

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2019. május 15.

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**6 pont**

Határozza meg az alábbi fogalmakat!

- Tour Operator: **utazásszervező, aki a szolgáltatóktól előre, nagy tételben, saját kockázatára felvásárolja a szolgáltatásokat továbbértékesítési célra.**
- Turisztikai fogadóképesség: **a viszonylag állandó kapacitást biztosító, nagy értékű anyagi eszközök, különböző szervezetek összessége, amely különböző szolgáltatások nyújtásával elégíti ki a turisztikai keresletet.**
- Kiránduló: **az az „egynapos” látogató, aki a meglátogatott helyen 24 óránál kevesebb időt tölt el (szálláshely-szolgáltatást nem vesz igénybe). Alkalmazhatjuk a „napi látogató” elnevezést is.**

Az értékelésnél értelemszerűen nem szó szerint várjuk a megoldást. Amennyiben a lényegét a vizsgázó megfogalmazása tartalmazza, adjuk meg fogalmanként a 2 pontot! Hiányos meghatározás esetén egész számú részpont (1 pont) adható.

2. feladat**4 pont**

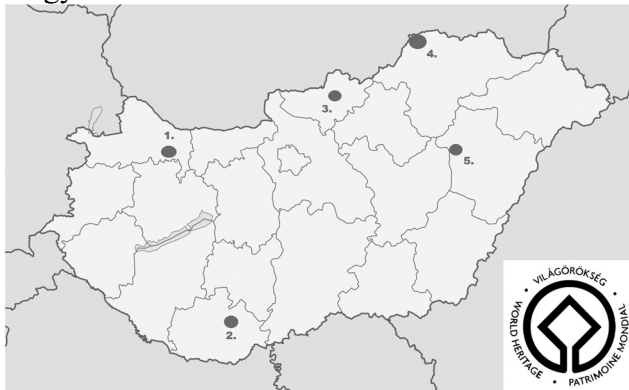
A gasztronómiában több terméket (étel, ital) hungarikummá nyilvánítottak. Egészítse ki ezekkel a megadott helységneveket!

Szabolcsi	<i>pálinka, almapálinka, szilvapálinka</i>
Bajai	<i>halászlé</i>
Hajdúsági	<i>pároskolbász, szürkemarha gulyás, torma</i>
Makói	<i>(vörös)hagyma</i>

Minden helyes megoldás 1 pontot ér. Fogadjuk el a Magyar értéktárban szereplő példákat is. Hiányos válasz esetén részpont nem adható.

3. feladat**5 pont**

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: <http://www.vilagorokseg.hu>

Sorszám	A világörökség megnevezése	Megye
1.	Az ezeréves Pannonhalmi Bencés Főapátság és természeti környezete	Győr-Moson-Sopron megye
2.	Pécs (Sopiana) ókeresztény temetője/sírkamrái	Baranya megye
3.	Hollókő Ófalú és környezete	Nógrád megye
4.	Az Aggteleki-karszt és a Szlovák-karszt barlangjai	Borsod-Abaúj-Zemplén megye
5.	Hortobágyi Nemzeti Park	Hajdú-Bihar megye

Ha a vizsgázó csak a fő irányvonalakat tudja (pl. Hollókő, Pannonhalma), a megoldás akkor is helyes. Soronként 1 pont adható, összesen $5 \times 1 = 5$ pont. Csak a megnevezés kitöltése esetén nem jár pont.

4. feladat

5 pont

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!



Márton-nap



**Locsolkodás /
húsvét**



**Csabai/Gyulai/Fonyódi/
Budapesti kolbászfesztivál**



Mohácsi busójárás



**Debreceni
virágkarnevál**

Források: <https://www.jegy.hu/viragkarneval-rozsa-utcai-lelato-58692> (2017.01.24.)
<https://hu.m.wikipedia.org/wiki/Busojaras> (2017.01.24.)
https://youtube.com/husveti_szokasok-locsolkodas (2017.01.24.)
<http://www.gyakorolj.hu/szokasok/marton/marton.php> (2017.01.24.)
<https://www.funzine.hu/hovamenjunk> (2017.01.24.)

Csak ezek a megoldások fogadhatók el. Minden helyes megoldás 1 pontot ér.

