

**ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2018. május 16.**

# **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.
- f) Ha a teszt jellegű feladatoknál az összes lehetséges választ megjelöli a vizsgázó, nem kap pontot. Ha a javítási-értékelési útmutatóban szereplő megoldások számánál több választ jelöl meg, akkor a többletválaszok számával a pontszámot csökkenteni kell. A feladatokra kapott pontszám nem lehet negatív.

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

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

**Jó munkát kívánunk!**

**1. feladat****5 x 1 pont = 5 pont**

Definiálja az alábbi, turizmusban használt fogalmakat!

Voucher: **Az utazási irodák által kibocsátott utalvány, amely az általuk értékesített szolgáltatások ellenértékét mutatja.**

Tour operator: **Turisztikai utazásszervező, amely vállalkozás nagy tételben felvásárolja a turisztikai szolgáltatásokat (repülőjegy, szállás, étkezés, program stb.), és ezeket csomagokban értékesíti az utazásközvetítőknek.**

Package: **Utazási/szállodai csomag, több (minimum 2) szolgáltatást egyben értékesítünk.**

All inclusive: **Csomagtúra, amely a szokásos utazási csomag mellett több egyéb szolgáltatás árát is magában foglalja / Szállodai ellátási forma, amely teljes (étel, ital) ellátást tartalmaz, a főétkezéseken kívül is biztosít ételeket és italokat.**

Vis maior: **Előre nem látott akadály, amely a kötelezettség teljesítését meggátolhatja.**

*Értékelés: A megadottakkal azonos tartalmú, más megfogalmazású helyes válaszokért is jár az 1-1 pont. Erre a feladatra összesen  $5 \times 1 = 5$  pont adható.*

**2. feladat****4 x 1 pont = 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)

Órségi Nemzeti Park	Bükki Nemzeti Park	Balaton-felvidéki NP	Kiskunsági NP
<b>B</b>	<b>D</b>	<b>C</b>	<b>A</b>

*Értékelés: Csak ezek a válaszok fogadhatók el. Minden helyes válasz 1 pontot ér. Erre a feladatra összesen  $4 \times 1 = 4$  pont adható.*

**3. feladat****5 x 1 pont = 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.

*Értékelés: Csak ezek a válaszok fogadhatók el. Két-két helyes aláhúzás esetén jár az 1-1 pont.*

#### 4. feladat

**3 x 2 pont = 6 pont**

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

Piaci pozicionálás – piacszegmentálás

**A pozicionálás egy vállalat/szolgáltató helyét mutatja a kínálati oldalon a versenytársakhoz képest, míg a szegmentálás a keresleti oldal/vendégek/utások csoportosítását jelenti valamilyen szempont alapján.**

Szekunder piackutatás – primer piackutatás

**A szekunder kutatásnál a mások által előállított/már létező adatokat használjuk, míg a primer kutatás esetében mi állítunk elő (elsődleges) információkat eltérő módszerekkel (pl. interjú, kérdőív).**

Belső PR – külső PR

**A PR tevékenység a belső PR-nál a vállalatban belüli érdekeltek irányában történik (dolgozók, érdekképviselők, tulajdonosok), míg a külső PR a vállalatban kívüli szereplőkre (üzleti partnerek, média, szakmai szervezetek, hatóságok, fogyasztók, versenytársak, lakosok stb.) irányuló, imázsépítésre szolgáló tevékenységek összessége.**

*Értékelés: A megadottakkal azonos tartalmú, másként megfogalmazott helyes válaszokért is jár a 2-2 pont. Pontatlan vagy hiányos válasz esetén egész számú részpontszám adható.*

**5. feladat****5 x 1 pont = 5 pont**

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

- a) Alföldi kamillavirágzat
- b) Karcagi birkapörkölt
- c) Bajai halászlé
- d) Csabai/gyulai kolbász
- e) Debreceni pároskolbász
- f) Herz Classic/Pick téliszalámi
- g) Kalocsai/szegedi fűszerpaprika-őrlemény
- h) Szürkemarha
- i) Makói hagyma

*Értékelés: A megadottak közül bármely 5 helyes válaszáért 1-1 pont jár. Erre a feladatra összesen  $5 \times 1 = 5$  pont adható.*

**6. feladat****6 x 1 pont = 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%A9p](https://hu.wikipedia.org/wiki/Sablon:Magyarorsz%C3%A1g_t%C3%A9rk%C3%A9p)*

	Megnevezés	Megye
A	Hortobágy	<b>Hajdú-Bihar</b>
B	Tihany	<b>Veszprém</b>
C	Mecsek	<b>Baranya</b>

*Értékelés: A megfelelő elhelyezésekért és a megyék helyes megnevezéséért 1-1 pont jár. Erre a feladatra összesen  $6 \times 1 = 6$  pont adható.*

**7. feladat****5 x 1 pont = 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.

**Kalocsa**

- 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 hagymatermesztésnek állít emléket. Fürdője a Makovecz Imre által tervezett Hagymatikum.

