

**VENDÉGLÁTÓIPAR ISMERETEK
EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI ÚTMUTATÓ
A MINTAFELADATOKHOZ**

1. feladattípus: felsorolás

a) A vendéglátás mikrokörnyezete jelentősen befolyásolja a szakma fejlődését. Soroljon fel a vállalat mikrokörnyezeti elemei közül négyet! $4 \times 1 = 4$ pont

- *szállítók/beszállítók*
- *piaci közvetítők*
- *vevők*
- *versenytársak/konkurencia, stb.*

Értékelési útmutató: A válaszoknak nem szó szerint kell tartalmaznia a javasolt megoldásokat. A fentiekén kívül más, szakmailag helyes megoldás is elfogadható. Hiányos felsorolás esetén részpontoszám adható, minden helyes meghatározásért 1 pont.

b) Ismertessen a vendéglátás értékesítő munkaköreiben dolgozók közül hármat! $3 \times 1 = 3$ pont

- *teremfőnök*
- *felszolgáló*
- *vendéglátó eladó (pultos, kávéfőző stb.)*

Értékelési útmutató: Elfogadható még: italmérő, mozgóárus, pénztáros stb. Minden helyes megoldás 1 pontot ér.

c) Milyen tényezők befolyásolják az éttermekben az eladási árak nagyságát? Ismertessen négyet! $4 \times 1 = 4$ pont

- *az üzlet/étterem színvonala*
- *a választék szélessége*
- *a választék mélysége*
- *a vendégek jövedelmi helyzete*

Értékelési útmutató: Az értékelésnél más, a szaktanár által helyesnek ítélt válasz is elfogadható. Ilyenek lehetnek például: a versenytársak árai, az üzlet telepítési helye, a szezonális, a költségek mértéke, a vállalkozás üzletpolitikai céljai stb. Minden helyes meghatározásért 1 pont adható.

d) Mire kell törekedni a raktárakban az áruk elhelyezésénél? Soroljon fel négy követelményt! $4 \times 1 = 4$ pont

- *az alapterület és a térfogat maximális kihasználása*
- *a biztonságos szállítási útvonalak kialakítása*
- *az áru épségének megőrzése*
- *a csomagolási egységek sértetlenségének biztosítása*

Értékelési útmutató: Elfogadható még: a zavartalan raktározási tevékenység biztonságos végrehajtása, a beérkezés és kiszállítás időrendi folyamatosságának szakszerű megoldása stb. Minden helyes válasz 1 pontot ér.

2. feladattípus: igaz-hamis állítások megjelölése

a) Döntse el az alábbi állításokról, hogy azok igazak vagy hamisak-e! Választását jelölje az állítás melletti megfelelő oszlopba tett X-szel! Javított válasz nem fogadható el.

3 × 1 = 3 pont

Állítás	Igaz	Hamis
Az értékcsökkenési leírás (amortizáció) révén keletkezett alap lehetséges forrásként is felhasználható, de alapvető célja az elhasználódott eszközök pótlása.	X	
A piackutatás során három információszerezési módszer alkalmazható: a primer, a szekunder és a tercier információ típusok.		X
A reklám a kínálat és a kereslet közti távolságot áthidaló, személyes kapcsolatokon alapuló lépések sorozata, amelyek tájékoztatják a potenciális vendéget.		X

Értékelési útmutató: Minden helyes válasz 1 pontot ér.

b) Az alábbi állítások hamisak. Indokolja meg, miért!

2 × 2 = 4 pont

A SWOT (GYELV) elemzés rendszerezetten mutatja meg a vállalkozás erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit és hiányosságait.

Indoklás: *A hiányosságok a gyengeségek közé tartoznak, helyette a „veszélyeket” mutatja be.*

Az szja a vállalkozást terhelő adó, az áfa pedig a dolgozók bére alapján fizetendő járulék.

Indoklás: *Az szja a munkavállalót terhelő adó, az áfa pedig a nettó árbevétel után fizetendő adó.*

Értékelési útmutató: Minden helyes indoklásért 2-2 pont adható. Egyéb, szakmailag helyes megoldás is elfogadható. Hiányos válasz esetén egész számú részpontot kaphat a vizsgázó.

3. feladattípus: fogalomfelismerés

Milyen fogalmakat takarnak az alábbi meghatározások? Írja a kipontozott vonalra!

3 × 1 = 3 pont

A marketingeszközök különböző helyzetekben alkalmazott, optimális eredményt adó kombinációja./A marketingprogramok kidolgozásának eszközei./4P.

