

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2017. május 17.

TURISZTIKA ISMERETEK

EMELT SZINTŰ 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.

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 részszeres számításokért járó pontokat akkor is meg kell adni, ha a vizsgázó **összevont vagy szétválasztott lépéseket, vagy más módon számolt.** A vizsgázó a részszeres számításokat más sorrendben is végezheti.

Jó munkát kívánunk!

1. Egészítse ki a következő meghatározásokat 1-1 odaillő fogalommal! 2 pont

- a) A **vonzerő/attrakció** az adottságok olyan átalakítása, formálása, kifejesztése, amely a vendégek számára már utazási motivációként jelenik meg. (1 pont)
- b) Azt az időszakos látogatót, aki kevesebb, mint 24 órát tölt el a meglátogatott területen **kiránduló-/aznapi látogató**-nak nevezzük. (1 pont)

A megadott kifejezésektől eltérő, de azonos jelentésű szavak is elfogadhatóak, és jár értük az 1 pont, ha tartalmuk megegyezik a megoldásként megadottakkal. Maximum 2 pont adható.

2. Mit jelentenek az alábbi fogalmak? 3 pont

Diszkrecionális jövedelem: **a jövedelem létfenntartásra fordított része feletti jövedelem, mellyel az egyén szabadon rendelkezik.** (1 pont)

Piaci szegmens: **viszonylag homogén, egyedi keresleti sajátosságokat mutató piacrész vagy vevőkör.** (1 pont)

Ár: **az áru vagy szolgáltatás ellenértéke pénzben kifejezve.** (1 pont)

Az útmutatóban megadottakkal tartalmában megegyező, de eltérő megfogalmazású megoldásokért is megadható az 1-1 pont. Maximum 3 pont adható.

3. Sorolja fel a turisztikai csomag (package) 5 elemét! 5 pont

- közlekedési szolgáltatás
- szállás
- ellátás
- programok
- idegenvezetés

A megadott elemek felsorolásáért 1-1 pont adható. Maximum 5 pont adható.

4. Soroljon fel a fapados járatokra vonatkozó 3 alapvető jellemzőt! 6 pont

- **kizárólag személyszállítással foglalkoznak**
- **a meghirdetett árban csak az utas szállítása van benne, minden egyéb szolgáltatást felárért értékesítenek**
- **azonos géptípusokat üzemeltetnek, így a szervizköltség is alacsonyabb**
- **cél, hogy egy nap minél több időt töltsenek a levegőben (repülőgépidő kihasználása)**
- **csak nagy forgalmú célállomásra repülnek, ahol biztos az utasszám**
- **másodlagos (kisebb, olcsóbb) repülőtereket vesznek igénybe**
- **csak interneten keresztül értékesítenek, így nincs irodai költség**

Minden helyes jellemzőért 2 pont jár, maximum 6 pont adható. A megadottaktól eltérő helyes jellemzésért is jár a 2-2 pont.

5. Melyik magyarországi nemzeti parkra igazak az alábbi állítások? 3 pont

a) Magyarország egyik mészkőhegysége. Egyedülálló látnivalói közé tartoznak a Szt. István-barlang és az Ipolytarnóci Ősmaradványok Természetvédelmi Terület is. Legismertebb kirándulós helye Lillafüred.

Válasz: **Bükk Nemzeti Park (1 pont)**

b) Magyarország egyetlen denevér múzeuma itt található Abaligeten. A Zselici csillagos égbolt parkban a legkisebb a fényszennyezés, így az éjszakai túrákon itt csillagászok mutatják be az égbolt látnivalóit.

Válasz: **Duna–Dráva Nemzeti Park (1 pont)**

c) Homokbuckákat, kaszálókat mutatnak be a nemzeti parkhoz tartozó tanösvények. A pásztoréletet a Bugaci Pásztor múzeumban ismerhetjük meg.

Válasz: **Kiskunsági Nemzeti Park (1 pont)**

Elfogadható még, ha a vizsgázó a teljes elnevezésből a „Nemzeti Park” részt nem írja ki.

6. Párosítsa össze az alábbi fogalmakat! 3 pont

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. low cost flight | a) napraforgó |
| 2. forgatókönyv | b) árfolyam |
| 3. falusi szálláshely | c) fapados repülőjárat |
| 4. MICE | d) idegenvezető |
| 5. pénzváltás | e) package programs |
| 6. tour operator | f) incentive utazások |

1.	2.	3.	4.	5.	6.
c	d	a	f	b	e

Minden helyes párosításért 0,5 pont adható. Páratlan számú helyes válasz esetén lefelé kerekítsünk! Maximum 3 pont adható.

7. Az alább felsorolt borvidékek közül húzza alá azokat, amelyek elsősorban vörös-borokról ismertek! 3 pont

Tokaji borvidék

Egri borvidék

Villányi borvidék

Balaton-felvidéki borvidék

Szekszárdi borvidék

Nagy-Somlói borvidék

Minden helyes aláhúzásért 1 pont adható. Háromnál több aláhúzás esetén a többletjelölések számával csökkenteni kell az elért pontszámot. Pl. négy aláhúzásnál a helyes válaszáért kapott 3 pontból egyet levonunk (3 – 1 = 2) a felesleges válaszáért.

