

**VENDÉGLÁTÓIPAR ISMERETEK
KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI ÚTMUTATÓ
A MINTAFELADATOKHOZ**

1. feladat**Összesen: 6 pont**

Melyik melegkonyhás vendéglátóhelyre jellemzőek a következő megállapítások? A megfelelő betűt írja a meghatározás után! *Javított válasz nem fogadható el.*

- a) vendéglő b) csárda c) gyorsétkező hely d) kifőzde e) étterem-söröző
f) kávéház

- 1) Kisebb alapterület, hangulatos-családias berendezés, házias kínálat, gyakran valamilyen táj szokásainak megfelelő étel-, italkínálat jellemzi, melyre a berendezése is utalhat: **a**
- 2) Egyszeri napi főétkezési igényeket kielégítő üzlettípus, amely főleg elvitelre értékesít, gyakran előfizetéses menü is kapható, szűk ételválaszték, ritkán alkoholmentes italok is jellemzik: **d**
- 3) Berendezésére az asztalok „boxos” elhelyezése jellemző, ételválasztéka hasonló a vendéglő kínálatához: **e**
- 4) Ételkínálata szűkebb és speciális (pizza, hamburger, hot-dog stb.), ülő- és állófogyasztás is jellemzi: **c**
- 5) A leggazdagabb hagyományokkal rendelkező üzlettípus, kínálatát hagyományos reggeli-, uzsonnaitalok, -ételek, szűk melegétel-választék, italok is jellemzik. A társasági, irodalmi élet színtere volt. Berendezésére jellemzőek a márványlapos kerek asztalok, biliárdasztalok, újságtartók is: **f**
- 6) Általában egy-egy nyersanyag (pl. hal, vad, birka stb.) gasztronómiai hagyományait tükrözheti a kínálata, elnevezése gyakran foglalkozásokra utal. Régen a forgalmas utak mellett létesítették: **b**

Csak ezek a megoldások fogadhatók el. Javított válasz nem fogadható el. Helyes beírásonként 1 pont adható. Erre a feladatra összesen $6 \times 1 = 6$ pont adható.

2. feladat**Összesen: 4 pont**

A vendéglátást áruforgalmi és szolgáltatási tevékenységekkel jellemezhetjük.

Írja be a kipontozott részre, hogy az áruforgalom mely szakaszára vonatkozik az adott meghatározás!

- a) Célja a megtermelt és/vagy változatlan formában forgalmazott termékek eladása a vendégeknek: **értékesítés**
- b) Célja az alap- és járulékos anyagok átalakítása különböző konyhatechnológiai eljárásokkal, kész- vagy félkész termékek létrehozása: **termelés**
- c) Az elfogyott vagy fogyásban lévő készletek pótlása és ezáltal az áruforgalom zavartalanságának biztosítása: **beszerzés/árubeszerzés**
- d) Az áru szakszerű, veszteségmentes megőrzését szolgálja, az időkülönbséget is áthidalja az áru átvétele és felhasználása között: **raktározás**

Csak ezek a megoldások fogadhatók el. A helyes fogalom beírása 1-1pont. Erre a feladatra $4 \times 1 = 4$ pont adható.

3. feladat**Összesen: 7 pont**

A vendéglátó üzleteket két csoportba sorolhatjuk: nyílt értékesítésű, illetve zárt értékesítésű üzletekre. Írjon a zárt értékesítésű vendéglátásra vonatkozó jellemzők közül kettőt, majd soroljon fel két olyan helyet, ahol ezt az ellátási formát alkalmazhatják!

A) A zárt értékesítésű vendéglátás jellemzői:

- a vendéglátó korlátozott, nem veheti igénybe bárki az adott vendéglátóhelyet,
- a vendéglátó általában lassan változik,
- az igénybevevők száma és összetétele előre ismert,
- általában szűkebb választékot kínál,
- előre kiszámítható/tervezhető a forgalom,
- szolgáltatások nem jellemzők,
- nem forgalmazható alkoholos ital,
- jellemző a menürendszer,
- általában önkiszolgálás vagy pultkiszolgálás, esetleg automata értékesítés jellemzi.

