

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2017. május 17.

TURISZTIKA ISMERETEK

KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI VIZSGA

2017. május 17. 8:00

Időtartam: 120 perc

Pótlapok száma	
Tisztázati	
Piszkozati	

EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTERIUMA

Fontos tudnivalók

Kedves Vizsgáló!

A feladatok megoldásánál ügyeljen a következők betartására:

- a) A **kidolgozást igénylő feladatok megoldását** a vizsgaszervező által biztosított **pótlapon** is végezheti, amennyiben nincs elegendő hely a megoldásra. a pótlapokat **sorszámozza** és mindegyiken tüntesse fel **nevét**, majd jelölje a kidolgozott **feladat sorszámát!**
- b) A feladatokat **kék vagy fekete színű tollal** oldja meg! **Ceruzával írt dolgozat nem fogadható el.**
- c) A feladatok megoldásához **íróeszközön és szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológépen** kívül más segédeszközt (pl. tankönyv, feladatgyűjtemény stb.) nem használhat.
- d) a vizsgafeladatok egymástól függetlenek, így **bármilyen sorrendben** megoldhatja azokat. Javasoljuk, hogy először olvassa végig a példasort, a megoldást az Ön számára egyszerűbb feladatok megválaszolásával kezdje.
- e) Bizonyos feladatoknál példákat, jellemzőket kérünk, a pontszám ezek számánál arányos. **Többletpontszám nem adható** még akkor sem, ha az elvárnál többet sorolna fel.
- f) A teszt- és a számítási feladatoknál végzett **javítás** esetén **pontosan** jelenjen meg, hogy **melyik megoldást hagyta meg!** Ellenkező esetben a feladat nem ér pontot.
- g) A **számítások** elvégzésénél ügyeljen a következőkre:
 - A részszámításoknál írja le a kiszámított adat vagy mutató megnevezését, a számítás **módját** (a matematikai művelet a rendelkezésre álló adatokkal felírva), a kapott **eredményt mértékegységével együtt!**
 - **Amennyiben ezeket a kijelöléseket nem végzi el, a feladat még akkor sem fogadható el, ha a megoldás egyébként helyes.**
 - A **kerekítést** mindig az **adott feladatnál** megadottak szerint végezze!
 - A számításokhoz szükséges **kiegészítő adatokat** (pl. adókulcs) a **feladatoknál** megtalálja, ezekkel dolgozzon!
- h) Ügyeljen arra, hogy **áttekinthetően** és **szép olvasható külalakkal** dolgozzon!

Sikeres megoldást és jó munkát kívánunk!

1. feladat

8 pont

Írja be a táblázatba az alábbi turizmus piacához kapcsolódó fogalmakat, meghatározásokat!

Meghatározások	Fogalmak
Az alapvető szükségletek kielégítése után az összjövedelemből fennmaradt, turisztikai szolgáltatásokra fordítható pénz.	
	Motiváció
Helyváltoztatási, környezetváltozási hiányérzet, ami cselekvést vált ki annak megszüntetésére.	
	Turisztikai fogadóképesség
	Turisztikai kereslet

2. feladat

7 pont

Töltse ki az alábbi keresztrejtvényt a megfelelő fogalmak beírásával! Ha jól dolgozik, egy újabb szót kap megfejtésül.

1
2
3
4
5
6

Meghatározások:

1. sor: kockázat
2. sor: pénzváltás angol kifejezéssel
3. sor: állatvilág
4. sor: turisztikai céllal hasznosított vonzerő
5. sor: idősebb turisták összefoglaló neve
6. sor: egy rendezvénytípus angol elnevezése, ahol a résztvevők egy témakört vagy problémát járnak körül

Megoldás:

3. feladat

2 pont

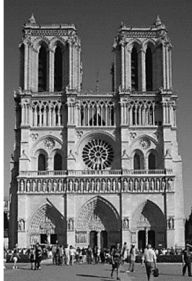


Az egyes gazdasági ágazatokat hazánkban egy rendszerbe sorolják, amelyet 2008-ban frissítettek. Nevezze meg ennek a nevét, valamint egészítse ki a meghatározás hiányzó részét!

A turizmussal közvetlenül kapcsolatban álló tevékenységek a/az '08 szerint a/az nemzetgazdasági ágba, az Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenységek közé tartoznak.

4. feladat

6 pont

Írja az alábbi képek alá, hogy melyik híres épületet ábrázolják, és melyik országban találhatóak!

