

**ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2017. október 20.**

**TURISZTIKA  
ISMERETEK**

**KÖZÉPSZINTŰ  
ÍRÁSBELI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI  
ÚTMUTATÓ**

**EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTERIUMA**

---

# Útmutató a vizsgázók teljesítményének értékeléséhez

(az értékelő tanárok részére)

**Tisztelt Javító Kolléga!**

Az írásbeli vizsgadolgozatok javításakor kérjük, a következőket vegye figyelembe:

**1. A javítási-értékelési útmutatóban feltüntetett válaszokra kizárólag a megadott pontszámok adhatók.**

- a) A **teljes pontszám** csak **hibátlan** feladatmegoldásért adható meg.
- b) Bizonyos feladatoknál példákat, jellemzőket kérünk, a pontszám ezek számával arányos. **Többletpontszám nem adható** még akkor sem, ha az elvártnál többet sorolna fel a vizsgázó.
- c) **A megadott pontszámok további bontása csak ott lehetséges, ahol erre külön utalás van.** Az így kialakult pontszámok **csak egész pontok lehetnek.**
- d) A javítás során fel kell tüntetni a részmegoldásért járó **részpontszámokat**, és meg kell jelölni az előforduló hibákat és tévedéseket.
- e) Bizonyos – pl. teszt jellegű – feladatoknál a **javított válasz** csak abban az esetben fogadható el, ha **egyértelműen** jelölte a vizsgázó, hogy melyik a végleges válasza.
- f) Ha a teszt jellegű feladatoknál az összes lehetséges választ megjelöli a vizsgázó, nem kap pontot. Ha a javítási-értékelési útmutatóban szereplő megoldások számánál több választ jelöl meg, akkor a többletválaszok számával a pontszámot csökkenteni kell. A feladatokra kapott pontszám nem lehet negatív.

**2. A számítási feladatoknál** a vizsgázó számológépet használhat, de minden mellékszámításnál ki kell jelölnie:

- a számított adat vagy mutató megnevezését,
  - a számítás módját (a matematikai műveletet a rendelkezésre álló adatokkal felírva),
  - a kapott eredményt mértékegységével együtt.
- a) Az egyes részsámításokért járó pontokat akkor is meg kell adni, ha a vizsgázó **összevont vagy szétválasztott lépéseket, vagy más módon számolt.** A vizsgázó a részsámításokat más sorrendben is végezheti.

**Jó munkát kívánunk!**

**1. feladat****(5 × 1) = 5 pont**

Soroljon fel az éttermi munkakörökből ötöt!

- a) *étterem vezető*
- b) *pincér*
- c) *barista*
- d) *szakács*
- e) *konyhalány*

*Értékelés: A megadott elemek felsorolásáért 1-1 pont adható. Maximum 5 pont adható. Minden egyéb példa (cukrász, felszolgáló, sommelier, konyhafőnök, stb.), melyet a szaktanár megfelelőnek talál, elfogadható.*

**2. feladat****(5 × 1) = 5 pont**

Rendezze el az alábbi fogalmakat a táblázat megfelelő helyére, csoportosítsa a jellemzőket!

A 80-as években jelent meg,                      Negatív hatások minimalizálása,                      Árérzékenység,  
 4S (sun, sea, sand, sex),                      Jelentős negatív hatások,                      A turisták létszáma kisebb,  
 A fejlesztések összhangban vannak a terület adottságaival,                      Turisták nagy létszáma,  
 Közeli úti célok,                      Típusai pl. a falusi turizmus vagy az ökoturizmus.

Tömeg turizmus	Alternatív turizmus
<i>Turisták nagy létszáma</i>	<i>A 80'as években jelent meg</i>
<i>4S (sun, sea, sand, sex)</i>	<i>Negatív hatások minimalizálása</i>
<i>Jelentős negatív hatások</i>	<i>A turisták létszáma kisebb</i>
<i>Árérzékenység</i>	<i>A fejlesztések összhangban vannak a terület adottságaival</i>
<i>Közeli úticélok</i>	<i>Típusai pl. a falusi turizmus vagy az ökoturizmus.</i>

*Értékelés: Csak ezek a megoldások fogadhatók el. Két-két helyes besorolásért jár 1-1 pont.*

**3. feladat****(5 × 1) = 5 pont**

Egészítse ki egy-egy odaillő fogalommal az állításokat!