Más szakmailag helyes megoldások vagy rokon értelmű megfelelői is elfogadhatók a javító belátása szerint. Helyes beírásonként 1 pont adható. Erre a részfeladatra összesen $2 \times 1 = 2$ pont adható!

B) A zárt értékesítésű vendéglátás a következő helyeken a legjellemzőbb:

- munkahelyek (munkahelyi vendéglátás, munkahelyi büfé, személyzeti étkezés),
- kórházak, szanatóriumok (betegélelmezés),
- iskolák, óvodák, bölcsődék, kollégiumok (gyermek- és diákélelmezés),
- börtönök,
- szociális intézmények (idősek otthona).

Más szakmailag helyes megoldások vagy rokon értelmű megfelelői is elfogadhatók a javító belátása szerint. Helyes beírásonként 1 pont adható. Erre a részfeladatra összesen $2 \times 1 = 2$ pont adható.

C) Töltse ki az alábbi táblázat üres rovatait, melyek egy színvonalas étterem néhány munkakörét és a hozzájuk tartozó jellemző feladatokat tartalmazzák! Írja be vagy a hiányzó munkakör nevét, vagy a hiányzó feladat meghatározását!

Munkakör	Feladat
Teremfőnök	A pincérek munkájának beosztása, irányítása, a vendégek fogadása, az értékesítési munka felügyelete.
Sommelier	Az ételekhez illő borválaszték kialakítása, a borok kezelése és szakszerű ajánlása./A vendég igényeihez alkalmazkodva tájékoztat a borokról, egyéb italokról, és olyan italt ajánl, amely a legjobban illik az ételsorhoz. Ő gondoskodik a borok beszerzéséről, tárolásáról és megfelelő hőmérsékleten való tartásukról.
Beosztott szakács	Önállóan készít ételeket a séf irányítása mellett.

Más szakmailag helyes megoldások vagy rokon értelmű megfelelői is elfogadhatók a javító tanár belátása szerint. Helyes beírásonként 1 pont adható. Erre a részfeladatra összesen $3 \times 1 = 3$ pont adható.

4. feladat**Összesen: 8 pont**

Döntse el az alábbi állításokról, hogy igazak-e, vagy hamisak! Igaz válasz esetén a válasz oszlopba írja, hogy „IGAZ”, hamis válasz esetén pedig, hogy „HAMIS”!

Javított válasz nem fogadható el.

	Állítás	Válasz
a)	Az anyagi jellegű szolgáltatások azok a szolgáltatások, amelyek nem vesznek részt anyagi javak előállításában.	HAMIS
b)	A kereslet egy adott időpontban kielégítésre váró összes igény.	HAMIS
c)	A „tisztá és egyenes út” elve a vendéglátás helyiségeinek kapcsolódásánál azt jelenti, hogy a nyersanyag a lehető legrövidebb úton jusson a feldolgozás helyére.	HAMIS
d)	A piacgazdaság lényegéhez tartozik a legfontosabb gazdasági döntések állami kézben tartása, a termelési eszközök állami tulajdonlása.	HAMIS
e)	Az elosztás a megtermelt javak felosztását jelenti a társadalomban élő egyének és társadalmi csoportok között.	IGAZ
f)	Az áru beszerzése során az áru fajtájának és mennyiségének meghatározásáról kell dönteni.	HAMIS
g)	Az ártábla együtt tartalmazza az üzleti étel- és italválasztékot (pl. kávéház, cukrászda, eszpresszó, teázó).	HAMIS
h)	Munkaeszközöknek nevezzük azokat az eszközöket, amelyekkel az ember a munkát végzi, amelyek segítségével a munka tárgyát átalakítja a szükségletek kielégítésére alkalmas terméké.	IGAZ

Csak ezek a megoldások fogadhatók el. Javított válasz nem fogadható el. Helyes beírásonként 1 pont adható. Erre a feladatra $8 \times 1 = 8$ pont adható.