**Makó**

- 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, melyek a vízhez kötődő életmódra utalnak.

**Szatmárcseke**

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

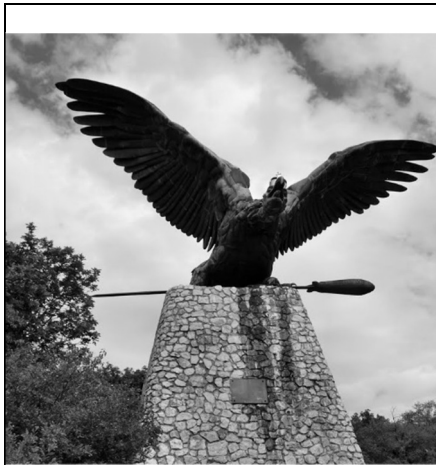
**Etyek**

- e) A város Budapesttől 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.

**Gödöllő**

**8. feladat****5 + 5 pont = 10 pont**

Válaszoljon az alábbi képekkel kapcsolatos kérdésekre!



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

Milyen állatot ábrázol a szobor? **turulmadár** 1 pont

Soroljon fel 2 települést és/vagy emlékművet, ahol ilyen ábrázolás található! **Pl. települések első világháborús emlékművein, a Szabadság hídon Budapesten,**

**Tatabányán, a Budai Várban** 2 × 1 pont

*Értékelés: Más helyes megoldás is elfogadható, összesen 2 × 1 = 2 pont adható erre a feladatrészre.*

Nevezzen meg egy, az állathoz kapcsolható legendát!

**Emese álma, magyarok bevezetése/bejövetele a Kárpát-medencébe (új hazába)**

*Más helyes megoldás is elfogadható 2 pontért.*



Melyik város látképe szerepel a képen? **Esztergom** 1 pont

Honnan ismerheti ezt az ábrázolást? **A 10.000 forintos bankjegyről.** *Egyéb helyes válasz is elfogadható az 1 pontért.*

Mely személyhez köthető a fenti képrészlet, és miért? **Szt. István** 1 pont

**Esztergom a királyi székhely/a koronázó palást mintái láthatók a képen/az iniciálében**  
**István ábrázolása látható** 1 pont

Melyik a település legismertebb egyházi épülete? **Főszékesegyház (Bazilika)** 1 pont

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

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

Ön a Hotel Pipacs recepciósa. Elutazó vendégei szeretnék a náluk lévő 20.000 forintot angol fontra váltani. Adjon számukra tájékoztatást a lent szereplő árfolyamtábla 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:  $20.000 \div 364,68 \text{ Ft} = 54,84 \text{ GBP}$ Válasz: **50 fontot (GBP) kaphat.**

*Értékelés: Helyes árfolyam kiválasztása: 1 pont, helyes (azaz 50 GBP) válasz megadása: 1 pont, számolási hibától mentes: 1 pont. Mivel a 20.000 forint nem elegendő az 55 font átváltásához, ezért a felfelé kerekítés nem fogadható el.*

**10. feladat****(4 + 3 + 1) = 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!

**Kitöltendő adatok a megfelelő helyekre: aktuális dátum, fizetendő összeg betűvel és számmal kiírva, „Szöveg” részben a Fantasztikus Magyarország útikönyv, vele egy sorban és végösszezként helyi érték figyelembevételével az összeg szerepel.**

*Értékelés: A megadott adatokért 1-1 pont jár, maximum  $4 \times 1 = 4$  pont adható.*

b) A kiállító bélyegzőjének milyen adatokat kell tartalmaznia?

