

Azonosító
jel:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2018. május 16.

TURISZTIKA ISMERETEK

EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI VIZSGA

2018. május 16. 8:00

Időtartam: 180 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 **az azonosító jelét**, 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 számával arányos. **Többletpontszám nem adható** még akkor sem, ha az elvártnál többet sorolna fel.
- f) A teszt- és a számítási feladatoknál végzett **javítás** esetén **pontosan** jelenjen meg, hogy **melyik megoldást hagyta meg!**
- g) Ha a **teszt jellegű feladatoknál** az összes lehetséges választ megjelöli, akkor nem kap pontot. Ha a javítási-értékelési útmutatóban szereplő megoldások számánál több választ jelöl meg, akkor a többletválaszok számával a pontszámot csökkenteni kell.
- h) A **számítások** elvégzésénél ügyeljen a következőkre:
 - A részsámításoknál írja le a kiszámított adat vagy mutató **megnevezését**, a számítás **módját** (a matematikai műveletet 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!
- i) Ügyeljen arra, hogy **áttekinthetően** és szép, **olvasható külalakkal** dolgozzon!

Sikeres megoldást és jó munkát kívánunk!

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1. feladat

5 pont

Definiálja az alábbi, turizmusban használt fogalmakat!

Voucher:

.....

Tour operator:

.....

Package:

.....

All inclusive:

.....

Vis maior:

.....

2. feladat

4 pont

Párosítsa össze a felsorolt nemzeti parkokra legjellemzőbb látnivalókat, fogalmakat! Írja a fogalmak betűjelét a táblázat megfelelő cellájába!

A.) futóhomok B.) szerek C.) tanúhegyek D.) dolinák (víznyelők)

Őrségi Nemzeti Park	Bükk Nemzeti Park	Balaton-felvidéki Nemzeti Park	Kiskunsági Nemzeti Park

3. feladat

5 pont

Az alábbi tesztkérdések válaszlehetőségei közül válassza ki a **hibás** válaszokat, és aláhúzással jelölje! Minden kérdés esetén több lehetséges válasz van (többszörös választás). *Javítás nem fogadható el. Kevesebb, vagy több, vagy helytelen aláhúzás esetén nem jár pont.*

1. Az utazási irodák és a szállásadók között kötött bérleti szerződésre jellemző:

- A azonnali lekérés,
- B el nem adott helyek visszaadása,
- C előrefizetés,
- D last minute értékesítés.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2. Az utazási szerződésekben az utazási feltételekhez tartozik:

- A a károkozás megtérítése,
- B az utazás ára,
- C az utazáson résztvevők adatai,
- D a fizetési határidő.

3. Egy szolgáltató a megrendelőnek az alábbi leveleket küldheti:

- A megrendelés,
- B árajánlat,
- C visszaigazolás,
- D ajánlatkérés.

4. A szolgáltatók kiválasztásánál az alábbiakat vesszük figyelembe:

- A fizetési feltételek,
- B megrendelés időpontja,
- C szállítási feltételek,
- D szolgáltató székhelye.

5. A munkaszerződés kötelező tartalma:

- A a munkavállaló életkora,
- B a munkavégzés helye,
- C a munkadíj kifizetésének címletei,
- D a munka díjazása.

4. feladat

6 pont

Az alábbi kérdések a marketing témaköréhez kapcsolódnak. Fogalmazza meg röviden, hogy mi a különbség a megadott fogalmak között!

Piaci pozicionálás – piacszegmentálás

.....

.....

.....

Szekunder piackutatás – primer piackutatás

.....

.....

.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Belső PR – külső PR

.....

.....

.....

.....

5. feladat

5 pont

Soroljon fel öt – a magyar gasztronómiához köthető – hungarikumot, amely az Alföld területéhez kapcsolható!

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)

6. feladat

6 pont

Jelölje a vaktérképen az alábbi látványosságokat (egy karikával határolja, és írja bele a betűjelét)! Töltse ki a mellékelt táblázatot, írja annak a megyének a nevét a sorokba, ahol a látványosság található!