8. Ismerje fel a képen szereplő épületet, és válaszoljon az alábbi kérdésekre! 5 pont

Hol található az épület? (1 pont)

Ják

Milyen stílusban épült? (1 pont)

Román

Mely évszázadokra jellemző ez a stílus Magyarországon?
(1 pont)

XI–XIII. század

Az adott korszakon belül bármelyik évszázad is elfogadható.

Forrás: <http://tudasbazis.sulinet.hu/hu/muveszetek>

Soroljon fel négyet az adott építészeti stílus jellemzőiből!

- **béleletes kapuzat**
- **ikerablakok**
- **kicsi, lőrészerű ablakok**
- **vastag, tömör falak**
- **erőszerű megjelenés**
- **bazilikális templomszerkezet**
- **freskódíszítések**
- **tömör oszlopok**

Minden helyes építészeti stílusjellemző megnevezéséért 0,5 pont adható, maximum 2 pont. Páratlan számú felsorolás esetén lefelé kerekítsünk!

9. Melyik turisztikai régióban található az alábbi attrakciók? Írja a felsorolt attrakciók mellé a megfelelő régió nevét! 3 pont

- a) Őrségi Tökfesztivál – **Nyugat-Dunántúl**
- b) Agria Nyári Játékok (Eger) – **Észak-Magyarország**
- c) Hévíz – **Balaton**

Csak ezek a válaszok fogadhatók el az 1-1 pontért.



Forrás: <http://www.webfilmek.eu/index.php?oldal=150>

10. Soroljon fel négy különböző, Magyarországon található török kori építészeti emléket a település nevével együtt, ahol található! **4 pont**

- Gázi Kászim pasa dzsámija – Pécs
- Jakováli Hasszán pasa dzsámija a minarettel – Pécs
- Rudas-fürdő – Budapest
- Rác fürdő – Budapest
- Király fürdő – Budapest
- Török fürdő – Eger
- Minaret – Eger
- Minaret – Érd
- Török kút – Zsámbék
- Gül baba türbe – Budapest
- Idrisz baba türbéje - Pécs
- Török lakóház - Siklós

A helyes válaszokért 1-1 pont, maximum 4 pont adható. Minden egyéb példa, melyet a szaktanár megfelelőnek talál, elfogadható.

Elfogadható, ha csak az épülettípust és a hozzá tartozó várost írja a vizsgázó pl. dzsámi –Pécs. Nem fogadható el külön elemeknek az alábbi típusú válasz: 3 db minaret – Pécs, Eger, Érd.

11. Olvassa el az alábbi szöveget!

5 pont

*A Balatont és a Közép-Dunántúlt mutatják be a bécsi turizmusnapon
Forrás: turizmus.com | 2016. szeptember 29. csütörtök 13:55*

A balatoni és a közép-dunántúli régió látványosságait mutatják be a bécsi turizmusnapon, amelyet csütörtökön tartanak a magyar nagykövetségen, az osztrák és a magyar turisztikai ágazat szakmai találkozásját hatodik alkalommal rendezik meg.

Kovács Balázs, a Magyar Turizmus Zrt. ausztriai külképviseletének vezetője a turizmusnapon elmondta: az elmúlt években a résztvevők mintegy hetven százaléka arról számolt be, hogy az eseménynek köszönhetően konkrét üzletek is köttetek.

A rendezvényen több mint húsz magyarországi turisztikai egyesület, szálloda és több mint ötven magyar turisztikai szakember mutatja be a kínálatot, a siófoki, balatonfüredi, zalakarosi és hévízi turisztikai egyesületek mellett a balatoni borrhégyt is ismertetik.

Perényi János bécsi magyar nagykövet elmondta: Ausztria nemcsak politikailag és kulturálisan, hanem a gazdasági életben is fontos partnere Magyarországnak. Kifejtette, az ausztriai turisták számára a Balaton ismerős lehet, a kelet-dunántúli régió azonban kevésbé, jóllehet itt található például a herendi porcelán, illetve a megyeszékhely, Veszprém.

Kovács Balázs az MTI-nek elmondta, míg a Balatonnál eltöltött külföldi vendégéjszakák 12 százalékát osztrák utazók foglalják le, addig a közép-dunántúli régióban száz magyarországi vendégéjszakából csak három esik osztrák utazóra. Úgy vélte, mivel a Balatonnál is jelentős infrastrukturális fejlesztések várhatók, még tovább növelhető a beutazó forgalom.

Közölte, Hévízen korábban 120 ezer osztrák vendégéjszakát regisztráltak évente. Jól mutatja azonban az osztrák piacon lévő lehetőséget, hogy az Ausztriában tavasszal folytatott, Hévízről

szóló kampány eredményeképpen 30 százalékos forgalomnövekedés volt tapasztalható az ausztriai turisták körében – fogalmazott.

Hozzátette, az utóbbi három évben 70 százalékkal nőtt az osztrákok magyarországi költsége, amelynek 70-80 százaléka turisztikai célú. Meglátása szerint ennek az az oka, hogy a szolgáltatás színvonalának növekedésével a fizetőképesebb turisták is felkeresik az országot.

