

Az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzékbe történő felvétel és törlés eljárási rendjéről szóló 133/2010. (IV. 22.) Korm. rendelet alapján.

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

54 812 01 1000 00 00	Idegenvezető	Idegenvezető
----------------------	--------------	--------------

Tájékoztató

A vizsgázó az első lapra írja fel a nevét!

Ha a vizsgafeladat kidolgozásához több lapot használ fel, a nevét valamennyi lapon fel kell tüntetnie, és a lapokat sorszámmal el kell látnia.

## Értékelés

---

**Összesen: 100 pont**

100% = 100 pont

**A VIZSGAFELADAT MEGOLDÁSÁRA JAVASOLT %-OS EREDMÉNY:**

**EBBEN A VIZSGARÉSZBEN A VIZSGAFELADAT ARÁNYA 60%.**

## FELADATLAP

Budapest–Kijev között az ukrán Aero Svit légitársaság újra megteremtette a közvetlen repülő utazás lehetőségét, ez a magyar utazásszervezők számára új rés piac megnyitását kínálja. Ön egy hazai, orosz utazásokra szakosodott irodától 30 fős, magyar utasokból álló csoport kísérésére kapott megbízást 2012. május 17–20. között négynapos, repülő, az Utazás Kiállításra megjelent katalógusban meghirdetett kijevi útra.

Felkéréskor a referens tájékoztatta, hogy megérkezés után a repülőtéri transzfer közben az autóbusból informatív városnézést kell tartania elsősorban a város újonnan épült létesítményeinek bemutatásával. Második napon a buszos/gyalogos városnézéshez magyar nyelvű, helyi idegenvezetőt biztosít a partneriroda. A fakultatív programokra (hajókirándulás a Dnyeperen, autóbuszos kirándulás a pirogovi skanzenbe, egy alkalommal vacsora folklór programmal) Önnek kell a résztvevőket elkísérnie, útközben a látnivalókról tájékoztatást adnia és a vezetett programokon orosz nyelvről fordítania.

A munkát Ön vállalkozóként 20 000 Ft/nap bruttó összegért + napidíjért vállalta. Eligazításkor átvette a forgatókönyvet, a vouchereket, az e-ticketeket, biztosítási kötvényeket, az utas- és szobalistát, a fakultatív programokon résztvevők névsorát, napidíjat, 500 USD készpénzes utasprogramot, utazási szerződés mintát, térképeket, szállodaprospéktust és a fontosabb címek, telefonszámok listáját.

Az utazást a **mellékelt program** szerint bonyolította le. Az út során felmerült problémákat Önnek egyedül vagy az igénybe vehető segítséggel kellett megoldania.

A kijevi szállodában megérkezésük után elromlott a lift. Mivel a kikerkeztetett szerelők a hibát nem tudták elhárítani, a javítás több napot vett igénybe, két idősebb házaspárt a felsőbb emeletekről az elsőre költöztettek a szállodai személyzet segítségével. Hazautazáskor a repülőtéri transzferhez nem állt ki az autóbusz a szállodához. Vasárnap lévén Ön hiába telefonált a partnerirodába, nem vették fel a telefont, ügyelet sem volt. A magyar iroda (Lavra Tours) referensével történt egyeztetés alapján a szállodai recepció segítségével taxikat rendelt az utasok repülőtérre szállításához, melyet Ön fizetett (összesen: 240 USD) a készpénzes utasprogramból számla ellenében. A szállodában az eseményről rövid jegyzőkönyvet vettek fel, és Ön még a repülőtér tranzitvájójából faxon értesítette a történetéről kijevi partnerét, a Dnipro Travelt (Khreshchatyk Str. 1. Kyiv, 01001, Ukraine Fax: +380 44 254-77-77).

*A feladat megoldásához szükséges: számítógép Office programmal, internetcsatlakozási lehetőséggel.*

### Feladat

**Összesen: 100 pont**

**1. Készítse el a csoport kíséréséről szóló úti jelentést a fenti információk, a mellékelt program felhasználásával a szükséges formai és tartalmi követelmények szerint!** 80 pont

#### *1.1. részfeladat – A jelentés formai követelményei*

*10 pont*

- Hozzon létre önálló könyvtárat a számítógépen!
- Mentse el a munkát az alábbi fájlneven: 1449\_06\_saját\_név!
- Betűtípus: Times New Roman
- Betűméret: 12
- Margó: 2,5 cm
- Oldalszám: oldal alján középen
- Törzsszöveg: sorkizárt
- A szolgáltatások elkülönítésére és a rendkívüli események kiemelésére használjon félkövér betűtípust, illetve aláhúzást!
- A pénzügyi elszámolást foglalja táblázatba!
- A csatolt melléletek felsorolásánál a felsorolásjel „gondolatjel” legyen!

