

**ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2006. május 18.**

**VENDÉGLÁTÓ-  
IDEGENFORGALMI  
ALAPISMERETEK**

**EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI  
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI  
ÚTMUTATÓ**

**OKTATÁSI MINISZTERIUM**

---

---

## Vendéglátó és turizmus alapismeretek

1. Sorolja fel a turizmus piacának kínálatában megjelenő természeti adottságokat!

6\*0,5=3 pont

1. *klíma/éghajlat*
2. *domborzat/hegyvidék*
3. *vízrajz/vizek/folyók, tavak, tengerek*
4. *növényvilág/növények*
5. *állatvilág/állatok*
6. *földrajzi elhelyezkedés*

*A fenti meghatározások rokon értelmű szavai is elfogadhatóak. Oda illő – a szaktanár pozitív döntése szerinti – egyéb válasz esetén is megadható a 0,5-0,5 pont. Többpont nem adható!*

2. Ismertesse a vendéglátó üzletekben az árukészletek nagyságát befolyásoló tényezőket!

6 pont

- *várható forgalom/ a forgalom összetétele*
- *az üzlet nagysága/kategóriába sorolása*
- *a kereslet nagysága*
- *az üzlet pénzügyi helyzete/fizetési feltételek*
- *az áru tulajdonságai*
- *a tárolókapacitás nagysága*

*Más válasz is elfogadható, ha a kérdésre vonatkozik és a szaktanár szerint helyes. Például a kedvező árú beszerzés, akciók kihasználása stb. Minden helyes megoldásra 1 pontot adjunk!*

3. A következő feladatok az árképzéssel kapcsolatosak. Válaszolja meg ezeket! Figyeljen arra, hogy a kérdések esetenként összefüggnek!

a) Mit jelentenek a következő kifejezések?

(3x1) 3 pont

**Anyaghányad:** az ételek és italok elkészítéséhez szükséges nyersanyagok fajtáját és mennyiségét anyaghányadnak nevezzük.

**Egységár:** az elkészítéshez használt nyersanyagok ÁFA nélküli beszerzési ára, egy egységre (pl. liter, kg, db) vonatkoztatva.

**Haszonkulcs:** az árrés meghatározásának egyik lehetősége, a nettó beszerzési ár és az árrés arányát fejezi ki.

*Nem szó szerint kérjük a megoldást, ezért természetesen más megfogalmazás is elfogadható, ha a fogalomra igaz. Érdemi válaszáért 1-1 pont jár, részleges megoldásért 0,5 pontot is adhatunk.*

b) Mit számítunk ki a következő műveletekkel? 3\*1=3 pont

Anyaghányad szorozva az egységárral: = **nyersanyagérték/ELÁBÉ/anyagfelhasználás**

Nyersanyagérték szorozva a haszonkulccsal = **árrés**

Nyersanyagérték plusz árrés, vagy nyersanyagérték szorozva 1 plusz haszonkulccsal = **nettó eladási ár**

*Az első két feladat alternatíváit feltüntettük. A harmadik feladatnál azt is elfogadhatjuk, ha csak eladási árat ír.*

c) Válassza ki, hogy a következő meghatározások közül melyikre vonatkozott a fenti számítás! Húzza alá! Jellemezze a kiválasztott árképzési módot! 1+3=4 pont

**Hagyományos árképzés**

Új típusú árképzés

Konkurencia alapú árképzés

**Jellemzés: A hagyományos árképzés kalkulatív, úgynevezett alulról történő áralkalítás. A nettó beszerzési árból kiindulva az alkalmazott haszonkulccsal történő felszorzással kapjuk meg az árrést. A beszerzési ár és az árrés együttes összegét az ÁFA-val növelve kapjuk a bruttó eladási árat.**