7. feladat**5 pont**

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
Amadeus	Expedia
Galileo	Booking.com
	Szállás.hu

Csak ezek a megoldások fogadhatók el. Minden helyes válasz 1 pontot ér.

8. feladat**9 pont**

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

Szobátípus	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	8	2	17 600
Double room	20	5	75 000
Twin room	8	2	30 000
Suite	4	3	96 000
Összesen:			218 600

Részsámítások:

Double room = $40 \times 0,5 = 20$ db

Twin room = $40 \times 0,2 = 8$ db

Suite room = $40 \times 0,1 = 4$ db

Single room = $40 - 20 - 8 - 4 = 8$ db vagy $40 \times 0,2 = 8$ db

Foglalt Single room = $8 \times 0,25 = 2$ db

1 pont

Foglalt Double room = $20 \times 0,25 = 5$ db

1 pont

Foglalt Twin room = $8 \times 0,25 = 2$ db

1 pont

Foglalt Suite = $4 \times 0,75 = 3$ db

1 pont

Single room bevétel = $2 \times 8 800 = 17 600$ Ft

1 pont

Double room bevétel = $5 \times 15 000 = 75 000$ Ft

1 pont

Twin room bevétel: $2 \times 15 000 = 30 000$ Ft

1 pont

Suite bevétel: $3 \times 32 000 = 96 000$ Ft

1 pont

Szálloda bruttó bevétele = $17 600 + 75 000 + 30 000 + 96 000 = 218 600$ Ft 1 pont

Csak ezek a megoldások fogadhatók el a megadott pontszámokért. Csak a szobák számának kiszámításáért nem jár pont.

9. feladat

5 pont

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

Ezerjő

Borvidék neve	Zászlósbor
Móri borvidék	Ezerjő
Balatonfüred–Csopaki borvidék	Olaszrizling
Egri borvidék	Bikavér
Tokaji borvidék	Aszú
Pannonhalmi borvidék	Rajnai rizling

Csak ezek a megoldások fogadhatók el. Minden helyes válasz 1 pontot ér, összesen $5 \times 1 = 5$ pont adható ezért a feladatért.

10. feladat**3 pont**

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 panaszát. Soroljon fel három panaszkezelési szabályt!

- **Törekedjünk úgy irányítani az ügyeket, hogy a vendégnek adjunk igazat.**
- **Legyünk higgadtak, kedves hangnemben beszéljünk a vendéggel, kérjünk elnézést.**
- **Célszerű valamilyen külön helyen meghallgatni a vendéget, hogy ne a többi vendég előtt oldjuk meg a helyzetet.**
- **Hallgassuk végig a vendéget, ne vágjunk a szavába.**

A fentiekén túl természetesen más helyes megoldások is elfogadhatók. Minden helyes megoldás 1 pontot ér.

11. feladat**6 pont**

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

Mintalevél:

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

Tárgy: Megrendelés**Dátum: 2017. május 18.****Tisztelt Horváth Péter Úr!**

Előzetes telefonon történt egyeztetésünk értelmében megrendelek a Fátyol Panzió részére 2017. június 10-én, 10 órai kiszállítással 30 db 100 cm × 180 cm-es fürdőlepedőt.

**A már egyeztetett összeget a helyszínen készpénzzel fizetem ki én, vagy a képviselőmben megjelent munkatársam.
Kérem megrendelésem szíves visszaigazolását.**

Tisztelettel:
saját név
ügyintéző

Értékelés:

6 pont adható ezért a levélért akkor, ha tartalmazza az üzleti levéllel szemben támasztott, a következőkben felsorolt követelményeket. Részpont értelemszerűen adható. Az üzleti leveleknek általánosan elfogadott szerkezete van.

A fejléc tartalmazza a feladó nevét, cégmegjelölését, címét, telefon- és faxszámát, e-mail címét (1 pont).

A belső címzés a borítékon szereplő címzés megismétlése. Tartalmazza a cég nevét, a címzett személy nevét (ha tudjuk) és a pontos címet. (1 pont)

A kelteztést a fejléc alatt a jobb oldalon helyezzzük el, de szerepeltethetjük a levél végén is. (1 pont)

A levél tárgya (Megrendelés) a címzés után, rendszerint a „Tárgy” rovatban következik, amelynek rövidnek kell lennie. (1 pont)

A megszólításban használhatjuk a beosztásra történő utalást is. A megszólítás lehet még a „Tisztelt Horváth Úr”, a „Tisztelt Üzletvezető Úr” is.