- **Kiállító neve**
- **Kiállító címe**
- **Kiállító adószáma**

*Értékelés: Csak ezek a válaszok fogadhatók el 1-1 pontért, maximum  $3 \times 1 = 3$  pont adható.*

c) Milyen kötelező formai adat hiányzik a feladatban szereplő szigorú számadású formanyomtatványról? **Sorszám** 1 pont



Bevételi pénztárbizonylat		A kiállító bélyegzője:		PB	
Kiállító:	Pénztár vételezzen be az alábbiak szerint			Kelt:	
Ellenőr:	.....-től			.....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.arkep.hu/trend/BEVE/Beveteli-penztarbizonylat-25-x-3.html>

### 11. feladat

3 x 1 pont = 3 pont

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

- Valamennyi példányt átlósan, jól láthatóan áthúzni, és ráírni, hogy stornó/rontott.
- A lerontó személy aláírását és a dátumot fel kell tüntetni.
- A rontott bizonylat valamennyi példányát meg kell őrizni/vissza kell tenni a tömbbe/a másodpéldánnyal össze kell tűzni.

Értékelés: minden helyes megállapításért 1 pont jár. Ezért a feladatért összesen  $3 \times 1 = 3$  pont adható.

**12. feladat****6 + 4 pont = 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! 6 pont

Vendégszobai bútor	Fürdőszobai felszerelés, berendezés	Elektromos eszköz, berendezés	Bekészített eszközök a vendég részére
ágy, szék, szófa	csap, WC	TV, minibár	mappa, toll, papír
dolgozó- fésülködő-asztal v.	zuhany, kád, borotválkozótükör	lámpák	varrókészlet, cipőkanál
szekrény, komód stb.	bidé, törölköző- tartó stb.	hajszárító stb.	tusfürdő, sampon stb.

*Értékelés: Két-két helyes felsorolásért jár 1-1 pont, minden helyes válasz elfogadható, ha a megfelelő oszlopba került. Páratlan számú helyes válasz esetén lefelé kerekítsünk!*

- b) Rövid esszé formájában fogalmazza meg a Housekeeping jelentését, feladatait és a szállodai szolgáltatásban betöltött szerepét, jelentőségét! Írjon négy érdemi megállapítást! 4 pont

**A Housekeeping a szállodák emeleti/szobai részlegét és az ott dolgozókat jelenti. Ők felelnek a szállodai szobák/az egész szálloda tisztaságáért és rendjéért. A szolgáltatás nagyon fontos eleme az általános tisztaság, ennek hiányában a vendégek nem lesznek elégedettek. Az értékelőoldalon fontos szempont, hogy ezt hogyan értékelik a vendégek.**

*Értékelés: Négy helyes megállapítást várunk el, mindegyikért 1 pont jár, maximum  $4 \times 1 = 4$  pont adható. A fentiektől eltérő helyes megoldások is elfogadhatóak.*

**13. feladat****4 x 2 pont = 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 Andrássy 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 résztvevő 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 résztvevőknek, 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**

*Nem csak 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 találkozó 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: nem környezetbarát járművek, a nagyobb forgalomhoz kevés a tuk-tukok száma**

**Erősségek: már 3 éve jól működik a cég, olyan látványosságokhoz is elviszik a turistákat, ahova más járművel nem lehet eljutni, angol nyelvű idegenvezetést biztosítanak az utasoknak, a séta megszakítható a fotózás kedvéért, sikeres és komplex programok, innovatív ötlet**

**Lehetőségek: külföldi nagyvárosokban terjeszkedés (pl. Bécs), több tuk-tuk beszerzése, nyitás a rendezvények vendégei és a belföldi gyermekes családok felé, 4-5\*-os szállodákban népszerűsíthető**

**Veszélyek: egyre nagyobb a konkurencia, az elektromos járművek kiszorítják a tuk-tukot, stb.**

*Értékelés: Minden területre (erősség, lehetőség, gyengeség és veszély) 2-2 pont adható, amennyiben 2-2 helyes megállapítást tartalmaz. Hiányos válasz esetén egész számú részpont adható.*

**14. feladat****(4 x 1) + 2 pont = 6 pont**

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

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

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.	<b>X</b>	
2.	A KSH szálláspiaci adatai szerint a belföldi vendégektől származó összesített szállásdíjbevételek mintegy 92 milliárd Ft volt 2016-ban.	<b>X</b>	
3.	A külföldi vendégek (turisták és üzleti utazók) a szállásdíj-bevételek több mint 60%-át generálták 2016-ban.	<b>X</b>	
4.	A hagyományosan erősnek számító offline foglalási lehetőségek mellett a szálláshelyek saját online csatornáit is komoly, mintegy 21 milliárd forintos becsült forgalmat bonyolítanak.		<b>X</b>

Értékelés: Csak ezek a helyes válaszok fogadhatók el az 1-1 pontért.

- b) Írjon 2-2 példát az alábbiakra!

