

**TURISZTIKA ISMERETEK
KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI ÚTMUTATÓ
A MINTAFELADATOKHOZ**

1. Soroljon fel a szállodák földszinti munkahelyeiből 5 darabot! (Elemenként 1 pont) 5 pont

- a) **szobafőnök/receptioner**
- b) **portás/concierge**
- c) **kasszás/cashier**
- d) **londiner**
- e) **kocsirendező**
- f) bell captain
- g) földszinti üzletvezető/front office manager
- h) szobafoglalási ügyintéző/reservation agent

Értékelési útmutató: Bármelyik ötöt felsorolhatja a vizsgázó, minden helyes válaszáért jár 1-1 pont. Többpont nem adható. A fentiektől eltérő helyes válaszok is elfogadhatók.

2. Egészítse ki egy-egy odaillő fogalommal az állításokat! (Elemenként 1 pont) 2 pont

- a) A **gyógyhely** egy olyan különleges terület, ahol legalább egyféle elismert természetes gyógytényező található, ami lehet természetes ásványvíz, természetes gyógyvíz, természetes gyógyiszap, gyógyklíma, gyógybarlang vagy gyógyhatásra utaló egyéb gyógytényező. A természetes gyógytényező mellett a gyógyítás és pihenés intézményi és infrastrukturális feltételei adottak.
- b) A **vendéglátás** olyan sajátos kereskedelmi tevékenység, melynek során a kül- és belföldi vendégeket ellátja étellel, itallal, szolgáltatásról gondoskodik és kulturált szórakozási igényeket is kielégít.

Értékelési útmutató: A megadott kifejezésektől eltérő, de azonos jelentésű szavak is elfogadhatóak, és jár értük az 1 pont, ha tartalmuk megegyezik a megoldásként megadottakkal.

3. Mit jelentenek az alábbi rövidítések? (Elemenként 1 pont) 3 pont

WIFI: vezeték nélküli mikrohullámú kommunikációt megvalósító, széleskörűen elterjedt szabvány/wireless fidelity – kábelmentes adatforgalom

MICE: Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions/Events / a hivatássturizmus elemei

MUISZ: Magyar Utazási Irodák Szövetsége/Magyar Utazásszervezők és Utazásközvetítők Szövetsége

Értékelési útmutató: Az útmutatóban megadottakkal tartalmában megegyező, de eltérő megfogalmazású megoldásokért is megadható az 1-1 pont.

4. Párosítsa össze a felsorolt Árpád-házi szenteket az ábrázolásukra jellemző tárgyakkal!
(Elemenként 1 pont) 5 pont

- | | | |
|----|----------------|-----------------|
| 1. | Szent István | a) apácaruha |
| 2. | Szent Imre | b) harci bárd |
| 3. | Szent László | c) rózsza |
| 4. | Szent Erzsébet | d) lilium |
| 5. | Szent Margit | e) Szent Korona |

1.	2.	3.	4.	5.
<i>e</i>	<i>d</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>a</i>

Értékelési útmutató: Minden helyes párosításért 1 pont adható.

5. Olvassa el az idézett újságcikket, és döntse el az alábbi állításokról, hogy igazak-e vagy hamisak! Válaszát a megfelelő oszlopba tett X-szel jelölje!
(Elemenként 1 pont, javítás nem fogadható el.) 5 pont

Élménykávézó, egészségsarok és pezsgő lounge a dubaji reptér business várójában

Forrás: turizmus.com / 2016. október 26. szerda 13:24nyomtatás

Befejeződött a Dubaji Nemzetközi Repülőtér B-szatelitjében található Emirates Business lounge átalakítása. A beruházás a légitársaság utazási élményfejlesztési stratégiája részeként két év alatt 11 millió dollárból valósult meg.

Az Emirates business osztályon utazókat három új koncepció szerint kialakított vendéglátó egység várja a dubaji reptéri business váróban.

A különböző igényeknek megfelelő étel- és italkoncepciók között megtalálható a Costa Coffee-val közösen megálmodott élménykávézó, ahol baristák készítik el a kávékülönlegességeket. A kávébárban a Costa védjegyévé vált, a kávézó Mocha Italia presszókeverékéből készülő jegeskávét, cappuccinókat és tejes kávékat kóstolhatnak meg a kávézás szerelmesei.