A jó üzleti levélben a gondolatok a következők:

- a levélírás oka*
- a levélírás célja*
- a célhoz vezető utak*
- kérelem, intézkedés*

*befejezés, aláírás**Ezek a szerkezeti elemek 1-2 mondatba összesűrítve is szerepelhetnek.**A maximális pontszám ezen kritériumok megléte esetén adható meg. Az objektivitás végett többletpontszámmal nem tudjuk a kreativitást jutalmazni.**A fenti szempontok hiánya 1-1 pont levonásával jár. A megrendelés szövege 2 pontot ér. Ha a levél írásképe nem megfelelő (rossz szerkezet, áthúzások) akkor vonjunk le 1 pontot.***12. feladat****6 pont**

Idegenforgalomban dolgozó szakemberként ismernie kell a különböző vallások étkezési előírásait, és más népek étkezési és italfogyasztási szokásait. Soroljon fel 4-4 ételt vagy italt, amelyek a keresztény, a zsidó és az iszlám vallásban jellemzőek!

Keresztény vallásban jellemző ételek vagy italok	Iszlám vallásban jellemző ételek vagy italok	Zsidó vallásban jellemző ételek vagy italok
gesztenyével tűzdelt pulykapecsenye, bejgli, krampampuli, csörögéfánk, lencsefőzelék, halászlé stb.	datolya, fehérsajt, olajbogyó, nyáron sült kebab, joghurt, mézes sütemények stb.	kovásztalan kenyér, bányahús, káposzta, halkocsonya, húsleves stb.

Két-két helyes válasz esetén 1-1 pont adható. Természetesen más, az útmutatótól eltérő, helyes megoldások is elfogadhatók. Páratlan helyes válasz esetén lefelé kerekítsünk!

13. feladat**3 pont**

Egészítse ki a mondatokat a hiányzó szakkifejezéssel!

A/az **szegmens/szegmentum/célcsoport** a piac egyedi keresleti sajátosságokkal rendelkező csoportja.

A/az **marketing mix** azoknak az eszközöknek az összessége, amelyek a marketingcélok megvalósulását szolgálják.

A/az **primer piackutatás** még nem ismert és publikált, eredeti adatok saját kutatási célra történő megszerzése.

Csak ezek a megoldások vagy rokon értelmű megfelelőik fogadhatók el. Minden helyes szakkifejezés 1 pontot ér.

14. feladat**4 pont**

Munkatársával épp a vállalatukról kialakult imázsról beszélgetnek. Határozza meg az imázs fogalmát! Soroljon fel az imázs létrehozását segítő ismérvek közül négyet!

a) Imázs: Egy személyről vagy szervezetről kialakult szubjektív kép, amelyet a versenytársak, üzleti partnerek és a fogyasztók kialakítanak.

b) Az imázs létrehozását segítő ismérvek:

- Termékek
- Árpolitika
- Reklám
- Az épület külleme, az alkalmazottak modora, öltözete stb.

A helyes definícióért 2 pont jár, ha tartalmazza a fogalom lényegét. Hiányos fogalom-meghatározás esetén egész számú részpont (1 pont) adható.

Az imázs létrehozását segítő ismérvek közül minden 2 helyes válasz 1 pontot ér. A fenti válaszokon kívül egyéb, helyes válaszok is elfogadhatók.

15. feladat**6 pont**

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

	Városi szálloda	Tranzitszálloda
Telepítés helye	városközpont	repülőtér/vasútállomás/átszállási csomópont közelében
Tartózkodási idő	2-3 nap	max. 1 nap (akár csak pár óra)
Fő szegmens	üzleti, városlátogató turisták	járatcsatlakozásra várók, járatkatasztrófa miatt várakozók

Minden helyes válasz 1 pontot ér, ezért a feladatért maximum $6 \times 1 = 6$ pont adható.

A megoldókulcsban szereplő megoldásoktól eltérő helyes válaszáért is jár 1 pont.

