

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2019. május 15.

VENDÉGLÁTÓIPAR ISMERETEK

EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI VIZSGA

JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI ÚTMUTATÓ

EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTERIUMA

Útmutató a vizsgázók teljesítményének értékeléséhez

Tisztelt Javító Kolléga!

1. A javítási-értékelési útmutatóban feltüntetett válaszokra kizárólag a megadott pontszámok adhatók.

- a) Bizonyos feladatoknál példákat, jellemzőket kérünk, a pontszám ezek számával arányos. Többletpontszám nem adható még akkor sem, ha az elvártnál többet sorolna fel a vizsgázó.
- b) A megadott pontszámok további bontása csak ott lehetséges, ahol erre külön utalást talál. Az így kialakult pontszámok csak egész pontok lehetnek.
- c) Teljes pontszám csak hibátlan feladatmegoldásért adható.
- d) A javítás során fel kell tüntetni a részpontszámokat és meg kell jelölni az előforduló hibákat!
- e) Bizonyos – teszt jellegű – feladatoknál csak az egyértelműen javított válasz fogadható el!

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) A számítási feladatokban a részeredményekért adható pont csak akkor jár, ha a vizsgázó megnevezte, hogy mit számol ki, helyes adatokat használt a számítás során, megfelelően alkalmazta a kerekítés szabályait, meghatározta a helyes eredményt és annak helyes mértékegységét is.
 - b) A részpontszámok fele adható – egész számra kerekítve, – ha a vizsgázó a számítási módot helyesen jelölte, de korábban rontott számítása miatt rossz számmal számolt, így adatai és a részeredmény nem helyes, vagy helytelenül kerekített, vagy nem használt, illetve helytelen mértékegységet használt.
 - c) Amennyiben az előbb felsoroltak közül egynél több hibát ejtett, vagy nem nevezte meg, hogy mit számolt ki, vagy az eredménye rossz, a részpontszám nem jár.
 - d) Az egyes részszeres számításokért járó pontokat akkor is meg kell adni, ha a vizsgázó összevont vagy szétválasztott lépéseket, vagy más módon számolt. A vizsgázó a részszeres számításokat más sorrendben is végezheti.
 - e) Egyes feladatoknál többféle megoldás lehetséges. A javítási-értékelési útmutatótól eltérő más, helyes megoldásokat is el kell fogadni!

1. feladat**6 pont**

Határozza meg az alábbi fogalmak jelentését!

Szekunder szükséglet: **a szükségletek azon csoportja (másodlagos szükséglet), amely a létfenntartás minimumait meghaladja, de megkönnyíti az életet, pl. mobiltelefon.**

Csere: **a termelés eredményének kicserélése, amely a piacon megy végbe. (Vagy: A csere/ forgalom az a folyamat, amelyben a specializálódott termelők kölcsönösen átadják egymásnak az általuk előállított, illetve birtokolt javaikat.)**

Munkaköri leírás: **a munkavállaló munkafolyamatait, tevékenységeit, feladatait, funkcióit és kapcsolatrendszerét írja le.**

(Vagy: A dolgozók meghatározott sorrendben végzett feladatait fejezi ki, vagyis a munkakörrel járó tevékenységeket tartalmazza. / Vagy: A munkaviszony létesítésével a dolgozó meghatározott feladatkörének, hatáskörének és felelősségi körének összessége.

Az értékelésnél 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) jár. Erre a feladatra összesen $3 \times 2 = 6$ pont adható.

2. feladat**4 pont**

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

Gyorsétkezőhely
Csárda
Drinkbár
Vendéglő

Indoklás: **A drinkbár elsősorban italértékesítéssel foglalkozik, míg a többi ételértékesítéssel.**

Előkészítés
Ételkészítés
Árukiadás
Befejező műveletek

Indoklás: **Az árukiadás a raktározási tevékenység része, míg a többi a termelés folyamatának valamelyik szakasza.**

Más logikus megoldás is elfogadható a szaktanár belátása szerint. A helyes kiválasztásért 1 pont, a helyes indoklásért 1 pont jár feladatonként. Erre a feladatra összesen $2 \times (1 + 1) = 4$ pont adható.

3. feladat**7 pont**

Mi befolyásolja egy vendéglátó üzlet áruválasztékának kialakítását? Soroljon fel 6 szempontot!