Marketingmix

Az a tevékenység, amikor közvetlen kapcsolatfelvétellel kívánjuk a célcsoportot meggyőzni az értékesítés érdekében. Közvetlen levélreklám, csomagküldés, tv-shop, hálózatépítés stb.

Direkt marketing

Olyan kommunikációs tevékenység, amelynek célja a vállalkozás és környezete közötti bizalom építése, folyamatos ápolása.

Public relations (PR)/Közönségkapcsolat

Értékelési útmutató: A fenti meghatározások, illetve magyar megfelelőjük is elfogadható. Kifejezésenként 1-1 pont jár. A megadott fogalmon kívül más – rokon értelmű – meghatározások is elfogadhatók, ha a kifejezés tartalmát lefedik.

4. feladattípus: fogalom meghatározás

Határozza meg az alábbi fogalmak jelentését!

3 × 2 = 6 pont

Piac: a tényleges és a lehetséges eladók és vevők, a kínálat és a kereslet összessége, valamint a közöttük lévő üzleti kapcsolatok rendszere.

Piacszegmentálás: a piac megismerése és egynemű (homogén) csoportokra való osztása.

Piaci szegmentum: a piac olyan egynemű/homogén csoportja, amely azonos tulajdonságokkal rendelkezik.

Értékelési útmutató: A szaktanár által helyesnek ítélt más megfogalmazás is elfogadható a feladatonkénti 2-2 pontért.

5. feladattípus: ismertetés

Határozza meg röviden az imázs lényegét/fogalmát! Írjon két érdemi megállapítást!

2 pont

A vállalati (szervezeti) imázs nem más, mint a szervezetről szóló üzenetek vagy azok következményeinek fogadása. Jelenség, melyet a kommunikáció eszközeivel alakítani, változtatni, módosítani lehet, adott esetben kell. A megfelelő kínálat és a hatásos reklám nem elégséges egy vállalkozás (szálloda, étterem) sikeréhez, mindenképpen szükség van a jó imázsra, amelynek kialakítása, változtatása a PR feladatai közé tartozik.

Értékelési útmutató: A fenti meghatározásból már két megállapításért megkaphatja a vizsgázó a 2 pontot. Egyéb, tartalmában helyes válasz is elfogadható. Hiányos válasz esetén egész számú részpont adható.

6. feladattípus: szövegkiegészítés

a) A vendéglátó üzletben a szabályszerű áruátvétel mindig bizonylatok alapján történik, ami lehet számla vagy szállítólevél. Pótolja a következő meghatározások hiányzó részeit!

3 × 1 = 3 pont

Mennyiségi átvételkor ellenőrizni kell az áru bruttó súlyát, darabszámát, valamint az áru **nettó** súlyát is. Az áruátvétel során a/az **göngyölegeket** (csomagolóanyagokat) is át kell venni, mivel ezek is igen jelentős értéket képviselnek.

A minőségi átvétel során ellenőrizni kell, hogy a szállított áru megfelel-e a megrendelteknek, illetve a minőségi előírásoknak. Az ellenőrzés általában **érzékszervi** vizsgálattal (szaglás, ízlelés, tapintás) történik.

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

b) A következő feladat a piackutatással kapcsolatos. Egészítse ki a hiányzó mondatrészeket az odaillo szavakkal!

5 × 1 = 5 pont

A megkérdezés a leggyakrabban alkalmazott **primer** információszerzési eljárás, amely önmagában is alkalmas felmérésre, de szerepelhet ellenőrzési céllal is.

A/az **írásbeli/kérdőíves** megkérdezés napjainkban leggyakoribb formája az interneten történő megkérdezés, de találkozhatunk a postai úton történő megkérdezéssel is. Elhelyezhetjük kérdőívünket a szállodai szobában, ahol a vendégek tetszés szerinti időpontban, a kérdőívet kézzel kitöltve válaszolhatnak kérdéseinkre.

A/az **szóbeli** megkérdezés mélyebb, alaposabb, pontosabb válaszokat biztosít. Általában interjú formájában történik. Időigényes, lassú és drága, de nélkülözhetetlen a kérdőív szerkesztésekor, vagy azoknál a kérdéseknél, amelyeket a kérdezőbiztosnak kell elmagyarázni a megértés érdekében.

A/az **szekunder** információk más célból már összegyűjtött, elérhető adatok összessége.

A/az **marketing-információs rendszer/MIR** a következő funkciókat látja el: az információk gyűjtése, kiválasztása, tárolása, elemzése, feldolgozása, áramoltatása, közlése.

Értékelési útmutató: Minden helyes kiegészítésért 1 pont adható.

