

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2018. október 19.

**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. tesztjellegű – feladatoknál a **javított válasz** csak abban az esetben fogadható el, ha **egyértelműen** jelölte a vizsgázó, hogy melyik a végleges válasza.
- f) Ha a tesztjellegű 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**4 x 1 = 4 pont**

Határozza meg a következő fogalmak jelentését!

- a) Külső ellenőrzés: **hatósági ellenőrzések, melyek célja a jogszabályok betartásának ellenőrzése a vállalkozásoknál.**
- b) Kalandturizmus: **olyan sport- vagy egyéb tevékenységek, amelyek fokozott izgalmat jelentenek a turista számára.**
- c) Belföldi turizmus: **egy adott ország állampolgárainak az ország határain belüli turisztikai célú utazásainak összessége.**
- d) Valuta: **valamely ország törvényes fizetőeszköze, azaz hivatalos pénze egy másik ország fizetési forgalmában. Tényleges külföldi érme vagy bankjegy.**

Értékelés: A fentiekkel azonos tartalmú, egyéb megfogalmazások is elfogadhatóak az 1-1 pontért. Erre a feladatra összesen $4 \times 1 = 4$ pont adható.

2. feladat**6 x 1 = 6 pont**

Egészítse ki a megfelelő szóval/szavakkal a mondatokat!

- a) Azt a területet, ahova a turista elutazik, **desztináció/fogadóterület/célterület**-nak/nek nevezzük.
- b) Azt az időszakot, amikor a vendégforgalom magas, szezonnak nevezzük. A turistaérkezések számát tekintve több részre lehet osztani. A csúcsidezőszak a **főszézon**, az ezt megelőző, illetve követő, átmeneti jellegű időszak az **elő- és utószézon**.
- c) A **szobakapacitás kihasználtság/foglaltság/szobafoglaltság** mutatószám megmutatja, hogy a kiadható szobák hány százalékát sikerült kiadni.
- d) A **szükséglet** olyan hiányállapotot jelöl, amelynek tartós fennállása károsodást okoz, vagy az életet veszélyeztet. Ez az állapot olyan cselekvésre készítet, amely a hiány megszüntetéséhez vezet.
- e) A **települések** a közigazgatás alapszintjei, méret és funkció szerinti csoportosításuk a következő: községek, nagyközségek, városok, megyei jogú városok, főváros.
- f) A **turisztikai/idegenforgalmi statisztika** a turizmusban részt vevő személyek magatartásainak, továbbá a turizmushoz kapcsolódó gazdasági folyamatoknak a számbavételével, elemzésével, számszerűsítésével foglalkozik.

Értékelés: Csak ezek a válaszok, illetve rokon értelmű megfelelőik fogadhatóak el 1-1 pontért.

3. feladat**8 x 1 = 8 pont**

Az alábbi kérdésekre adott válaszlehetőségek közül válassza ki a helyeset, melynek betűjelét írja a kérdés melletti négyzetbe!

1. Melyik üzletprofil nem jellemző a melegkonyhás vendéglátóhelyekre?
A. Kifőzde
B. Cukrászda B
C. Kávéház
D. Csárda

2. Melyik nem zenés szórakozóhely az alábbiak közül?
A. Diszkó
B. Sörbár B
C. Mulató
D. Varieté

3. Melyik ital a gyümölcs párlat?
A. Gin
B. Vodka
C. Whisky D
D. Pálinka

4. Melyik állítás nem igaz a borokra?
A. A bor készítéséhez kék- és fehérszőlő-fajtákat használnak.
B. A sillerbor héjon erjesztéssel készül. D
C. A bor előállítás kizárólag alkoholos erjesztés útján történhet.
D. A pezsgő szénsavtartalmát szén-dioxiddal telítik.

5. Melyik állítás igaz a svájci szervizre?
A. A felszolgálók a tálon elhelyezett ételeket bemutatva a kisegítőasztalnál tányérra rakják, majd jobb oldalról a vendég elé helyezik.
B. A meleg ételeket adagolva, nagy tálakon viszik és mutatják be a vendégeknek, és a tálalóasztalokról tányérokra rakva helyezik a vendég elé.
C. A szakács tányérokra tálalja az ételeket, a felszolgáló így viszi ki és helyezi a vendég elé. C
D. A felszolgáló jobb oldalról a vendég asztalára helyezi a tálakat a megfelelő tálalóeszközökkel, a vendégek maguk szednek.