- 1.2. részfeladat** – *A jelentés fejlécének elkészítése* 10 pont  
Készítse el az úti jelentés fejlécét: tüntesse fel a csoport azonosításához szükséges adatokat!
- 1.3. részfeladat** – *Szolgáltatások értékelése* 25 pont  
Írja le a csoport által igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket, javaslatokat szolgáltatásonként!  
Információkat internet segítségével szerezhet, képbeszúrással illusztráljon!
- 1.4. részfeladat** – *Rendkívüli események, intézkedések* 10 pont  
Rendkívüli esemény(ek) leírása, tett intézkedések, csatolt jegyzőkönyv, igazoló jelentés stb.
- 1.5. részfeladat** – *Az út lebonyolítása* 15 pont  
Az utazás forgatókönyv szerinti lebonyolítása, esetleges eltérés a forgatókönyvtől  
Az Ön javaslatai, észrevételei az út lebonyolításával, szolgáltatásaival kapcsolatban  
A csoport hangulata, észrevételei, javaslatai a programokról, szolgáltatásokról, várható panaszról
- 1.6. részfeladat** – *Az út elszámolása* 5 pont  
Voucherekkel kapcsolatos teendők, fakultatív programok elszámolása  
Készenléti pénz felhasználása rendkívüli kiadásra, indoklása
- 1.7. részfeladat** – *Az úti jelentés befejezésének formai elemei* 5 pont  
Csatolt mellékletek, bizonylatok szabályszerű felsorolása

**2. Írjon faxot a választott idegen nyelven az üzleti levelezés szabályai szerint a csoport utazásának valós dátumához és helyszínéhez igazodva a repülőtérrel, a Dnipro Travel referensének! Ebben emeljen kifogást, hogy a megrendelt és visszaigazolt transzferbusz a kért időpontra nem érkezett meg a szállodához! Hangsúlyozza, hogy a kijevi irodánál nem vették fel a telefont, ezért kénytelen volt a csoport részére taxitranszferrendelni, hogy elérjék a Boriszpol repülőtérrel Budapestre induló járatot, melyre a csoportnak foglalása volt. Jelezze a faxban, hogy a kifogással kapcsolatban jegyzőkönyv készült, a szállodában a voucheren igazolták, hogy a transzfer a csoport nem kapta meg, és a taxi-számlák megtérítésére igényt tart az iroda!** 20 pont

- 2.1. részfeladat:** 15 pont
- Az üzleti levelezés formai követelményei, általános kommunikációs szabályok
  - A feladatban meghatározott, fontos információk, adatok feltüntetése
  - A rendkívüli eseménnyel kapcsolatos speciális kifejezések, fordulatok alkalmazása
- 2.2. részfeladat** 5 pont
- A választott idegen nyelv írásbeli alkalmazása, szakkifejezések használata

Lavra Tours  
Budapest 1222 Barlang u. 1.

Tel/Fax: +36-01 123 4567  
Eng.szám: U-2222

[info@lavratoours.hu](mailto:info@lavratoours.hu)  
[www.lavratoours.hu](http://www.lavratoours.hu)

Az orosz városok anyja – Kijev  
2012. május 17–20.  
4 nap/3 éj

**Utazás repülővel:** *Oda:* 2012. május 17. BUD-KBP VV-202 járattal, ind.09.20/12.05 ér.  
*Vissza:* 2012. május 20. KBP-BUD VV-203 járattal, ind.14.05/14.55 ér.

**Elhelyezés:** **Hotel Ibis Kiev Boulevard Shevshenko\*\*\*** – 01032 Kiev, Ukrajna – Boulevard Taras Shevchenko 25. Tel: (380) 44 5912222

**Ellátás:** Büféreggeli 3 alkalommal + egy alkalommal fakultatív folklórprogram vacsorával

1. nap Találkozás a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi repülőtér indulási csarnokában (2B terminál) 07.00 órakor, a Lavra Tours táblánál. A csoporttal kísérő/idegenvezető utazik. Indulás: 09.20.