*Az új típusú árképzést is aláhúzhatja, hiszen a gyakorlatban annak is ez a számítási mód az alapja. A jellemzésben szerepelnie kell azonban, hogy kiindulásként a hagyományos árképzést használja. Ha ez szerepel, és a jellemzés is elegendő, megadhatjuk a maximális 4 pontot. Ügyeljünk arra, hogy ez szerepeljen a leírásban, egyébként nem fogadható el az aláhúzás, nem kapja meg az 1 pontot. Ha az új típusú árképzést jól jellemzi, adjuk meg a 3 pontot!*

d) Ismertesse a vendéglátás árait befolyásoló tényezőket! 5\*1=5pont

- **Üzlet kategóriája, színvonala**
- **Szezonáltság**
- **Üzlet környezete**

- **Belső kiképzés**
- **Település jellege**
- **Vásárlóerő/kereslet fizetőképessége**
- **Konkurencia**
- **Újszerűség/egyediség**
- **Kiegészítő szolgáltatások**
- **Beszerzési források**

*Öt helyes válasz esetén jár az 5 pont. A fenti felsorolás tovább bővíthető. A feladatot szakmailag helyesen, de értelemszerűen kell javítani! Rokon értelmű szavak esetén csak egyet fogadjunk el! Többpont nem jár!*

e) Egészítse ki a következő meghatározásokat, melyek a vendéglátás választékközlő eszközeire vonatkoznak! 4\*1=4 pont

A/z **ártábla** az üzletben jól láthatóan, a falon elhelyezett, nagy méretű ártájékoztató, amely tartalmazza az üzlet étel- és italválasztékát, valamint a termékek fogyasztói árát. Elsősorban **önkiszolgáló/munkahelyi vendéglátó/büfé** üzletekben jellemző.

A/z **árlap** olyan ártájékoztató, amely együtt tartalmazza az üzlet étel- és italválasztékát, valamint a termékek fogyasztói árát.

A/z **egyedi árkiírás/árcédula** az üzletben bemutatásra kerülő étel, ital, cukrászati készítmény, édesipari termék előtt közvetlenül elhelyezett, egy egységre vonatkozó, a fogyasztói árat tartalmazó ártájékoztató.

*Az alternatívákat a megoldásban megjelöltük. Elsősorban ezeket fogadjuk el! Ha a tanuló „elmagyarázza”, vagy rokon értelmű szavakat használ, úgy arra is adjuk meg az 1-1 pontot!*

4. Jellemezze az egészségturizmust!

4 pont

**A különféle természeti erőforrások (termálforrás, gyógybarlang) köré fejlett turisztikai és betegellátási infrastruktúra épült ki az évszázadok során. A gyógy- és termálturizmus mellett megjelentek az új, nem hagyományos egészségturisztikai szolgáltatások, amelyek a gyógyászati kezelés helyett az egészség megőrzésére helyezték a hangsúlyt.**

**Az egészségturizmus az ember egészségével kapcsolatos utazások gyűjtőkategóriája. Az egészségturizmuson belül három termékcsoporthat különböztetünk meg: a hagyományos gyógyüdüléseket, valamint a wellness- és a fitness üdüleket. A gyógyüdülés elsődleges igénybevevői az idős korosztályok, a két utóbbit főleg a fiatalabb generációk választják. Mindhárom formára a magas színvonalú szolgáltatások iránti igény a jellemző.**

*A 4 pont akkor jár, ha a válaszban négy érdemleges jellemzőt sorolt fel a tanuló. Itt sem várjuk, hogy szó szerint a megoldókulcsban szereplő szavakat írja le, a lényeg az azonban a mi megoldásunk mindenképpen tartalmazza. A legfontosabbakat aláhúztuk. Itt sem lehet előre teljes választ adni, a szaktanár most is kap szabadságot az értékelésben.*

---

5. Határozza meg a következő idegen szavak jelentését!

2\*1=2 pont

Last minute: **A még nem értékesített férőhelyeket (utazás, repülő) az indulás előtt általában 1-2 héttel jelentős árengedménnyel értékesítik, tehát az „utolsó percben”.**

Package: **Az idegenforgalmi szolgáltatásokból minimum kettőt tartalmazó csomag, melynek tartalmát egyszerre, egy időben kell a vevőnek megfizetni, de cserében olcsóbban jut hozzá, mint ha külön vásárolná meg ezeket.**