6. Melyik állítás nem igaz a fapados (low cost) repülőjáratokra?
A. Olcsóbb, távolabbi repülőtereket használnak. B
B. Nincs fedélzeti szolgáltatás.
C. Nincs ügyfélfogadó irodájuk.
D. Ülőhelyfoglalás csak külön térítés ellenében kérhető.

7. Melyik fogalom nem tartozik a piac kategóriái közé?

- A. Kínálat
B. Kereslet
C. Szükséglet
D. Ár

C

8. Melyik állítás hamis? Utazásszervező az, aki...

- A. ...saját szervezésű utat jutalékért értékesít.
B. ...külföldi szálláshelyet belföldön értékesít.
C. ...saját szervezésű utat közvetlenül értékesít.
D. külföldi utazásszervező által szervezett utazást Magyarországon értékesít.

A

Értékelés: Minden helyes betűjelért 1 pont adható. Csak ezek a megoldások fogadhatóak el, összesen $8 \times 1 = 8$ pont szerezhető.

4. feladat

3 x 1 = 3 pont

Párosítsa össze az alábbi két oszlop logikailag összetartozó fogalmait! Minden fogalomhoz csak a legjellemzőbb (egyetlen) betűt írja az alábbi táblázatba!

- | | |
|-------------------------|--|
| A. Útlevél | 1. Gazdasági szervezet belső dokumentuma |
| B. Meghatalmazás | 2. Közokirat |
| C. Elismervény | 3. Egy tárgy vagy áru átvételét igazoló irat |
| D. Iskolai bizonyítvány | 4. Állampolgári, hatósági igazolvány |
| E. Munkaszerződés | 5. Gazdasági szervezet irata magánszemélynek |
| F. Jegyzőkönyv | 6. Egyszerű ügyirat vagy nyomtatvány |

A	B	C	D	E	F
4.	6.	3.	2.	5.	1.

Értékelés: Csak ezek a válaszok fogadhatók el. Két-két helyes párosításért 1 pont adható.

5. feladat

6 + 2 + 2 = 10 pont

a) Az alábbi felsorolásban szereplő ételekről döntse el, hogy a táblázat melyik oszlopába valók! Egy-egy étel több helyre is beírható!

- | | | | |
|------------------------|-------------------------------|--------------|----------------------|
| 1.) Káposztás tészta | 2.) Paprikás csirke tejföllel | 3.) Sólet | 4.) Padlizsánkrém |
| 5.) Sült sertésoldalas | 6.) Gundel-palacsinta | 7.) Halászlé | 8.) Gyümölcslésaláta |

Hagyományos paraszti konyha	Zsidó konyha, amennyiben kóser	Vegetáriánus (tejet, tojást eszik)
1., 2., 5., 7.	1., 3., 4., 6., 7., 8.	1., 4., 6., 8.

Értékelés: Bármely két-két helyes válaszáért 1-1 pont jár. A megadott válaszok nem csak a legjellemzőbb ételt tartalmazzák, hanem minden elfogadható opciót. Maximum 6 pont adható. Páratlan számú helyes válasz esetén lefelé kerekítsünk!

- b) Mit jelent a kóser fogalom? **kóser = megfelelő, alkalmas, tetsző** 2 pont
 c) Hogyan értelmezhető a kóserség az ételkészítésben? **A konyhában használt eszközöknek, alapanyagoknak a vallási előírásnak meg kell felelniük. Az ételek elkészítési módjának is követnie kell az előírásokat.** 2 pont

Értékelés: A megadott definíció tartalmával megegyező értelmű, eltérő megfogalmazású meghatározásokért is jár a 2 pont. Konkrét példákat is fogadjunk el (legalább két példa legyen), mint például: A hús és tejjélék szigorú szétválasztása. A pontatlan vagy hiányos meghatározásért egész számú részpont adható.

6. feladat

3 × 1 = 3 pont

Soroljon fel a szállodai földszinti munkakörökből hatot!