- a) A **gyógyturizmus** az állandó lakhelyen kívül, gyógyüdülőben, gyógyszállodában vagy gyógylétesítményben való ideiglenes tartózkodás, melynek célja orvosi gyógymódok alkalmazásával valamilyen meglévő betegség gyógyítása.
- b) A **hivatásturizmus** a foglalkozással vagy hivatással kapcsolatos utazások során végzett szakmai és szabadidős tevékenységek összessége.
- c) A **kiránduló** az az időszakos látogató, aki kevesebb, mint 24 órát tölt el belföldön az adott területen.
- d) A **tematikus park/téma park** olyan szórakoztatási céllal működő park, amely egy vagy több témán alapuló attrakciók széles körét kínálja, emellett étkezési és vásárlási lehetőségeket biztosít.
- e) A **turisztikai statisztika** a turizmusban résztvevő személyek magatartásainak, továbbá a turizmushoz kapcsolódó gazdasági folyamatok számbavételével és elemzésével foglalkozik.

*Értékelés: A megoldókulcsban megadottakkal tartalmában megegyező, de eltérő megfogalmazású megoldásokért is megadható az 1-1 pont. Maximum 5 pont adható.*

**4. feladat****(3 × 1) = 3 pont**

Mit jelentenek magyarul az alábbi rövidítések?

UNWTO: *United Nations World Tourism Organization / Világturisztikai Szervezet/Turisztikai Világszervezet*

MICE: *Meetings, Incentives, Conferences/Congresses, Events/Exhibitions a hivatásturizmus, az üzleti turizmus angol rövidítése*

MSZÉSZ: *Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége, szállodai szakmai szervezet*

*Értékelés: A megoldókulcsban szereplő, pontos megoldásokért jár az 1-1 pont. Maximum 3 pont adható.*

**5. feladat****(5 × 1) = 5 pont**

Párosítsa össze a logikailag összeillő fogalmakat!

- |    |              |    |                               |
|----|--------------|----|-------------------------------|
| 1. | reneszánsz   | a) | Zsolnay kerámia               |
| 2. | gótika       | b) | Festetics kastély - Keszthely |
| 3. | román stílus | c) | Hunyadi Mátyás                |
| 4. | barokk       | d) | lőrészzerű ablakok            |
| 5. | szecesszió   | e) | szárnyasoltár                 |

1.	2.	3.	4.	5.
<b>C</b>	<b>E</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>A</b>

*Értékelés: Minden helyes párosításért 1 pont, maximum 5 pont adható.*

**6. feladat****(9 × 1) = 9 pont**

Az alábbi ünnepek alá írjon be 3-3 azon a napon fogyasztandó hagyományos ételt!

Karácsony	Húsvét	Újév
<i>Halászlé/hal étel</i>	<i>Sonka</i>	<i>Malacsült/sertéshús</i>
<i>Tölttkáposzta</i>	<i>Tojás</i>	<i>Virslí</i>
<i>Bejgli</i>	<i>Kalács</i>	<i>Lencse/bab/borsó</i>

*Értékelés: A megadott elemek felsorolásáért 1-1 pont adható. Maximum 9 pont adható. Minden egyéb példa, melyet a szaktanár megfelelőnek talál, elfogadható.*

**7. feladat****(5 × 1) = 5 pont**

Olvassa el az alábbi újságcikket és döntse el az állításokról, hogy igazak-e vagy hamisak.

Válaszát a megfelelő oszlopba tett X-szel jelölje! (Javítás nem fogadható el.)

***Kevés magyar utazik a télből a nyárba***(Forrás: [https://turizmusonline.hu/belfold/cikk/keves\\_magyar\\_utazik\\_telbol\\_a\\_nyarba](https://turizmusonline.hu/belfold/cikk/keves_magyar_utazik_telbol_a_nyarba) 2016. 12. 21.)