			
Épület neve:			
Ország:			

5. feladat

5 pont

Santiago de Compostela, Lourdes, Fatima vagy épp Csíksomlyó csak néhány a világ azon pontjai közül, melyek spirituális szellemiségük által képesek hitet és erőt adni mindazoknak, akik felkeresik őket. Magyarország is számos híres búcsújáróhelyet tudhat a magáénak, melyek mindegyikéhez megannyi csoda kapcsolódik. Soroljon fel öt magyarországi búcsújáró helyet, kegyhelyet!

-
-
-
-
-

6. feladat

5 pont

Egy turisztikai szakember életében gyakran előfordulhat, hogy különböző vallású emberekkel hozza össze a munkája. Ahhoz, hogy ezeket az embereket megértsük, kapcsolatot tudjunk kialakítani velük, ismernünk kell felfogásukat, nézeteiket, életmódjukat. Az alábbi személyek, istenségek nevét párosítsa a megfelelő világvalláshoz!

Szent Péter	Mohamed	Siva	Jahve	Buddha
Buddhizmus	Kereszténység	Zsidó vallás	Iszlám vallás	Hinduizmus

7. feladat

6 pont

A vendéglátó egységek különböző üzletprofilokba sorolhatóak. Írja a meghatározások alá, hogy mely üzletprofilra ismert rá!

a) üzletprofil

- elnevezését ma már csak hagyománytiszteletből használjuk
- ételválasztéka karakteres, egy-egy nyersanyagra szakosodhat (pl.: hal, vad, birka, csülök) /adott néprajzi tájegység (pl.: Göcsej, Hortobágy)/ foglalkozás (pl.: halász, gulyás, molnár) gasztronómiai hagyományait tükrözi
- italválasztéka igazodik a speciális ételválasztékhoz

.....

b) üzletprofil

- a leggazdagabb hagyományokkal rendelkező üzletprofil
- hazánkban fontos szerepet játszottak a társadalmi, politikai, irodalmi életben
- főétkezési időben meleg ételeket kínál, míg napközben kávé, teát, süteményt, italokat
- jellemző berendezés: márványlappal asztal, kasszírő pultja, nagyméretű óra, fogas, újságolvasó asztal

.....

c) üzletprofil

- francia eredetű üzletprofil
- kiskocsmát, italmérést és kávézót illettek ezzel a névvel
- manapság kicsi, de jól gépesített melegkonyha vagy grillkonyha üzletet jelöl
- kötetlenebb, gyorsabb étkezést tesz lehetővé méltányos árakon

.....

d) üzletprofil

- zenés, táncos, esti-éjszakai szórakozóhely
- általában színpaddal rendelkezik
- az asztalok nézőtárszerűen vannak elhelyezve

.....

e) üzletprofil

- berendezése gyalult asztal és szék
 - boxos elrendezés
 - kínálata hasonló a vendéglőéhez
 - italválasztéka minimum kétféle csapolt sör és többféle palackozott sör
 - ételválasztéka az italokhoz passzol (pl.: sörkorcsolya, pogácsa)
-

f) üzletprofil

- saját készítésű sütemények, édesipari termékek jellemzőek
 - italkínálata alkoholmentes és minőségi szeszesitalokból áll
 - gyakran árúsítanak fagyaltot is
 - elvitelre vagy helybenfogyasztással értékesítenek
-

8. feladat

4 pont

A „hungarikum” a magyarság csúcsteljesítményét jelölő gyűjtőfogalom, amely olyan megkülönböztetésre, kiemelésre méltó értéket jelez, amely a magyarságra jellemző tulajdonság, egyediség, különlegesség és minőség. Soroljon fel a hungarikumok közül négyet!

-
-
-
-

9. feladat

3 pont

A szállodákat Magyarországon az uniós előírásoknak megfelelően kell kategorizálni, osztályba sorolni. Írja a csillagbesorolások alatti cellába a kategóriához tartozó elnevezést! Figyelem! Egy csillagbesoroláshoz egy elnevezés tartozik!

