

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2006. május 18.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK**

**KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI
ÚTMUTATÓ**

OKTATÁSI MINISZTERIUM

Vendéglátó és turizmus alapismeretek

1. Határozza meg röviden a következő fogalmak jelentését! 3*2=6 pont

Szükséglet: **fogyasztási javakra és szolgáltatásokra irányuló hiányérzet, mely cselekvést vált ki önmaga megszüntetésére.**

Kereslet: **fizetőképes szükséglet/vásárlási szándék a piacon.**

Turizmus: **magában foglalja a személyek lakó- és munkahelyen kívüli minden szabad helyváltoztatását, valamint az azokból eredő szükségletek kielégítésére létrehozott szolgáltatásokat.**

A fogalommagyarázatoknál a megoldó kulcstól eltérő, de tartalmában hasonló válaszok is elfogadhatók. Ha a válasz pontatlan, vagy kevés, adjunk részpontszámot, azaz 1 pontot. Korrekt válasz esetén jár meghatározásonként a 2 pont.

2. Egészítse ki a következő fogalmakat! 3*1=3 pont

A/z **kulturális/ember alkotta** környezet a turisztikai kínálat egyik legfontosabb elemét, a vonzerőt jelenti. Ide tartoznak a népi hagyományok, az építészeti emlékek, műemlékek, ünnepek.

Kirándulóknak/aznapi látogatóknak nevezzük azokat a személyeket, akik 24 óránál kevesebb ideig tartózkodnak a meglátogatott helyen.

A vendéglátás áruforgalmi folyamatában a/z **értékesítés** a megtermelt és beszerzett javak eladását, szolgáltatások nyújtását jelenti.

Mindegyik helyes kiegészítésért 1 pont jár. Csak ezek a meghatározások fogadhatók el.

3. Írjon mindegyik meghatározásra két példát! 6*0,5=3 pont

- Népi hagyományok: **húsvéti locsolás, lakodalmas, disznótor, szüret stb.**
- Fiziológiai szükséglet: **éhség, pihenés, alvás stb.**
- Menürendszer: **napi, üzleti, előfizetéses stb.**

Ezeket a példákon kívül fogadjunk el minden, a meghatározáshoz illő felsorolást. Meghatározásonként két példát várunk, többletpont nem adható, részpont igen.

4. A következő meghatározások egy adott vendéglátó üzlettypusra jellemzőek. Írja a kipontozott helyre az üzlettypus nevét! 3 pont

- Az étel- és italválasztékát egy adott néprajzi tájegység jellemzi.
- Valamely foglalkozás eszközeivel díszített (pl. halász, molnár, csikós).
- A fő közlekedési utak mentén gyakoriak.

csárda / tájjellegű étterem / tájjellegű vendéglő

Ennél a feladatnál természetesen csak egy nevet kell a tanulónak feltüntetnie.

5. Milyen turizmussal kapcsolatos fogalmat takar az alábbi meghatározás? 2 pont

Utazási vállalkozás, amely a szolgáltatóktól előre, nagy tételben, saját kockázatára felvásárolja a szolgáltatásokat továbbértékesítés céljából.

tour operator / túraszervező / utazásszervező

A meghatározások közül bármelyiket elfogadhatjuk a 2 pontért.

6. Magyarozza el a következő idegen szavak jelentését! Nem elég lefordítania, el is kell néhány szóval magyaroznia! 3*2=6 pont

- Package (a turizmusban): **minimum két szolgáltatásból álló csomag szállodákban vagy utazási irodákban.**
- Expediálás: **a termékek szállításra való előkészítése, illetve kiszállítása.**
- GDP: **egy év alatt egy adott ország területén az anyagi és nem anyagi termelés szférájában előállított érték.**

Értelemszerű választ várunk erre a kérdésre. Nem szó szerinti meghatározás szükséges, de tartalmazza a fentiekben megadott válaszok lényegét. Részpont adható!

7. Ismertesse legalább három mondatban a vendéglátás és az idegenforgalom kapcsolatát! 6 pont

A vendéglátás a hazai lakosokon kívül a külföldi és belföldi turisták ellátását is biztosítja, így az idegenforgalom egyik alapszolgáltatójává válik. Ez visszafelé is igaz, mert a hazai vendéglátás is számít az idegenforgalmi keresletre. Ebből látszik, hogy az idegenforgalom és a vendéglátás kölcsönösen függnek egymástól.