Az egészségtudatos utasok számára kialakított egészségsarokban az utasok friss gyümölcsök és tiszta víz alapú italok, valamint gourmet szendvicsek, wrapok és saláták széles választékából szemezgetve frissülhetnek fel az utazás előtt. Az egészséges italok kínálatában gyümölcslevek és smoothie-k is találhatók.

A repülőút előtt lazításra vágyó vendégeket Moët & Chandon lounge várja. A világ első ilyen jellegű reptéri vendéglátó egysége tovább erősíti az Emirates és a Moët & Chandon 25 éves múltra visszatekintő együttműködését. A Moët Hennessy pezsgők alappillérei az Emirates-élménynek.

A három új frissítő állomás az első a számos, az Emirates dubaji lounge-ába tervezett új koncepció közül. A felújított lounge közel ezer négyzetméteren több mint 1500 utas befogadására alkalmas, amely 40%-os ülőkapacitás-növekedést jelent a korábbi mérethez képest. Az új vendéglátó egységek mellett megduplázták a gyerekeknek kialakított, magas minőségű játékokkal felszerelt játszóteret, valamint megújult a Timeless Spa is, ahol fodrászat, szépségszalon és wellness terápiás kezelések várják az utasokat. A váró vendégei felfrissíthetik magukat egy zuhannyal, lazíthatnak a lounge erre a célra kialakított pihenő részein, valamint nyomon követhetik a híreket és a legfrissebb sporteseményeket, illetve kapcsolatban maradhatnak szeretteikkel, a munkatársaikkal az ingyenes wifinek köszönhetően.

Állítás	Igaz	Hamis
A dubaji repülőtér új szolgáltatásait mindenki igénybe veheti.		X
Az élménykávészó több kávépörkölő cég közös vállalkozásaként jött létre.		X
A felújítás eredményeképpen az előző évi utasok számához képest majdnem másfélszeresére nőtt a lounge befogadóképessége.	X	
Az Emirates légitársaság saját márkás pezsgőt kínál ingyenesen.		X
Az Emirates filozófiája: „Az utazás legyen élmény!”	X	

6. Magyarázza meg az előző feladatban található idegen szavak magyar jelentését!
(Elemenként 1 pont) 5 pont

lounge: **reptéri váró, hall**

wrap: **zöldséges, húsos tekercs pitában vagy tortillában**

smoothie: **egy krémes állagú, gyümölcsből és/vagy zöldségből készített – édes vagy sós – ital**