Forrás: https://hu.wikipedia.org/wiki/Sablon:Magyarorsz%C3%A1g_t%C3%A9rk%C3%A9pe

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Megnevezés	Megye
A	Hortobágy	
B	Tihany	
C	Mecsek	

7. feladat

5 pont

Hol járunk? A leírások alapján ismerje fel a településeket!

- a) A település a Duna bal partjához közel található. István király már az elsők között alapított itt érseki székhelyet. A város első érseke Asztrik apát volt, aki István király számára elhozta a koronát a pápától. A város Paprikamúzeumáról és népművészetéről ismert, melyet a pingáló asszonyok népszerűsítenek idegenforgalmi rendezvényeken.

.....

- b) A Maros partján lévő településen kevés műemlék található, de kulturális attrakciókban gazdag. A város szülötte Pulitzer József, a tényfeltáró újságírás elindítója. A város főterén áll a Hagyma szobra, amely a város XVIII. században megindult gazdagodását megalapozó hagyatermesztésnek állít emléket. Fürdője a Makovecz Imre által tervezett Hagymatikum.

.....

- c) A községben élt 23 éven keresztül haláláig Kölcsey Ferenc. Egykori lakóháza helyén emlékszobát alakítottak ki, az épület előtt pedig a költő szobra áll. Márvány síremléke a falu temetőjében található. A temető különlegességei a csónak alakú fejfák, amelyek a vízhez kötődő életmódra utalnak.

.....

- d) A német nemzetiségűek hagyományait mutatja be a helytörténeti gyűjtemény. A Budapesthez legközelebb található borvidék központja, a település pincésora védett. Közeliében épült fel a Korda Filmstúdió, amely a legkorszerűbb technikával felszerelt önálló gyártási stúdiókból áll, és alkalmas a filmes szakma legmagasabb igényeinek kielégítésére.

.....

- e) A város Budapeستől 30 km-re észak-keleti irányban található, közel az M3-as autópályához. Kiemelkedő vonzereje a XVIII. században felépült Grassalkovich-kastély, amely a XIX. században Erzsébet királyné egyik kedvenc tartózkodási helye volt. A város egykori premontrei gimnáziumának épületében működik a Szent István Egyetem.

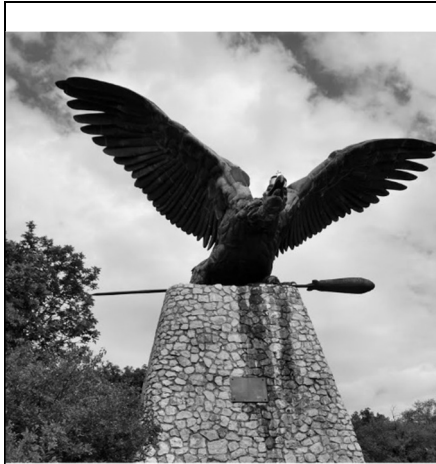
.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

8. feladat

10 pont

Válaszoljon az alábbi képekkel kapcsolatos kérdésekre!



Milyen állatot ábrázol a szobor?

Soroljon fel 2 települést és/vagy emlékművet, ahol ilyen ábrázolás található!.....

Nevezzen meg egy, az állathoz kapcsolható legendát!

Forrás: <http://static.panoramio.com/photos/large/91095773.jpg>



Melyik város látképe szerepel a képen?

Honnan ismerheti ezt az ábrázolást?

Mely személyhez köthető a fenti képrészlet, és miért?

Melyik a település legismertebb egyházi épülete?

Forrás: <http://kiszamolo.hu/wp-content/uploads/2014/09/popupu10000.jpg>

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

9. feladat

3 pont

Ön a Hotel Pipacs recepciósja. Elutazó vendégei szeretnék a náluk lévő 20.000 forintot angol fontra váltani. Adjon számukra tájékoztatást a lent szereplő árfolyam tábla alapján, hogy mennyi készpénzt kaphatnak, ha a legkisebb kiadható címlet az 5 fontos!

