

**SZÓBELI TÉMAKÖRÖK**  
**a**  
**VENDÉGLÁTÓ-IDEGENFORGALMI ALAPISMERETEK**  
**emelt szintű érettségi vizsgára**

**A vendéglátás alapjai**

- fogalma,
- feladata,
- történeti kialakulása,
- fejlődésének hazai szakaszai,
- helye a nemzetgazdaságban

**A vendéglátás tevékenységi körei**

- árubeszerzés, a raktározás, termelés, az értékesítés és a szolgáltatás fogalma, folyamata, módjai,
- tárgyi és személyi feltételei,
- dolgozóival szemben támasztott követelmények,
- a vendéglátás és a környezetvédelem összefüggései.

**A vendéglátás üzlethálózata**

- szakjelleget szerinti csoportosítása,
- üzletkörök, üzlet típusok jellemzői,
- üzletek kategorizálásának szempontjai.

**A turizmus alapjai**

- fogalma,
- kialakulásának főbb történeti szakaszai és azok jellegzetességei,
- helye a nemzetgazdaságban,
- gazdasági és társadalmi jelentősége,
- összefüggései a nemzetgazdaság egyéb ágaival.

**A turizmus tevékenysége, tevékenységi formái fajtái**

- az aktív és passzív turizmus fogalmi meghatározása.
- az aktív és passzív turizmus feltételrendszere,
- programlehetőségek tervezése.

**A turizmus és a környezet összefüggései**

- természetföldrajzi tényezők,
- összefüggései a környezetvédelemmel.

## **A vendéglátás és a turizmus kapcsolata**

- fogalmi összefüggéseik, kapcsolódási pontjaik.

## **A turizmus, mint tevékenység feltételrendszere**

- lebonyolító szervezetek és jellemzőik,
- tárgyi és személyi feltételei,
- dolgozóival szemben támasztott követelmények,
- működési feltételei, jogszabályok,
- a szervezetek közötti kapcsolatrendszer.

## **A turizmus piaca**

- a piac fogalma,
- a piac elemei és összefüggései,
- a piac jellemzői,
- alakulására ható tényezők,
- a gazdasági verseny fogalma, feltételei,
- a piaci kockázat,
- árképzés,
- a beutaztatás és kiutaztatás árképzési szempontjai,
- a hazai turizmus fejlesztési lehetőségei,
- fogadóképesség,
- a turizmus kínálata,
- a turisztikai kereslet és az azt befolyásoló tényezők.

## **A vendéglátás piaca**

- a piac jellemzői,
- a piacra ható tényezők,
- a hazai vendéglátás fejlesztési lehetőségei,
- árképzés,
- a keresletet befolyásoló tényezők,
- a kínálat tervezése,
- marketing szemléletű árképzés,
- gazdasági verseny,
- kockázati formák és tényezők.

## **Általános ügyviteli alapismeretek**

- ügyvitel fogalma,
- ügyviteli feladatok,
- elszámolás és elszámoltatás,
- az ellenőrzés fogalma, fajtái,
- az ellenőrzés hatása a gazdálkodásra.

## **A turizmus és a vendéglátás ügyvitele**

- ügyviteli feladatok,
- a bizonylat fogalma, fajtái, kiállítás szabályai,
- az üzleti levelezés szabályai, formai és tartalmi követelményei, kezelési szabályai,
- a leltár fogalma, fajtái, funkciója, szabályai,
- forgatókönyv fogalma, fajtái, készítésének szabályai.

## **Szálláshelyek, szállodák**

- a szálláshely fogalma, fajtái,
- kínálatuk elemei,
- kategorizálásuk.

## **A szálloda működésének tárgyi feltételei**

- telepítésének szempontjai,
- működésének tárgyi feltételei,
- helyiségei és berendezései, felszerelései,
- kockázati tényezők a létesítés és értékesítés vonatkozásában.

## **A szálloda működésének személyi feltételei**

- a szervezeti felépítése,
- munkakörök és az azokhoz kapcsolódó feladatok,
- munkaerő-gazdálkodás,
- dolgozóval szemben támasztott követelmények,
- a menedzsment feladatai, felelőssége,
- a szállodai tevékenység funkciói, hatása a szervezeti felépítésre,
- a szálloda funkcionális rendszere,
- az irányítás szintjei.