Hoffmann Henrik, a Balatoni Regionális TDM Szövetség elnöke elmondta, megújult a balatoni turizmus, de a tó jellemzően belföldi utazási célpont lett. Kiemelte: a Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ) létrehozásával már egy "termékként" lehet kínálni a Balatont, amely áttörést jelenthet a külföldi piacok elérésében is.

Varga-Dani Barbara, a Magyar Turizmus Zrt. balatoni regionális marketingigazgatóságának vezetője közölte, a Balaton régió vendégeinek harminc százaléka külföldi vendég, a második legtöbb vendégéjszakát az osztrákok töltik el. Kiemelte: a balatoni utazás nemcsak nyári program lehet, ősztől tavaszig is várják a vendégeket.

a) Döntse el az állításokról, hogy igazak-e vagy hamisak! Választását a megfelelő oszlopba tett X-szel jelölje!

Állítás	Igaz	Hamis
A Balaton régió vendégeinek több mint 2/3-a belföldi vendég.	X	
A Balatonnál több az osztrák vendég, mint a közép-dunántúli régióban.	X	
A bécsi turizmusnap első számú lehetősége az üzleti partnerekkel való találkozás és szerződéskötés.	X	
A Hévízet népszerűsítő turisztikai kampány sikere csekély volt.		X

**b) Mit jelent a TDM rövidítés?
Turisztikai desztináció menedzsment**

Csak ezek a válaszok fogadhatók el az 1-1 pontért. Maximum 5 pont adható.

12. A Magyarországra érkező látogatók illetve turisták legfontosabb mutatóinak alakulását tartalmazza az alábbi táblázat (2014 / 2015). 5 pont

Megnevezés	2014	2015	Változás % 2015/2014
Egynapos látogatók (ezer fő)	33.844	34.029	+0,54 %
Többnapos látogatók (ezer fő)	12.140	14.325 vagy 14.315	+17,92 %
Összes látogatók száma (ezer fő):	45.984	48.354 vagy 48.344	+ 5,15% vagy + 5,13%

Forrás: Magyar Turisztikai Ügynökség

**a) Egészítse ki a táblázat hiányzó adatait! A mellékszámításokat is írja le!
A százalékos értékeket 2 tizedes jegyre kerekítse!**

Egynapos látogatószám változása (%): $(34.029 : 33.844) \times 100 = 100,54\%$, változás:
+0,54%

Többnapos látogatók száma 2015-ben (ezer fő): $48.354 - 34.029 = 14.325$
vagy: $12.140 \times 1,1792 = 14.315$

Összes látogatók száma 2014-ben (ezer fő): $33.844 + 12.140 = 45.984$

Összes látogatószám változás (%): $(48.354 \div 45.984) \times 100 = 105,15\%$ változás:
+ 5,15%

Ha a vizsgázó a %-os értékből számolta a 2015. többnapos látogatók számát, és átírta a 2015-ös összesen sort ($34.029 + 14.315 = 48.344$), akkor elfogadható a következő megoldás is: $(48.344 \div 45.984) \times 100 = 105,13\%$, változás: +5,13%

b) Mennyi volt a többnapos látogatók részaránya (%) 2015-ben?

$(14.325 \div 48.354) \times 100 = 29,62\%$

vagy $(14.315 \div 48.354) \times 100 = 29,60\%$ (29,61%)

vagy $(14.315 \div 48.344) \times 100 = 29,61\%$

Minden helyes eredményért 1 pont adható, amennyiben a részszámításokat is feltüntette a vizsgázó. A megadottól eltérő számítási módszerrel kapott helyes eredményekért is jár az 1 pont. Maximum 5 pont adható. Amennyiben a részszámítás nem szerepel, pontszám nem adható.

13. Az alábbiakban három munkakör leírását láthatja. A felsorolt munkakörök közül válassza ki, hogy melyik illik a leíráshoz! 3 pont

Szállodai munkakörök, amiből választhat:

Front Office Manager, kasszás, kasszavezető, szállodai portás, főportás, bell captain, kocsirendező, éttermi igazgató, rendezvényigazgató, pincér, gondnoknő, szobalány.

a) *Az alá tartozó munkakörökhöz sorolható a portás, a kocsirendező, a londiner, a boy, a hostess, a transzfer gépkocsivezető, a business centerben dolgozó alkalmazott, a ruhatáros, a garázmester. Feladata a felsorolt munkakörök irányítása, munkájuk megszervezése és ellenőrzése. Tartja a kapcsolatot a szálloda más egységeivel (pl. recepció, kassza, housekeeping, karbantartás, étterem).*

Válasz: főportás (1 pont).

b) *A szálloda ellátási tevékenységét az általános igazgató közvetlen irányításával felügyeli, szervezi, ellenőrzi. Minden felsorolt munkakörre kiterjed a hatásköre. Vezetőként felelős a vendéglátó részleg árbevételi, költség- és eredményterveinek kialakításáért és teljesítéséért. Szervezi és működteti az áruforgalmi és háttér folyamatokat. Kialakítja és aktualizálja a vendéglátó egységek kínálatát, szolgáltatásait. Igyekszik – a kapacitások minél hatékonyabb kihasználása érdekében – házon kívüli rendezvényeket, kiszállítási lehetőségeket és csoportokat szerezni a vendéglátó területre. Rugalmasan alakítja az árakat, kidolgozza az engedménypolitikát. Felügyeli a menük összeállítását és kalkulációját.*