*Mindkét fogalomnál a tényleges, a szakmai jelentést kell a tanulóknak tudniuk. Nem elég lefordítani, s például a package-ra egyszerűen csomagot írni. Amennyiben az elsőre utolsó pillanatot, a másodikra csomag a válasz, 0,5-0,5 pontot így is adjunk!*

6. Tegye időrendi sorrendbe az idegenforgalmi szempontból jelentős eseményeket! A sor elején 1-gyel jelölje a legrégebbit, és 6-tal az időben napjainkhoz legközelebbit! 6\*1 = 6 pont

- ...6... A világútlevel bevezetése hazánkban
- ...1... A Via Appia építésének kezdete
- ...3... Thomas Cook első szervezett útja
- ...4... Millenniumi ünnepségeink
- ...2... Mátyás király felesége révén megismerjük a reneszánsz művészeteket
- ...5... Az első utasszállító repülőgép elindítása

*Csak a helyesen számozott eseményre lehet 1-1 pontot adni!*

### Szállodai alapismeretek

1. Magyarázza el, mit jelentenek magyarul a következő kifejezések! 2\*2=4 pont

Front Office: **A szálloda földszinti munkaterületét jelenti, mely magában foglalja a Front Desket (porta, recepció, kassa), az előcsarnokot és a Back Office-t.**

Kontingens: **Általában utazásszervezők, ill. utazási irodák által hosszabb távra előre lefoglalt szobák mennyiségét takarja.**

*A fogalom-magyarázatok esetében nem elvárt, hogy szó szerint a megoldókulcsban szereplő szöveget írja a vizsgázó. Tartalmában azonban nem térhet el a megadottól. Amennyiben az adott válasz pontatlan vagy kevés, adjunk részpontoszámot.*

2. Az alábbi adatokból milyen képlet segítségével számítható ki a kért mutatószám? 3\*2=6 pont

Adatok	Mutató	Képlet
Éves adózott eredmény Beruházás értéke	Megtérülési idő (években)	$\frac{\text{Beruházás értéke}}{\text{Éves adózott eredmény}}$
Időszak napjai Vendégéjszakák száma Férőhelyek száma	Ágykihasználtság	$\frac{\text{Vendégéjszakák száma}}{\text{Férőhelyek száma} \times \text{Időszak napjai}}$
Összes vendégszám Külföldi vendégszám	Külföldi vendégek részaránya	$\frac{\text{Külföldi vendégszám}}{\text{Összes vendégszám}}$

*A megadott adatokból a mutatók csak egyféleképpen számíthatók ki. A pontos (!) válaszok két-két pontot érnek.*

3. Írja le azokat az angol kifejezéseket, melyeket az alábbi rövidítések takarnak! 2\*1=2 pont

**F & B**      **Food and Beverages**  
**HK**        **Housekeeping vagy Housekeeper**

*A feladat a rövidítések angol megfelelőjére kérdez rá, de megadhatjuk a 2 pontot akkor is, ha e helyett magyarul (helyesen) adják meg, tehát: „Szállodai vendéglátó terület”, „Emeleti munkaterület vagy emeleti üzletvezető”.*

4. Röviden jellemezze a konferencia szállodákat! 5\*1=5 pont

Telepítési helye: **nagyvárosok, üzleti, közigazgatási, tudományos, kereskedelmi központok, jó megközelíthetőséggel**

Speciális szolgáltatásai: **rendezvények lebonyolítása, technika (pl: projektor, tol-mácsfülke, flip-chart), főétkezések és kávészünet**

Vendégkör jellemzői: **üzletemberek és konferencia résztvevők, magas költség, rövid tartózkodási idő**

Speciális helyiségei: **jól variálható termék, kiállítási területek, fogadó és technikai helyiségek a konferenciaszervezők számára**

Jellemző értékesítési csatornái: **vállalatok, konferenciaszervezők, szervezetek, intézmények**

*A jellemzés bővíthető még és értelemszerűen értékelendő. Minden szempontra maximum 1 pont adható.*