3 pont

- **az üzlet jellege**
- **az üzlet típusa**
- **elhelyezkedés**
- **kereslet/igény**
- **idényjelleg**
- **gazdaságossági szempontok**

Egyéb helyes válaszok is elfogadhatók. 2-2 helyes megoldásért jár 1-1 pont, páratlan számú helyes megoldásnál lefelé kerekítsünk!

b) Keresse meg a párját! Írja a kipontozott vonalra a helyes sorszámot!

3 pont

A választék szélessége azt jelenti, hogy **3**.A választék mélysége azt jelenti, hogy **1**.A választék minősége azt jelenti, hogy **2**.

1. egy ételcsoporton belül hányféle választékelem található (pl. 5-féle készétel).
2. az egyes ételek alapanyagainak értéke milyen színvonalú (pl. libamáj, csirkemáj, sertésmáj).
3. hányféle ételcsoport szerepel az étlapon (pl. levesek, frissensültek stb.).

Csak ezek a megoldások fogadhatók el az 1-1 pontért.

c) Nevezzen meg az étlapok fajtái közül kettőt!

1 pont

napi, állandó

Elfogadható még: ünnepi, diétás, alkalmi, gyermek stb. Két helyes válasz esetén jár az 1 pont, részpont nem adható.

4. feladat**3 pont**

Írja be az alábbi meghatározások kipontozott részébe a megfelelő szakkifejezéseket!

A/az **munkaszerződés** az a dokumentum, amely rögzíti a munkavállaló és a munkaadó között létrejövő munkaviszonyt.

A/az **vásárlók könyve** az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen elhelyezett, sorszámozott és jegyző által hitelesített dokumentum, amelybe a vásárlók bejegyezhetik az üzlet működésével kapcsolatos panaszait, bejelentéseiket és javaslataikat.

A/az **termelési tényezők** a gazdasági javak előállítása során felhasznált erőforrások összessége.

Minden helyes szakkifejezés 1 pontot ér, összesen $3 \times 1 = 3$ pont.

5. feladat**4 pont**

a) Határozza meg az adó fogalmát! Tegyen négy érdemi megállapítást!

Az adó fogalma: **olyan jogszabályi előírásokon alapuló – egyszeri vagy folyamatos – fizetési kötelezettség, amelyet az állam vagy annak felhatalmazása alapján más szerv hajt be meghatározott mértékben és időben természetes és jogi személyektől.**

Elfogadható még: kötelező, kényszerített jellegű, vissza nem térülő, közvetlen ellenszolgáltatás nélküli, pénzbeli szolgáltatás stb. Két-két helyes válasz esetén jár az 1-1 pont. Páratlan számú helyes válasz esetén lefelé kerekítsünk!

b) Melyik adóra jellemzőek a következő meghatározások? Írja a kipontozott vonalra!
A fogyasztói termékre megállapított adónem, amely termékek és szolgáltatások értékesítéséhez kapcsolódik. Közvetett, mert az adót viselő és az adóterhet megfizető elkülönül. Nettó típusú, mert nem halmozódik.

általános forgalmi adó (áfa)

Amennyiben a vállalkozó nem a társasági adóról szóló törvény szerint adózik és nem alkalmaz átalányadózást, ezen adónemről szóló törvény szerint kell adóznia. Jövedelem típusú adó.

személyi jövedelemadó (szja)

Csak ezek a meghatározások, vagy mozaikszavuk fogadhatók el az 1-1 pontért. Ezért a feladatért összesen $2 + (2 \times 1) = 4$ pont adható.

6. feladat**3 pont**

Pótolja az alábbi szöveg hiányzó részeit!

A vállalkozásoknak anyagi természetű céljaik eléréséhez termékekre és szolgáltatásokra van szükségük, amelyek megszerzéséhez pénzre kell szert tenniük. A/az **finanszírozás** azonban nem csak pénz segítségével történhet, bár ez a legáltalánosabb. A szükséges források megszerzése történhet a vállalkozáson belülről, az adózott nyereség visszatartása útján, valamint a/az **értékcsökkenési** leírásból. Ilyenkor belső, más néven önfinanszírozásról beszélünk. A források másik részét a vállalkozások kívülről szerzik meg, amely származhat a tulajdonosoktól, akik részesedni kívánnak a vállalkozás vagyonából és jövedelméből. Másfelől forrást kaphat a cég a/az **hitelezőktől** is, akik az általuk biztosított forrás után többnyire kamatra tartanak igényt.

Minden helyes megoldás 1 pontot ér. Egyéb, a javító tanár által szakmailag helyesnek ítélt válasz is elfogadható. Ezért a feladatért összesen $3 \times 1 = 3$ pont adható.