Mindhárom érdemi megállapításért (1. a vendéglátás kiszolgálja a turistákat, 2. a turizmus vendéget biztosít a vendéglátásnak 3. egymástól függnek) 2 pont jár. Részpontoszám adható. Ha elfogadható érdemi megállapítást tesz a tanuló, a szaktanár – belátása szerint – azt is fogadja el.

8. Soroljon fel ötöt a legfontosabb ügyviteli jellegű feladatok közül, melyek az idegenforgalomban vagy a vendéglátásban jellemzőek! 5*1=5 pont

1. üzleti levelezés
2. bizonylatolás
3. forgatókönyv készítés
4. leltározás
5. ellenőrzés
6. elszámoltatás
7. gazdasági események rögzítése
8. bevétel és költség elszámolás
9. munkaidő beosztás készítése

A megadott felsorolás sem teljes, ezek a meghatározások tovább is bővíthetők. 5 helyes megoldásért jár az 5 pont, részpont adható.

Szállodai alapismeretek

1. Egészítse ki értelemszerűen a fogalom magyarázatot! 4*1=4 pont

„A szálloda az a **kereskedelmi** szálláshely, amely a vendégek részére **időszakosan** szállást és ehhez kapcsolódó **ellátást**, valamint egyéb **szolgáltatást** nyújt.”

Bár ez egy definíció, a hiányzó szavak azonos értelmű helyettesítőit is elfogadhatjuk.

2. Sorolja be a következő szolgáltatásokat a megfelelő csoportokba! 12*0,5= 6 pont

Szolgáltatások: ébresztés, reggeli, csomaghordás, telefon a szobában, parkoló, piperemosás, szobai széf, fodrászat, félpanzió, pénzváltás, széf a pénztár mögött, repülőtéri minibusz

Csoportok: a) Saját térítéses szolgáltatások: **reggeli, telefon a szobában, parkoló, piperemosás, szobai széf, félpanzió, pénzváltás**

b) Saját térítés nélküli szolgáltatások: **ébresztés, csomaghordás, széf a pénztár mögött**

c) Térítéses idegen szolgáltatások: **repülőtéri minibusz, fodrászat**

A „parkoló” és a „pénzváltás” esetleg elfogadható a saját, térítés nélküli szolgáltatások közé sorolva is, de csak egyszer jár értük a fél pont.

3. Mit jelentenek az alábbi idegen kifejezések magyarul?

3*1= 3 pont

Concierge: **porta, vagy portás**

Körülírható, hogy a Front Desk hármasként tagolása esetén elkülönülő azon munkaterület, mely a vendégek szállodai tartózkodása esetén számukra szolgáltatásokat nyújt (pl: csomaghordás, üzenetközvetítés, információ...). Nem fogadható el a Recepció kifejezéssel történő magyarázat.

Housekeeper: **szállodai vagy emeleti üzletvezető**

Egyéb módon körülírva is elfogadható a válasz, viszont helytelen, ha a vizsgázó összetéveszti az emeleti munkaterülettel (Housekeeping).

Lobby: **szállodai előcsarnok**

Nem fogadható el a „hall”, mert az az előcsarnoknak csak egy része. Esetleg elfogadható, ha körülírja a vizsgázó (pl.: az a terület, ahova a főbejáraton jut be a vendég, itt található a Front Desk...).

Minden helyes magyarázat 1 pontot ér.

4. Írja a kipontozott helyre azt a munkakört, amelynek a feladatait felsoroltuk!

2 pont

Kisebb szállodáknál a Front Office részeként, míg a nagyobbaknál önálló részleg vezetőjeként dolgozik. Feladata a szálloda egészének értékesítése, szerződéskötés a meglévő partnerekkel és újak felkutatása. A konkurencia figyelése mellett PR tevékenységet is folytat.

értékesítési igazgató vagy Sales and Marketing Manager

A vezetői kitétel kizárja a többi marketing területen dolgozó említését. Elfogadható még a Marketing vezető vagy Marketing igazgató kifejezés is.

5. Magyarázza el röviden a következő fogalmakat!

3*2= 6 pont

Markiz: **szállodai főbejárat feletti előtető.**

Kulcskártya: **a vendég bejelentkezéskor kapja, ezzel igazolhatja, hogy melyik szobában lakik.**

Félpanzió: **két főétkezést a vendég előre megrendel a szállodától, ez reggeli és ebéd vagy gyakrabban reggeli és vacsora.**

A megadottakkal megegyező tartalmú, egyértelmű magyarázatok 2-2 pontot érnek. Ha a válasz kevés vagy pontatlan, csak egy pontot adjunk.

