

VENDÉGLÁTÁS-IDEGENFORGALOM ALAPISMERETEK ÉRETTSÉGI VIZSGA

II. A VIZSGA LEÍRÁSA

A vizsga részei

Középszint		Emelt szint	
Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
180 perc	15 perc	180 perc	20 perc
100 pont	50 pont	100 pont	50 pont

A vizgán használható segédeszközök

	Középszint		Emelt szint	
	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga	Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga
A vizsgázó biztosítja	szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép; körző; vonalzó.	NINCS	szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép; körző; vonalzó.	NINCS
A vizsgabizottságot működtető intézmény biztosítja	NINCS	NINCS	NINCS	NINCS

Nyilvánosságra hozandó anyag nincs.

KÖZÉPSZINTŰ VIZSGA

Középszint			
Írásbeli vizsga	Szóbeli vizsga		
180 perc	15 perc		
100 pont	50 pont		
Feladatlap	A) Vendéglátó és turizmus alapismeretek	B) Szállodai alapismeretek	C) Marketing alapismeretek
180 perc			
Teszt jellegű feladatok			
100 pont			

Írásbeli vizsga

Általános szabályok

Az érettségi vizsga célja, hogy ellenőrizhető képet adjon a vizsgázó a vendéglátó és turizmus alapismeretek, a szállodai alapismeretek és a marketing alapismeretek témakörből elsajátított tudásáról.

A vizsga elősegíti, hogy a vizsgázók teljesítményei, illetve az egyes iskolákban folyó vizsgák összemérhetőek A tanuló legyenek, és hozzájárul ahhoz is, hogy az oktatás eredményessége objektívebben mérhető A tanuló legyen. Az írásbeli feladatsoroknak tartalmazniuk kell a feladatok megoldásához szükséges szöveges és képi anyagokat.

Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői

Tartalmi szerkezet

A középszintű írásbeli érettségi vizsgán az összes pontszám a teszt jellegű feladatok megoldásával érhető el.

A központi írásbeli ismeretanyagának összeállítása az egyes témakörökhöz tartozó részletes követelményeken alapul. A 20-30 kérdésből álló teszt jellegű írásbeli feladatokban közel azonos arányban jelennek meg a vendéglátó és turizmus, a szállodai- és a marketing alapismeretekben megfogalmazott összefüggések. A kérdéstípusok az előírt ismeret és képesség jellegű követelményeknek felelnek meg.

A vendéglátó és turizmus alapismeretek, a szállodai alapismeretek és a marketing alapismeretek feladatainak megoldásai alkalmazás jellegű követelményekre is építenek.

	Kompetenciák	%
Teszt jellegű kérdéssor	Alapfogalmak ismerete, definiálása	50
	Fogalmak összefüggéseinek ismerete és alkalmazása	50
	Összesen	100

Az írásbeli feladatlap értékelése

A teszt jellegű kérdéssor értékelésénél kötelező a központilag összeállított javítási-értékelési útmutatónak való megfelelés. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat az útmutató tartalmazza.

A javítás során a javítási-értékelési útmutatóban meghatározott pontozást kell alkalmazni.

Szóbeli vizsga

Általános szabályok

A szóbeli tételsor legalább 20 tételből áll. A szóbeli vizsgán minden vizsgázó egy tételt húz, amely három feladatot tartalmaz: a vendéglátás és turizmus, a szálloda és a marketing területéről.

A szóbeli vizsgán semmilyen segédeszköz nem használható.

A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői

Az ismeretek megkívánt szintje a témákban felsorolt konkrét ismeretek körére terjed ki, méri, hogy a vizsgázó képes-e a fogalmakat szabatosan definiálni.

A tételek összeállításánál törekedni kell a változatos, a problémamegoldást ösztönző, az egyértelmű megfogalmazásokra.

Tartalmi szerkezet

A szóbeli vizsga témakörei:

1. Vendéglátó és turizmus alapismeretek

- 1.1 A vendéglátás alapjai
- 1.2 A vendéglátás tevékenységi körei
- 1.3 A vendéglátás üzlethálózata
- 1.4 A turizmus alapjai
- 1.5 A turizmus tevékenysége, tevékenységi formái fajtái
- 1.6 A turizmus és a környezet összefüggései
- 1.7 A vendéglátás és a turizmus kapcsolata
- 1.8 A turizmus, mint tevékenység feltételrendszere
- 1.9 A turizmus piaca
- 1.10 A vendéglátás piaca
- 1.11 Általános ügyviteli alapismeretek
- 1.12 A turizmus és a vendéglátás ügyvitele