*A lengyelek a legnyitottabbak az új úti célok felfedezésére a magyarokkal és a románokkal összevetve - derült ki a Wizz Tours téli külföldi utazási szokásokat vizsgáló felméréséből.*

*A kutatás Magyarország, Románia és Lengyelország több mint 5000 válaszadójának véleményét tükrözi. A válaszadók több mint 80 százaléka tervez idén télen külföldre utazni, ám a három ország utazási szokásai jócskán különböznek.*

*A magyarok 72%-a jelezte, hogy idei téli utazásakor új úti célt választ, ez az arány a románoknál 71%, míg a lengyeleknél közel 90% - ők tehát a legkalandvágyóbbak. Ez valószínűleg azzal is összefügg, hogy a lengyelekre jellemző leginkább a magányos vagy páros utazás: a válaszadók csaknem 60 százaléka tervezi egyedül vagy párban téli külföldi útját.*

*A gyerekes családokat tekintve a magyarok nem egészen 50%-a utazik csak a gyerekekkel együtt télen. Ezzel szemben a román családok háromnegyede ilyenkor is gyerekekkel utazik külföldre. Érdekes párhuzam, hogy a román válaszadókra jellemző a leginkább az is, hogy egyben foglalják le a repülőjegyüket, szállásukat és az utazás egyéb összetevőit: 56 százalékuk jelezte ezt. A magyarok és a lengyelek közel azonos, kétharmados arányban inkább a külön foglalást preferálják.*

*A legnagyobb különbség azonban, hogy míg télből a nyárba utazást a lengyelek és a románok háromnegyede tervezi, a magyaroknak csak mintegy 40%-a él ezzel a lehetőséggel. „A magyar utazók körében még nem igazán terjedtek el a télből a nyárba, vagy „Winter sun” néven is ismert utak, pedig a környező országokban is egyre népszerűbbek a Nyugaton már régóta megszokott ilyen típusú utazások” – mondja Csanálosi István, a felmérést végző Wizz Tours ügyvezető igazgatója. „A közép-európai trendek alapján azt mondhatjuk, hogy nálunk is meg fog nőni az érdeklődés a „téli nyaralások” iránt, különösen, mivel egyre növekszik a korábban egzotikusnak tartott, ma viszont már diszkont légitársasággal is elérhető desztinációk száma.”*

Állítás	Igaz	Hamis
A forrásban említett adatok egy országos reprezentatív felmérésből származnak.		X
Az egyes szolgáltatások külön-külön való foglalása nem jellemző a románokra.	X	
A lengyelek inkább családi körben utaznak.		X
A „Winter sun” utazások népszerűek a magyarok körében.		X
Fapados légitársaságok is repülnek egzotikus célterületre.	X	

*Értékelés: Csak ezek a válaszok fogadhatók el.*

### 8. feladat

**(6 × 1) = 6 pont**

Magyarázza meg az alábbi, turizmusban használt idegen szavak magyar jelentését!

check in: *bejelentkezés, megérkezés, megjelenés, mikor a vendég megérkezik és bejelentkezik a szolgáltatónál*

hostel: *közösségi szálláshely, ahol az ágyak önállóan is értékesíthetők*

lobby: *előcsarnok, hall a szállodákban*

suite: *lakosztály, apartment, a vendégszobánál nagyobb alapterületű és több helyiségből álló vendégtér*



F&B: *food and beverage, étel és ital szolgáltatás a szállodákban (nem fogadható el az „étel és ital” válasz)*

Chief Concierge: *főportás, a portai részleg vezetője*

*Értékelés: A megoldókulcsban megadottakkal tartalmában megegyező, de eltérő megfogalmazású megoldásokért is megadható az 1-1 pont. Maximum 6 pont adható.*

**9. feladat****(3 × 1) = 3 pont**

Nevezze meg az alábbiakban látható hungarikumokat! Csak egy választ írjon!

		
<b><i>Hévízi tó és a tradicionális hévízi gyógyászat</i></b>	<b><i>Alföldi kamillavirágzat</i></b>	<b><i>Solymászat mint élő emberi örökség</i></b>