5. feladat**Összesen: 5 pont**

Húzza alá az alábbiak közül a helyes megállapítást! *Ha a megjelölés nem egyértelmű (pl. több választ húz alá), vagy javított a válaszon, pont nem adható.*

a) Minden olyan természetes személy köteles fizetni, aki személyes jövedelmet szerez:

- társasági adó.
- **személyi jövedelemadó.**
- általános forgalmi adó.

b) Az általános forgalmi adó:

- csak jogi személyek fizetik.
- összevont.
- **forgalmi jellegű.**

c) Az étlap:

- az üzleti étel-, italkínálat bemutatásának eszköze.
- **egy üzlet ételválasztékát megfelelő szakmai csoportosításban tartalmazza az egységnyi mennyiségre vagy mértékegységre magállapított fogyasztói árral együtt.**
- egy üzlet ételválasztékát megfelelő szakmai csoportosításban tartalmazza fogyasztói árral együtt.

d) Adóztató:

- az a szerv, amely a törvény erejénél fogva adót fizetni köteles az államnak, illetve a helyi önkormányzatnak.
- az a szerv, amely a törvény erejénél fogva adót szedni jogosult. Magyarországon adóztatók a vállalkozások, illetve az egyéni vállalkozók lehetnek.
- **az a szerv, amely a törvény erejénél fogva adót szedni jogosult. Magyarországon adóztató az állam, illetve a helyi önkormányzat lehet.**

e) Gazdálkodás körfolyamata, elemei:

- a termelés, a raktározás, az értékesítés, a fogyasztás.
- **a termelés, a csere/forgalom, az elosztás, a fogyasztás.**
- a beszerzés, a termelés, az eladás, a fogyasztás.

Csak ezek a megoldások fogadhatók el. Helyes aláhúzásonként 1 pont jár. Ha a megjelölés nem egyértelmű (pl. több választ húz alá a vizsgázó), vagy javított válasz szerepel, pont nem adható. Erre a feladatra $5 \times 1 = 5$ pont adható.

6. feladat

Összesen: 11 pont

A) A piackutatás komplex feladat, amelynek több kritériuma/követelménye van. Soroljon fel ezek közül a kritériumok közül hármat!

- **A piackutatás tárgya mindig meghatározott termék vagy szolgáltatás, jelenség vagy vállalat, vállalkozás.**
- **A vizsgálat előre meghatározott időszakra vonatkozik.**
- **Felöleli a vizsgált termék piacon megtett útját, körforgását.**
- **A piackutatásnak vizsgálnia kell a piac teljes struktúráját vagy főbb összefüggéseit.**
- **A piackutatásnak objektív tényeken, illetve ezeket reálisan tükröző információkon kell alapulnia.**

Más szakmailag helyes megoldások vagy rokon értelmű megfelelői is elfogadhatók a javító belátása szerint. Helyes beírásonként 2 pont adható. Erre a részfeladatra $3 \times 2 = 6$ pont adható.

B) Párosítsa a következő fogalmakat a hozzájuk tartozó meghatározással! Írja a megfelelő meghatározás sorszámát a fogalom utáni kipontozott részre!

Ha a megjelölés nem egyértelmű, pl. javított válasz van, pont nem adható.

1. Az a tevékenység, amely során szóban, közvetlen kapcsolatfelvétellel kívánjuk a célcsoportot meggyőzni az értékesítés érdekében.

2. Különböző, többnyire rövid ideig ható ösztönző eszközök együttese, amelyek célja, hogy a vendégek gyorsabban és többet fogyasszanak, és vegyenek igénybe különféle szolgáltatásokat. (Olyan, többnyire rövid ideig ható piacbefolyásoló módszerek összessége, amelyek közvetlenül ösztönzik a fogyasztót vagy a viszonteladót a vásárlásra.)