7. feladattípus: kizárásos feladat (kakukktojás)

Melyik a kakukktojás? Húzza alá, majd válaszát indokolja meg!

3 × (1 + 2) = 9 pont

- reklám
- piacszegmentáció
- értékesítésösztönzés
- személyes eladás
- Public relations

Indoklás: *A piacszegmentáció nem promóciós/kommunikációs/piacbefolyásolási eszköz.*

- ár
- termék
- piackutatás
- értékesítési csatorna

Indoklás: *A piackutatás nem a marketingmix eleme.*

- prospektus
- újsághirdetés
- moziban vetített reklámfilm
- levélreklám

Indoklás: *A moziban vetített reklámfilm audiovizuális vagy vizuális reklámeszköz, a többi nyomtatott.*

Értékelési útmutató: 1 pont adható a helyes aláhúzásért, 2 pedig a helyes indoklásért. Ha a vizsgázó két fogalmat húzott alá, nem adható pont. Egyéb, szakmailag helyes megoldáspár is elfogadható, ha azt a vizsgázó meg tudja indokolni. Hiányos indoklás esetén

8. feladattípus: helyes sorrendbe állítás

A piackutatás a vendéglátó üzletek fontos tevékenysége, hiszen a vendégek elégedettségének egyik fontos tényezője a kereslet lehető legpontosabb megismerése. Az egyik vendéglátó üzlet Önt kérte meg e fontos munka elvégzésére.

Állítsa helyes sorrendbe a piackutatás folyamatát! A részfolyamatok előtt lévő betűket írja a táblázat megfelelő cellájába! 3 pont

- a – kutatási program elkészítése
- b – hasznosítás, ellenőrzés
- c – probléma meghatározása
- d – eredmények összegzése, a kutatási jelentés elkészítése
- e – kutatás lebonyolítása

Értékelési útmutató: 5 helyes válasz esetén 3 pont, 3 helyes válasz esetén 2 pont, 2 helyes válasz esetén 1 pont jár, ez alatt 0 pont.

1.	2.	3.	4.	5.
c	a	e	d	b

9. feladattípus: árképzés (számítási feladat)

Számolja ki egy adag „Rudolf fokhagymás flekken pirított burgonyával” bruttó eladási árát!
7 pont

A „Rudolf fokhagymás flekken pirított burgonyával” 10 adagra ajánlott anyaghányadát és az aktuális nettó beszerzési árakat megadjuk. Az alkalmazott haszonkulcs 250%. A mellékszámításban a Ft-adatokat egész számra kerekítse! A fogyasztói árat az 5 Ft-ra kerekítés szabályait figyelembe véve alakítsa ki! (27% általános forgalmi adóval számoljon!)

Kalkuláció

Rudolf fokhagymás flekken pirított burgonyával

Megnevezés	Mennyiség (kg/l)	Nettó beszerzési ár (Ft/kg, Ft/l)	Nettó érték (Ft)
Sertéstarja csont nélkül	1,80	1500	2.700
Tengeri só	0,05	100	5
Törött bors	0,005	3000	15
Fokhagyma	0,05	1800	90
Vénusz napraforgó étolaj	0,30	500	150
Burgonya	3,00	200	600
10 adag nyersanyagértéke ($2.700 + 5 + 15 + 90 + 150 + 600$) (1 pont)			3.560
Árrés ($3.560 \times 2,5$ vagy $12.460 - 3.560$) (1 pont)			8.900
10 adag nettó eladási ára ($3.560 + 8.900$ vagy $3.560 \times 3,5$) (1 pont)			12.460
Értékesítési/Fizetendő áfa ($12.460 \times 0,27$ vagy $15.824 - 12.460$) (1 pont)			3.364
10 adag bruttó eladási ára ($12.460 + 3.364$ vagy $12.460 \times 1,27$) (1 pont)			15.824
1 adag kerekítetlen bruttó eladási ára ($15.824 \div 10$) (1 pont)			1.582
1 adag kerekített bruttó eladási ára (1 pont)			1.580

Értékelési útmutató: A feladat helyes megoldásáért összesen 7 pont jár (a nyersanyagok nettó értékének kiszámításáért nem jár pont). Hibás számítás, elszámolás esetén a pontszám fele adható. Ebben az esetben páratlan számú pontszám esetén lefelé kerekítünk!