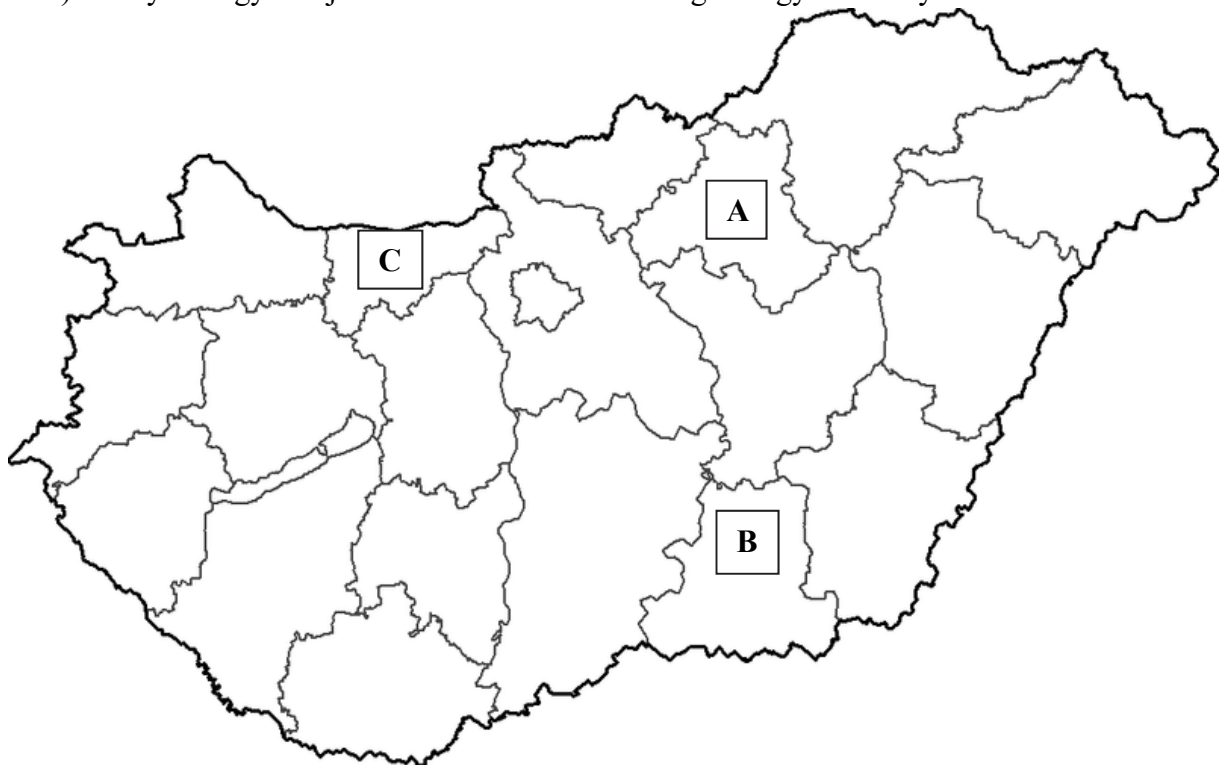
Források:

[https://wellesstips.hu/userfiles/spas/termelne\\_jazaro\\_heviz\\_1426246474\\_letecky\\_pohlad.jpg](https://wellesstips.hu/userfiles/spas/termelne_jazaro_heviz_1426246474_letecky_pohlad.jpg)<https://gyorgytea.hu/wp-content/uploads/2011/05/kamilla11-300x300.jpg><https://rewrite.origos.hu/s/img/i/1212/20121206-a-magyar-solymaszat-felkerult-az9.jpg>

*Értékelés: A megoldókulcsban megadottakkal tartalmában megegyező, de eltérő megfogalmazású megoldásokért is megadható az 1-1 pont. Maximum 3 pont adható.*

**10. feladat****2 × (3 × 1) = 6 pont**

a) Melyik megyét jelölik a betűk? Nevezze meg a megyeszékhelyüket is!



	A	B	C
Megye	<i>Heves</i>	<i>Csongrád</i>	<i>Komárom-Esztergom</i>
Megyeszékhely	<i>Eger</i>	<i>Szeged</i>	<i>Tatabánya</i>

*Értékelés: Minden helyes megnevezésért 0,5 pont adható. Csak a helyes megoldás ér pontot. Páratlan számú helyes válasz esetén lefelé kerekítsünk! Maximum 3 pont adható.*

b) Nevezzen meg három borvidéket, amelyek a fenti megyék területén találhatóak!