spa: **egészség a víz által/sanus per aquam, vízhez kapcsolódó egészségmegőrző**

módszerek, kezelések, intézmények

barista: **kávépincér, olyan személy, aki főként eszpresszó és**

egyéb kávéfajták elkészítésével és felszolgálásával foglalkozik

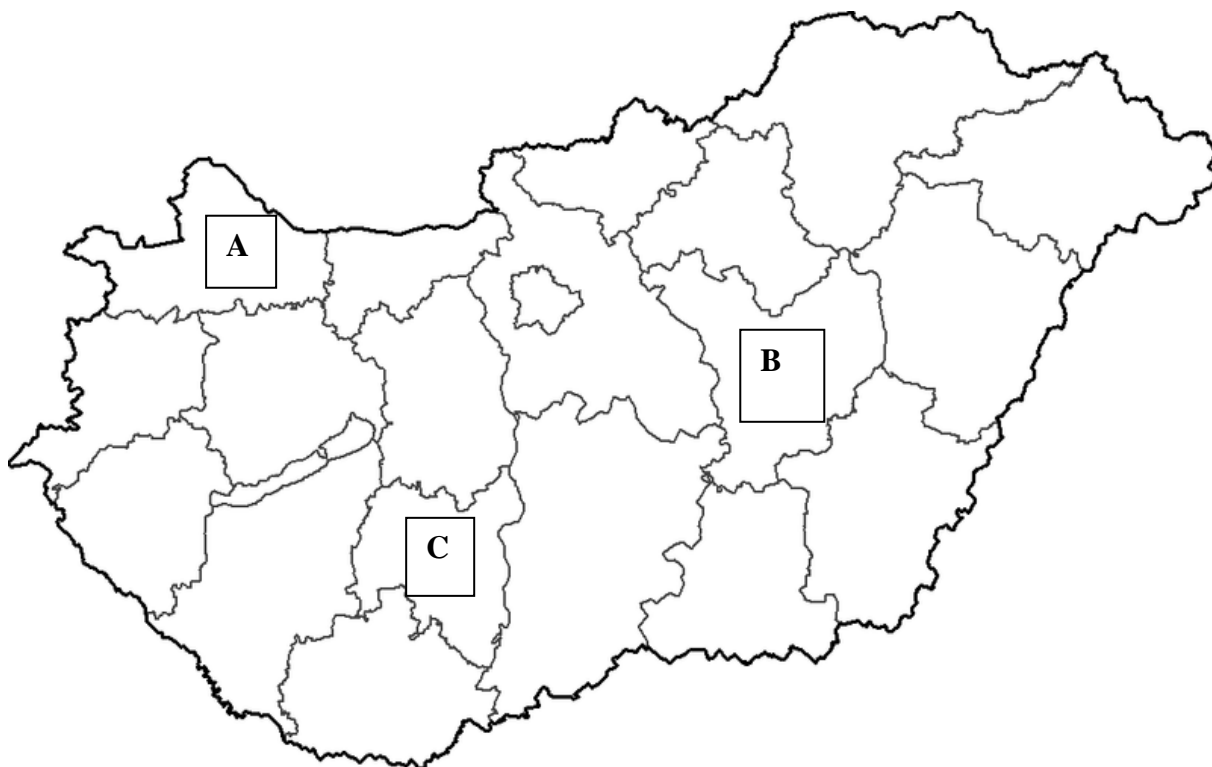
Értékelési útmutató: Az útmutatóban megadottakkal tartalmában megegyező, de eltérő megfogalmazású megoldásokért is megadható az 1-1 pont.

7. Nevezze meg az alábbiakban látható hungarikumokat! Csak egy választ írjon!
(Elemenként 1 pont) 3 pont

		
Kalocsai/Szegedi paprika http://fuszerek.net/content/images/paprika_kep1.png	Matyó népművészet http://netfolk.blog.hu/2012/11/27/matyo_nepviselet_nepmuveszet	Fröccs http://www.veddamagyart.info/kultura/szorakozas/723-szodaviz-bor-froccs

Értékelési útmutató: Csak ezek a válaszok fogadhatók el az 1-1 pontért.

8. Melyik megyéket jelölik a betűk? (Elemenként 1 pont) 3 pont



A: Győr-Moson-Sopron
B: Jász-Nagykun-Szolnok
C: Tolna

Értékelési útmutató: Csak ezek a válaszok fogadhatók el az 1-1 pontért.

9. Egészítse ki az alábbi táblázat adatait! A mellékszámításokat a megadottak alapján végezze el! A tartózkodási idő esetében egy tizedesjegyig, a többi értéknél pedig egész számra kerekítsen! Figyeljen a mértékegységek helyes használatára! (Elemenként 1 pont) 5 pont

A Magyarországra tett osztrák beutazók száma és a hozzájuk tartozó költség
(Forrás: KSH)