5. Aláhúzással válassza ki a felsoroltak közül az oda nem illőt és indokolja meg választását!

1+2=3 pont

Worldspan, Galileo, Fidelio, Start-Amadeus, Sabre

Indoklás:

**Fidelio, mert ez Front Office program, míg a többi nemzetközi helyfoglalási rendszer**

6. Sorolja be a következő munkaköröket a megfelelő munkaterületre!

12\*0,5=6 pont

Munkakörök: főportás, rendelésfelvevő, szobafoglalás-vezető, hostess, pénztáros, boy, portás, londiner, kocsirendező, szobafőnök, kasszavezető, pénzváltó

Munkaterületek: a) Recepció:  
**szobafoglalás-vezető, szobafőnök, rendelésfelvevő**

b) Porta:  
**főportás, portás, londiner, kocsirendező, hostess, boy**

c) Kassza:  
**kasszavezető, pénztáros, pénzváltó**

*Minden helyes besorolás fél pontot ér. A Front Desk hármastagolás esetén ez a helyes felosztás, másképpen nem fogadható el.*

7. Jelölje a sor elején H vagy I betűvel, hogy a következő állítások közül melyik igaz (I), illetve melyik hamis (H)!

8\*0,5=4 pont

**I...** A szállodai mosodában a vendégszobai és éttermi textíliák mellett a vendégek holmijának mosását is elvállalják.

**H...** A gyógyszállodák osztályba sorolása 1–5 csillaggal lehetséges.

**H...** A Housekeeper közvetlen irányításával dolgoznak a szobalányok, szobaasszonyok, karbantartók.

**I...** A szálloda rendészeti feladatait külső cég is végezheti.

**H...** Az utazási irodákkal a szállodák csak kontingens szerződést köthetnek.

- I... A szálloda felelős a dolgozója által a vendégnek bizonyítottan okozott kárért.  
 I... A földszinti üzletvezető kiválasztásánál a szakirányú főiskolai végzettség követelmény.  
 I... A szállodák lehetséges partnereiket néhány napos Study tour-ra hívják, melynek költségeit a szálloda állja.

*Minden helyes jelölés fél pontot ér, a hibás vagy üresen hagyott válaszáért nem jár pont, de nem is kell pontot levonni.*

### Marketing alapismeretek

1. A piac méretének jellemzésére különféle mutatókat használhatunk.

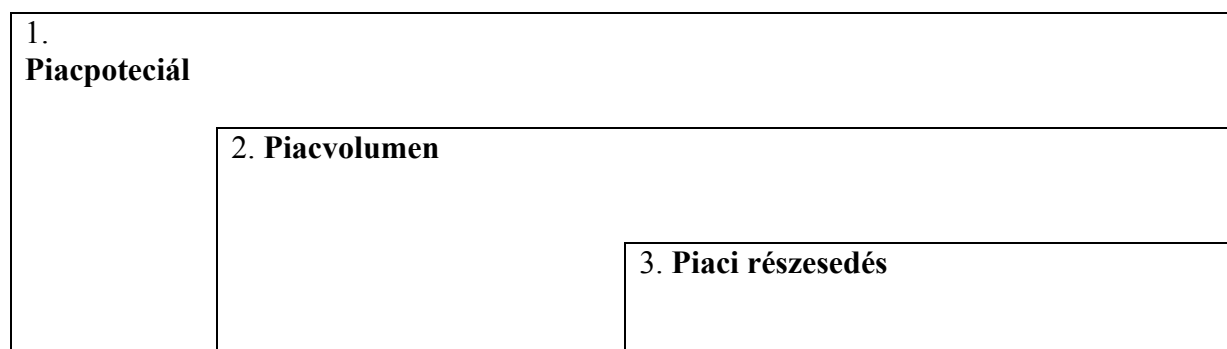
- a.) Határozza meg, mit jelentenek! 3\*2=6 pont

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.**

- b.) Mi az összefüggés a három mutatószám között? Helyezze be őket az alábbi ábrába! Írja be az egyes, oda illő fogalmakat a sorszámok mellé! 3\*1=3 pont