Offline foglalási lehetőségek: **telefon, személyes jelenléttel stb.**

1 pont

Online foglalási csatornák: **weboldal, e-mail, GDS, OTA-k stb.**

1 pont

Értékelés: Két-két helyes példáért jár 1-1 pont, többletpontszám nem adható.

**15. feladat****5 + 7 pont = 12 pont**

Ön a Hotel Béta (1234 Csillagváros, Tó u. 1) rendezvényszervező asszisztenseként dolgozik. Megrendelést kaptak egy sajtótájékoztató lebonyolítására, amelyet 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, amelyben 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!

Mintalevél

*Feladó:*

**Hotel Béta**  
**1234 Csillagváros**  
**Tó u. 1**

*Címzett:*

**Villám Tours Utazási Iroda**  
**1234 Csillagváros Patak sétány 5.**  
**Gömb Géza úr részére**

**Tárgy: Visszaigazolás*****Dátum: A vizsga napja******Tisztelt Uram/Gömb Géza Úr/Irodavezető Úr!***

**Nagyon köszönöm, hogy szállodánkat választotta a rendezvény megtartására!**  
**Előzetes megrendelésük és telefonon történt egyeztetésünk értelmében az alábbiak szerint igazolom vissza az Ön által kért szolgáltatást.**

**A sajtótájékoztató időpontja: 2017. november 7. 10–14 óra között**

**Létszám: 35 fő**

**Megrendelt szolgáltatások: különterem, hangosítás, vetítési lehetőség és büféebéd.**

**Árak: Terembérlés: 4 óra × 10.000 Ft = 40.000 Ft**

**Ebéd: 35 fő × 4.500 Ft = 157.500 Ft**

**Fizetendő összeg: 197.500 Ft – azaz százkilencvenhétezer-ötszáz forint. A technikai felszerelést szállodánk ingyen biztosítja.**

**Előleg: 40% (79.000 Ft), melyet a 34567788-88888888-00000000 számú számlánkra szíveskedjék átutalni 2017. október 15-ig.**

**A fennmaradó összeget, 118.500 Ft-ot pedig a rendezvény után szíveskedjék a helyszínen készpénzben kifizetni/8 napon belül kérjük a számlánkra átutalni.**

**Módosítás: ±10%-ot meghaladó létszámváltozás esetén a rendezvény időpontja előtt 48 órával kérjük az értesítést.**

**Lemondás: 2017. október 15-ig kötbér fizetése nélkül, 2017. október 15-e után lemondás esetén 40% kötbér fizetendő.**

***Szeretettel várjuk Önöket!***

***Tisztelettel:  
saját név  
rendezvény szervező asszisztens***

*Értékelés:*

*Levél formai követelménye: összesen 5 pont*

*Feladó adatai: 0,5 pont*

*Címzés: 0,5 pont*

*Tárgy megjelölése: 0,5 pont*

*Megszólítás: 0,5 pont*

*Levél felépítése (utalás előzetes telefonra/megrendelésre 0,5 pont, a feladatban leírtak teljesítése 0,5 pont, befejező gondolat 0,5 pont)*

*Elköszönés: 0,5 pont*

*Dátum: 0,5 pont*

*Aláírás: 0,5 pont*

*Páratlan számú helyes válasz esetén lefelé kerekítsünk!*

*Tartalmi részek: összesen 7 pont:*

*Sajtótájékoztató időpontja: 1 pont*

*Létszám helyes: 1 pont*

*Megrendelt szolgáltatás leírása: 1 pont*

*Teljes összeg kiszámítása: 1 pont*

*Előleg levonása 1 pont*

*Utalás az átutalással történő előlegfizetésre: 1 pont*

*Utalás a fizetési és módosítási feltételekre: 1 pont*

## **16. feladat**

**4 x 1 pont = 4 pont**

Helyezze el a borokat a táblázatban megadott szempontok szerint!

Villányi kékfrankos	Badacsonyi kéknyelű
Tokaji hárslevelű	Egri bikavér
Irsai Olivér	Somlói juhfark
Alföldi kadarka	Szekszárdi merlot

Fehérborok	Vörösborok
<b>Tokaji hárslevelű</b>	<b>Villányi kékfrankos</b>
<b>Irsai Olivér</b>	<b>Alföldi kadarka</b>
<b>Badacsonyi kéknyelű</b>	<b>Egri bikavér</b>
<b>Somlói juhfark</b>	<b>Szekszárdi merlot</b>

*Értékelés: Két-két helyes válaszonként 1-1 pont adható. Páratlan számú helyes válasz esetén lefelé kerekítsünk! Erre a feladatra összesen  $4 \times 1 = 4$  pont adható.*