- *Mátrai borvidék*
- *Egri borvidék*
- *Csongrádi borvidék*
- *Neszmélyi borvidék*

*Értékelés: A megadottak közül három borvidéket kell csak megnevezni. Minden helyes felsorolás 1-1 pontot ér. Maximum 3 pont adható.*

### 11. feladat

**(5 × 1) = 5 pont**

Egészítse ki az alábbi táblázat adatait! A mellékszámításokat a megadottak alapján végezze el! Az adatokat egész számra kerekítse! Figyeljen a mértékegységek helyes használatára!

A Hotel Tölgyfa az alábbi napi adatokkal rendelkezik:

Szobatípus	Szobák száma (db)	Ár (Ft/éj)	Napi foglaltság (%)	Elérhető bevétel (Ft/nap)	Elért bevétel (Ft/nap)
Egyágyas	12	15.000	73%	<b>180 000</b>	<b>131 400</b>
Kétágyas	<b>58</b>	22.000	<b>85%</b>	1 276 000	1 084 600

Mennyi az egyágyas szobák részaránya? **17%**

Mellékszámítások:

- a) Az egyágyas szobák elérhető napi bevétele (Ft):  $12 \times 15.000 = 180.000 \text{ Ft}$
- b) Az egyágyas szobák elért napi bevétele (Ft):  $180.000 \times 0,73 = 131.400 \text{ Ft}$
- c) Kétágyas szobák száma (db):  $1.276.000 : 22.000 = 58 \text{ db}$
- d) A kétágyas szobák foglaltsága (%):  $1.084.600 : 1.276.000 \times 100 = 85\%$
- e) Egyágyas szobák részaránya (%):  $12 : (12+58) \times 100 = 17\%$

*Értékelés: Minden helyes számításért 1-1 pont adható. Csak a helyes megoldás ér pontot.*



**12. feladat****(3 × 1) = 3 pont**

Ön postai úton szeretné önéletrajzát feladni a Kék Tó Wellness Szálloda részére, mely Tóvárosban (irányítószáma 8888) a Kis utca 2. szám alatt található. Címezze meg a mellékelt borítékot és jelölje a postai pecsét (vagy bélyeg) helyét is! Feladónak saját magát írja!

<i><b>Feladó: X.Y. Városnév Utca, házszám Irányítószám</b></i>	<i><b>Postai pecsét vagy bélyeg</b></i>
	<i><b>Kék Tó Wellness Hotel  <u>Tóváros</u> Kis u. 2. 8888</b></i>

*Értékelés: A feladó, a címzett és a postai pecsét megfelelő elhelyezése és tartalma esetén adható 1-1pont.*

**13. feladat****(9 × 1) = 9 pont**

Olvassa el a következő gyakorlati szituációt, majd ennek alapján oldja meg a feladatot!

Ön a Borhegyen található Lopótök Vendégház (3333 Borhegy, Ó u. 1. Tel.: 45/6768889) rendezvényszervező asszisztense. Feladata a kapcsolattartás különböző szolgáltatókkal és a vendégház népszerűsítése az utasok körében.

A Lopótök Vendégház egy érettségi bankett esti rendezvényéhez Önnek kell a szükséges eszközöket, díszeket megrendelnie a party kellékeket forgalmazó Happy Kft-től (4444 Újváros, Álarc u, 12). A banketten várhatóan 35 fő fog megjelenni, ahol mindenki székére egy-egy héliummal töltött lufit szándékoznak kötni, a teremben két ajtóra kérnek díszet, illetve 10 db gömb dekorációt szeretnének felfüggeszteni.

A Happy Kft az alábbi ajánlatot küldte a vendégház számára:

	Megnevezés	Ár áfával
1.	Lufik vegyes színekben, 25-ös csomagban	180 Ft/db
2.	3 db-os függő gömb dekoráció	2690 Ft/csomag
3.	Ajtódekoráció	1990 Ft/db
4.	Eldobható hélium palack 50 lufi felfújásához	31.990 Ft/db

Feladat: Foglalja táblázatba a megrendelni kívánt termékeket, mennyiségüket és az érték fizetendő árat számolja ki! A kellékeket a táblázatban szereplő áron kapják.