- a) Portás
- b) Recepció
- c) Front Office Manager
- d) Londiner
- e) Bell Captain
- f) Kocsirendező

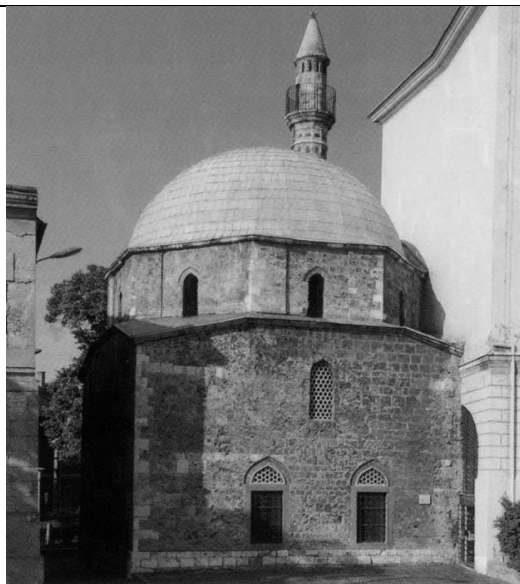
Értékelés: Bármelyik két helyesen megadott elem 1 pontot ér. Maximum 3 pont adható. Minden egyéb helyes (példa: pénztáros, zsurnálós, reservation manager, szobafőnök, Doorman stb.) elfogadható.

7. feladat

8 pont

Az alábbi képen Jakováli Hasszán pasa dzsámiját láthatja.

A képen látottak alapján válaszoljon a kérdésekre!



Forrás: <http://lazarus.elte.hu/>

Mi a dzsámi?

Iszlám (török) szakrális hely/imahely.

1 pont

Hogy hívják az épülethez tartozó erkélyes tornyot, és mire szolgált?

2 pont

Minaret, innen hívja a müezzín imára a hívőket.

Melyik évszázadokra jellemző ez az építési stílus Magyarországon?

XVI-XVII. század.

1 pont

Melyek a külső-belső jellemzői ennek az építészeti stílusnak? (2 jellemző felsorolása)
Szamárhátíves ablakok, kupola használata, növényi motívumok, keleties díszítőelemek.

2 pont

Írjon két különböző, Magyarország területén található épületet, amely hasonló stílusú!

Minaret (Eger, Érd), Fürdők (Buda – Király, Rudas, Rác, Eger - török fürdő), Türbe (Pécs, Buda)

2 pont

Értékelés: a megadott pontszámokkal történik, többletpontszám nem adható.

Összesen 1+2+1+2+2 = 8 pont szerezhető.

8. feladat**6 pont**

Olvassa el a cikket és válaszoljon a kérdésekre!

Luther év – tematikus utakkal és Playmobillal*Forrás: turizmus.com 2017. február 21. 19:51*

A Német Turisztikai Hivatal (DZT) éves sajtótájékoztatóján, kedd reggel a Budapest Kempinski Hotel Corvinusban Czeiszing Miklós képviselő-vezető mutatta be a Luther-évet, és az ország beutazó turizmusának pozitív fejlődéséről is beszámolt.

A „Luther 2017 – a reformáció 500 éve Németországban” tematikus kampány a Luther-évtized csúcspontját jelenti, a turisztikai hivatal a Luther-évtizeddel és a reformáció jubileuma alkalmából folytatott tevékenységével főként a kulturális és a vallási érdeklődésű külföldieket célozza meg. A reformáció öröksége világszerte több mint 400 millió embert köt össze.

Playmobil Luther-figura

A DZT jelentős hangsúlyt fektet a „Reformáció” bemutatására a honlapján, ahol Luther életének fontos állomásait is bemutatja – mondta a képviselő-vezető. Számos programmal és attrakcióval állnak elő a Luther életében jelentős szerepet betöltött városok, helyszínek: Wittenberg, Eisleben és Mansfeld, Torgau, Schmalkalden, Wartburg vára Eisenachban, Erfurt, Augsburg, Coburg, Worms és Heidelberg. A kultúra iránt érdeklődő felhasználók emellett egy interaktív térképen tekinthetik meg, hogy Szászország, Szász-Anhalt, Thüringia, Bajorország, Hessen, Baden-Württemberg és Rajna-vidék-Pfalz tartományokban mely városok jelentettek fontos állomást Luther életében. Ezen kívül nyolc „Luther-útvonal” 30 nyelven mutatja be a reformátor életének fontos állomásait.

A tematikus évre a DZT többek között a nürnbergi Kongresszusi és Turisztikai Központtal és a Playmobillal együttműködésben egy Luther-figurát is tervezett, amely ajándékként osztogatható, de számos további marketingtevékenységben is a figyelem felkeltésére szolgál, így például egy animációs filmben is szerepel, amely könnyen érthető módon mutat be Lutherrel kapcsolatos tudnivalókat és turisztikai szempontból fontos adatokat.

***Utazás Luther Márton nyomdokain***

Az országot keresztül-kasul hálózzák be azok az útvonalak – az egyéni utazók tájékozódását is segítve –, melyek 42 helyszínt összekötvé a reformátor életéhez és működéséhez kapcsolhatók. Az útvonalak kezdő- és végpontjai, valamint a köztes állomások jól megközelíthetők busszal, vonattal, autóval vagy kerékpárral.