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

- Public Relations: **3.**
- Személyes eladás: **1.**
- Értékesítésösztönzés: **2.**

Csak ezek a megoldások fogadhatók el. Helyes megoldásonként 1 pont adható. Ha a megjelölés nem egyértelmű pl. javított válasz van, pont nem adható. Erre a részfeladatra $3 \times 1 = 3$ pont adható.

C) Az alábbi meghatározásokból melyik fogalomra ismer? A felismert fogalmat írja a kipontozott részre!

- A piac felosztása – különböző tulajdonságok alapján – a vásárlói igényeknek megfelelő, viszonylag azonos tulajdonságokkal rendelkező csoportokra:

piacszegmentáció

- A marketing eszközeinek összessége, amelyek a marketingcélok megvalósítását segítik elő. A vállalati marketingeszközök tudatos és megfelelő arányú, az aktuális piaci helyzethez alkalmazott kombinációja:

marketingmix

Csak ezek a megoldások fogadhatók el. Helyes megoldásonként 1 pont adható. Erre a részfeladatra $2 \times 1 = 2$ pont adható.

7. feladat

Összesen: 6 pont

Főnökével új üzletük (vendéglő) reklámozásáról beszélgetnek és megállapítják, hogy a legjobb reklám mindig az elégedett vendég. Adjon néhány ötletet a pozitív „szájreklám” érdekében! Írjon le hármat elképzeléseiből!

- **A törzsvendégek asztalainak megjelölése táblával/ esetleg névvel.**
- **Saját névre szóló pohár/korsó törzsvendégek számára.**
- **Gyerekek számára elkülönített játszósarok kialakítása.**
- **Nagyobb ünnepekre apróbb ajándékokkal meglepni a vendégeket.**
- **A törzsvendégeknek névnapi üdvözet küldése.**
- **Megkülönböztető árképzés alkalmazása.**
- **A törzsvendégek kedvenc ételeinek felvétele a kínálatba.**
- **Vendégpanaszok esetén valamilyen kompenzálás/kárpótlás nyújtása, a jogos panasz orvoslása mellett.**

Más szakmailag helyes megoldások vagy rokon értelmű megfelelői is elfogadhatók a javító belátása szerint. Helyes beírásonként 2 pont adható. Egész számú részpontszám adható a javító belátása szerint, ha a fentieket legalább fele részben tartalmazza a válasz. Erre a feladatra $3 \times 2 = 6$ pont adható.

8. feladat**Összesen: 4 pont**

Az Ön munkahelyén egy új dolgozó bizonytalan a vendégek köszöntési formáival kapcsolatban. Nem tudja, hogyan kell szakszerűen kommunikálni a vendég fogadása során. Említsen neki két olyan dolgot (példákkal együtt, válaszonként egy-egy példát írjon), amire figyelni kell a vendég fogadása közben!

- a) Napszaknak megfelelő köszönési forma, pl. Jó reggelt kívánok! Jó napot kívánok!
- b) Nemnek, kornak, beosztásnak megfelelő köszöntési forma, pl. Jó napot kívánok, uram! Viszontlátásra, igazgató úr!
- c) Udvarias, kedves, barátságos viselkedés – őszinte, udvarias mosoly az arcon, kabát lesegítése a vendégről stb.
- d) Tilos a vendégnek előre kezet nyújtani, de ha a vendég nyújt kezet, azt el kell fogadni. (Utána kezet kell mosni.)

Más szakmailag helyes megoldások vagy rokon értelmű megfelelői is elfogadhatók a javító belátása szerint. Helyes beírásonként 2 pont adható, ha legalább 1-1 példát említ. Egész számú részpontoszám adható a javító belátása szerint, ha a fentieket legalább fele részben tartalmazza a válasz. A kértnél több példa felsorolása esetén többletpontoszám nem adható. Erre a feladatra összesen $2 \times 2 = 4$ pont adható.

9. feladat**Összesen: 9 pont**

Határozza meg a következő fogalmak jelentését! Írja a meghatározást a fogalom utáni kipontozott részre!