7. feladat**3 pont**

Válassza ki az alábbi ellenőrzési területek közül azokat, amelyek besorolhatók az alábbi szervezetekhez! Adja meg a rövidítések alapján a szervezetek teljes nevét, majd írja be a sorszámot a megfelelő helyre! Egy szervezethez csak egy ellenőrzési terület írható!

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1) jövedéki szabályozás | 2) vásárlók könyve |
| 3) befogadóképesség | 4) az élelmiszer útja |
| 5) szabadságolás | 6) SZÉP kártya |
| 7) jogdíjak | |

Rövidítés	Teljes név	Ellenőrzési terület
NAV	Nemzeti Adó- és Vámhivatal	1.
NÉBIH	Nemzeti Élelmiszerlánc- biztonsági Hivatal	4.
Artisjus	Magyar Szerzői Jogvédő Iroda Egyesület	7.

A helyes megoldásért soronként, azaz a szervezetek pontos nevéért és a sorszámért 1 pont adható, összesen $3 \times 1 = 3$ pont. Fél pont nem adható.

8. feladat**4 pont**

Párosítsa össze a fogalmakat, majd írja a megfelelő betűjelhez tartozó számot a szöveg alatti táblázatba!

- | | |
|----------------------|----------------------|
| a. Mikrokönyezet | 1. Primer információ |
| b. Célcsoport | 2. Szegmentum |
| c. Megfigyelés | 3. Versenytársak |
| d. Közönségkapcsolat | 4. Public Relations |

a – 3.	b – 2.	c – 1.	d – 4.
--------	--------	--------	--------

Csak ezek a párosítások fogadhatók el. Minden helyes párosítás 1 pontot ér, összesen $4 \times 1 = 4$ pont.

9. feladat**4 pont**

Ön pultosként dolgozik egy vendéglátóipari egységben. Munkatársával az újonnan nyíló szendvicsbárok reklámozásáról beszélnek. Munkatársa az Ön véleményére kíváncsi, ezért kéri, válaszolja meg a kérdéseit.

a) Mi a különbség a reklámeszköz és a reklámhordozó között?

A reklámeszköz és a reklámhordozó közötti különbség: **a reklámeszközök segítségével a reklám mondanivalóját juttatjuk el a célcsoporthoz, míg a reklámhordozók azok a csatornák, amelyeken keresztül a címzettekhez továbbítjuk a reklámeszközökön megfogalmazott üzenetet.**

b) Csoportosítsa a felsoroltakat a megadott szempontok alapján!

Hirdetőtábla, reklámfilm, plakáthirdetés, televízió, újság, újsághirdetés

A) Reklámeszköz: **reklámfilm, plakáthirdetés, újsághirdetés**

B) Reklámhordozó: **hirdetőtábla, televízió, újság**

Az a) részben az útmutatóban szereplő választ nem szó szerint várjuk a vizsgázótól, de fedje az ott leírtakat az adható 2 pontért. Hiányos válasz esetén egész számú részpont (1 pont) jár.

A b) résznél minden 2-2 helyes válasz 1-1 pontot ér. Páratlan számú helyes válasz esetén lefelé kerekítsünk! Ezért a feladatért összesen $2 + (2 \times 1) = 4$ pont adható.

10. feladat

10 pont

Milyen tevékenységre vonatkoznak a következő részfolyamatok? Tegye időrendi sorrendbe!

a) Kutatás lebonyolítása, Probléma meghatározása, Hasznosítás és ellenőrzés, Eredmények összegzése, Kutatási program előkészítése

A tevékenység megnevezése: **piackutatás**

A helyes sorrend:

1. **Probléma meghatározása**
2. **Kutatási program elkészítése**
3. **Kutatás lebonyolítása**
4. **Eredmények összegzése**
5. **Hasznosítás és ellenőrzés**

b) A szegmentumok elemzése, Célpiacok kiválasztása, Termékpozicionálás, A szegmentálás ismérveinek meghatározása, A szegmentumok megállapítása

A tevékenység megnevezése: **piacszegmentálás/a marketingstratégia kialakítása/STP**

A helyes sorrend:

1. **A szegmentumok megállapítása**
2. **A szegmentálás ismérveinek meghatározása**
3. **A szegmentumok elemzése**
4. **Célpiacok kiválasztása**
5. **Termékpozicionálás**

Két-két pont adható a tevékenység megnevezéséért, 3-3 pont a hibátlan sorrendért. Ha a vizsgázó egy hibát vét 2, két hiba esetén 1 pontot kaphat. Három hiba esetén nem jár pont. Ezért a feladatért összesen $2 \times (2 + 3) = 10$ pont adható.