Kijevbe érkezés helyi idő szerint 12.05-kor Boriszpol repülőtérre. Autóbusztranszfer a szállodába, útközben panoráma városnézés a Dnyeper folyó két partján épült egyik legősibb orosz városban, amely ma Ukrajna fővárosa. A repülőtértől elsőként az új építkezésekkel találkozik a vendég: a „Cári Falu” – a város legmodernebb városrésze, a kijevi felhőkarcolók, majd a 2012-es labdarúgó EB-nek otthont adó, felújított Olimpiai Stadion – megtekintése után érkezés az óvárosba. A Vlagyimir-székesegyház, a Kijevi Operaház, az Aranykapu, a Szófia-székesegyház a Szent Mihály-kolostor, a XI. században alapított fejedelemség az elmúlt évszázadok hangulatával érintik meg az érkezőt. A szálloda a történelmi városrészben fekszik, közel a nevezetességekhez és a város üzletekkel, kávézókkal, éttermekkel teli, lüktető főutcájához, a Krestyatikhoz. Elhelyezkedés a felújított Ibis Bulevar Shevchenko\*\*\* hotel kétágyas, zuhanyozós szobáiban. Vacsora egyénileg. Este szabadprogram keretében érdemes egy sétát tenni a májusban virágzó, hatalmas gesztenyefákkal övezett sétányokon, az Európa legzöldebb fővárosának tartott város parkjaiban.

2. nap Büféreggeli a szállodában 07.00–09.00 óra között. 10.00 órától városnézés magyar nyelvű, helyi idegenvezetővel. Látogatás a mozaikjairól és freskóiról híres, ezeréves Szent Szófia-székesegyházban (UNESCO Világörökség), a volt kolostor együttes megtekintése, majd az aranykupolás Szent Mihály-kolostor, a Sztárokijevszka-hegyen fellelhető egykori fellegvár romjainak és a XI-XIII. században épült várfal maradványainak felkeresése. Ebéd egyénileg.

Délután szabadprogram vagy fakultatív hajókirándulás a Dnyeperen.\* Étkezési lehetőségként a Skvydko gyorsétterem ajánlható ukrán ételspecialitásokkal, de különleges élményt kínál a Shevchenko bulvár és a Krestyatik találkozásánál található Besszarabszka piac felkeresése is.

Lavra Tours  
Budapest 1222 Barlang u. 1.

Tel/Fax: +36-01 123 4567  
Eng.szám: U-2222

[info@lavratoours.hu](mailto:info@lavratoours.hu)  
[www.lavratoours.hu](http://www.lavratoours.hu)

3. nap      Büféreggeli a szállodában 07.00–09.00 óra között. Reggeli után az UNESCO Világörökség részét képező Pecserszka Lavra barlangkolostor területének és múzeumainak megtekintése (kincstár, miniatűrök múzeuma, barlangok). Az ortodox kolostort két szerzetes alapította 1051-ben Bölcs Jaroszlav uralkodása idején. A hatalmas területen elhelyezkedő műemlékegyüttes két részből áll. A Felső Lavra az állami múzeumoknak, kiállításoknak ad helyet, az Alsó Lavra az ukrán ortodox egyház tulajdona, vallási és egyházi célokat szolgál.
- Itt található a híres barlangok, amelyek a szerzeteseknek lakhelyül és temetkezési helyül szolgáltak. Délután szabadprogram vagy autóbuzos fakultatív kirándulás keretében skanzenlátogatás Pirogovoban.\*\* Ebéd egyénileg.
- Este fakultatív vacsora folklór programmal.\*\*\*
4. nap      Büféreggeli a szállodában 07.00–09.00 óra között. Kijelentkezés a szobákból 10 óráig. Autóbuzstranszfer a Boriszpol repülőtérre. Hazautazás az Aero Svit ukrán légitársaság menetrend szerinti VV–203-as járatával helyi idő szerint 14.05-kor. Budapestre érkezés 14.55-kor a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi repülőtér 2B termináljára.

#### **Megjegyzés:**

\* Fakultatív hajókirándulás a Dnyeperen, ahonnan csodálatos látványt nyújtanak a jobb parton emelkedő dombokra épült templomok és kolostorok aranyozott kupolái. (Kétórás program, előzetes itthoni jelentkezéssel.)

\*\* Fakultatív autóbuzos kirándulás a közeli Pirogovoba, az Ukrajnából összegyűjtött, eredeti, fából készült épületek szabadtéri múzeumába. A skanzenlátogatáson előzetes, itthoni jelentkezéssel lehet részt venni.

\*\*\* Fakultatív vacsora ukrán ételspecialitásokkal, folklór programmal a szálloda közelében található „Atamán” étteremben. Részvétel előzetes jelentkezéssel.

Valamennyi fakultatív programon minimum 15 fő jelentkezése esetén az utasokkal tart a magyar kísérő is.

Budapest, 2012-03-03.