Válasz: éttermi igazgató (1 pont).

c) *Az emeleti rész beosztottjai, semmilyen vezetői jogkörük nincsen, végrehajtók. Legfontosabb feladatuk a vendégszobák takarítása, mely bizalmi állásnak minősül. Általában két műszakban dolgoznak, a délelőtti létszám jóval magasabb, mint a délutános.*

Válasz: szobalány (1 pont)

Csak ezek a válaszok fogadhatók el az 1-1 pontért.

14. Vendégeivel a Hősök terén sétál. Az alábbi két szobor közül válasszon egyet, jelölje választását a megadott helyen, és a megadott szempontokat figyelembe véve egy rövid esszé keretében ismertesse kultúr- és vallástörténeti jelentőségüket! **9 pont**

Választható képek:	Az esszében térjen ki az alábbiakra:
	<ul style="list-style-type: none"> - Kit ábrázol a kép? (1 pont) - Melyik évszázadban élt? (1 pont) - Milyen 3 jelentős (vallási és/vagy politikai és/vagy gazdasági) intézkedését ismeri? (1-1 pont, max. 3 pont) - Mely települések (minimum 2 említése) kapcsolódnak szorosan a tevékenységéhez, és miért? (1-1 pont, max. 2 pont) - Milyen hozzá köthető, látható emlékek/rendezvények/települések/tárgyak (min. 2 felsorolása indoklással) találhatók a mai Magyarország területén? (1-1 pont, max. 2 pont)
	<ul style="list-style-type: none"> - Kit ábrázol a kép? (1 pont) - Melyik évszázadban élt? (1 pont) - Milyen kultúrtörténeti és művészeti hatást gyakorolt Magyarországra? Említsen 3 példát rá! (1-1 pont, max. 3 pont) - Mely települések (minimum 2 említése) kapcsolódnak szorosan a tevékenységéhez, és miért? (1-1 pont, max. 2 pont) - Milyen hozzá köthető, látható emlékek/rendezvények/települések/tárgyak (min. 2 felsorolása indoklással) találhatók a mai Magyarország területén? (1-1 pont, max. 2 pont)

Választott kép: A – Szent István király.

István király a X-XI. század fordulóján élt, első királyunk. Uralkodása: 1000–1038-ig tartott. Fő tevékenysége a pogány magyarok megtérítése volt a keresztény hitre. Ennek érdekében püspökségeket alapított, elrendelte a 10 falunkénti templomépítést. Kapcsolatait erősítette a nyugati keresztény államokkal. Uralkodása alatt alakultak ki a királyi központok: Esztergom, ahol a királyi vár és püspöki székhely is található, Székesfehérvár, amely a magyar királyok koronázó- és temetkezőhelye lesz, illetve a

királynéi koronázó város, Veszprém. Emlékezetét számos közterület (utca, tér) és település is őrzi (pl. Mátraszentistván). Legismertebb emlékei: Szent Jobb ereklye a Szt. István-bazilikában Budapesten, Szt. István szarkofágja Székesfehérváron, illetve az augusztus 20-i ünnepek országSZerte, melyek Szent István napját és az államalapítást is ünneplik. Arcképe a 10.000 Ft-os bankjegyen is látható.

Választott kép: B – Mátyás király

Mátyás király – azaz Hunyadi Mátyás –, Magyarország választott királya a XV. században uralkodott 1458–90-ig. Uralkodása alatt mecénásként a művészeteket támogatta, könyvtára Európa második legnagyobbja volt. Második feleségével itáliai mesteremberek érkeztek az országba és a reneszánsz stílusú építészet kiváló alkotásait hagyták az utókorra: pl. budai királyi vár átalakítása, a Mátyás-templom átépítése, visegrádi királyi palota átépítése. A magyar gasztronómiában ez idő alatt honosodik meg a sáfrány, vöröshagyma, pulyka, tézstafélék, gesztenye és sajtok fogyasztása is. Uralkodását a néphagyomány mondákban örökítette meg, mely szerint igazságos király volt, aki álruhában a nép közé ment és a zsarnokoskodókkal szemben megvédte a szegényeket. Alakját köztéri szobrokon, közterületek neveiben, hozzá kötődő épületek és intézmények neveiben is megtaláljuk, ilyen pl. Mátyásföld, Mátyás-templom Budán, Mátyás Király Múzeum Visegrádon. Arcképét az 1.000 Ft-os bankjegyen láthatjuk.

A megadott pontozás alapján értékeljük a feladatot. A részpontoszámok bonthatók, de nem léphetik túl a maximális részpontoszámot. A megadottól eltérő helyes válaszokért is adjuk meg a részpontokat!

Ha mindkettő (A és B) feladatot megoldotta a vizsgázó akkor a sorrendben elől álló megoldást pontozzuk.