2. Szállodai alapismeretek

- 2.1 Szálláshelyek, szállodák
- 2.2 A szálloda működésének tárgyi feltételei
- 2.3 A szálloda működésének személyi feltételei

- 2.4 Szállodai ügyvitel
- 2.5 A szállodai gazdálkodás
- 2.6 A szállodai tevékenységhez kapcsolódó legfontosabb speciális jogszabályok, rendeletek és előírások

3. Marketing alapismeretek

- 3.1 A marketing fogalma, fejlődése
- 3.2 A piac, a piaci környezet elemzése
- 3.3 A fogyasztói magatartás
- 3.4 A piacszegmentálás. A célpiacok kiválasztása
- 3.5 A marketing információs rendszer
- 3.6 A piackutatás fajtái, módszerei, felhasználási területei
- 3.7 A termékpolitika, termékfejlesztés
- 3.8 Árpolitika, árstratégia
- 3.9 Az értékesítéspolitikai, értékesítési csatornák kiválasztása
- 3.10 A marketingkommunikáció eszközrendszere
- 3.11 A reklám szerepe, tervezése
- 3.12 A Public Relations
- 3.13 Az eladásösztönzés, és a személyes eladás
- 3.14 Az image és az egyedi vállalati arculat
- 3.15 Az egyéb piacbefolyásolási eszközök

A szóbeli vizsgarész értékelése

A szóbeli feleletet a vizsgakövetelmények szerint az alábbi szempontok és kompetenciák alapján kell értékelni.

Szempontok, kompetenciák	Pontszámok			
	A	B	C	Összesen
A feladat megértése, témátartás, a lényeg kiemelése, tájékozottság a szakirodalomban	7	4	4	15
Alapfogalmak, összefüggések felismerése, a téma gyakorlati megközelítése	7	4	4	15
Nyelvhelyesség, a felelet felépítése, logikai rend, a szaknyelv alkalmazása	4	3	3	10
Az eseményeket alakító tényezők feltárása, a jelenségek tematikus szempontú (problémaközpontú) bemutatása	4	3	3	10
SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM	22	14	14	50

EMELT SZINTŰ VIZSGA

Emelt szint			
Írásbeli vizsga		Szóbeli vizsga	
180 perc		20 perc	
100 pont		50 pont	
Feladatlap		Tematikus szempontú (problémaközpontú) bemutatás	
180 perc			
Vendéglátó-turizmus alapismeretek	Szállodai alapismeretek	Marketing alapismeretek	
40 pont	30 pont	30 pont	

Írásbeli vizsga

Általános szabályok

Az írásbeli feladatsoroknak tartalmazniuk kell a feladatok megoldásához szükséges szöveges és képi anyagokat.

Az írásbeli feladatlap tartalmi és formai jellemzői

Tartalmi szerkezet

Az írásbeli feladatlap ismeretanyagának kiválasztása a témakörökhöz tartozó részletes követelményeken alapul, a feladattípusok pedig a képesség jellegű követelményeknek felelnek meg.

Lehetséges feladattípusok és arányaik:

Tesztfeladatok	5%
Igaz-hamis állítások	20%
Definíciók	40%
Komplex feladatok	25%
Kifejtő kérdés	10%

A feladatok jellemzői

Tesztfeladatok

A tananyagban található összefüggések megértését igénylő feleletválasztó kérdések kiválasztását igényli.

Igaz-hamis állítások

Néhány állítást tartalmaz a feladatrész. A vizsgázóknak el kell dönteniük, hogy ezek az állítások szerintük igazak-e, vagy sem. A válasz akkor teljes értékű, ha a vizsgázó a feladatban előírtaknak megfelelően néhány mondattal helyesen indokolja választását.

Definíciók

Egyszerű, rövid választ igénylő feladatok alatt azokat a többségében zárt végű feladatokat kell érteni, melyeknél legtöbbször pontosan körülírható válaszokat várnak el a vizsgázóktól. A feladatok a részletes követelményekben meghatározott tartalmak tudására irányulnak.

Komplex feladatok

A tananyagban tanult összefüggések ismeretében különböző, a vendéglátással, a turizmussal, a szállodaiparral és a marketinggel összefüggő összetett feladatok megoldását kell elvégezni (pl. program összeállítása, a követelményekben előírt számítások, menü összeállítás).

Kifejtő kérdések

Szöveges feladatnak az tekinthető, ahol néhány összefüggő mondatban vagy hosszabb szövegben (esszé) kell kifejteni a válaszokat. Az írásbeli feladatok a részletes követelményekben meghatározott tartalmak tudására és mellett az alábbi képességek mérésére irányulnak.