Válaszoljon a kérdésekre!

- a) Ki volt Luther Márton? **A reformáció/protestantizmus szellemi atyja. / Vallási reformátor. / Teológus/lelkész**

Értékelés: A tartalmában megegyező válaszáért 1 pont jár.

- b) Mikor tevékenykedett Luther Márton? (évszázad) **XVI. század**

Értékelés: A helyes válaszáért 1 pont jár.

c) Soroljon fel 4 marketingeszközt, amelyet említ a fenti újságcikk!

sajtótájékoztató, tematikus kampány, animációs film, ajándékfigura, témát bemutató honlap

Értékelés: Két-két helyes válaszért 1-1 pont jár, maximum 2 pont adható.

d) Írjon két célcsoportot, amely számára vonzó lehet a Luther-figura! Válaszát indokolja!

Gyerekek – játékfigura, Vallás iránt érdeklődők – szuvenir

Értékelés: Egy célcsoport helyes megnevezéséért és a hozzáfűzött indoklásért 1 pont jár, maximum $2 \times 1 = 2$ pont adható a d) feladatrészért.

Összesen maximum $1+1+2+2 = 6$ pont szerezhető.

9. feladat

2 + 2 + 2 + 3 = 9 pont

A marketingmunka középpontjában a vevők, a fogyasztók és a vendégek állnak.

a) Mit jelent a „célcsoport” kifejezés? Fogalmazza meg röviden!

Az emberek vagy vállalkozások azon csoportja(i), amelynek el akarjuk adni a termékünket/szolgáltatásunkat. / A fogyasztók/felhasználók azon csoportja, amelyet a vállalkozás vevőként elképzelt és amelyhez aktivitását igazítja.

Értékelés: A tartalmában megegyező helyes megfogalmazásért 2 pont jár. Pontatlan vagy hiányos válaszért egész számú részpont adható.

b) Milyen jellemzők/ismérvék alapján határozhatjuk meg célcsoportunkat?

Soroljon fel négy jellemzőt!

- **életkor**
- **nem**
- **lakóhely**
- **családi állapot**

Értékelés: Elfogadható még: foglalkozás, anyagi/jövedelmi helyzet, motiváció, nemzetiség, vallás, életciklus, médiafogyasztási szokások stb. Esetleg elfogadható: demográfiai, földrajzi, gazdasági, társadalmi és magatartási, pszichológiai jellemzők. Két-két helyes jellemzőért 1-1 pont jár, maximum 2 pont adható.

c) Állítsa helyes sorrendbe a vásárlási folyamat szakaszait! Írja a sorszámhoz a megfelelő betűjelet!

- A. A termékinformációk alapján a vevő értékeli a termékek árát, hasznosságát, és összeveti jövedelmével.
- B. A vásárlási döntés megszületése.
- C. A fogyasztó érdeklődik a szükségletét kielégítő termék iránt, és több forrásból gyűjt információt.
- D. A vásárlás után – a termék használatával – derül ki a fogyasztó elégedettsége és esetleges újvásárlási hajlandósága.
- E. A fogyasztónak hiányérzete támad valamilyen termék / szolgáltatás iránt. Ezt gyakran a reklámok és a tömegkommunikációs eszközök befolyásolják.

A szakaszok sorrendje	1.	2.	3.	4.	5.
A szakaszok betűjele	E	C	A	B	D

Értékelés: Csak ez a válasz logikus, ezért jár 2 pont. Részpont nem adható.

d) Keresse meg a kakukktojást az alábbi felsorolásokban!

Aláhúzással jelölje választását és indokolja meg!

- A környezet és egészségtudatos gondolkodás terjedése
- A légiközlekedés szerepének növekedése
- A szenior korosztály nagyarányú részvétele a turizmusban
- **A vállalati stratégiák 30 évre készülnek**

Indoklás: **A turisztikai piac tendenciái közé nem tartozik az utolsó válaszlehetőség.**

Értékelés: Mivel ez az utolsó válasz teljes mértékben téves, itt nem fogadható el más válasz.