10. feladattípus: készletgazdálkodás (számítási feladat)

Munkahelyén a hatékonyabb gazdálkodás érdekében minden területet átvizsgálunk, elemezzük. A hatékonyabb készletezés is jelentős megtakarítást eredményezhet. Önt kérjük meg, hogy számolja ki az üzletben a készletgazdálkodás mutatóit. Az adatokat egy tizedesjegyre kerekítse! 5 × 1 = 5 pont

A következő adatokat bocsátják a rendelkezésére:

Negyedéves készletadatok nettó beszerzési áron:

január 1. 2600 E Ft

február 1. 2500 E Ft

március 1. 2200 E Ft

március 31. 3000 E Ft

Az elábé (nyersanyag-felhasználás nettó beszerzési áron): 8000 E Ft

a) Számolja ki az átlagkészletet! 1 pont

$$\bar{K} = (2600 \div 2 + 2500 + 2200 + 3000 \div 2) \div 3 = 2500 \text{ E Ft}$$

b.) Mekkora a forgási sebesség napokban? 1 pont

$$\text{Forgási sebesség napokban (fsn)} = (2500 \times 90) \div 8000 = 28,1 \text{ nap}$$

Ha előbb számolja ki a vizsgázó a c) választ, tehát az fsf-et, akkor fsn: $90 \div 3,2 = 28,1 \text{ nap}$

c.) Számítsa ki a forgási sebességet fordulatokban! 1 pont

$$\text{Forgási sebesség fordulatokban (fsf)} = 8000 \div 2500 = 3,2 \text{ fordulat/negyedév}$$

$$\text{Vagy: fsf: } 90 \div 28,1 = 3,2 \text{ fordulat/negyedév}$$

d.) Mekkora volt a beszerzés értéke a vizsgált időszakban? 1 pont

$$\text{Beszerzés} = 3000 + 8000 - 2600 = 8400 \text{ E Ft}$$

e.) Írja fel az áruforgalmi mérlegsort!

$$2600 + 8400 = 8000 + 3000 \quad \text{1 pont}$$

Értékelési útmutató: A feladat helyes megoldásáért összesen 5 pont jár. Hibás számítás, elszámolás esetén a pontszám fele adható. Ebben az esetben páratlan számú pontszám esetén lefelé kerekítünk!

11. feladattípus: létszám- és bérgazdálkodás (számítási feladat)

Ön egy büfé nyitását tervezi, ezért vendéglátó eladókat kell felvennie.

a) Számítsa ki, hogy milyen átlagos dolgozói létszám szükséges, ha havi 800 E Ft/fő/hó termelékenységűt szeretne elérni, és a várható havi nettó árbevétele 4 000 E Ft! Határozza meg a tervezett éves bérköltséget és a bérhányadot (közteher nélkül), ha az átlagos munkabér 110 E Ft/fő/hó! Számolja ki a tervezett éves szociális hozzájárulási adót, melynek mértéke 27%! A számításokat a feladat megoldása során E Ft-ban végezze! Az E Ft és %-os adatokat egy tizedesjegyre, a létszámadatokat egész számra kerekítse! $5 \times 1 = 5$ pont

$$\text{Tervezett létszám} = 4\,000 \div 800 = 5 \text{ fő}$$

$$\text{Tervezett éves bérköltség} = 110 \times 5 \times 12 = 6\,600 \text{ E Ft}$$

$$\text{Tervezett éves nettó árbevétel} = 4\,000 \times 12 = 48\,000 \text{ E Ft}$$

$$\text{Tervezett bérhányad közteher nélkül} = (6\,600 \div 48\,000) \times 100 = 13,8\%$$

$$\text{Éves szociális hozzájárulási adó} = 6\,600 \times 0,27 = 1\,782 \text{ E Ft}$$

Értékelési útmutató: A feladat helyes megoldásáért összesen 5 pont jár. Hibás számítás, elszámolás esetén a pontszám fele adható. Ebben az esetben páratlan számú pontszám esetén lefelé kerekítünk!

b) Az Ön tervei szerint egy műszakban három pultos fog dolgozni. Az üzlet a hét minden napján nyitva tart. Hány órás napi nyitvatartást tesz lehetővé az a) feladatban kiszámolt létszám, ha mindenki napi 8 órát dolgozik, és heti két pihenőnappal számolunk? (A kötelezően kiadandó szabadságtól most tekintsen el!) $2 \times 1 = 2$ pont

$$\text{Az üzlet heti nyitva tartása: } 5 \text{ fő} \times 5 \text{ nap} \times 8 \text{ óra} = 200 \text{ óra}$$

$$\text{Az üzletben az átlagos napi munkaidő: } (200 \div 3) \div 7 = 9,5 \text{ óra}$$

Értékelési útmutató: A helyes számítások soronként 1-1 pontot érnek.