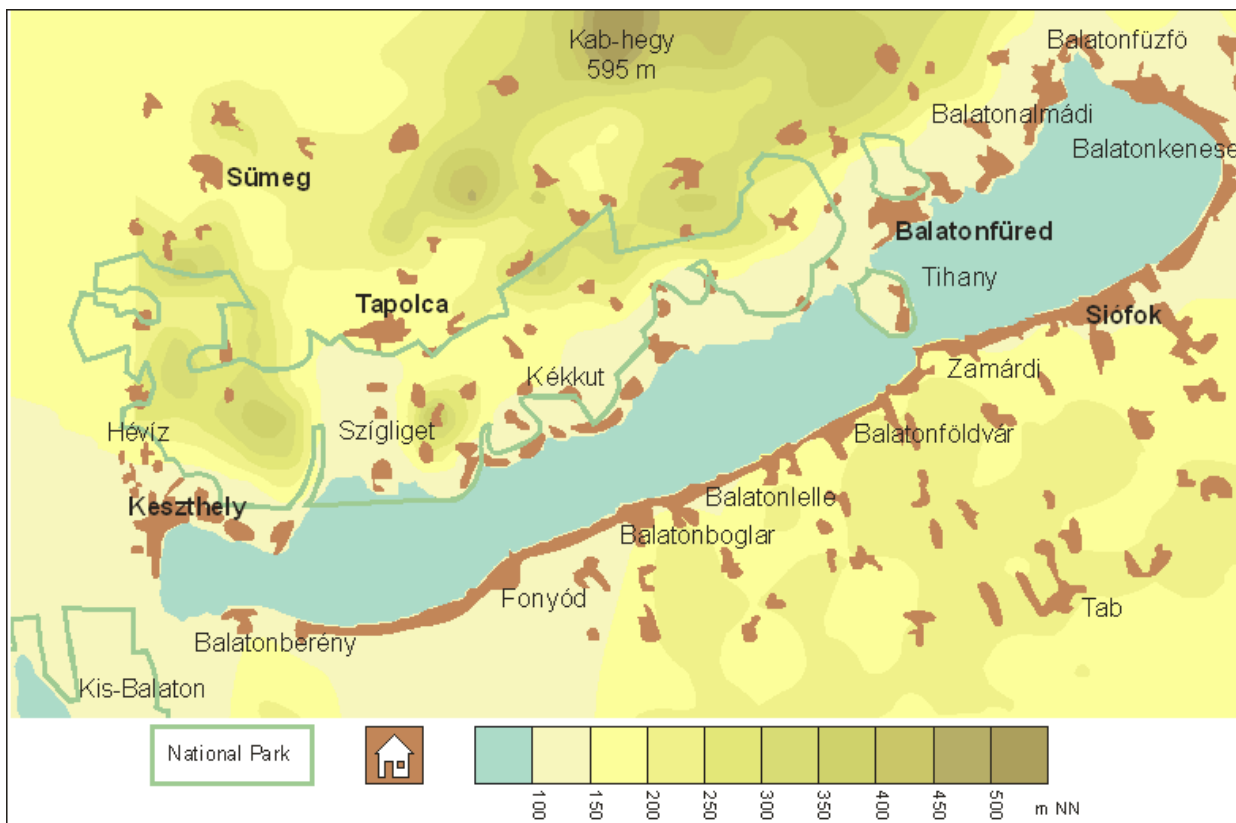
Év	Utások száma (ezer fő)	Eltöltött idő (ezer vendég nap)	Költség (millió Ft)	Átlagos tartózkodási idő (nap/fő)	Egy fő egy napjára jutó költség (Ft)
2014	1.051	5.780	57.800	5,5	10.000
2015	1.125	6.302	66.549	5,6	10.560

Mellékszámítások:

- a) Utasok költsége 2014-ben (Ft): **5.780.000 nap x 10.000 Ft/nap = 57.800.000.000 Ft**
- b) Átlagos tartózkodási idő 2014-ben (nap/fő): **5.780.000 nap : 1.051.000 fő = 5,5 nap/fő**
- c) Egy fő egy napjára jutó költség 2015-ben (Ft): **66.549.000.000 Ft : 6.302.000 nap = 10.560 Ft/nap**
- d) Utasok száma 2015-ben (ezer fő): **6.302.000 nap : 5,6 nap/fő = 1.125 fő**
- e) Utasok számának változása 2014-hez képest (%): **1.125 fő : 1.051 fő x 100 = 107,0 %, azaz a változás 107 – 100 = +7%**

Minden helyes eredményért 1 pont adható, amennyiben a részszámításokat is feltüntette a vizsgázó. A megadottól eltérő számítási módszerrel kapott helyes eredményekért is jár az 1 pont. Maximum 5 pont adható. Amennyiben a részszámítás nem szerepel, vagy helytelen, pontszám nem adható.