Két tizedesjegyre kerekítsen!

Valuta–deviza árfolyamok:

Pénznem	Egység	Vétel		Közép	Eladás	
		Valuta	Deviza		Deviza	Valuta
GBP	1	344,81	351,20	354,75	358,29	364,68

Számítás:

Válasz:

10. feladat

8 pont

A HunDiák taniroda gyakornokaként Ön értékesítői feladatokat is ellát. Egy utas a mai napon vásárolt a pulton kihelyezett áruk közül egy Magyarország útikönyvet (Fantasztikus Magyarország) 3.390 forintért, amelyről Ön bevételi pénztárbizonylatot töltött ki.

a) Töltse ki a lent látható bizonylatot az Ön által ismert adatokkal!

b) A kiállító bélyegzőjének milyen adatokat kell tartalmaznia?

-
-
-

c) Milyen kötelező formai adat hiányzik a feladatban szereplő szigorú számadású formanyomtatványról?

.....

Bevételi pénztárbizonylat		A kiállító bélyegzője:		PB	
Kiállító:	Pénztár vételezzen be az alábbiak szerint			Kelt:	
Ellenőr: -tól			
	Ft, azaz forintot				
Utalványozó:	Készpénzforgalmi jogcím:	Könyvelési számlaszám:	Szöveg:	Összeg: forint	
Könyvelő:					
Pénztáros:	Melléklet:				
	db	Az összeg befizetőjének aláírása, személyi igazolvány száma			

B.318-102/a/V - 25x3

Forrás: <http://www.argep.hu/trend/BEVE/Beveteli-penztarbizonylat-25-x-3.html>

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

11. feladat

3 pont

Mi a teendő abban az esetben, ha a bizonylatot tévesen állította ki, és az már nem javítható?

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

12. feladat

10 pont

A Hotel Zéta Housekeeping részlegén tölti gyakorlatát, ahol megkéri Önt, hogy egyágyas szobájukhoz készítse el a vendégszobában található eszközök, felszerelések és bútorok listáját, ezzel megkönnyítve a leltározást.

- a) Soroljon fel tizenkettőt a vendégszobában található berendezési tárgyak közül, használja a rendszerezéshez az alábbi táblázatot!

Vendégszobai bútor	Fürdőszobai felszerelés, berendezés	Elektromos eszköz, berendezés	Bekészített eszközök a vendég részére

- b) Rövid esszé formájában fogalmazza meg a Housekeeping jelentését, feladatait és a szállodai szolgáltatásban betöltött szerepét, jelentőségét! Írjon négy érdemi megállapítást!

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

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

13. feladat

8 pont

Olvassa el a három újságcikket!

Az olvasottak alapján készítse el a Budapest Tuk-tuk SWOT/GYELV elemzését! Válaszában térjen ki a piaci helyzetre is! Minden ponthoz 2-2 megállapítást írjon!

A) Külföldön is terjeszkedik a budapesti tuk-tuk

Több európai nagyvárosban tervezi szolgáltatása bevezetését a Budapest Tuk-tuk, amelynek első állomása Bécs lenne.

Az olasz Piaggio motoros szerkentyűből már 9 furikázik a fővárosi nevezetességek környékén, és újabbak vásárlását is tervezik. A budapesti szolgáltatás fejlesztése folyamatos, idén júliusra szeretnék elérni, hogy 12 jármű álljon forgalomba – tudtuk meg Kovács Tamástól, a három éve működő cég igazgatójától.

A közeli jövőben tervezik a szolgáltatás elindítását több európai nagyvárosban, melynek első állomása Bécs – itt lassan a végéhez érnek az egyeztetések –, de tárgyalnak több más fővárosban is az ottani turisztikai szakma képviselőivel.