16. feladat**8 pont**

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: Kakukk Kft. 1106 Budapest, Gépmadár u. 2. Adószám: 22674313-2-28				
Fizetés módja: Átutalás	Teljesítés időpontja: 2017. június 18.		A számla kelte: (2017. június 18.) 2017. június 28.			Fizetési határidő: (2017. július 03.) 2017. július 13.	
A termék (szolgáltatás) megnevezése, besorolási száma, egyéb jellemzői	Mennyiség egysége	Mennyiség	Egységár a (áfa nélkül)	Értéke (áfa nélkül)	Áfakulcs	Áthárított áfa összege	Értéke (áfa- val együtt)
5510 Szállodai szolgáltatás	éj	3	32 000	96 000	(18) 27	(17 280) 25 920	(113 280) 121 920
Idegenforgalmi adó	vend.éj	(6) 3	430	(2 580) 1 290	(ÁKK) 18	(0) 232	(2 580) 1 522
A számlaérték áfa nélkül:				(98 580) 97 290			
Az áfakulcs...18...%-os összege:						(17 280) 26 152	
A számla végösszege: Száztizenötezer-nyolcszázhatvan							(115 860) 123 442

Javítandó hibák:

- 1) Lemaradt a vevő neve, adatai
- 2) Számla kelte nem 2017. június 28., hanem 2017. június 18.
- 3) Fizetési határidő nem 2017. július 13., hanem 2017. július 03. (a számla kiállításától számított 15. nap)
- 4) Idegenforgalmi adó vendégéjszakája nem 3, hanem $6 = 3 \text{ vend.éj} \times 2 \text{ fő}$
- 5) A szállodai szolgáltatás áfakulcsa nem 27%, hanem 18%
- 6) Az idegenforgalmi adó áfakulcsa nem 18%, hanem ÁKK (áfakörön kívüli)
- 7) Szállodai szolgáltatás áfaösszege $= 96\,000 \times 0,18 = 17\,280 \text{ Ft}$
- 8) Szállodai szolgáltatás értéke áfával $= 96\,000 + 17\,280 = 113\,280 \text{ Ft}$
(Vagy: $96\,000 \times 1,18 = 113\,280 \text{ Ft}$)
- 9) Idegenforgalmi adó áfaösszege = 0, nem pedig 232 Ft
- 10) Idegenforgalmi adó értéke áfával $= 430 \times 6 = 2\,580 \text{ Ft}$
- 11) Számlaérték áfa nélkül: $96\,000 + 2\,580 = 98\,580 \text{ Ft}$
- 12) Áfakulcs 18%-os összege: $17\,280 + 0 = 17\,280 \text{ Ft}$
- 13) Számla végösszege $= 113\,280 + 2\,580 = 115\,860 \text{ Ft}$
- 14) Végösszeg betűvel való kiírása lemaradt
- 15) Üresen maradt sorok Z alakban kihúzása

Minden helyes hiba megtalálása esetén 1 pont adható, de ezért a feladatért maximum $(8 \times 1) = 8$ pont adható.

17. feladat

4 pont

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

Mozi

Tv

Videó

Katalógus

Indoklás: **A katalógus a nyomtatott reklámeszközkhöz tartozik, míg a többi az audiovizuális reklámeszközök közé.**

Időbeli stabilitás

Elérhetőség

Veszendőség

Mérhetőség

Indoklás: **A veszendőség nem tartozik a szegmentációval szemben támasztott követelmények közé.**

Más logikus megoldás is elfogadható a szaktanár belátása szerint. A helyes kiválasztásért 1 pont, és a helyes indoklásért 1 pont jár feladatonként. Hiányos indoklás esetén részpont nem adható.

18. feladat**5 pont**

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

A közönségkapcsolat (Public Relations) céljai:

- **Kölcsönös megértés**
- **Bizalom megnyerése**
- **Az ismertségi fok növelése**
- **A versenyképesség javítása**
- **Jó munkahelyi légkör kialakítása**
- **Jó partnerkapcsolatok kialakítása stb.**

A megadottól eltérő megfogalmazású helyes megoldások is elfogadhatók. Minden helyes megoldás 1 pontot ér.