Az írásbeli feladatlap értékelése

Az egyszerű, rövid választ igénylő feladatok értékelésénél kötelező a javítókulcsnak való megfelelés. A javítókulcstól való eltérés lehetőségeit a konkrét feladatlapok javítási-értékelési útmutatói tartalmazzák.

Az előírásnak nem megfelelő feladatválasztás esetén a megoldás nem értékelhető. A többletmegoldások a végső pontszámba nem számíthatóak bele.

Szóbeli vizsga

Általános szabályok

A szóbeli tételsor legalább 20 tételből áll. A tételekben meg kell jelennie a követelményrendszerben meghatározott valamennyi témakörnek. A szóbeli vizsgán minden vizsgázó egy tételt húz, amely három feladatot tartalmaz.

A szóbeli vizsgán számítógép segédeszköz használható.

A szóbeli tételsor tartalmi és formai jellemzői

A szóbeli vizsga alapvetően a vendéglátó-turizmus alapismeretekkel, a szállodai alapismeretekkel és marketing alapismeretekkel kapcsolatos jelenségek és események tematikus szempontú (problémaközpontú) bemutatását kívánja a vizsgázóktól. A marketing események és jelenségek problémaközpontú bemutatása és igényel a témakörökben megjelenőknél több konkrét ismeretet, hanem az elsajátítottak alkalmazását várja el.

Tartalmi szerkezet

A szóbeli témakörei:

Az emelt szintű szóbeli vizsga témakörei megegyeznek a középszintű szóbeli vizsgánál felsoroltakkal, de a konkrét tételek a fogalmak és az összefüggések felismerésén túl azok szakszerű magyarázatát is megkívánják a vizsgázóktól.

1. Vendéglátó és turizmus alapismeretek

- 1.1 A vendéglátás alapjai
- 1.2 A vendéglátás tevékenységi körei
- 1.3 A vendéglátás üzlethálózata
- 1.4 A turizmus alapjai
- 1.5 A turizmus tevékenysége, tevékenységi formái fajtái
- 1.6 A turizmus és a környezet összefüggései
- 1.7 A vendéglátás és a turizmus kapcsolata
- 1.8 A turizmus, mint tevékenység feltételrendszere
- 1.9 A turizmus piaca
- 1.10 A vendéglátás piaca
- 1.11 Általános ügyviteli alapismeretek
- 1.12 A turizmus és a vendéglátás ügyvitele

2. Szállodai alapismeretek

- 2.1 Szálláshelyek, szállodák
- 2.2 A szálloda működésének tárgyi feltételei
- 2.3 A szálloda működésének személyi feltételei
- 2.4 Szállodai ügyvitel
- 2.5 A szállodai gazdálkodás
- 2.6 A szállodai tevékenységhez kapcsolódó legfontosabb speciális jogszabályok, rendeletek és előírások

3. Marketing alapismeretek

- 3.1 A marketing fogalma, fejlődése
- 3.2 A piac, a piaci környezet elemzése

- 3.3 A fogyasztói magatartás
- 3.4 A piacszegmentálás. A célpiacok kiválasztása
- 3.5 A marketing információs rendszer
- 3.6 A piackutatás fajtái, módszerei, felhasználási területei
- 3.7 A termékpolitika, termékfejlesztés
- 3.8 Árpolitika, árstratégia
- 3.9 Az értékesítéspolitikai, értékesítési csatornák kiválasztása
- 3.10 A marketingkommunikáció eszközrendszere
- 3.11 A reklám szerepe, tervezése
- 3.12 A Public Relations
- 3.13 Az eladásösztönzés, és a személyes eladás
- 3.14 Az image és az egyedi vállalati arculat
- 3.15 Az egyéb piacbefolyásolási eszközök

A szóbeli vizsgarész értékelése

A szóbeli feleletet a vizsgakövetelmények szerint az alábbi szempontok és kompetenciák alapján kell értékelni.

Szempontok, kompetenciák	Pontszámok			
	A	B	C	Összesen
A feladat megértése, témátartás, a lényeg kiemelése, tájékozottság a szakirodalomban	7	4	4	15
Alapfogalmak, összefüggések felismerése, a téma gyakorlati megközelítése	7	4	4	15
Nyelvhelyesség, a felelet felépítése, logikai rend, a szaknyelv alkalmazása	4	3	3	10
Az eseményeket alakító tényezők feltárása, a jelenségek tematikus szempontú (problémaközpontú) bemutatása	4	3	3	10
SZÓBELI ÖSSZPONTSZÁM	22	14	14	50