15. Olvassa el az alábbi szöveget, amely a marketing tárgykörhöz kapcsolódik! 13 pont

Az olvasott szöveg alapján, a benne szereplő információk felhasználásával készítse el a feladatban szereplő szálláshely és környékének SWOT analízisét (erősségek, gyengeségek, lehetőségek, veszélyek)! A feladat megoldásához a szöveget követő ábrát használja!

Família panzió, 3 csillagos, Budapesttől 30 km-re, Gödöllőn

Elhelyezkedés: A Grassalkovich-kastélynak köszönhetően Gödöllő Magyarország egyik legkedveltebb kiránduló célpontja. Az évente kb. 50 ezer külföldi látogató és a számos külföldi lapban megjelent cikk bizonyára egyre ismertebbé teszi a helyszínt a határokon túl is.

Egyre több hazai és külföldi utazási iroda katalógusában szerepel a kastély, és Gödöllő iránt a média állandó érdeklődést tanúsít.

Gödöllő az M3-as autópályán közelíthető meg, mely szakasz fizető. A jövőbeni útépitési tervek bizonytalanok (M3 folytatása, M0 kiépítése). Az autópálya közelsége miatt magas a zajszint. A közművesítés még nem befejezett.

Kapacitás: 20 szoba, 44 férőhely (15 db 2 ágyas, 3 db 4 ágyas és 2 db 1 ágyas szoba található a panzióban).

Szolgáltatások: 100 fős étterem, amely a reggelizőhelyiség is. Az étterem 11–24 óráig van nyitva a külső vendégek számára is. Vállalják családi és üzleti rendezvények lebonyolítását is.

Gödöllőn főleg ifjúsági szállásokkal, illetve 2 és 3 csillagos minősítésű szállodákkal, panziókkal találkozhatunk. A szállodák szintén kisebb kapacitásúak (általában 36-38 fő). Rendelkeznek a konferenciaturizmushoz megfelelő külön termekkel, értekezletek lebonyolítására alkalmas kis- és nagy előadókkal, saját parkolóval, nagyobb létszámot befogadó éttermekkel.

Az alábbi statisztikák alátámasztják, hogy Gödöllőn és környékén a szállodai kapacitás még nem kielégítő:

1. Szálláshelyek összes vendégforgalma helységek szerint, 2010-ben, Gödöllőn
Vendégek száma: 9292. Vendégéjszakák száma: 22050
2. Szálláshelyek kapacitása, Gödöllő, 2010
Egységek száma: 6. Férőhelyek száma: 816
3. A szálláshelyek külföldi vendég-forgalma, Gödöllő, 2010
Vendégek száma: 2572. Vendégéjszakák: 7971

Látható, hogy a vendégéjszakák száma elég magas, a térség jellemzésében felsorolt okok is alátámasztják, hogy a panzióknak ez lehet a legmegfelelőbb hely, ahol élvezhetőek a főváros közelségének előnyei. Optimális desztináció a kiránduló turizmus számára. Gödöllő gyors ütemben fejlődő, főváros közeli város. A város programjában szerepel a „magyar Salzburg” cél, így kulturális téren is erősnek mondható. Kedvező a közlekedési kapcsolatrendszer. Az ingatlanpiac viszonylag rendezett. Kedvezőek a természeti adottságok (parkok, erdők, tó). Fejlett az infrastruktúra.

- a) Jelölje az egyes területek nevét!
- b) Helyezzen el a szövegben szereplő információk alapján 7 darabot az „erősségek” és „gyengeségek” területekre!
- c) Vonjon le következtetéseket, amelyekből 1-1 darabot írjon a „lehetőségek, illetve „veszélyek” területre!

SWOT analízis

Erősségek:

A kastélynak köszönhetően Gödöllő Magyarország egyik legkedveltebb kiránduló célpontja. Gödöllő iránt a média állandó érdeklődést tanúsít

Gödöllő gyors ütemben fejlődő, főváros közeli város.

A város programjában szerepel a „magyar Salzburg” cél, így **kulturális téren is erősnek** mondható

Kedvező a közlekedési kapcsolatrendszer.

Az ingatlanpiac viszonylag rendezett, jó a tervellátottság. **Kedvezőek a természeti adottságok** (parkok, erdők, tó).

Fejlett az infrastruktúra.

Lehetőségek:

Hosszú távon magas profit biztosítása. A panzió az adott terület meghatározó szálláshelyévé fejlődhet, **szolgáltatásai vonzóak lehetnek a helyi lakosság számára is (étterem).**

Gyengeségek:

Az **M3-as autópályán a Gödöllő–Budapest szakasz is fizetős.**

(1 pont)

A jövőbeni **útépítési tervek bizonytalanok** (M3 folytatása, M0 kiépítése). (1 pont)

Az autópálya közelsége miatt **magas a zajszint.** (1 pont)

A közművesítés még nem befejezett. (1 pont)

Veszélyek:

A terület még nem megfelelően ismert.

Gödöllő és Budapest egyéb panziói **konkurenciát** jelenthetnek, a főváros közelsége a minőségi szálláshelyek iránti igényt csökkentheti.