10. Ismertesse a Balaton földrajzi adottságait idegenforgalmi szempontból! Az esszé írásakor térjen ki az alábbiakra: földrajzi elhelyezkedés, méretek, domborzat, vízrajzi adottságok, éghajlat, természetvédelem, egyéb értékek! Az egyes szempontokhoz 2 ismérvet írjon, illetve 1-1 jellemzőt bármely, az Ön által választott egyéb szemponthoz! Városokat bemutatnia nem kell. (Két helyes válasz/elem 1 pont.) 10 pont



Forrás: <https://hu.wikipedia.org/wiki/Port%C3%A1l:Balaton>

Kulcsfogalmak/ismérvek: Dél-Dunántúl, DNy-ÉK irányú árok, 77 km hosszú, 14 km széles, legkeskenyebb a Tihanyi-félszigetnél 1,5 km, átlagos mélység 3 m, északi part vulkanikus/tanúhegyek, déli part lassan mélyülő, Zala-folyó táplálja, Sió vezeti le a vizét, gyógyvizek (pl. Balatonfüred, Csopak), nyáron könnyen felmelegszik, télen könnyen befagy, szezonális kínálat, Balaton-felvidék Nemzeti Park, Kis-Balaton

Természetvédelmi terület, Tihanyi-félsziget védett felszíni formái, borvidékek, pl. Balaton-felvidék, Balatonfüred–Csopak, Badacsony, Balatonboglár.

Értékelési útmutató:

1. *Az esszé tartalmi elemei: A megadott pontozás alapján értékeljük a feladatot. A részpontszámok bonthatók, de nem léphetik túl a maximális részpontszámot. A megadottól eltérő helyes válaszokért is adjuk meg a részpontokat!*
2. *Nyelvhelyesség, helyesírás, szakmai szókincs*

<i>3 pont</i>	<i>A szöveg helyesírási hibát nem tartalmaz, mondatai érthetőek. Szakmai szókincshasználata megfelelő.</i>
<i>2 pont</i>	<i>A szöveg helyesírási hibát nem tartalmaz, mondatai érthetőek. Szakmai szókincsse pontatlan.</i>
<i>1 pont</i>	<i>A szöveg kisebb helyesírási hibákat tartalmaz. Mondatai érthetőek. Szakmai szókincsse kevés és pontatlan.</i>
<i>0 pont</i>	<i>A szöveg súlyos helyesírási hibát tartalmaz, mondatai félreérthetőek vagy értelmetlenek.</i>

Értékelési szempontok a feladathoz	Maximális pontszám
<i>1. Az esszé tartalmi elemei – a megadott szempontok mindegyikére legalább két helyes megoldást írt, illetve +1-1 ismérvet említ</i>	7
<i>2. Nyelvhelyesség, helyesírás, szakmai szókincs</i>	3
Összesen	10

11. A következő feladat a szálloda- és vendéglátó ismeret, valamint a turizmus alapjai tárgykörhöz kapcsolódik. Olvassa el a következő gyakorlati szituációt, majd ennek alapján oldja meg a feladatokat! 4 pont

Ön a Mézeshalmon található Mackó Tanya marketingfelelőse. Feladata a kapcsolattartás különböző szolgáltatókkal és a tanya utasok körében történő népszerűsítése. A Mackó Tanya a nevét tulajdonosának játék mackó gyűjteményéről kapta, mely Mézeshalom legnépszerűbb kiállítására. A tanya rendelkezik 15 db szobával, melyben 40 főt tudnak kényelmesen elhelyezni 2-3-4 ágyas pótágyazható szobákban. Ezen kívül egy étterem is kialakításra került, ahol 80 főig rendezvények lebonyolítását is tudják vállalni. Újításként „Minden mackó szereti a mézet” című csomagajánlatukkal (4 szolgáltatás 6.000 Ft/fő/éj árban) szeretnének több vendéget a szálláshelyre csábítani.