11. feladat**7 pont**

A vendéglátó üzleteknek nagy figyelmet kell fordítaniuk a vendégek elégedettségének biztosítására. Ennek az egyik legfontosabb feltétele az odafigyelés a személyes eladásra.

a) A személyes eladás számos előnnyel jár: hitelesebbnek hat, mint a média üzenetei, rugalmasabb. Egy-egy mondatban fejtse ki, miért előnyök ezek a szempontok!

Hitelesebbnek hat, mert: **a vendégek megbízható, elfogulatlan információforrásnak tekintik, jobban hisznek a számukra hiteles üzenetforrásként elfogadott személy véleményének.**

Rugalmasabb, mert: **a személyes eladáshoz kapcsolódó kommunikáció interaktív jellegű, a vendéget valóban érdeklő információ közlésére irányul, tapasztalt személy az információforrás, a dolgozó tudja, mit vár el a vendég, így a legfontosabb termékjellemzőket képes hangsúlyozni.**

A fentiekén kívül egyéb szakmailag helyes válasz is elfogadható. Egy-egy érdemi indoklásért 1-1 pont, azaz összesen 2 pont adható.

b) Milyen követelményeknek kell megfelelnie egy jó vendéglátó dolgozónak? Soroljon fel három, a vendéglátás dolgozóival szemben támasztott követelményt!

Megfelelő szakmai ismeretek, jó problémamegoldó képesség, jó kommunikációs készség, csapatmunkában részvétel, alkalmazkodó képesség, megfelelő viselkedés, jó külső megjelenés, tisztaság stb.

Minden helyes megoldásért jár az 1 pont, összesen $3 \times 1 = 3$ pont.

c) A személyes eladáshoz, valamint a vendéglátó üzlet színvonalának emeléséhez is hozzájárul a gondosan választott munkaruha. Milyen szerepet játszik a munkaruha az arculat kialakításánál? Tegyen két érdemi megállapítást!

A munkaruha az arculat egyik meghatározó eleme, amelynek harmonizálnia kell a cég küldetésével, a már kialakított formai követelményekkel. A jól megválasztott munkaruha segít a megbízhatóság érzésének felépítésében, erősíti a dolgozók „mi” tudatát és biztosítja a versenytársaktól való megkülönböztetést. A vendég a dolgozóban a cég képviselőjét látja.

Egyéb, tartalmilag helyes válasz is elfogadható. Egy-egy helyes megállapításért 1-1 pont, azaz maximum 2 pont adható.

12. feladat**5 pont**

A marketing fejlődésében mely szakaszokat (korszakokat) jellemezhetjük a következő meghatározásokkal? Párosítsa a következő meghatározásokat a megfelelő korszakkal!

- a.) Az előállított termékmennyiség meghaladta a piac felvevőképességét.
- b.) Megjelenik a piackutatás a fogyasztók igényeinek megismerése céljából.
- c.) Megerősödik a környezetvédelem, előtérbe kerül az egészséges életmód.
- d.) A növekvő kereslet kielégítésének érdekében a vállalatok a termelés növelését tekintették elsődlegesnek.
- e.) Agresszív reklám és rendkívül erős konkurenciaharc jellemezte ezt a korszakot.

- 1. Termelésorientált korszak: **d.**
- 2. Értékesítésorientált korszak: **a., e.**
- 3. Fogyasztóorientált korszak: **b.**
- 4. Társadalomorientált korszak: **c.**

Csak ezek a párosítások fogadhatók el. Minden helyes megoldás 1 pont, összesen $5 \times 1 = 5$ pont.

13. feladat**12 pont**

A vendéglátó üzletben az első féléves bruttó árbevétel 10 900 E Ft. Az adott időszak zárókészlete (június 30-án) 320 E Ft volt.

A forgási sebesség 12 fordulat/félév, az elábé-szint 48% volt a vizsgált időszakban. Ebben a feladatban 18%-os áfakulccsal számoljon!

Határozza meg a nettó árbevételt, az elábé-t, az átlagkészletet, a január 1-jei nyitókészlet és az árubeszerzés értékét, valamint a forgási sebességet napokban!

Az E Ft-adatokat egész számra, a forgási sebesség mutatókat és a %-os mutatókat pedig egy tizedesjegy pontossággal kerekítse!