Értékelés:

- a) *Területek helyes elnevezése és elhelyezése elemenként 0,5 pont. Maximum 2 pont adható.*
- b) *A szövegben szereplő információkból összesen 7 darab helyes elhelyezése az „erősségek” és „gyengeségek” területekre: 1-1 pont, maximum 7 pont adható.*
- c) *Helyes következtetések levonása és 1-1 darab elhelyezése az ábrában a „lehetőségek, illetve „veszélyek” területre: 2-2 pont, maximum 4 pont adható.*

A megadottól eltérő helyes válaszokért is adjuk meg a részpontokat!

Az útmutatóban megadottakkal tartalmában megegyező, de eltérő megfogalmazású megoldásokért is megadható a pont.

16. A következő feladat a szálloda- és vendéglátó ismeret, valamint a turizmus alapjai tárgykörhöz kapcsolódik. Olvassa el a következő gyakorlati szituációt, majd ennek alapján oldja meg a feladatokat!

Ön a Tutti Tours Utazási Iroda gyakornoka. Egyik feladata, hogy egy 12. évfolyamos osztály számára kirándulást szervezzen október 20-21-én (csütörtök-péntek). A programon 31 fő diák (22 lány, 9 fiú) és 3 fő kísérő tanárnő vesz részt. A tanárok külön szobát igényelnek. Céljuk Álompusztva és környéke kulturális értékeinek megtekintése. Programjuk nagyon bőséges, csütörtök este 8 órakor fejezik be a városnézést és foglalják el szállásukat. Másnap reggeli után indulnak tovább. Ellátásnak vacsorát és reggelit kérnek. A csoport busszal utazik, és a gépkocsivezető szállását és étkezését is a csoport fogja fizetni.

a) Tekintse át az alábbi szálláskínálatot! (A szobaárak minden esetben tartalmazzák az összes fizetendő adót.) **8 pont**

Válasszon ki a felsorolt szállások közül egy megfelelőt és indokolja döntését!

Miért nem felelt meg a többi szálláshely?

Sorolja fel a kiválasztott szállás előnyeit, illetve esetleges hátrányait (4 db érvet összesen)!

Hotel Turul (4 emeletes, modern, 4*)	
Cím:	4234 Álompusztva, Tó út 15.
Elhelyezkedés:	a városon kívül, a Turul-tó partján
Férőhely:	100 fő
Nyitva:	egész évben
Árak (büféreggelivel):	2 ágyas: 20.000 Ft/szoba Pótágy a 3. személy részére: 5000 Ft 1 személy esetén: 15.000 Ft/szoba
Szolgáltatások:	étterem, bár, parkolási lehetőség, konferenciaterem, terasz, háziállat bevihető, légkondicionálás, lovaglási lehetőség, saját kültéri medence, strand, napozóágyak, akadálymentesített vendégforgalmi területek, 2 db szoba mozgáskorlátozottak számára.

Üstökös Szálló (2*)	
Cím:	4234 Álompusztva, Emese u. 12.
Elhelyezkedés:	a belvárosban, a sétálóutca mellett
Férőhely:	90 fő
Nyitva:	egész évben
Árak reggelivel:	1 ágyas, zuhanyzós: 5000 Ft/szoba 2 ágyas: 6000 Ft/szoba 3 ágyas: 8000 Ft/szoba 4 ágyas: 9000 Ft/szoba
Szolgáltatások:	étterem, kistárgyaló, háziállat bevihető, parkolási lehetőség csak korlátozott számban, gépkocsik részére

Napsugár Kemping (elhelyezés csak saját sátrakban, illetve faházakban)	
Cím:	4234 Álompuszta, Erdő u. 9.
Elhelyezkedés:	a városon kívül, a Turul-tó partján, egy része az erdőbe nyúlik
Férőhely:	50 sátorhely, 10 db kétágyas faház
Nyitva:	IV. 15 – X. 15.
Árak (saját sátorban):	sátorhely díja: 800 Ft/éj autó: 300 Ft/éj diák, gyerek: 700 Ft/éj felnőtt: 800 Ft/éj
Szolgáltatások:	főzési lehetőség, tűzrakó helyek, hideg-meleg vizes mosogató, hideg-meleg vizes zuhanyozó, mosdó, WC, háziállat bevihető, saját strand a tó partján

Emese Panzió (tetőtéri beépítés, családi megjelenés)	
Cím:	4234 Álompuszta, Tó út 80.
Elhelyezkedés:	várostól sétatávolságra, 700 méterre a Turul-tótól
Férőhely:	30 fő
Nyitva:	egész évben
Árak (kontinentális reggelivel):	2 ágyas: 8.000 Ft/fő 1 személy esetén 6.800/szoba
Szolgáltatások:	parkolási lehetőség, terasz, háziállat bevihető, közösségi tér

A választott szálláshely: **Üstökös Szálló** (1 pont)

Csak ez a válasz fogadható el.

Miért nem felelt meg a többi?