- c.) Írjon példát a megállapított sorszám alapján mindegyikre! 3\*1=3 pont

1. **Piacpotenciál: az összes ember, aki valamilyen vendéglátóhelyen szeretne ebédelni.**
2. **Piacvolumen: az összes ember, aki étteremben szeretne ebédelni.**
3. **Piaci részesedés: azon emberek aránya, akik az összes éttermet választók közül a mi üzletünkben ebédelték.**

*Ez egy komplex feladat, a fogalmak összefüggésének felismerésére is szükség van.*

*Az a) feladatnál a javítás egyszerű, a fogalmak a fenti meghatározást fejezik ki. Minden helyes válaszra 2 pontot adhatunk, hiányos megoldás esetén 1 pontot.*

*A b) feladatnál akkor kap 3 pontot a tanuló, ha helyesen írta be a mutatókat az ábrába, azaz felismerte az összefüggéseket.*

*A c) feladatban példákat kérünk, az általunk feltüntetett megoldás csak egy, a számtalan lehetséges közül. A tanári szabadság ennél a kérdésnél igen nagy, hiszen kreatív megoldásokat várunk. Ha a példa helyes, de nem szakmai, hanem például kereskedelmi, akkor is fogadjuk el! Minden jó példára 1 pontot adjunk!*

2. A következő feladat a termékéletgörbe szakaszaira és az ott alkalmazandó marketing eszközökre vonatkozik. Töltse ki a táblázatot! A marketingeszköz megnevezése helyett példát is írhat. Elegendő egyet megneveznie. 8\*1=8 pont

Sorszám	Az életgörbe szakasza	Alkalmazandó marketing eszköz
1.	<b>Bevezetés</b>	<b>Megismertetés kommunikációs eszközökkel, pl. reklámozás/bevezető árak/lefölözéses módszer</b>
2.	<b>Növekedés</b>	<b>Értékesítési csatornák bővítése/árak csökkentése</b>
3.	<b>Érettség</b>	<b>Termékek és szolgáltatások bővítése/értékesítés ösztönzési akciók</b>
4.	<b>Hanyatlás vagy elhúzóadás</b>	<b>Egyedi értékesítés ösztönzési akciók/kommunikáció</b>

*A feladat első része könnyű, logikai sorrendben kell felsorolni a szakaszokat. Ha a tanuló a második rovatot nem tölti ki, akkor is adjuk meg a 4 pontot, azaz soronként egyet. Az alkalmazandó marketingeszközöket tekintve a fentiekre szokott a gyakorlatban sor kerülni, így elsősorban ezeket várjuk megoldásként. Természetesen a rokon értelmű kifejezéseket is fogadjuk el, és a példák is elegendőek. A soronkénti 1 pontért egyetlen eszköz megjelölését várjuk. Többpont nem adható!*

3. Egy vállalkozás büféjének üzemeltetése visszatérő gondot okoz. A vállalat a belvárosban található. 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.

Milyen információk beszerzését tartaná szükségesnek a vállalkozás beindításához? Mit kérdezne, és kitől szerezne be ezeket az információkat? Töltse ki a táblázat hiányzó adatait!

8\*0,5+4\*1=8 pont

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

*A feladathoz szükséges az elméleti tudás, de sok benne a kreativitás igénye is. A megadott válaszok is csak alternatívák, bár tartalmazzák a leggyakrabban előforduló lehetőségeket. A "Mit?" kérdésre két választ várunk, soronként egy helyes megoldás  $2*0,5=1$  pontot ér. A „Hogyan?” kérdésre egy helyes válasz is elegendő a soronként adható 1 pontért.*

4. Egészítse ki a következő mondatokat!

2\*1=2 pont

**Reklámeszközöknek** nevezzük azokat az eszközöket, amelyek segítségével a reklám mondanivalóját eljuttatjuk a célcsoport felé.

A **fedezeti pont** az a termelési szint, ahol az árbevétel megegyezik az összköltséggel. Az összköltség természetesen az eladott áruk beszerzési értékét is tartalmazza.