Mackó Tanya (felújított tanyaépület, tetőtér-beépítéssel)	
Cím:	4234 Mézeshalom, Verem út 80., e-mail: info@mt.hu
Elhelyezkedés:	a várostól 10 percnyi sétatávolságra, 300 méterre a Bánya-tótól
Férőhely:	40 fő
Nyitva:	egész évben
Árak (házas reggelivel):	2 ágyas: 3.000 Ft/fő/éj 1 személy esetén 4.500/szoba/éj
Étterem:	a'la carte étterem nyitvatartása: 12:00–23:00-ig családi rendezvények 80 főig menüajánlat csoportoknak (leves, főétel, desszert): 2.000 Ft/fő/alkalom
Szolgáltatások:	parkolási lehetőség, kert grillezési/bográcsozási lehetőséggel, háziállat bevihető, kerékpárkölsönzés, lovas kocsikázás, játék mackó kiállítás

Állítson össze egy tetszés szerinti csomagajánlatot, amely az alapszolgáltatásokkal együtt 4 szolgáltatást tartalmaz! (Elemenként 1 pont)

A „Minden mackó szereti a mézet” szolgáltatáscsomag tartalma:

- szállás kétágyas szobában reggelivel**
- menüvacsora/grillvacsora/gulyás vacsora
- lovas kocsikázás/mackókiállítás megtekintése szakvezetéssel
- üdvözlőital érkezéskor/kerékpárkölsönzés egy napra

Értékelési útmutató: a szállás reggelivel alapszolgáltatáson túl bármilyen szakmailag megfelelő megoldás elfogadható 1-1 pontért. Maximum 4 pont adható.

12. A Frutti Tours Utazási Iroda ajánlatot kért a Mackó Tanyától *(adatok az előző feladatban)*, melyben 20 fős csoportját kéri elhelyezni félpanzióval 2017. július 7-8-án 2 éjszakára. Írjon üzleti levelet, melyben a Frutti Utazási Irodának ajánlja a Mackó Tanya szolgáltatásait, 10 db kétágyas szobát félpanzióval (szállás reggelivel+csoportmenü)! Írja bele a fejenként fizetendő árat is! A fizetést átutalással az érkezést megelőző 14. napig kérje! Lemondás: 30 nappal érkezés előtt kötbérmentes. A levelet a megadott ajánlatkérő adataival lássa el! Tartsa be a hivatalos levelezés formai és tartalmi követelményeit!
- 11 pont

Ajánlatkérő: Frutti Tours Utazási Iroda

Cím: 4654 Bődönfalu, Kas u. 1.

Ügyintézője: Cukros Béla referens

Mintalevél:

Mackó Tanya,
4234 Mézeshalom, Verem út 80.
E-mail: info@mt.hu

Dátum: aktuális év, hó, nap

Címzett:
Frutti Tours Utazási Iroda
4654 Bödönfalva, Kas u. 1.

Cukros Béla referens részére

Tárgy: ajánlat

Tisztelt Uram/Cukros Béla!

Előzetes ajánlatkérésükre/telefonbeszélgetésünkre hivatkozva küldöm Önnek a Mackó Tanya ajánlatát csoportjuk számára.

Időpont: 2017. július 7 és 8., 2 éjszaka (vagy július 7-9.)
Létszám: 20 fő
Szobaigény: 10 db kétágyas szoba
Ellátás: félpanzió (büféreggeli + 3 fogásos menü vacsora)

Árak:
Szállás + reggeli: 3.000 Ft/fő/éj
Vacsora-/ebédmenü csoportoknak (leves, főétel, desszert): 2.000 Ft/fő/alkalom
Egy főre vetített ár a két napra: $(3.000 + 2.000) \times 2 = 10.000$ Ft
Fizetés: átutalással történik, érkezés előtt 14 nappal
Lemondás: 30 nappal az érkezés előtt kötbérmentesen lehetséges

Egyéb szolgáltatásaink: parkolási lehetőség, kerti grillezési/bográcsozási lehetőség, kerékpárkölcsonzés, illetve lovas kocsikázás, játék mackó kiállítás.

Remélem ajánlatom elnyerte tetszését!