- **Hotel Turul: Árszínvonalát tekintve nem a diákokra szabott.**
- **Napsugár Kemping: A csoport egységes elhelyezése nem megoldható.**
 - **Zárva van ebben az időszakban.**
- **Emese Panzió: a csoport nem fér el.**

Szállásonként 1-1 helyes érv fogadható el 1-1 pontért. Maximum 3 pont adható. Amennyiben a vizsgázó az útmutatótól eltérő, de szakmailag helyes érveket sorolt fel, válasza elfogadható.

A választott szálláshely előnyei:

1. **Könnyen megközelíthető, ha befejezik a városnézést. Jó elhelyezkedés.**
2. **A reális árak fontosak, mert a szülők pénztárcáját terhelik.**
3. **A férőhelyszám elegendő a diákoknak.**
4. **A tanárok elkülönítése is megoldható.**
5. **A reggeliztetés (és egyéb étkezés) megoldható az étteremben.**

A választott szálláshely hátrányai:

1. **Az Üstökös Szálló hátránya, hogy kevés a szolgáltatás.**
2. **Nincsen közösségi terület.**
3. **Nincsen buszparkoló.**

Értékelési útmutató: Minden helyes indoklásért 1-1 pont adható, maximum 4 pont. Más, az útmutatótól eltérő, a javító tanár által helyesnek vélt válaszok is elfogadhatóak.

b) Írjon hivatalos üzleti levelet a kiválasztott szálláshely számára, melyben megrendeli a szolgáltatásokat, és utal a fizetési feltételekre és a fizetés módjára is! A szállást a táblázatban szereplő áron kapják, kedvezményként a gépkocsivezetőt egyágyas szobában ingyenesen fogadja a szálloda, amennyiben az átutalás egy héttel korábban megérkezik a szálláshely számlájára.

Számolja ki, hogy mennyi lesz összesen a fizetendő összeg, ha a szálloda egyéb költségeket nem számol fel és a legkedvezőbb szobaelosztást adja a nemek figyelembevételével! A fizetendő összeg kiszámításának levezetése legyen része a levélnek!

A szálloda ügyintézője: Kováts Piroska, akivel már korábban telefonon egyeztetette a foglalás részleteit (fizetési határidő, fizetés átutalással).

A levelet a megadott megrendelő adataival lássa el! Tartsa be a hivatalos levelezés formai és tartalmi követelményeit! 15 pont

Megrendelő: Tutti Tours Utazási Iroda, 4321 Szépváros, Ó u. 32.

Telefon: 00-36-77/123-456; Fax: 00-77-88/789-012 E-mail: info@tt.hu

Okos Gabi programszervező

Mintalevél:

Tutti Tours Utazási Iroda

4321 Szépváros, Ó u. 32.

Telefon: 00-36-77/123-456;

Fax: 00-77-88/789-012

E-mail: info@tt.hu

Dátum: aktuális év, hó, nap

Címzett:

Üstökös Szálló

4234 Álompusztá, Emese u. 12.

Kováts Piroska részére

Tárgy: megrendelés

Tisztelt Hölgyem / Kováts Piroska!

Előzetes ajánlatukra/telefonbeszélgetésünkre hivatkozva megrendelem Önöktől diákcsoportunk számára a szállást reggelivel egy éjszakára.

Időpont: 2017. október 20-21.

Létszám: 31 fő diák (22 lány, 9 fiú) + 3 fő kísérő tanárnő + 1 fő gépkocsivezető

Szobaigény:

- lányoknak: 5 db 4 ágyas szoba, 1 db 2 ágyas
- fiúknak: 3 db 3 ágyas szoba
- 3 fő kísérő tanárnő: 1 db 3 ágyas szoba
- 1 fő gépkocsivezető: 1 db egyágyas szoba

Fizetendő:

négyágyasok:	5 x 9.000 Ft = 45.000 Ft
háromágyasok:	4 x 8.000 Ft = 32.000 Ft
kétágyas:	1 x 6.000 Ft = 6.000 Ft
egyágyas: ingyenes	
Összesen:	83.000 Ft

Fizetés: átutalással történik, érkezés előtt egy héttel.

Üdvözlettel és köszönettel:

Okos Gabi
programszervező

A tanárok elhelyezése másképp is elfogadható.

Összefoglaló táblázat az értékelési szempontokról

Értékelési szempontok	Maximális pontszám
1. A feladat teljesítése, a megadott szempontok követése	3
2. Üzleti levél tartalmi elemei	5
3. Szakmai számítás	4
4. Nyelvhelyesség, helyesírás	2
5. Íráskép	1
Összesen	15

Amennyiben a dolgozat "A feladat teljesítése, a megadott szempontok követése" értékelési kategória alapján 0 pont, akkor a többi szempont alapján nem értékelhető, az összpontszám 0 pont.