6. A következő kérdések a szállodai bevételek és költségek csoportosítására vonatkoznak. A megadott válaszlehetőségek közül mindhárom esetben húzza alá azt a kettőt, melyet helyesnek gondol!
3*2= 6 pont

a) A szobakiadási (szállodai) árbevételhez tartozik a/z

- **szoba árbevétele.**
- szoba árbevétele reggelivel.
- **telefon árbevétele.**

A reggeli bevétele a vendéglátás bevételeéhez tartozik akkor is, ha a vendég a szobával együtt fizeti ki.

b) Az általános (fel nem osztott) költségek közé soroljuk a/z

- **értékesítés költségeit.**
- termelés költségeit.
- **karbantartás költségeit.**

Termelés csak a vendéglátó területen történik, ezért ennek költségei a vendéglátás közvetlen költségei között szerepelnek.

c) Az állandó költségek közé tartozik a/z

- prospektusok költsége.
- **értékcsökkenés (amortizáció).**
- **bérleti díj.**

A prospektusok előállításának költségét az értékesítés/marketing költségek közé soroljuk.

Minden helyes aláhúzás 1 pontot ér.

7. Sorolja fel 6 ismert nemzetközi szállodalánc nevét!
6*0,5= 3 pont

Az alábbiak közül bármelyik hat, illetve egyéb létező szállodalánc elfogadható:

Hilton, Marriott, Kempinski, Sofitel, Ibis, Accor, Holiday Inn, Novotel, Hyatt, Intercontinental, Le Meridien, Park Plaza, Four Seasons, Best Western, Mercure, Carlson, Club Mediterranée, Forte, Choice Hotels, Radisson, Cotinthia, Penta, Ramada, Ritz-Carlton...

8. Az alábbiak közül válassza ki a kakukktójást (aláhúzással jelezze), és indokolja meg választását!
1+2= 3 pont

Színes televízió, számítógép csatlakozás, telefon, szobai széf, rádió, második telefonvonal, **borotválkozó aljzat**, nadrágvasaló

borotválkozó aljzat

Indoklás: Borotválkozó aljzat, mert ez fürdőszobai, míg a többi lakószobai berendezés. Egyéb válasz is elfogadható, ha az logikus. A kiválasztásért egy, a helyes indoklásért kettő pont jár.

Marketing alapismeretek

1. A marketing fejlődésében mely szakaszokat (korszakokat) jellemezhetjük a következő meghatározásokkal? Írja az adott szakasz nevét a meghatározás alá, a kipontozott helyre!

4*1=4 pont

- A piaci kereslet meghaladja a kínálatot.

termelésorientált korszak

- „A fogyasztó a király”.

fogyasztóorientált korszak

- Egyoldalú keresletteremtés egy konkrét termék számára.

értékesítésorientált korszak

- A környezetet fenyegető veszélyek felismerése.

társadalomorientált korszak

Csak ezek a meghatározások fogadhatók el. Minden helyes válasz 1 pontot ér.

2. A marketingeszközök különböző helyzetekben alkalmazott, optimális eredményt adó kombinációját marketing-mixnek (4P) nevezzük. Sorolja fel ezeket, azaz a 4 P-t!

4*1=4 pont

1. **Termék/termékpolitika/Product**
2. **Ár/árpolitika/Price**
3. **Elosztási csatornák/értékesítési politika/Place**
4. **Marketingkommunikáció/piacbefolyásolás/kommunikáció/promóció/Promotion)**

A felsorolásban szereplő bármelyik meghatározás elfogadható, az angol nyelvű is. Hiányos megoldás esetén részpontot adjunk! Egy sorban csak egy meghatározásért jár pont!

3. Határozza meg a következő fogalmak jelentését! 4*2=8 pont

Piac:

A tényleges és a lehetséges eladók és vevők összessége, valamint a köztük lévő kapcsolatok rendszere./A kereslet és a kínálat találkozása.

Ár:

A termék/áru pénzben kifejezett ellenértéke.

Kínálat:

A rendelkezésre álló termékek összessége, amelyet eladásra kínálnak./Eladók azon csoportja, amely az adott piacon termékekkel jelentkezik.

Szegmentálás:

Részpiacokra történő szakosodás. A piac megismerését célzó és azt homogén részekre osztó eljárás.