- Vevők
- **Demográfiai környezet**
- Versenytársak
- Közvélemény

Indoklás: **A demográfia nem tartozik a vállalkozások mikro környezetének/piacának elemei közé.**

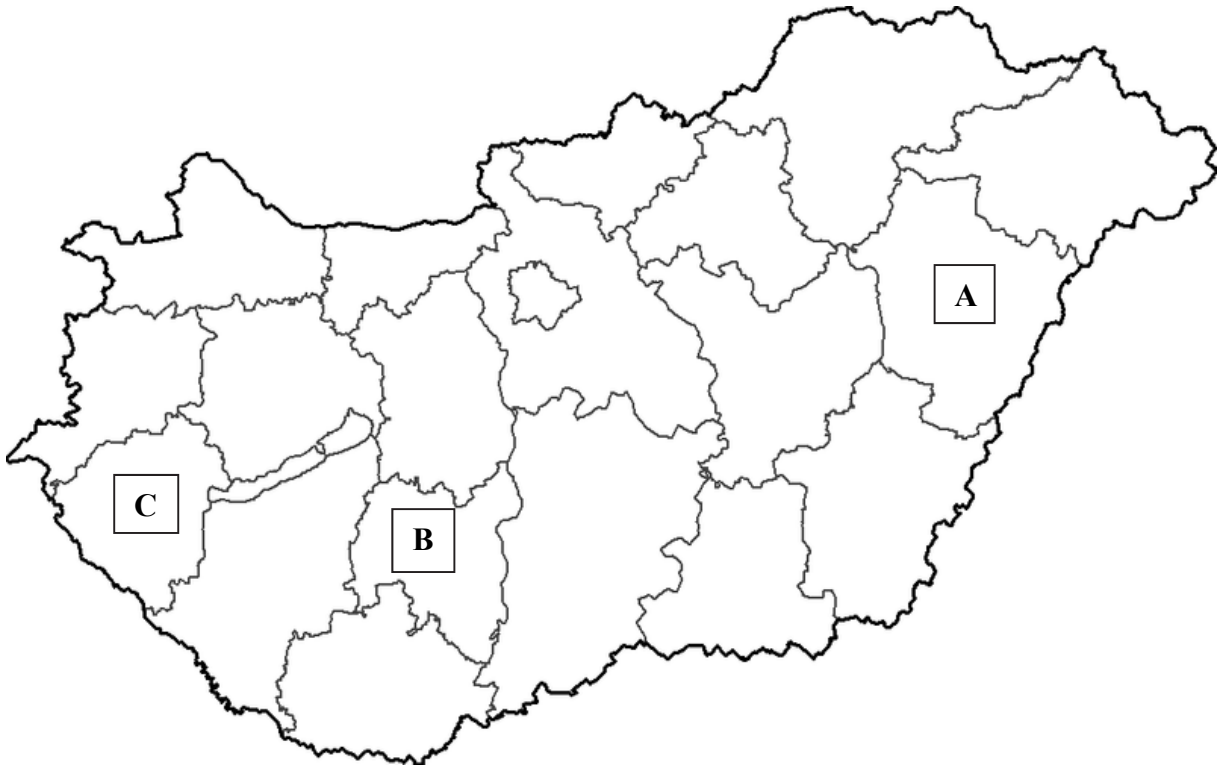
- PR
- **Árszínvonal**
- Reklámozás
- Vásárlásösztönzés

Indoklás: **Az árszínvonal nem tartozik a marketing kommunikációs mix elemei közé.**

Értékelés: A helyes kiválasztás és helyes indoklás esetén jár 1 pont. A megadottaktól eltérő, de helyes megoldásért is megadható az 1 pont. Összesen $3 \times 1 = 3$ pont szerezhető a d) feladatrészben. A feladatban maximum $2 + 2 + 2 + 3 = 9$ pont adható.

10. feladat**3 x 1 = 3 pont**

Melyik megyét jelölik a betűk? Nevezze meg a megyeszékhelyeket is!



	A	B	C
Megye	Hajdú-Bihar	Tolna	Zala
Megyeszékhely	Debrecen	Szekszárd	Zalaegerszeg

Értékelés: Csak ezek a válaszok fogadhatók el. Egy oszlop hibátlan kitöltéséért 1-1 pont jár, maximum 3 pont adható.

11. feladat**1 + 1 + 1 + 1 + 3 = 7 pont**

Válasszon az „A”, illetve a „B” képcsoportok közül egyet, és rövid esszében mutassa be az ahhoz kapcsolódó világörökséget! Az esszében térjen ki az alábbiakra: a világörökség megnevezése, a világörökség kategóriája; a képeken felismert látnivalók elhelyezkedése (régió, megye), megközelítése hányas számú főúton lehetséges, a világörökség rövid ismertetése – látnivalók.