- Logó: Egy cég jelképeként/azonosítására használt rövid szöveg, ábra, kép.
- Reklámüzenet: Az elmondani kívánt információkat tartalmazza, amit a reklámozandó dologról, szolgáltatásról közölni szeretne a vállalkozás.
- Közönség kapcsolat/PR: A vezetés olyan tevékenysége, melynek célja, hogy üzleti partnereiben a legjobb kép (imázs), vélemény alakuljon ki az adott szervezetről./ Olyan interaktív kommunikációs tevékenység, melynek célja a vállalkozás és környezete közötti bizalom kiépítése és folyamatos ápolása.

Más szakmailag helyes megoldások vagy rokon értelmű megfelelői is elfogadhatók a javító belátása szerint. Helyes beírásonként 3 pont adható. Egész számú részpontoszám adható a javító belátása szerint, ha a fentieket legalább fele részben tartalmazza a válasz. Erre a feladatra összesen $3 \times 3 = 9$ pont adható.

10. feladat**Összesen: 10 pont**

Számítsa ki, hogy összesen hány kg zöldségfélét vásároltunk, ha a következő adatokat ismeri!

- Az üzletbe 20 kg fehérrépa, 5 kg paradicsom és 30 kg sárgarépa érkezett. A szállítmány többi része burgonyából állt, ami az összes vásárolt zöldségfélének a 60%-a.
- Írja fel kg-ban és %-ban az érkezett fehérrépa, paradicsom és sárgarépa összes tömegét!
- Számítsa ki az összes beszerzett zöldségféle tömegét kg-ban és %-ban is!
- Számítsa ki a burgonya tömegét kg-ban!

A kg- és a %-os adatokat egy tizedesjegyre pontossággal számítsa!

Az üzletbe érkezett fehérrépa, paradicsom, sárgarépa tömege együtt =
 $= 20 + 5 + 30 = 55 \text{ kg}$ 2 pont

Az üzletbe érkezett fehérrépa, paradicsom, sárgarépa tömege együtt/% =
 $= 100 - 60 = 40\%$ 2 pont

Összes zöldségféle tömege %-ban = 100% 2 pont

Összes zöldségféle tömege/kg = $55 \div 0,4 = 137,5 \text{ kg}$ 2 pont

Burgonya tömege = $137,5 - 55 = 82,5 \text{ kg}$ 2 pont

(Vagy: Burgonya tömege = $137,5 \times 0,6 = 82,5 \text{ kg}$)

A feladat értékelése a megoldásban megadott pontszámok szerint. Pont csak abban az esetben jár, ha a mellékszámításokat hiánytalanul és pontosan feltünteti a vizsgázó!

11. feladat**Összesen: 6 pont**

A) Egy vendéglőben egy hétvégi lakodalomra 9,5 kg kifőtt csigatészta van szükség. A tészta tömege a főzés során 180%-kal gyarapodik. Írja fel a főtt tészta tömegét %-ban! Számítsa ki, hány kg tésztát kell megfőzni a szükséges mennyiséghez!

A kg-adatot két tizedesjegyre, a többi adatot egész számra kerekítse!

Főtt tészta tömege % = $100 + 180 = 280\%$ 2 pont

Száraz tészta tömege = $9,5 \div 2,8 = 3,39 \text{ kg}$ 2 pont

B) Számítsa ki azt is, hány főre számítanak a lakodalomban, ha egy főre 5 dkg főtt tésztát kalkuláltak adagonként!

Az adatot egész számra kerekítse!

Létszám = $950 \div 5 = 190 \text{ fő}$ 2 pont

(Vagy: Létszám = $9,5 \div 0,05 = 190 \text{ fő}$)

A feladat értékelése a megoldásban megadott pontszámok szerint történjen!