Elsősorban középkorú vagy annál idősebb, főleg nyugat-európai, tehetősebb turisták választják ezt a városnéző formát, akik többnyire 4-5 csillagos szállodákban laknak. A nyitott kétszemélyes kocsik vezetői, ha kell, angol nyelven adnak tájékoztatást egy-egy, olykor más közlekedési eszközzel meg sem közelíthető helyszínről.

A Citadella velük közelíthető meg leginkább, hiszen közvetlenül az építményekhez és a szobrokhoz juthatnak fel a turisták a tuk-tukkal. A Filozófusok kertje, a Várkert Bazár, a Tabán is így élvezhető talán legjobban.

A városnéző séták – amelyek bármikor megszakíthatók egy kis fotózás erejéig – gasztronómiai programmal is kiegészülnek: borkóstoló a Bazilikánál, gulyáslevesezés a Várban, koktélozás az Andrassy úton – ezeknek mindig nagy sikere van. Egyes túrák dunai hajózást is magukban foglalnak.

Ma már nemcsak turisták, de különféle rendezvények szervezői is szívesen bérelnek tuk-tukot, és újabban belföldi gyermekes családok is érdeklődnek e sajátos motorokkal történő utazás iránt.

(Forrás: turizmus.com 2017. május 22. 15:50)

B) Új attrakció: itt a Budapest Busz!

Mostantól Budapest hivatalos környezetbarát várbusza is gazdagítja a fővárosi turisztikai szolgáltatások kínálatát.

A Budapest Busz debütálását egyeztetések, tervezések sora előzte meg, melyek 2016 szeptemberében indultak a részt vevő és támogató felek között. Az ötlet megvalósítását mind Budapest Főváros Önkormányzata, mind a hivatalos desztinációmenedzsment és fesztiválszervező cége, a Budapesti Fesztivál- és Turisztikai Központ (BFTK) teljes mértékben támogatta, kiemelve azon célkitűzést, amely a Budai Várnegyed és a Várkert Bazár bekapcsolását irányozta elő az itt élők és az idelátogató turisták számára.

Az élmény mellett az ötletgazdák szem előtt tartották az innováció és a környezettudatosság fontosságát, így a Budapest Busz projekt 100%-ban elektromos hajtással rendelkező járműveket üzemeltet.

A Budai Vártúra során a kisbuszon jelenlévő idegenvezető látja el hasznos információkkal az utasokat, ezzel személyesebbé és tartalmassá téve a városnézés élményét.

A Budapest Buszt igénybevevők minőségi programon vesznek részt a Várnegyedben és a Várkert Bazárban töltött idő során. A szervezők kétszeri felszállási lehetőséget biztosítanak a

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

résztevőknek, így a túra bármikor megszakítható és összeköthető múzeumi, kiállítási, kávéházi pillanatokkal.

Budapest Card tulajdonosok számára 2017-ben ingyenesen igénybe vehető a Budapest új színpoltjaként megjelenő szolgáltatás.

Budapest hivatalos környezetbarát várbusza mindennap délelőtt 9 és délután 5 óra között üzemel a Budai Vár területén, 20 percenkénti indulással. A hat megállóból álló várkör bemutatja a kerületet, annak történelmi múltját és a csodálatos kilátást a városra.

(Forrás: turizmus.com 2017. április 10. 17:46)

C) Fehér elektrobusszal a Várba

Nemcsak a Clark Ádám térről, hanem a pesti belváros szállodáiból is felviszik a vendégeket az elektromos buszok a Budai Várba – tájékoztatta az április 12-i Aranykulcs találkozós résztvevőit Koncz Áron, a Castle Shuttle Budapest márkanévet létrehozó KNK Adventure Kft. ügyvezetője. Ezekkel az elektromos buszokkal – amelyekből igény szerint többet is ki tudnak állítani a jelenleg forgalomban lévő háromnál – gyakorlatilag minden védett övezetbe behajthatnak a vendégekkel.

Fontos részlet, hogy a Castle Shuttle szeptember óta üzemelő fehér buszai nem azonosak a Budapest Busz kék színű, a közelmúltban forgalomba állt elektromos buszaival.