**A**Forrás: <https://www.programturizmus.hu>Forrás: <http://www.palocut.hu>**B**Forrás: <https://www.tripadvisor.co.hu>Forrás: <http://romancatholicvocations.blogspot.hu>

A választott kép:

A: Hollókő ófalu és környezete – 1 pont, kulturális kategória – 1 pont, észak-magyarországi régió, Nógrád megye, – 1 pont megközelítése a 3-as főúton, M3 autópályán. – 1 pont

Rövid ismertetés: élő, palóc falu, fésűs szerkezetű, műemlék, kontyolt tetős házak (67 db) és utcakép, népszokások és népi mesterségek (fafaragás, fazekasság, szövés) bemutatása a házakban, rendezvények (palóc húsvét), gasztronómiai és népművészeti programok minden korosztálynak, középkori (Kacsics) vár – két-két jellemző felsorolásáért 1-1 pont jár. Maximum 3 pont adható.

B: Az ezeréves Pannonhalmi Főapátság és természeti környezete – 1 pont, kulturális kategória – 1 pont, Nyugat-Dunántúl régió, Győr-Moson-Sopron megye – 1 pont, megközelítése az 1-es főúton, M1 autópályán. – 1 pont Rövid ismertetés: első bencés apátság, alapítási éve 996, építészeti emlék – román kori altemplom, gótikus templom és kerengő, klasszicista műemlék könyvtár és barokk rendház, levéltárában a Tihanyi alapítólevél – legrégebb magyar nyelvemlék, kulturális központ: működő gimnázium, zenei előadások, koncertek, apátsági múzeum, gazdasági tevékenységek: borászat, levendulatermesztés és -leparlás – két-két jellemző felsorolásáért 1-1 pont jár.

Maximum 3 pont adható.

Értékelés: a megadott pontszámokat alkalmazzuk a megadott bontásban. Részpontszám adható a pontatlan vagy kevés válaszokra.

12. feladat

14 pont

Cége (MÁV Nostalgie Kft., 1051 Budapest, Teréz krt. 55.) egy idegenforgalmi szaklapban az alábbi (bekeretezett) hirdetést adta fel. Jelentkezett is Önnél telefonon a szegedi Aranycsillag Kft. (5600 Szeged, Lóvászár u. 2.) ügyintézője, Vörös Jolán, aki 25 felnőtt dolgozóját szeretné Bécsbe vinni az adventi vásárra december 1-jén. Írjon a mai napon számára ajánlattevő levelet a cég értékesítőjeként, melyben tájékoztat az utazás részleteiről, a fizetés feltételeiről és az árakról valamint a várható fizetendő összegről! 20 fő fizető utas esetén 1 fő ingyenesen vehet részt a programon. A foglalás biztosítására 10% előleget kérnek, kötbérmentes lemondás és módosítás az indulás előtt egy héttel lehetséges.

Az üzleti levél írásánál ügyeljen a formai követelményekre és a helyesírásra is!

Ha Advent, akkor Bécs! Ha Bécs, akkor Élményvonat!

Idén télen már 3. alkalommal (december 1., 8., 15.) indul el az Élményvonat Bécsbe, hogy a már jól megszokott, kellemes hangulatban tehessenek egy csodás kirándulást a karácsonyi fényekben úszó császárvárosba. A Wiener Adventzauber (Bécsi Adventi Varázslat) alkalmából fénylő mesevilággá változik többek között a Rathausplatz, és a Maria-Theresien-Platz, ahol számos stand kínálja karácsonyi csecsebecsék, díszek és édességek tömkelegét. A schönbrunni kastély előtti kulturális és karácsonyi vásár a császári kulisszák világával fűszerezi az ünnepi hangulatot.

A vonat fedélzetén ünnepi zenék és hangulat, Karácsonyi Kávéház, Mesekupé.

Az Orfeum kocsiban a Pedrofon zenekar szórakoztatja a zenés-táncos szórakozást kedvelő utasainkat.

Részvételi díj:

- Felnőtt teljes árú – standard osztályon: **14.490 Ft/fő**
- Gyermek (4–14 éves korig) – standard osztályon: **9.990 Ft/fő**
- Gyermek (0–4 éves korig): **ingyenes** (ülőhely nélkül)

Az Élményvonat részvételi díja magában foglalja a menettérti jegyet és a névre szóló helybiztosítást. Az oda úton üdvözlőtállal és reggeli falatkával kínáljuk vendégeinket, a visszaúton apró meglepetéssel készülünk a hazatérésre, a balladai „13+1 totó” segítségével pedig egyéb útjainkra nyerhetnek ajándékjegyeket. A hazafelé vezető úton zenés produkció szórakoztatja utasainkat az Orfeum kocsiban. A szerelvényben étkezőkocsi közlekedik, ahol lehetőség van reggelizni és vacsorázni.