Nettó bevétel = $10\,900 \div 1,18 = 9\,237$ E Ft	2 pont
Elábé = $9\,237 \times 0,48 = 4\,434$ E Ft	2 pont
(Vagy: Árrésszint = $100 - 48 = 52\%$, HK% = $(52 \div 48) \times 100 = 108,3\%$, Elábé = $9237 \div (1 + 108,3 \div 100) = 4\,434$ E Ft)	
Átlagkészlet = $4\,434 \div 12 = 370$ E Ft	2 pont
Nyitókészlet = $2 \times 370 - 320 = 420$ E Ft	2 pont
Fsn = $(370 \times 180) \div 4\,434 = 15,0$ nap	2 pont
(Vagy: Fsn = $180 \div 12 = 15,0$ nap)	
Árubeszerzés = $4\,434 + 320 - 420 = 4\,334$ E Ft	2 pont

14. feladat**8 pont**

Az alábbi táblázat adatainak segítségével számítsa ki a hiányzó adatokat!

Az adatokat egész számra kerekítse!

Megnevezés	Adatok
Nettó bevétel (E Ft)	912
Elábé (E Ft)	367
Árrés (E Ft)	545
Költség (E Ft)	382
Adózás előtti eredmény (E Ft)	163
Elábé-szint (%)	40
Árrésszint (%)	60

$$\text{Árrés} = 912 - 367 = 545 \text{ E Ft}$$

2 pont

$$\text{Adózás előtti eredmény} = 545 - 382 = 163 \text{ E Ft}$$

2 pont

$$\text{Elábé-szint} = (367 \div 912) \times 100 = 40,2\% \sim 40\%$$

2 pont

$$\text{Árrésszint} = 100 - 40 = 60\%$$

2 pont

$$\text{(Vagy: } (545 \div 912) \times 100 = 59,7\% \sim 60\%$$

15. feladat**14 pont**

Az alábbi adatok ismeretében segítsen munkatársának kiszámítani, hogy az értékesítéskor az ételek eladásából hiány vagy többlet keletkezett-e! Számítsa ki a keletkezett hiány vagy többlet összegét! Az elszámoltatást fogyasztói áron végezze! Ebben a feladatban 18%-os áfa-kulccsal számoljon!

A készletadatok nettó beszerzési áron szerepelnek.

Nyitókészlet	480 E Ft
Készletnövekedés	320 E Ft
Értékesítésen kívüli készletcsökkenés (ÉKKCS)	8,5 E Ft
Leltár szerinti zárókészlet	230 E Ft
Haszonkulcs	160%
Forgalmazási veszteség	0,6% (A tényleges nettó bevétel %-ában)
Bruttó árbevétel	1 650 E Ft

Az adatokat egy tizedesjegyre kerekítse!

$$\text{Tényleges elábé} = 480 + 320 - 8,5 - 230 = 561,5 \text{ E Ft}$$

2 pont

$$\text{Számított nettó bevétel} = 561,5 \times 2,6 = 1 459,9 \text{ E Ft}$$

2 pont

$$\text{Tényleges nettó bevétel} = 1 650 \div 1,18 = 1 398,3 \text{ E Ft}$$

2 pont

$$\text{Nyers leltáreredmény} = 1 398,3 - 1459,9 = -61,6 \text{ E Ft (hiány)}$$

2 pont

$$\text{Forgalmazási veszteség} = 1 398,3 \times 0,006 = 8,4 \text{ E Ft}$$

2 pont

$$\text{Téritendő hiány nettó eladási áron} = 61,6 - 8,4 = 53,2 \text{ E Ft}$$

2 pont

$$\text{Téritendő hiány fogyasztói áron} = 53,2 \times 1,18 = 62,8 \text{ E Ft}$$

2 pont

16. feladat**6 pont**

Milyen átlagos dolgozói létszámmal kell rendelkeznie az üzletnek, ha 1 120 E Ft/fő termelékenység szeretne havonta elérni, és a várható havi nettó bevétel összege 20 160 E Ft?

Mennyi a tervezett havi átlagbér, ha a tervezett bérköltség összege (járulékok nélkül) 2 945 E Ft?

Hány %-a a tervezett bérköltség a nettó bevételnek?

Az E Ft-adatokat és a létszámot egész számra, a %-os mutatót egy tizedesjegyre kerekítse!

$$\text{Átlagos létszám} = 20\,160 \div 1\,120 = 18 \text{ fő} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{Tervezett átlagbér} = 2\,945 \div 18 = 164 \text{ E Ft/fő/hó} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\begin{aligned} \text{Bérhányad (Tervezett bérköltség a nettó bevétel \% -ában)} &= \\ &= (2\,945 \div 20\,160) \times 100 = 14,6\% \quad 2 \text{ pont} \end{aligned}$$