

**TURISZTIKAI ISMERETEK
EMELT SZINTŰ ÍRÁSBELI VIZSGA
JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI ÚTMUTATÓ
A MINTAFELADATOKHOZ**

1. Feladattípus: szituáció értelmezése

5 pont

Szállodai recepciósként dolgozik egy belvárosi négy csillagos hotelben. Az egyik vendég ingerülten érkezik a recepciós pulthoz és emelt hangon közli Önnel, hogy a lift nem működik, percek óta hiába várja. A lobbyban állók egyre inkább rá figyelnek.

Mit tesz Ön ebben a szituációban? Hogyan kezeli a vendég panaszát?

Tegyen 5 érdemi megállapítást!

elnézést kérni a vendégtől; empátiát mutatva végighallgatni; igyekszünk megnyugtatni (esetlegesen elvisszük a vendéget a pultról); intézkedés (utána kérdezzük a karbantartóknál, mi történhetett); a vendég tájékoztatása az eredményről; ha a lift elromlott, londínerrel felvitetjük a csomagot

Legalább öt érdemi megállapítást várunk. Minden helyes megállapításért 1 pont jár.

A megadottól eltérő helyes megállapításokért is adható pont, maximum $5 \times 1 = 5$ pont szerezhető.

2. Feladattípus: csoportosítás

9 pont

A következő sorokban három nagy világvalláshoz kapcsolódó fogalmat, nevet talál.

Írja a megnevezéseket a megfelelő oszlopba! Van, ami több helyre is írható!

Mekka, mecset, körülmetélés, székesegyház, zsinagóga, Korán, Tóra, imám, Újtestamentum, Ramadán, rabbi, cölibátus, kóser, Siratófal, holdnaptár, Szentháromság

keresztény vallás	zsidó vallás	iszlám vallás
székesegyház	körülmetélés	Mekka
cölibátus	zsinagóga	mecset
Szentháromság	Tóra	Korán
Újtestamentum	rabbi	imám
	Siratófal	Ramadán
	kóser	holdnaptár
	holdnaptár	körülmetélés

Két-két helyes válaszért jár 1-1 pont. Páratlan számú helyes válasz esetén lefelé kerekítsünk.

3. Feladattípus: sorrend meghatározás

5 pont

Állítsa sorrendbe hazai és nemzetközi jelentősége szerint a következő természetvédelmi kategóriákat! Írja a sorszámokat 1-től 5-ig a kifejezés előtti vonalra! Kezdje a legkevésbé jelentőssel!

- 5** nemzeti park
- 2** helyi jelentőségű természetvédelmi terület
- 4** tájvédelmi körzet
- 3** országos jelentőségű természetvédelmi terület
- 1** természeti emlék

Hibátlan sorrend esetén 5 pont jár, 1-2 hiba esetén 3 pont adható, 3 és több hiba esetén nem jár pont.

4. Feladattípus: egyszerű statisztikai adatok értelmezése

4 pont

A következő statisztikai tábla alapján egészítse ki a táblázat alatti szöveget, mely a statisztikai adatokból levonható megállapításokat tartalmaz!

Kereskedelmi szálláshelyek vendégéjszakai szállástípusonként			
	2016	2017	2017/2016
	éjszaka (ezer)	éjszaka (ezer)	%
Szálloda	20 969	22 437	+7 %
5*	634	462	-21,2 %
4*	9 271	9 488	+2,3 %
3*	3 281	2 813	-14,3 %
Panzió	1 770	1 869	+5,6 %
Üdülőtábor	1 226	1 384	+12,9 %
Közösségi szálláshely	1 878	2 111	+12,4 %
Kemping	1 787	1 966	+10 %
Összesen	27 629	29 768	+7,7 %

Forrás: http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_oga004.html (letöltés: 2019.03.25.)

A táblázat adatai a vendégéjszákák számának **szállástípus** szerinti alakulását mutatják a 2016 és 2017-es évek viszonylatában. A **2016-os** évhez képest a legdinamikusabb növekedést a(z) **üdülőtáborok** esetében láthatjuk, ahol a vendégéjszákák száma **12,9%**-kal emelkedett. Legnagyobb vesztesnek a(z) **5 csillagos szállodák** és a(z) **3*-os szállodák** tekinthetők, bár, ha a szállodákat együttesen nézzük, a növekedést tekintve még így is a **4.** helyen állnak, megelőzve a **panziókat**.

Két-két helyes válaszáért jár 1-1 pont. Páratlan számú helyes válasz esetén lefelé kerekítünk.

5. Feladattípus: számítási feladatok, bizonylat kitöltése

9 x 1 = 9 pont

Molnár úr a nejevel 2 éjszakát töltött a Hotel Jókedv 2 ágyas szobájában, melynek napi ára bruttó 17.700 Ft. Pótolja a számláról a hiányzó adatokat! A mellékszámításokat is írja le, mert pont csak akkor adható!

SZÁMLA			Sorszám: GHT 12645867				
A számlakibocsátó neve, címe, bankszámlaszáma, adószáma: Hotel Jókedv 6453 Bácsbokod, Petőfi u.134. Adószám: 12345678- 2-42			A vevő neve, címe, adószáma, bankszámlaszáma: Molnár Etele 7400 Kaposvár, Futrinka u. 68.				
Fizetés módja: készpénz	Teljesítés időpontja: 2019.04.12.	A számla kelte: 2019.04.12.			Fizetési határidő: 2019.04.12.		
A termék (szolgáltatás) megnevezése, besorolási száma, egyéb jellemzői	Mennyiségi egység	Mennyiség	Egységár (ÁFA nélkül)	Értéke (ÁFA nélkül)	ÁFA kulcs	Áthárított ÁFA összege	Értéke (ÁFA-val együtt)
5510 Szállodai szolgáltatás	éj	2	15.000	30.000	18	5.400	35.400
Idegenforgalmi adó	éj	4	450	1.800	0	0	1.800

Számlaérték ÁFA nélkül:				31.800			
Az ÁFA összege:						5.400	
A számla végösszege:							37.200

Mellékszámítások:

Szállás 2 éj értéke ÁFA nélkül: $2 \times 15.000 \text{ Ft} = 30.000 \text{ Ft}$

ÁFA összege: $(17.700 - 15.000) \times 2 = 5400 \text{ Ft}$ vagy $30.000 \times 0,18 = 5400 \text{ Ft}$

Bruttó érték: $30.000 + 5400 = 35.400 \text{ Ft}$

IFA mennyisége: $2\text{ fő} \times 2 \text{ éj} = 4\text{ éj}$

IFA értéke: $4 \times 450 \text{ Ft} = 1800 \text{ Ft}$

ÁFA nélküli számla érték: $30.000 + 1800 = 31.800 \text{ Ft}$

A számla végösszege: $31.800 + 5400 = 37.200 \text{ Ft}$ vagy $35.400 + 1800 = 37.200 \text{ Ft}$

Pontot akkor kap a vizsgázó, ha a mellékszámításokat is leírta, kivételt képez, ahol csak ismételni kellett a számot (pl. az ÁFA összege). Ha a számolás során számszaki hibát ejt, de utána a számítás logikája megfelelő, akkor a pont megadható.