Az adventi élményutakhoz – felnőttek és gyermekek esetében egyaránt – érvényes útlevelekre vagy személyazonosító okmányra van szükség.

Indulás – 04:00 Szeged Vasútállomás, Érkezés – 10.10 Bécs/Wien Westbahnhof

Hazaindulás – 17:08 Bécs/Wien Westbahnhof, Érkezés – 22.58 Szeged

Mintalevél:

Aranycsillag Kft.

5600 Szeged, Lóvászár u. 2.

Vörös Jolán ügyintéző

Tárgy: Ajánlat

Tisztelt Vörös Jolán Ügyintéző Asszony!

Örömmel fogadtuk mai napi telefonos érdeklődését adventi programunk iránt.

A megbeszéltek alapján a következő ajánlatot adjuk Önöknek:

A program megnevezése: Élményvonat Bécsbe

Időpontja: ez év december 1.

Indulás: 4:00 Szeged Vasútállomás, érkezés: 10:10 Bécs Westbahnhof

Visszaút indulás: 17:08 Bécs Westbahnhof, érkezés: 22:58 Szeged Vasútállomás

A csomag/részvételi díj tartalma: személyenként menettérítési jegy és helybiztosítás. Az Élményvonaton üdvözlőital, reggeli falatok, élőzene, Karácsonyi Kávéház, Mesekupé és ünnepi hangulat garantált.

Tervezett létszám: 25 fő

Részvételi díj személyenként: 14 490 Ft

Fizetendő részvételi díj: 20 fő fizető utas esetén egy ingyenes helyet biztosítunk, így a várható összeg: $25 - 1 \text{ főre} = 24 \times 14\,490 = 347\,760 \text{ Ft}$.

Fizetési és lemondási feltételek: A helyek biztosítására 10% előleget kérünk. Kötbérmentes lemondásra és létszámmódosításra az indulás előtt egy héttel (azaz ez év november 24-ig) van lehetőség.

Remélem, hogy ajánlatom elnyeri tetszésüket! Várom válaszát a foglalás véglegesítésére és a további részletek pontosítására.

Budapest, a vizsga napja

Tisztelettel/Üdvözlettel:

a vizsgázó neve

Értékesítő, MÁV Nostalgia Kft.

Értékelés: Ajánlattevő levél (összesen 14 pont) az alábbi pontszámokkal

Címzett cég neve: 0,5 p

Ügyintéző neve: 0,5 p

Tárgy: ajánlattevő levél 1 p

Udvarias megszólítás: 1 p

Hivatkozás a megkeresésre: 1 p

Tervezett utazás pontos dátuma: 1 p

Pontos létszáma: 1 p

Ár/fizetendő részvételi díj megadása: $24 \times 14\,490 = 347\,760 \text{ Ft}$ 1 p

Ingyenesség adása: 1 p

Fizetési, lemondási, módosítási feltételek: 1 p

Záró gondolat: 1 p

Dátum: 1 p

Aláírás: 1 p

A formai megjelenés megfelel a szakmai elvárásoknak: 1 pont

Helyesírási hibát nem tartalmaz: 1 pont

13. feladat**7 × 1 = 7 pont**

Vörös Jolánt, az Aranycsillag Kft. ügyintézőjét az általa megadott hivatali mobiltelefonszámon készül felhívni. Melyek a mobiltelefon használatával kapcsolatos protokollszabályok? Említsen meg 7 szabályt, melyet a hívó félnek kell figyelembe vennie!