s.sz.	Termék megnevezése	Igényelt mennyiség	Egységár	Fizetendő (Ft)
1.	<i>Lufik vegyes színekben, 25-ös csomagban</i>	<i>2 csomag / 50 db</i>	<i>180 Ft/db</i>	<i>9.000 Ft</i>
2.	<i>3 db-os függő dekoráció</i>	<i>4 csomag</i>	<i>2690 Ft/csomag</i>	<i>10.760 Ft</i>
3.	<i>Ajtódekoráció</i>	<i>2 db</i>	<i>1990 Ft/db</i>	<i>3.980 Ft</i>
4.	<i>Hélium palack 50 lufihoz</i>	<i>1 db</i>	<i>31.990 Ft/db</i>	<i>31.990 Ft</i>
Összesen:				<i>55.730 Ft</i>

*Értékelés: A helyes mennyiség elemenként 1-1 pont, a helyes fizetendő ár 1-1pont. Összesen adat: 1 pont. Maximum 9 pont adható. Részpontoszám a helyes válaszok arányában adható.*

**14. feladat****11 pont**

Az előző feladatban szereplő adatok felhasználásával írjon üzleti levelet a Happy Kft-nek, melyben megrendeli a szükséges dekorációkat, utal a fizetési feltételekre és a fizetés módjára is. Tartsa be a hivatalos levelezés formai és tartalmi követelményeit! A Happy Kft ügyintézője: Élő Balázs úr, akivel már korábban telefonon egyeztette a megrendelés részleteit (kiszállítás 2017. június 10. délelőtt, fizetés készpénzzel a helyszínen). A megrendelni kívánt termékek táblázatát mellékletként jelölje a levélben. A fizetendő összeget betűvel is írja ki!

*Minta levél:*

*Feladó:*

*Lopótök Vendégház  
3333 Borhegy,  
Ó u. 1.  
Tel.: 45/6768889*

*Címzett:*

*Happy Kft  
4444 Újváros, Álarc u, 12.  
Élő Balázs úr részére*

*Tárgy: Megrendelés*

*Dátum: A vizsga napja*

*Tisztelt Uram/Élő Balázs Úr!*

*Előzetes telefonon történt egyeztetésünk értelmében megrendelem a mellékletben csatoltak szerinti termékeket és mennyiségeket.*

*Szállítási határidő: 2017. június 10-én, délelőtti kiszállítással*

*Fizetés készpénzben az áru átvételekor a helyszínen.*

*Fizetendő összeg: 55.730 Ft –azaz ötvenötezer-hétszázharminc forint.*

*Kérem megrendelésem szíves visszaigazolását.*

*Tisztelettel:*

*saját név  
rendezvényszervező asszisztens*

*Melléklet:*

*- 1 db megrendelés lista*

Értékelési szempontok az üzleti levélhez	Maximális pontszám
<b>A feladat teljesítése, a megadott szempontok követése</b> <i>Formailag üzleti levelet készített, tartalmában a feladatot megértette: 2 pont</i> <i>Jól elkezdett, de be nem fejezett levél: 1 pont</i> <i>Nem írt, vagy az írott anyag tartalmilag nem megfelelő: 0 pont</i>	2
<b>Üzleti levél tartalmi és formai elemei</b> - feladó szerepel - címzett szerepel - tárgy megjelölés - megszólítás - elköszönés - dátum - aláírás - összeg számmal kiírva <i>Bármely két helyes válasz 1 pontot ér.</i>  - mellékletet jelölt: 1 pont - fizetési feltételek: 1 pont	6
<b>Nyelvhelyesség, helyesírás</b> <i>Hibátlan, ill. 1-2 apró hibát tartalmaz: 2 pont</i> <i>1 súlyos hiba: 1 pont</i> <i>Több súlyos helyesírási hiba: 0 pont</i>	2
<b>Íráskép</b> <i>Jól olvasható: 1 pont, olvashatatlan: 0 pont</i>	1
<b>Összesen</b>	11

**15. feladat** **(3 × 2) = 6 pont**

A Lopótök Vendégház rendezvényszervező asszisztenseként azzal bízták meg Önt, hogy segítsen a piaci helyzet elemzésében, mert a vendégszámot növelni szeretnék a tulajdonosok. Három területre kell koncentrálnia: a külső környezetre, a célcsoportokra és a versenytársakra. Fogalmazza meg röviden, hogy mi lehet a célja ezen területek vizsgálatának!

