

Azonosító
jel:

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

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2019. május 15.

TURISZTIKA ISMERETEK

EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI VIZSGA

2019. május 15. 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 részszámításoknál 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

Határozza meg az alábbi fogalmakat!

- Tour Operator:
- Turisztikai fogadóképesség:
- Kiránduló:

6 pont	
---------------	--

2. feladat

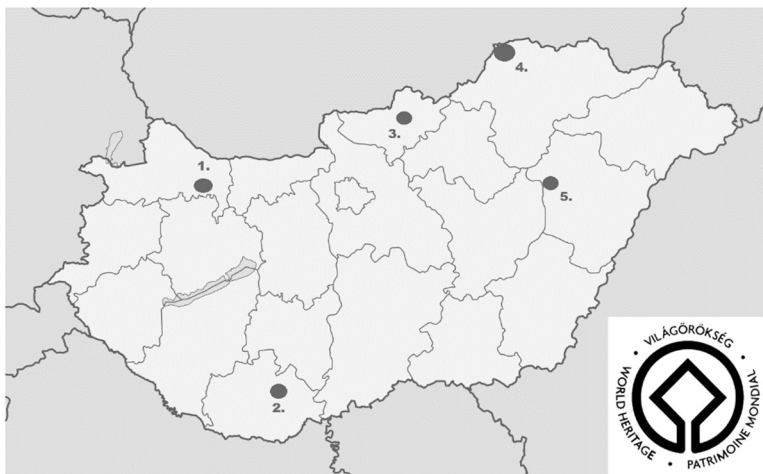
A gasztronómiában több terméket (étel, ital) hungarikummá nyilvánítottak. Egészítse ki ezekkel a megadott helységneveket!

- Szabolcsi
- Bajai
- Hajdúsági
- Makói

4 pont	
---------------	--

3. feladat

1972. november 16-án született meg az ez idáig legjelentősebb eszköz földünk egyetemes természeti és kulturális értékeinek megőrzésére: az UNESCO Világörökség Egyezménye. Az alábbi térkép Magyarország világörökségei közül mutat ötöt. Töltse ki a táblázatot a megadott szempontok szerint! Az első oszlopba írja be a világörökség nevét, mellé pedig, hogy melyik megyében található!



Forrás: www.vilagorokseg.hu

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

Sorszám	A világörökség megnevezése	Megye
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

5 pont

4. feladat

A hagyományokban élő kultúra számos olyan elemet őriz, amelyből vissza tudunk következtetni elődeink életmódjára, mindennapjaira. Az alábbi képek magyar kulturális eseményeket illusztrálnak. Írja a képek alatti kipontozott vonalra, hogy melyik fesztiválra, ünnepre ismer rá!



.....



.....



.....



.....



.....

5 pont

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

7. feladat

A mai világban egyre nagyobb szerepet kap az online szobafoglalás. Az alábbi emblémák szobafoglalási rendszereket ábrázolnak. Írja a szobafoglalási rendszer nevét az alábbi táblázat megfelelő oszlopába!



AMADEUS



GDS	Online Travel Agent

5 pont

8. feladat

Az Alfa Szálloda szobáinak árát, megoszlását és foglaltságát tartalmazzák az alábbi táblázatok. A szálloda szobáinak száma összesen 40 db.

Egyágyas szoba	8 800 Ft/éj
Kétágyas szoba	15 000 Ft/éj
Lakosztály	32 000 Ft/éj

Szobatípus	Szobák megoszlása (V_m)	Foglaltság (%)
Single room		25%
Double room	50%	25%
Twin room	20%	25%
Suite	10%	75%

Számítsa ki, hogy mekkora bruttó árbevételt ér el egy nap alatt a szálloda! A számítások eredményét írja az alábbi táblázatba, a mellékszámításokat pedig ez alá! *Ebben a feladatban az idegenforgalmi adótól tekintsen el!*

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

Szobatípus	Szobák száma (db)	Foglalt szobák száma (db)	Bevétel (Ft)
Single room			
Double room			
Twin room			
Suite			
Összesen:			

Rékszámítások:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9 pont

9. feladat

Zászlós bornak nevezzük a borlovagrend által választott, a borvidékre jellemző minőségi bort, amelyhez rendszerint történet, legenda is fűződik. Az elsőként (1976) megalakult magyar borlovagrend – "Pax Corporis" – zászlós bora például a vaskúti kadarka. Töltse ki az alábbi táblázatot: írja a zászlósbor nevét a megfelelő borvidékhez! Figyelem! Egy borvidékhez csak egy zászlósbor tartozik.

Aszú

Olaszrizling

Rajnai rizling

Bikavér

Ezerjó

Borvidék neve	Zászlósbor
Móri borvidék	
Balatonfüred-Csupaki borvidék	
Egri borvidék	
Tokaji borvidék	
Pannonhalmi borvidék	

5 pont

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

10. feladat

Ön nyári gyakorlatát tölti egy vidéki panzióban. Megjelenése és modora miatt szemrehányást tesz egy idős vendég a panzió tulajdonosának. A tulajdonos nagyon udvariasan kezelte a hölgy panasztát. Soroljon fel három panaszkezelési szabályt!

-
-
-

3 pont	
---------------	--

11. feladat

Írjon egy hivatalos levelet, amelyben a Fátyol Panzió részére megrendeli a telefonon előzetesen már megbeszélte fürdőlepedőket (30 db 100 cm × 180 cm) a Fehér Hattyú Textil-nagykereskedéstől 2017. június 10-re, délelőtt 10 órára! Fizetés módja: a helyszínen készpénzzel. A levél megírásakor vegye figyelembe a következő információkon túl az üzleti levéllel szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket is! A levél írásának a dátuma: 2017. május 18.