(Forrás: turizmus.com 2017. április 15. 18:04)

Gyengeségek:

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

Erősségek:

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

Lehetőségek:

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

Veszélyek:

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

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

14. feladat

6 pont

- a) Tanulmányozza a statisztikai ábrát, és döntse el az alábbi állításokról, hogy igazak-e vagy hamisak!

Belföldi vendégek 92 Mrd Ft (KSH)	OFFLINE CSATORNÁK ~ 29,5 Mrd Ft	SAJÁT CSATORNÁK ~ 32,9 Mrd Ft KUPONOS OLDALAK 8,1 Mrd Ft Szállásközvetítők ~21,5 Mrd Ft
	ONLINE CSATORNÁK ~ 62,5 Mrd Ft	
	A hazai szálláshelyek szállásdíjbevételeinek méretarányos szerkezete (2016) A RÉSZESEDESEK ALAPJA: A belföldi utazók és hazai szálláshelyek vonatkozásában, 2016-ban ténylegesen megvalósult leutazások bruttó szállásdíj-bevélei	
Külföldi vendégek 146 Mrd Ft (KSH)		

Forrás: GKI Digital

S.sz.	Állítás	Igaz	Hamis
1.	A belföldi szálláspiac forgalmának közel 68%-át már az online csatornák adták, és a közvetített szállásdíj volumene megközelíti a 30 milliárd forintot.		
2.	A KSH szálláspiaci adatai szerint a belföldi vendégektől származó összesített szállásdíjbevételek mintegy 92 milliárd Ft volt 2016-ban.		
3.	A külföldi vendégek (turisták és üzleti utazók) a szállásdíj-bevételek több mint 60%-át generálták 2016-ban.		
4.	A hagyományosan erősnek számító offline foglalási lehetőségek mellett a szálláshelyek saját online csatornáit is komoly, mintegy 21 milliárd forintos becsült forgalmat bonyolítanak.		

- b) Írjon 2-2 példát az alábbiakra!

Offline foglalási lehetőségek:

Online foglalási csatornák:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

15. feladat

12 pont

Ön a Hotel Béta (1234 Csillagváros, Tó u. 1) rendezvényszervező asszisztenseként dolgozik. Megrendelést kaptak egy sajtótájékoztató lebonyolítására, melyet a Villám Tours Utazási Iroda (1234 Csillagváros, Patak sétány 5.) rendezne partnerei számára 2017. november 7-én 10–14 óra között. A résztvevők száma várhatóan 35 fő, kérnek hangosítást, vetítési lehetőséget és büféebédet. A terem bérleti díja 10.000 Ft óránként, az étkezés ára 4.500 Ft/fő itallal együtt, illetve a technikai felszerelést ingyen adják. Az árak az áfát tartalmazzák.

Írjon üzleti levelet az utazási iroda számára, melyben visszaigazolja a sajtótájékoztatóra igényelt szolgáltatásokat, utal a fizetési és módosítási feltételekre! A részleteket Gömb Géza irodavezetővel előzetesen már telefonon egyeztette. Előlegként október 15-ig a várható díj 40%-át kéri az étterem részére, ami a kötbérmentes lemondás határideje is. A hátralékot az ebéd után fizetik ki. A levélben számolja is ki a fizetendő összegeket! A pénzt átutalással kérje az étterem 34567788-88888888-00000000 számú számlájára!

Az Ön levele:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

16. feladat

4 pont

Helyezze el a borokat a táblázatban megadott szempontok szerint!

Villányi kékfrankos
Tokaji hárslevelű
Irsai Olivér
Alföldi kadarka

Badacsonyi kéknyelű
Egri bikavér
Somlói juhfark
Szekszárdi merlot

Fehérborok	Vörösborok

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

_____ dátum

_____ javító tanár

Feladatlap	pontszáma egész számra kerekítve	
	elért	programba beírt

_____ dátum

_____ dátum

_____ javító tanár

_____ jegyző