## **Szállodai ügyvitel**

- az értékesítéshez kapcsolódó ügyviteli feladatok,
- ügyviteli szabályai,
- az érkeztetés ügyvitelei feladatai,
- az elutazás ügyvitelei feladatai,
- a szobafoglalási rendszer fogalma, funkciója, fajtái, hazai gyakorlata.

## **A szállodai gazdálkodás**

- tervezése, területei,
- a bevétel és a költségek csoportosítása,
- a jövedelmezőség fogalma,
- az eredmény kimutatás lényege,
- a szállodai bevétel elszámolása,
- eredmény-mutatók,

- eredmény-kimutatás.

### **A szállodai tevékenységhez kapcsolódó legfontosabb speciális jogszabályok, rendeletek és előírások**

- munkavédelmi előírások,
- egészségügyi előírások,
- környezetvédelmi előírások,
- biztonsági előírások,
- a tűzvédelem szabályai,
- tulajdonvédelem,
- kártérítési felelősség,
- a vendégpanaszok kezelése,
- döntés váratlan helyzetekben.

### **A marketing fogalma, fejlődése**

- fogalma,
- alkalmazási területei,
- fejlődése,
- a marketing-mix elemei,
- folyamata.

### **A piac, a piaci környezet elemzése**

- a piac fogalma.
- a piac kategóriái,
- a piac szerkezete,
- piaci formák,
- piaci szereplők,
- a piac méretének mutatószámai,
- mikro-és makrokörnyezet,

### **A fogyasztói magatartás**

- a magatartást befolyásoló tényezők,
- a vásárlói döntéseket befolyásoló tényezők,
- a vásárlási folyamat szakaszai,
- a vásárlási magatartás típusai,
- a szervezetek beszerzési döntései.

### **A piacszegmentálás, a célpiacok kiválasztása**

- célpiaci marketing,
- piacszegmentáció,
- a célpiacok kiválasztása,
- termékpozicionálás.

## **A marketing információs rendszer**

- a marketing információs szükséglete,
- az információs-rendszer funkciói,
- a MIR belső rendszere, működése.

## **A piackutatás fajtái, módszerei, felhasználási területei**

- a piackutatás funkciói,
- folyamata,
- a szükséges információk beszerzése,
- módszerei,
- kutatási módszerek,
- az eredmények értékelése.

## **A termékpolitika, termékfejlesztés**

- a termék fogalma,
- a termékosztályozás,
- a termékfejlesztés,
- a termék piaci életgörbéje,
- ötletkeresési technikák.

## **Árpolitika, árstratégia**

- az ár fogalma,
- az ár szerepe,
- az árképzés elvei,
- a marketing szemléletű árképzés,
- az árak jogi szabályozásának alapelvei,
- az árdifferenciálás jelentősége,
- a fedezeti pont,
- a fogyasztói árelfogadást és árérzékenységet befolyásoló tényezők.

## **Az értékesítéspolitikai, értékesítési csatornák kiválasztása**

- a kereskedelem helye és szerepe a piacgazdaságban,
- az értékesítési csatornák fajtái, jellemzésük,
- az értékesítési rendszer,
- logisztikai és áruforgalmat elősegítő funkciói,
- a marketing és az elosztási csatornák közötti összefüggés,
- a franchise.

## **A marketingkommunikáció eszközzrendszere**

- a marketingkommunikáció lényege,
- a kommunikációs mix elemei.

## **A reklám szerepe, tervezése**

- a reklám fogalma és szerepe,
- a reklám fajtái,
- a reklám fejlődése,
- a reklám a fogyasztók mindennapi életében.

## **A Public Relations**

- fogalma, jellemzői,
- területei,
- külső és belső PR,
- PR akciók,
- a szponzorálás.

## **Az eladásösztönzés, és a személyes eladás**

- az eladásösztönzés fogalma, funkciói,
- eladásösztönzés módszerei,
- a személyes eladás fogalma, jellemzői, előnyei,
- az eladóval szemben támasztott követelmények,
- az eladási magatartás és az értékesítési mód kapcsolata.

## **Az image és az egyedi vállalati arculat**

- az image lényege, fajtái,
- a Corporate Identity lényege,
- tartalmi és formai elemei.

## **Az egyéb piacbefolyásolási eszközök**

- védjegy funkciói, típusai,
- csomagolás funkciói és típusai,
- direkt marketing lényege és fő csatornái,
- az online marketing,
- a márkaépítés folyamata,
- márkahűség,
- a vevőszolgálat.