Fátyol Panzió
3444 Fellegvár, Tó sétány 10.
Telefon: 00-36-12-234-567
Fax: 00-36-12-234-568
E-mail: fatyolpanzio@t-online.hu

Fehér Hattyú Textil-nagykereskedés
2111 Holdváros, Kossuth u. 4.
Üzletvezető: Horváth Péter
Telefon: 00-36-11/123-456

Az Ön által írt levél:

.....

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

13. feladat

Egészítse ki a mondatokat a hiányzó szakkifejezéssel!

- A/az a piac egyedi keresleti sajátosságokkal rendelkező csoportja.
- A/az azoknak az eszközöknek az összessége, amelyek a marketingcélok megvalósulását szolgálják.
- A/az még nem ismert és publikált, eredeti adatok saját kutatási célra történő megszerzése.

3 pont	
---------------	--

14. feladat

Munkatársával épp a vállalatukról kialakult imázsról beszélgetnek.

- a) Határozza meg az imázs fogalmát!

Imázs:
.....

- b) Soroljon fel az imázs létrehozását segítő ismérvek közül négyet!

-
-
-
-

4 pont	
---------------	--

15. feladat

Az alábbi táblázatban két szállodatípust kell összehasonlítani a megadott szempontok alapján. A megadott szempontok szerint töltsse ki a táblázatot!

	Városi szálloda	Tranzitszálloda
Telepítés helye		
Tartózkodási idő		
Fő szegmens		

6 pont	
---------------	--

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

16. feladat

Olvassa el az alábbi szituációt és oldja meg a hozzá kapcsolódó feladatot!

A Csillagos Szálloda rendszeres törzsvendégei a Kakukk Kft. vezetője és felesége (továbbiakban: üzletkötők).

Az üzletkötők által igénybe vett szolgáltatás:

5510 Szállodai szolgáltatás

2017. 06. 15 – 18. között 3 éj, 2 fő részére, nettó 32 000 Ft/éj/2 ágyas szoba

IFA 430 Ft/fő/éj

Ebben a feladatban 18%-os áfakulccsal számoljon!

A szálloda adatai, ahol Ön gyakornokként dolgozik:

Csillagos Szálloda

2222 Csillagvár, Hold u. 25.

Adószám: 64583071-2-42

A vevő adatai:

Kakukk Kft.

1106 Budapest, Gépmadár u. 2.

Adószám: 22674313-2-28

Az előzetes megrendelésben a Csillagos Szálloda és a Kakukk Kft. vezetője megállapodott abban, hogy az igénybe vett szolgáltatás ellenértékét átutalással egyenlítik ki. A fizetési határidő a számla kiállításától (a távozás időpontja) számított 15. nap.

A számlát a szállodában dolgozó Front Office gyakornok állította ki. Az Ön feladata, hogy ellenőrizze a számlát formailag és tartalmilag. *A besorolási számtól, egyéb jellemzőktől tekintsen el!*

Milyen hibákat talált a számla átvizsgálása után? A számlán 8-nál több hiba található. Javítson ki 8 hibát, amelyet a számlán talált! Az esetleges számszaki hibákat javítsa ki a helyes eredmények kiszámításával! A mellékszámításokat is írja le! Több hiba megtalálása esetén többletpont nem adható. *Az adatokat egész számra kerekítse!*

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

Számla			Sorszám: HI 6789				
A számlakibocsátó neve, címe, bankszámla száma, adószáma: Csillagos Szálloda 2222 Csillagvár, Hold u. 25. Adószám: 64583071-2-42			A vevő neve, címe, adószáma, bankszámla száma:				
Fizetés módja: Átutalás	Teljesítés időpontja: 2017. június 18.		A számla kelte: 2017. június 28.			Fizetési határidő: 2017. július 13.	
A termék (szolgáltatás) megnevezése, besorolási száma, egyéb jellemzői	Mennyiség egysége	Mennyiség	Egységár a (áfa nélkül)	Értéke (áfa nélkül)	Áfa-kulcs	Áthárított áfa összege	Értéke (áfa-val együtt)
5510 Szállodai szolgáltatás	éj	3	32 000	96 000	27	25 920	121 920
Idegenforgalmi adó	vend.éj	3	430	1 290	18	232	1 522
A számlaérték áfa nélkül:				97 290			
Az áfakulcs...18...%-os összege:						26 152	
A számla végösszege:							123 442

8 pont

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

17. feladat

A felsorolt meghatározások közül melyik a kakukktojás? Aláhúzással jelölje az oda nem illő kifejezést! Indokolja választását!

- Mozi
- Tv
- Videó
- Katalógus

Indoklás:

.....

- Időbeli stabilitás
- Elérhetőség
- Veszendőség
- Mérhetőség

Indoklás:

.....

4 pont	
---------------	--

18. feladat

Milyen céljai vannak a közönségkapcsolat építésének (Public Relations-nek)? Soroljon fel ezek közül ötöt!

-
-
-
-
-

5 pont	
---------------	--

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

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

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

Témakör	Feladatok	pontszám	
		maximális	elért
A turisztikai, a vendéglátás a szálláshelyi, a turizmus marketing és az ügyviteli ismereteket, valamint ezek alkalmazási képességét vizsgáló feladatlap	1.	6	
	2.	4	
	3.	5	
	4.	5	
	5.	8	
	6.	8	
	7.	5	
	8.	9	
	9.	5	
	10.	3	
	11.	6	
	12.	6	
	13.	3	
	14.	4	
	15.	6	
	16.	8	
	17.	4	
	18.	5	
Az írásbeli vizsgarész pontszáma		100	

dátum

javító tanár

Feladatlap	pontszáma egész számra kerekítve	
	elért	programba beírt

dátum

dátum

javító tanár

jegyző