Tisztelettel:

.....
Mackó Tanya, marketingfelelős

Értékelési szempontok az üzleti levélhez	Maximális pontszám
1. A feladat teljesítése, a megadott szempontok követése	3
2. Üzleti levél tartalmi elemei	5
3. Nyelvhelyesség, helyesírás	2
4. Íráskép	1
Összesen	11

1. A feladat teljesítése, a megadott szempontok követése			
3 pont	2 pont	1 pont	0 pont
<p>A vizsgázó megvalósította a kommunikációs célokat. A feladatban szereplő szempontokat megfelelően dolgozta ki.</p> <p>1. Az ajánlat készítése megfelelő címezéssel és tartalommal, 2. tartalmazza a feladatban kért adatokat, 3. a személyenkénti ár a levél részét képezi</p>	<p>A vizsgázó többnyire megvalósította a kommunikációs célokat. A feladatban szereplő szempontok közül kettőt megfelelően dolgozott ki, a harmadikat csak részben vagy egyáltalán nem, illetve egy szempontot megfelelően, az összes többit csak részben.</p>	<p>A vizsgázó részben valósította meg a kommunikációs célokat. A feladatban szereplő szempontok közül egyet megfelelően dolgozott ki, ezen kívül még egyet részben, a harmadikat egyáltalán nem, illetve az összes feladatban szereplő szempontot csak részben.</p>	<p>A vizsgázó nem valósította meg a kommunikációs célokat, mert:</p> <p>– félreértette a feladatot, – az irányító szempontok közül egyet sem dolgozott ki megfelelően, illetve csak néhányat részben.</p>

Amennyiben a dolgozat "A feladat teljesítése, a megadott szempontok követése" értékelési kategória alapján 0 pont, akkor a többi szempont alapján nem értékelhető, a feladat összpontszáma 0 pont.

2. Üzleti levél tartalmi elemei			
5 pont	4 – 3 pont	2 – 1 pont	0 pont
<p><i>A levél felépítése minden szakmai szempontnak megfelel. Felépítése logikus, nincs kihagyott adat. Címzést, feladót, megszólítást, bevezető gondolatsort, elköszönést tartalmaz, ezek elkülönülnek egymástól. Dátum és aláírás szerepel benne.</i></p> <p><i>Tartalmi részében a csoportra vonatkozó adatokat tartalmazza (dátum, szobaigény, ellátás, árak, fizetési feltételek).</i></p>	<p><i>A levél felépítése többnyire a szakmai szempontoknak megfelel. Címzést, megszólítást tartalmaz. Elkülönül a bevezetés és a befejezés. Dátum, aláírás szerepel benne. Tartalmi részében a csoportra vonatkozó adatokat részben tartalmazza (dátum, szobaigény, ellátás, árak, fizetési feltételek).</i></p> <p><i>Amennyiben a szöveg nem megfelelően tagolt, azaz nincsenek bekezdések, az alacsonyabb pontszámot kell adni.</i></p>	<p><i>A levél felépítése nem mindenütt logikus elrendezésű, sok a szakmai pontatlanság. Tartalmi részében a csoportra vonatkozó adatok többsége hiányzik.</i></p> <p><i>Dátum és/vagy aláírás nem szerepel benne.</i></p> <p><i>Amennyiben a szövegben a bevezetés és a befejezés sem (vagy alig) különül el, az alacsonyabb pontszámot kell adni.</i></p>	<p><i>A levél felépítése szakmailag pontatlan. Az adatok többsége hiányzik. Címzést, megszólítást, bevezető gondolatsort, elköszönést nem, vagy csak részben tartalmaz, ezek nem különülnek el egymástól. Dátum vagy aláírás nem szerepel benne.</i></p>

3. Nyelvhelyesség, helyesírás		
2 pont	1 pont	0 pont
<i>A szöveg helyesírási hibát nem tartalmaz, mondatai érthetőek.</i>	<i>A szöveg kisebb helyesírási hibákat tartalmaz. Mondatai érthetőek.</i>	<i>A szöveg súlyos helyesírási hibát tartalmaz, mondatai félreérthetőek vagy értelmetlenek.</i>

4. Íráskép	
1 pont	0 pont
<i>Olvasható kézírás, áttekinthető törlések és javítások.</i>	<i>Olvashatatlan kézírás.</i>