1. A telefonba tiszta nyugodt hangon beszéljen. Ez professzionális benyomást kelt.
2. Ne rágjon rágógumit és ne egyen telefonálás közben.
3. Tüsszentés és köhögés esetén fordítsa el a fejét a telefontól és kérjen elnézést beszélgetőpartnerétől.
4. Ha erős háttérzaj van környezetében, akkor kérjen elnézést beszélgetőpartnerétől, és magyarázza el neki a zaj okát (pl. építkezés a közelben).
5. Ha telefonbeszélgetés közben új hívása érkezik, akkor az első hívás élvez elsőbbséget. Az első beszélgetőpartnerét csak addig várakoztassa, amíg a másodiktól gyorsan felvesz egy üzenetet. Ha a második hívó fél nagyon fontos, akkor az első féltől kérjen elnézést és ígérje meg, hogy visszahívja.
6. Kérjen elnézést, ha mellétárcsázott. Mondja el a hívott félnek, hogy Ön milyen számot tárcsázott. Így elkerülheti, hogy többször is rossz helyre menjen a hívása. Ellenőrizze jegyzetét, hogy jó számot hív-e. Kérjen elnézést és köszönjön el.
7. Hívás kezdeményezésekor tisztán és érthetően mondja be nevét (és cége nevét) és a beszélgetést lassan kezdje el, hogy a hívott félnek legyen ideje felfogni, kivel beszél. Ne feltételezze, hogy a hívott fél úgymint felismeri a hangját.
8. Ha hosszabb beszélgetést akar lebonyolítani, akkor kérdezze meg a beszélgetőpartnerét, hogy ráér-e.
9. Telefonbeszélgetés közben ne beszélgessen a környezetében jelenlévőkkel. Ha erre mégis szükség van, kérjen telefonos beszélgetőpartnerétől elnézést.
10. Ha a vonal megszakad, akkor a hívó félnek kell újrahívnia és elnézést kérnie a hibáért. Még akkor is, ha nem tehet róla.
11. Ne telefonáljon templomban, temetőben, színházi előadás közben, moziban, tárgyalás alatt.
12. Ne beszéljen túl hangosan, mert az sérti környezetét. Ne beszéljen túl halkán, mert akkor beszélgetőpartnere nem fogja érteni.
13. Egy telefonbeszélgetés rendszerint két fél között jön létre (kivéve pl. telekonferencia). Még ha mobilon is beszél, törekedjen arra, hogy a beszélgetést senki se hallja. Ezért lehetőség szerint ne hívjon vonaton, buszon stb. Ha ez elkerülhetetlen, akkor beszéljen halkán. Ilyen helyzetben elkerülhetetlen, hogy mások mindent halljanak, ezért ne említsen neveket és személyes vagy üzletileg bizalmas információkat.

Értékelés: A megadott elemek közül bármely 7 db felsorolásáért 1-1 pont adható. Minden egyéb helyes példa elfogadható. Maximum 7 pont adható.

14. feladat**9 x 1 = 9 pont**

Bankkártyájával fizeti ki utazásának előlegét. Töltse ki a megadott információk és a mellékelt bankkártya alapján a fizetéshez szükséges adatokat!

Az Ön kártyája:
Érvényesítési kódja: 123



Forrás: https://colnect.com/hu/bank_cards

A Török Travel Utazási Irodának, a mai napon feladott 88.600 Ft előlegét, a BC180730 pozíciószámú utazására.

Forrás: <https://www.z-press.hu/>

Szolgáltató neve	<input type="text"/>	<input type="text"/>	HUF
Szolgáltató megjegyzése	<input type="text"/>		

Terhelendő bankkártya adatai

Kártya típusa

Kártyát kibocsátó bank neve

Kártyaszám

Kártyára írt név

Lejárat dátum
(hh/éé)

Érvényesítési kód (CVC2/CVV2)

A kártya hátoldalán, az aláíráscsíkon szereplő szám utolsó három számjegye. Amennyiben az Ön bankkártyáján ilyen adat nem szerepel, kérjük, hagyja a mezőt üresen!

Értékelés: jó helyre írt, helyes adatonként 1-1 pont adható.

Szolgáltató neve: **Török Travel Utazási Iroda**
 A szolgáltató megjegyzése: **Előleg BC180730**
 HUF: **88.600 Ft**
 Kártyatípus: **BANKKÁRTYA**
 A kártyát kibocsátó bank neve: **Agro Bank Rt**
 Kártyaszám: **5893-0021-4051-9015**
 Kártyára írt név: **Minta János Zöld Lomb Kft.**
 Lejárat dátum: **12/21**
 Érvényesítési kód: **123**

15. feladat**3 x 1 = 3 pont**

Melyik ország melyik városában találhatóak a képen látható nevezetességek?

Válaszát írja be a táblázatba!

	 http://emf-kryon.blogspot.hu/	 https://www.britannica.com	 https://hu.wikipedia.org/
Ország	Egyiptom	Olaszország	Franciaország
Város	Kairó/Giza	Róma	Párizs

Értékelés: Csak ezek a válaszok fogadhatók el. Minden hibátlan oszlopért 1 pont jár, maximum 3 pont adható.