A külső környezet vizsgálatának célja, hogy **felkutassa a gazdasági, társadalmi, jogi, műszaki, természeti, politikai környezetben történt változásokat (adózás, jogszabályok, digitalizáció, stb.), amit a vállalkozásnak ismernie kell, és fontos lehet a működéshez, fejlesztéshez.**

A célcsoportok vizsgálatának célja, hogy **a vásárlói szokások, elvárások változását, és a lehetséges vendég szegmenseket/célcsoportot megismerje.**

A versenytársak vizsgálatának célja, hogy **a konkurensok számát, erős és gyenge pontjait megfigyeljük, és ezzel jobb helyzetbe hozzuk saját vállalkozásunkat.**

*Értékelés: A megoldókulcsban megadottakkal tartalmában megegyező, de eltérő megfogalmazású megoldásokért is megadható a 2-2 pont. Ha a tartalom kevés vagy nem a kérdésre válaszol, részpontszám adható. Maximum 6 pont adható.*

**16. feladat****(1 + (2 × 1) + 1) = 4 pont**

A helyi TDM szervezet ígéretet tett Borhegy település ismertségének növelésére.

- a) Mit jelent a TDM rövidítés? **Turisztikai Desztináció(s) Menedzsment**
- b) Milyen turisztikai marketing eszközöket javasolna számukra? Említsen négyet!
- **turisztikai kiadványok készítése**
  - **részvétel turisztikai kiállításokon**
  - **fizetett sajtóanyagok készítése és megjelentetése**
  - **helyi térkép, útikönyv készítése**

*Értékelés: Az a) pont helyes és pontos megfogalmazásáért 1 pont jár. A b) pontban 2-2 helyes felsorolásért adható 1-1 pont. Páratlan számú felsorolás esetében lefelé kerekítsünk. A megadottaktól eltérő egyéb helyes válaszokat (pl. rádió és TV reklámok, szponzorálás, saját web oldal, szacikkek, hírlevelek, stb.) is elfogadhatja a szaktanár.*

- c) Magyarozza el a PR tevékenység lényegét!

**A Public Relations (PR) olyan marketing kommunikációs tevékenység, amelynek célja a vállalkozás imázsának javítása, a bizalom építése.**

*Értékelés: A megadott meghatározás tartalmát helyesen kifejező, de eltérően megfogalmazott válasz is elfogadható az 1 pontért. Hiányos vagy pontatlan megfogalmazásért nem jár pont.*

**17. feladat****(5 × 2) = 10 pont**

A Ribizli Utazási Iroda autóbuszos városlátogatásokat szervez. Az „Advent Bécsben” c. utazásukról a hazatérő vendégek számára a buszon az utazással kapcsolatos kérdőívet osztottak ki.

Tanulmányozza a mellékelt kérdőívet, és a tanultak alapján véleményezze annak tartalmát!

RIBIZLI UTAZÁSI IRODA – KÉRDŐÍV – ADVENT BÉCSBEN	
1.	Név:
2.	Életkor:
3.	Legmagasabb iskolai végzettség:
4.	Lakcím:
5.	Utazott már velünk?
6.	Tetszett Bécs?
7.	Szimpatikus volt az idegenvezető?
8.	Jól végezte a dolgát?
9.	Hogy tetszett a busz?
10.	Mi a véleménye a gépkocsivezetőről?
11.	Van-e valamilyen javaslata a programmal kapcsolatban?
12.	Honnan hallott az utazási irodáról?
13.	Legközelebb hova utazna velünk?

Feladat: Keressen a kérdőívben legalább 5 hibát! A hibásnak tartott kérdés sorszámát írja le és indokolja válaszát!

Kérdés sorszáma	Indoklás
1.	<i>A kérdőívre nem kell név. Kérdőívnel fontos az anonimitás megőrzése.</i>
4.	<i>Teljes címet nem lehet kérni. Maximum a település kérhető.</i>
6.	<i>A kérdés nem a szolgáltatásra vonatkozik.</i>
7., 10.	<i>Az idegenvezető (7. és a gépkocsivezető 10.) esetében is inkább a munkájára, szakmai felkészültségére kell rákérdezni.</i>
8., 9.	<i>A kérdés nagyon pontatlan, a vendéggel az egyes feladatok elvégzését kell értékelteni.</i>

*Értékelés: A megadottaktól eltérő helyes válaszokra is megadható a 2-2 pont. Pontatlan magyarázatra részpontszám adható. Maximum 10 pont adható.*