12. feladat**Összesen: 14 pont**

Számítsa ki a vendéglő II. féléves zárókészletét, a készletcsökkenést/elábé-t és a bruttó bevétel összegét, valamint határozza meg, hogy hány napra elegendő az átlagkészlet (Fsn), valamint hányszor fordult meg (Fsf) a vizsgált időszakban, ha az árubeszerzés 3 255 E Ft, a nyitókészlet 128 E Ft, az átlagkészlet 124 E Ft, az alkalmazott árrésszint 51% volt!

(Az adatok csak az ételekhez felhasznált nyersanyagokra vonatkoznak, a készletadatok nettó beszerzési áron szerepelnek. Áfakulcs = 18%.)

A forgási sebesség mutatókat egy tizedesjegyre, az E Ft-adatokat egész számra kerekítse!

$$\text{Zárókészlet} = (2 \times 124) - 128 = 120 \text{ E Ft} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{Elábé/KCS} = 128 + 3\,255 - 120 = 3\,263 \text{ E Ft} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{Anyagfelhasználási\% (Elábé \%)} = 100 - 51 = 49\% \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{Nettó bevétel} = 3\,263 \div 0,49 = 6\,659 \text{ E Ft} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{Bruttó bevétel} = 6\,659 \times 1,18 = 7\,858 \text{ E Ft} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{(Vagy: } 6\,659 \times 0,18 = 1\,199 \text{ E Ft; } 1\,199 + 6\,659 = 7\,858 \text{ E Ft)}$$

$$\text{Fsn} = (124 \times 180) \div 3\,263 = 6,8 \text{ nap} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{(Vagy: } 180 \div 26,5 = 6,8 \text{ nap)}$$

$$\text{Fsf} = 180 \div 6,8 = 26,5 \text{ fordulat/félév} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{(Vagy: } 3\,263 \div 124 = 26,3 \text{ fordulat/félév)}$$

A feladat értékelése a megoldásban megadott pontszámok szerint. Pont csak abban az esetben jár, ha a mellékszámításokat hiánytalanul és pontosan feltünteti a vizsgázó.

13. feladat**Összesen: 10 pont**

Számítsa ki 3 dl bor bruttó eladási árát, ha a bor literenkénti nettó beszerzési ára 990 Ft, és az üzletvezető 120%-os haszonkulcsot alkalmazott az eladási ár kialakítása során! (Áfakulcs = 27%.)

Számítsa ki továbbá:

- hány Ft áfát tartalmaz 1 liter bor fogyasztói ára,
- hány Ft az 1 liter bor eladási árának árrés tartalma!

A mellékszámításban a Ft-adatokat egész számra kerekítse, a fogyasztói árat az 5 Ft-ra kerekítés szabályai szerint kerekítse!

A számításokat a következő sorrendben végezze:

$$\text{a) Nettó eladási ár} = 990 \times 2,2 = 2\,178 \text{ Ft} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{b) Bruttó eladási ár/Fogyasztói ár} = 2\,178 \times 1,27 = 2\,766,06 \text{ Ft} \approx 2\,765 \text{ Ft} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{c) Fogyasztói ár áfataralma} = 2\,765 - 2\,178 = 587 \text{ Ft} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{(Vagy: } 2\,178 \times 0,27 = 588 \text{ Ft/ Vagy: } 2\,765 \times 0,2126 = 588 \text{ Ft)}$$

$$\text{d) 3 dl bor fogyasztói ára} = 2\,765 \times 0,3 = 829,5 \text{ Ft} \approx 830 \text{ Ft} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{(Vagy: } (2\,765 \div 10) \times 3 = 829,5 \text{ Ft} \approx 830 \text{ Ft)}$$

$$\text{e) Árrés tartalom} = 2\,178 - 990 = 1\,188 \text{ Ft} \quad 2 \text{ pont}$$

$$\text{(Vagy: } 990 \times 1,2 = 1\,188 \text{ Ft)}$$

A feladat értékelése a megoldásban megadott pontszámok szerint. Pont csak abban az esetben jár, ha a mellékszámításokat hiánytalanul és pontosan feltünteti a vizsgázó.