1. A feladat teljesítése, a megadott szempontok követése			
3 pont	2 pont	1 pont	0 pont
A vizsgázó megvalósította a kommunikációs célokat. A feladatban szereplő szempontokat megfelelően dolgozta ki: 1. megrendelőlevél készítése megfelelő címmel és tartalommal, 2. tartalmazza a feladatban kért adatokat, 3. a számítás a levél részét képezi.	A vizsgázó többnyire megvalósította a kommunikációs célokat. A feladatban szereplő szempontok közül kettőt megfelelően dolgozott ki, a harmadikat csak részben, vagy egyáltalán nem, illetve egy szempontot megfelelően, az összes többit csak részben.	A vizsgázó részben valósította meg a kommunikációs célokat. A feladatban szereplő szempontok közül egyet megfelelően dolgozott ki, ezen kívül még egyet részben, a harmadikat egyáltalán nem, illetve az összes feladatban szereplő szempontot csak részben.	A vizsgázó nem valósította meg a kommunikációs célokat, mert: – félreértette a feladatot, – az irányító szempontok közül egyet sem dolgozott ki megfelelően, illetve csak néhányat részben.

2. Üzleti levél tartalmi elemei			
5 pont	4 – 3 pont	2 – 1 pont	0 pont
<i>A levél felépítése minden szakmai szempontnak megfelel. Felépítése logikus, nincs kihagyott adat. Címzést, feladót, megszólítást, bevezető gondolatsort, elköszönést tartalmaz, ezek elkülönülnek egymástól. Dátum, aláírás szerepel benne.</i>	<i>A levél felépítése többnyire a szakmai szempontoknak megfelel. Címzést, megszólítást tartalmaz. Elkülönül a bevezetés és a befejezés. Vannak hiányzó adatok. Dátum, aláírás szerepel benne. Amennyiben a szöveg nem megfelelően tagolt, azaz nincsenek bekezdések, az alacsonyabb pontszámot kell adni.</i>	<i>A levél felépítése nem mindenütt logikus elrendezésű, sok a szakmai pontatlanság. Az adatok többsége hiányzik. Dátum és/vagy aláírás nem szerepel benne. Amennyiben a szövegben a bevezetés és a befejezés sem (vagy alig) különül el, az alacsonyabb pontszámot kell adni.</i>	<i>A levél felépítése szakmailag pontatlan. Az adatok többsége hiányzik. Címzést, megszólítást, bevezető gondolatsort, elköszönést nem, vagy csak részben tartalmaz, ezek nem különülnek el egymástól. Dátum vagy aláírás nem szerepel benne.</i>

3. Szakmai számítás	
<i>Szobabontás helyes megállapítása: lányok, fiúk, tanárnők, gépkocsivezető szobaigényenként 4 x 0,5 pont adható</i>	<i>2 pont</i>
<i>Szobaárak kiszámítása helyes formai levezetéssel: szorzásonként 3 x 0,5 pont adható, gépkocsivezető részére az ingyenesség feltüntetése 0,5 pont</i>	<i>2 pont</i>
Összesen	4 pont

4. Nyelvhelyesség, helyesírás		
2 pont	1 pont	0 pont
<i>A szöveg helyesírási hibát nem tartalmaz, mondatai érthetőek.</i>	<i>A szöveg kisebb helyesírási hibákat tartalmaz. Mondatai érthetőek.</i>	<i>A szöveg súlyos helyesírási hibát tartalmaz, mondatai félreérthetőek vagy értelmetlenek.</i>

5. Íráskép	
1 pont	0 pont
<i>Olvasható kézírás, áttekinthető törlések és javítások.</i>	<i>Olvashatatlan kézírás.</i>

- c) Az álompusztai program vacsoráját a szálláshely közelében lévő Hami étteremben tervezik, amely (Álomváros, Kolostor u 2.) a következő menü- javaslatot küldte el ajánlatként. 5 pont

Az Ön feladata:

Nézze át és véleményezze az ajánlatot! Nevezzen meg legalább 5 olyan dolgot a javaslatban, amelyet Ön kifogásolhatónak tart! Vegye figyelembe a menü-összeállítás szempontjait! Új, szakmailag megfelelő menüt nem kell készítenie.

A Hami étterem menüajánlata:

Hideg előétel:	Fűszeres padlizsánkrém pirítóssal
Leves:	Csirkegulyás gazdagon, bográcsban tálalva
Meleg előétel:	Hortobágyi húsos palacsinta
Főétel:	Vörösboros jércemell galuskával és lilakáposztával
Desszert:	Somlói galuska vaníliafagylalttal

Kifogások:

- **Hideg és meleg előétel csak különleges menüsorokban szerepelhet egyszerre. A turista menüben nem.**
- **Ismétlődik az alapanyag: csirke, jérce.**
- **Nagyon hasonló az elkészítési mód és a szín: gulyás, hortobágyi húsos palacsinta.**
- **A palacsinta és a galuska alapanyaga, színe hasonló – liszt, víz.**
- **Jércemellhez a vörösbor és a lilakáposzta nem illő párosítás.**
- **A menüsor nagyon telít, nehéz egy vacsorához.**
- **A menüsor nem tartalmaz innivalót (legalább vizet), mert diákok esetében nem elvárható, hogy rendelkezzenek az erre való külön pénzzel.**

Értékelési útmutató: egy-egy érdemi megállapításra 1-1 pont jár, de maximum 5 pont adható. A megadottakon kívül egyéb olyan megoldások is elfogadhatóak, melyek az alapanyagokra, színekre, a készítési módok harmóniájára, a kalóriatartalomra, az életkori sajátosságokra, az idényjellegre, fogyasztási szokásokra stb. utalnak.