés
Journalos	VIP szobák bekészítésének megrendelése

Megoldás: Recepció → VIP szobák bekészítésének megrendelése, Portás → ébredtőszolgálat, Gondnoknő → szobaasszonyi raport egyeztetése a foglaltsági ívvel, Journalos → számla ellenőrzés, Animátor → vendégek üdülésének élménydússá tétele

8. **Mit jelentenek** magyarul a következő – szállodákban gyakran használt – **idegen kifejezések?** (3x2) 6 pont

- Gratis: *ingyenes, térítés nélküli.*
- Concierge: *porta, portás.*
- Suite: *szállodai lakosztály.*

Marketing alapismeretek

1. **A marketing fejlődésében melyik szakaszt (korszakot) jellemezhetjük a következő meghatározásokkal?** 3 pont

- kínálatorientált gazdálkodás
- árubőség a piacon, az értékesítés szerepe elsődleges
- agresszív reklám, erős konkurenciaharc
 - a) termelés-orientált korszak
 - b) fogyasztó-orientált korszak
 - c) társadalom-orientált korszak
 - d) értékesítés-orientált korszak

Egyetlen helyes válasz fogadható el, az értékesítés-orientált korszak. Ennek aláhúzása esetén jár a 2 pont, egyéb esetben pontot nem adunk, de nem is vonunk le.

2. **A marketingkommunikáció (piacbefolyásolás) fő célja a fogyasztók, vendégek tájékoztatása, meggyőzése a termék, szolgáltatás igénybevétele érdekében. Sorolja fel az ide tartozó tevékenységeket!** 4 pont

1. *reklámozás*
2. *értékesítés ösztönzés*
3. *személyes eladás*
4. *közönség-kapcsolatok / Public Relations*

Minden helyes meghatározás 1 pontot ér, a maximálisan elérhető pontszám 4. Elfogadható még a direkt marketing is valamelyik helyett.

3. **Határozza meg a következő fogalmak jelentését!** (5x2) 10 pont

- Szekunder információk: *Más célból összegyűjtött, elérhető adatokból nyert információk összessége. / Más cégek, vállalkozások által készített információk, melyeket nem a jelenlegi vizsgálat céljaira készítettek.*
- Ár: *A termék pénzben kifejezett ellenértéke. / Az egyetlen olyan marketing-mix elem, ami jövedelmet eredményez.*
- Termék-életgörbe (a termék életútja): *A termék-életgörbe a termék piaci tartózkodási idejét és az adott időegység alatt értékesített mennyiség kapcsolatát jelzi.*
- Piac-szegmentáció: *A piac megismerését célzó, és azt homogén részekre osztó eljárás. / A potenciális kereslet részekre osztása úgy, hogy a csoportokon belüli különbség a legkisebb legyen.*
- Reklám: *A kínálat és a kereslet közti távolságot áthidaló, személyes kapcsolat nélküli lépések sorozata, amelyek tájékoztatják a potenciális vendégeket a kínálatról, és igyekeznek meggyőzni őket ezek előnyös voltáról.*

Bármelyik megoldást, vagy annak lényegét tartalmazó válaszra jár a két pont. Ha a vizsgázó a fogalmat nem magyarázza el, de ír pl. 2 példát, úgy egy pontot ér a megoldása. A szekunder információknál példa lehet a sok közül: statisztikai kiadványok, folyóiratok, könyvek, szakmai szervezetek információi, üzleti dokumentációk stb.

Hiányos válaszáért részpont (1) adható.

4. Mit jelent a Public Relations célterületeinél a **belső PR**? Határozza meg a fogalmát, célját, valamint eszközeit (módszereit)! (1+1+2) 4 pont

- Belső PR fogalma: *A belső PR a vezetés és a dolgozók, valamint a szervezet egy-
ségei közötti kommunikációs kapcsolatok szervezését foglalja magába. Szoros a
kapcsolata a humánpolitikával.*
- Célja: *Alapvető célja, hogy a szervezet hatékony működése érdekében jó kapcsolat
alakuljon ki a dolgozók és a munkahely között, továbbá a dolgozók kedvező mun-
kahelyi légkörben végezhesék munkájukat.*
- Eszközei: *Belépő dolgozó tájékoztatása, vállalati újság, dolgozók meghívása, nyi-
tott ajtó (Open Door) politika stb.*