Az értékelésnél értelemszerűen nem szó szerint várjuk a megoldást. Amennyiben a lényegét a tanuló megfogalmazása tartalmazza, adjuk meg fogalmanként a 2 pontot. Hiányos meghatározás esetén részpontot (1 pont) is adhatunk. Akkor is adjuk meg az adható pontot, ha más tantárgyban másképpen fogalmazták meg, és a tanuló azt írja le.

4. Miért tartjuk az egyik legfontosabb piacbefolyásolási eszköznek a személyes eladást? Válaszában legalább négy tényezőre térjen ki! 4*1=4 pont

A szolgáltatások megfoghatatlan termékek, a vendégek ígéretet vásárolnak. A szóbeli ráhatás meghatározóbb, mint pl. a fizetett hirdetés. A vendég nehezebben választ, ha a termékválasztás nagy rizikóval jár. A kommunikáció rugalmasabb, azonnali választ eredményez. Megbízhatóbb, elfogulatlan hírforrásnak tekintik. A személyes vonzerő szerepe jelentős. A személyes üzenet hitelességét tovább fokozza a tapasztalat. Azokat a termékjellemzőket hangsúlyozhatjuk ki, amelyek a vendég számára fontosak.

A fenti indokokon kívül még egyéb – a szaktanár számára elfogadható – válasz is lehetséges. A lényegét azonban a fent megjelöltek tartalmazzák. A maximális 4 pont akkor jár, ha a tanuló négy indokot megfogalmazott. Részpont természetesen adható, többletpont azonban nem jár.

5. Az alábbi meghatározásokról csak azt kell eldöntenie, hogy igazak vagy hamisak-e! Karikázza be a meghatározás előtt az Ön által kiválasztottat! 4*1=4 pont

I – H 1. Az árdifferenciálás témakörébe tartozik a szezonár is.

I – H 2. A költségorientált árképzés esetén a beszerzési árat nem érvényesítjük, csak a működési költségekkel számolunk.

I – H 3. A közvetlen értékesítési út kétlépcsős, mert a termelő közvetlenül a fogyasztónak adja el az árut.

I – H 4. A fogyasztói magatartást a tágabb társadalmi-gazdasági környezet (makrokörnyezet) nem befolyásolja.

Nem kell megindokolni a döntést, a helyes karikázásért jár az 1 pont. A 2. meghatározás azért hamis, mert a költségorientált árképzésben is érvényesíteni kell a beszerzési árakat. A 3. állításnál: a közvetlen értékesítési út egylépcsős. A 4. esetben az a hiba, hogy a makrokörnyezet is befolyásolja a fogyasztói magatartást.

6. Milyen különleges elbánásban részesítene egy VIP (Very Important Person = nagyon fontos személyiség) vendéget egy városi, központi elhelyezkedésű szállodában? Írjon három példát! 3 pont

- **Bekészítés: virág, édesség, kedvenc ital,**
- **„Saját” szobában való elhelyezés**
- **Megkülönböztetett bánásmód**

Három pont akkor jár, ha a tanuló három különböző lehetőséget megjelöl. A megadott meghatározásokon kívül más is elfogadható, a szaktanár belátása szerint. A VIP vendéggel való megkülönböztetett bánásmód lehetőségei egyébként nem igazán függenek a szálloda típusától.

7. Egészítse ki a következő meghatározások hiányzó részeit! 6*1=6 pont

1. A/z **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.
2. A/z **csomagolás** nemcsak véd, elkülönít, de alkalmas a megkülönböztetésre, a termék beazonosítására is. Lehet termelői, kereskedelmi és fogyasztói.
3. A/z **védjegy** jogilag biztosított védelem a megkülönböztető jegyre, amely lehet név, szám, grafika.
4. A prospektusok, szórólapok, katalógusok, térképek, útikönyvek **nyomtatott/vizuális/látásra ható** reklámeszközök.
5. A/z **klasszikus/hagyományos** értékesítési út lépcsői: termelő → nagykereskedő → kiskereskedő → fogyasztó.
6. A/z **primer/elsődleges/saját magunk által szerzett/első kézből származó/konkrét céllal összegyűjtött** információk megszerzésére három alapvető módszert és azok kombinációját alkalmazzák. Ezek: a megfigyelés, a megkérdezés és a kísérlet.

Minden helyes megoldásért 1 pont jár. Az alternatívákat – ha vannak ilyenek – a válaszban megjelöltük. A rokon értelmű szavakat mindenképpen fogadjuk el!