Turista

Standard

Luxus

Lexus

Standard plusz

Összkomfort

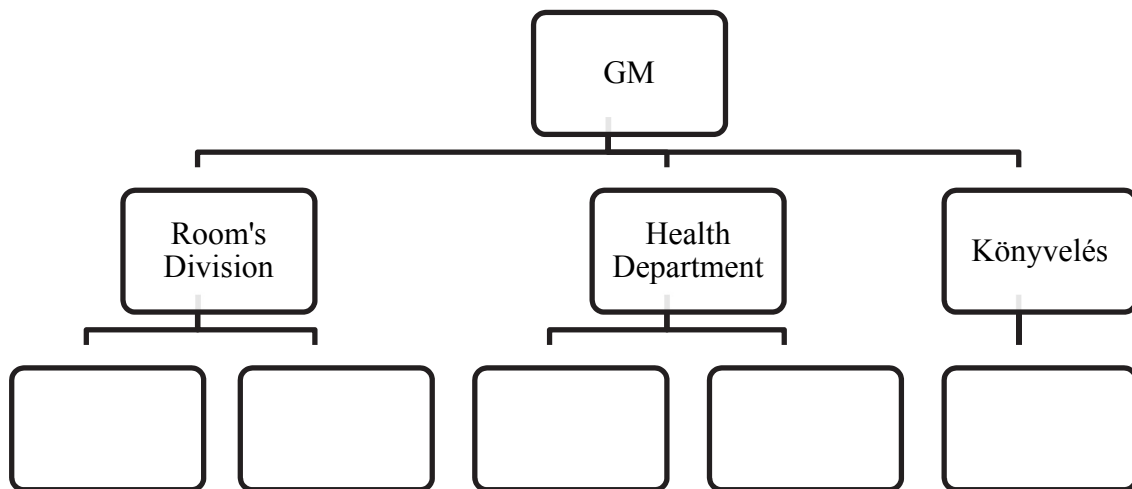
*	** superior	***** superior

10. feladat

5 pont

Ön egy gyógyszállodában tölti gyakorlatát, így tisztában kell lennie a szálloda részlegeivel, valamint a részlegekhez tartozó munkakörökkel. Írja a munkaköröket az ábra megfelelő részébe!

Chief Accountant	doorman	karbantartó	sommelier	bártender
Front Office	gondnoknő	orvos	Housekeeping	tangentor kezelő



11. feladat

3 pont

Jelölje a következő állítások helyességét az „I” (Igaz), vagy helytelenségüket a „H” (Hamis) betűk bekarikázásával!

- a) A kereskedelmi szálláshely-szolgáltatás kedvezményes, 20%-os adókulcs alá tartozik. I H
- b) Az egészségügyi alkalmassági vizsgálat kiterjed a bőrgyógyászati és a COPD (krónikus obstruktív légúti betegségek) szűrésekre is. I H
- c) Az anyagokat, tevékenységeket, helyiségeket, épületeket, létesítményeket tűzveszélyességi osztályba kell sorolni. Az osztályba sorolást a Műszaki Igazgató végzi el. I H

12. feladat

5 pont

Szállodai recepción dolgozva sokszor kell telefonhívásokat fogadnia, ezért a telefonálás etikett szabályait nélkülözhetetlen ismernie. Soroljon fel ezek közül a szabályok közül ötöt!

-
-
-
-
-

13. feladat

9 pont

A turisztikai vállalkozások javíthatják az eredmény szintjüket, ha a marketingre támaszkodva olyan speciális termékeket fejlesztenek ki és ajánlanak, amelyek a piac adott specifikus szegmensét élénkítik. Éppen ezért komplex turisztikai termék létrehozására van szükség térség és piaci szegmensenkénti felosztásban. Töltse ki a táblázatot a megadott példa szerint!

Turisztikai termék	Termék specifikumok	Térség, helyszín (példa)	Piaci szegmensek
Gyógyturizmus	Gyógyfürdő Gyógy szálló	Hévíz, NaturMed Hotel Carbona	idősek, betegek
Wellness turizmus			
			humán műveltségű emberek, kultúra iránt fogékonyak
		Zánka (Ifjúsági Centrum), Révfülöp	

14. feladat

5 pont

Utazási irodai munkatársával épp az üzletről kialakult imázsról és a vállalati arculatról beszélgetnek. Határozza meg, mi a különbség az imázs és a vállalati arculat között! Soroljon fel az imázs létrehozását segítő ismérvek közül hármat!