*A fogalomért és a célért 1-1 pont, míg a példákért 2 pont jár. Már 2 példa esetében is megad-
juk a két pontot. A megoldási útmutatóban leírtaktól értelemszerűen el lehet térni, a lényeg,
hogy a válasz a lényeg, melynek megfogalmazása rövidebb is lehet, tartalmazza.*

5. Ismertesse az **értékesítési csatornák kiválasztásának** főbb szempontjait! 3 pont

1. *a termék jellege*
2. *a piac jellemzői,*
3. *az értékesítési út költségei*

*Akkor jár a vizsgázónak a 3 pont, ha felsorol három lényeges kiválasztási tényezőt. Itt sem
kell szó szerint megkövetelni a helyes választ, ha az fontos megállapítást tartalmaz, el kell
fogadnunk. Válaszként elfogadható még: fogyasztói elvárások, földrajzi elhelyezkedés, kedvező
árak, a lehetséges közvetítők jellemzői stb. Részpont adható.*

6. Melyik a **kakukktojás** a következő, logikai sorrendben, folyamatban? Húzza alá, és **in-
dokolja** válaszát! (1+2) 3 pont

1. A probléma felismerése
2. Információgyűjtés
3. Alternatívák értékelése
4. Termékfejlesztés
5. Vásárlási döntés
6. Vásárlás utáni magatartás

Indoklás: *A termékfejlesztés a kakukktojás, hiszen ebben a logikailag is meghatározott
folyamatban a vásárlási szakaszokról van szó. Az indoklásban annak kell szerepelnie,
hogy a termékfejlesztés nem része a vásárlási folyamatnak.*

A helyes aláhúzásért 1, az indoklásért két pont jár.

7. Milyen különleges elbánásban részesítene egy **VIP** (Very Important Person = nagyon fontos személyiség) vendéget egy **üdülő szállodában**? Írjon erre 3 példát! 3 pont

- *bekészítés: virág, édesség, kedvenc ital,*
- *a szálloda vezetője személyesen fogadja,*
- *Wellcome drink,*
- *ebéd a szálloda számlájára,*
- *megkülönböztetett bánásmód*

3 pontot akkor kaphat a vizsgázó, ha ír három példát a megkülönböztetett bánásmódra. A megoldókulcsban szereplő példák mellett más, a gyakorlatban alkalmazott módszer is elfogadható. Részpont adható.

8. A következő **állítások hamisak**. Indokolja meg, hogy **miért!** Nem elég, ha pusztán a nemleges válasszal indokol, pontosabb magyarázatot kérünk Öntől. 4 pont

a) A szállítói csomagolásnak fontos szerepe van a vásárló érdeklődésének felkeltésében.

- **Indoklás:** *A fogyasztói csomagolásnak van fontos szerepe a vásárló érdeklődésének felkeltésében.*

b) A fogyasztói csomagolásnál az esztétikai igények nem jelentősek.

- **Indoklás:** *Az esztétikai igények éppen a fogyasztói csomagolásnál jelentősek, egyáltalán nem játszanak szerepet a szállítói csomagolásnál, valamint kevés a szerepük a gyűjtő csomagolásnál is.*

c) A gyűjtő csomagolás főleg ipari termelőeszközök csomagolására szolgál.

- **Indoklás:** *A szállítói csomagolás szolgál az ipari termelőeszközök csomagolására.*

d) A direkt marketing egyik legfontosabb eszköze a nagykereskedelem.

- **Indoklás:** *A direkt marketing bolt nélküli kereskedelmet jelent. A nagykereskedelemben a legkevesebb a közvetlen kapcsolat, ami a direkt marketing lényege.*

Minden helyes indoklásért egy pontot adjunk! Helyes válaszként értelmezhető más, a szaknár által helyesnek ítélt indoklás is. Nem fogadható el azonban olyan válasz, ahol a vizsgázó indoklasként pl. ezt írja: a Corporate Identity nem reklámeszköz.