Az imázs és a vállalati arculat közötti különbség:

-
-
-
-

Az imázs létrehozását segítő ismérvek:

-
-
-

15. feladat

4 pont

Töltse ki a táblázatot a hiányzó adatokkal! Minden részszámítást egyértelműen tüntessen fel (hogyan számol, végeredmény). *Az adatokat egész számra kerekítve adja meg!*

Szobatípus	Szobaszám (db)	V_m (%)
Egyágyas szoba		
Kétágyas szoba	28	70%
Lakosztály		10%
Szobák száma összesen		100%

Összes szoba =

Egyágyas szobák részaránya (V_m) =

Egyágyas szobák száma =

Lakosztályok száma =

16. feladat

8 pont

Közel hétszázezer vendégéjszaka nálunk

Az USA Magyarország 8. legfontosabb turisztikai küldő piaca, 2014-ben több mint 490 ezer turista érkezett Magyarországra az Amerikai Egyesült Államokból, akik közel 600 ezer vendégéjszakát töltek el nálunk. 2015-ben már 656 ezer amerikai vendégéjszakánál tartottunk, 2016 első felében pedig további 4%-kal bővült a forgalom. A turisták csaknem 87%-a szabadidős turista volt 2014-ben, valamivel több mint 13%-a üzleti utazó. Magyarországi költésük 2014-ben meghaladta a 103 milliárd forintot, ami 28,6%-kal több, mint 2013-ban. 2010 és 2014 között 41%-kal nőtt az amerikai vendégek száma a magyarországi kereskedelmi szálláshelyeken és a növekedés azóta is erőteljes.

(Forrás: Turizmus Trend Szerkesztőség (2016): Közel hétszázezer vendégéjszaka nálunk. Turizmus Trend – Vendég & Hotel, 2016. 09., Budapest, 35. p.)

A fenti cikkhez kapcsolódnak az alábbi kérdések.

- a) 2014-ről 2015-re hány százalékkal nőtt a vendégéjszakák száma Magyarországon? Válaszát szövegesen is értelmezze! *A %-os adatot egy tizedesjegyre kerekítse!*

Számítás:

Szöveges válasz:

.....

- b) 2016 első felében hány vendégéjszakát tölthettek Magyarországon az amerikai turisták?
Az adatot egész számra kerekítse!

Számítás:

- c) Határozza meg 2014-ben a Magyarországra érkezett szabadidős amerikai turisták számát! Válaszát szövegesen is értelmezze! *Az adatot egész számra kerekítse!*

Számítás:

Szöveges válasz:

.....

- d) 2013-ban hány milliárd forint volt az Amerikai Egyesült Államokból Magyarországra érkezett turisták magyarországi költsége? *Az adatot egész számra kerekítse!*

Számítás:

- e) Számítsa ki az amerikai vendégek számát a magyarországi kereskedelmi szálláshelyeken 2010-ben! *Az adatot egész számra kerekítse!*

Számítás:

17. feladat

15 pont

Az osztályával (20 fő + 1 kísérő tanár) kétnapos kirándulást terveznek egy magyar világörökségi helyszínre 2017. június 10-11-re. A helyszínt mindenképp nevezze meg a levélben! Céljuk, hogy a lehető leghasznosabban töltsék el az időt, így idegenvezetést kérnek a helyi Tourinform irodától (cím: 1234, Fő utca 1.). Osztálytitkárként az Ön feladata egy ajánlatkérő levél elkészítése. (Az Ön (feladó) adatai: a vizsgázó neve, korábbi vagy jelenlegi iskolájának címe). A levélírás dátuma: 2017. március 1. A kalkuláció miatt az árakra feltétlen kérdezzen rá! Tegyen fel kérdéseket a többi szükséges részlet megismeréséhez! Az üzleti levél tartalmi és formai követelményeit tartsa be!

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

	a feladat sorszám	pontszám	
		maximális	elért
A turisztika, a vendéglátás és szálláshelyi ismeretek, a turizmus marketing és az ügyviteli ismeretek, valamint ezek alkalmazási képességét vizsgáló feladatok	1.	8	
	2.	7	
	3.	2	
	4.	6	
	5.	5	
	6.	5	
	7.	6	
	8.	4	
	9.	3	
	10.	5	
	11.	3	
	12.	5	
	13.	9	
	14.	5	
	15.	4	
	16.	8	
	17.	15	
Az írásbeli vizsgarész pontszáma		100	

dátum

javító tanár

Feladatlap	pontszáma egész számra kerekítve	
	elért	programba beírt

dátum

dátum

javító tanár

jegyző