

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:

33 811 03 0100 31 01	Gyorséttermi- és éttelelő	Szakács
----------------------	---------------------------	---------

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 80%.

1. A gyorséttermi eladó tanfolyam utolsó óráin a tanulók készülnek a szakmai vizsgára. A szaktanár az alábbi feladat megoldását várja a tanfolyamon résztvevőktől. Egészítse ki a mondatokat a hiányzó szakkifejezéssel! (4 x 2) = 8 /...pont

- a) A/z során ugyanazt a terméket vagy szolgáltatást a különböző célcsoportoknak eltérő áron adják.
- b) A/z azok a csatornák, amelyeken keresztül a címzettekhez továbbíthatjuk a reklámeszközökön megfogalmazott üzenetet.
- c) A/z mindazon személy vagy háztartás, aki vagy ami szükségletei, igényei kielégítése céljából valamilyen terméket felhasznál.
- d) A/z kommunikációról akkor beszélünk, ha a feladó és a címzett egyszerre vesz részt a kommunikációban, azaz egy helyen és egy időben vannak jelen.

2. Szakmai versenyen kicsúsztak a borítékokból és összekeveredtek az alábbi fogalmakat tartalmazó kártyák. Párosítsa össze az egymáshoz tartozó fogalmakat, meghatározásokat! (4 x 2) = 8 /...pont

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| a. Nonverbális jel | 1. Hanyatlás |
| b. Klasszikus út | 2. Arcjáték |
| c. Résztvevő megfigyelés | 3. Értékesítési csatorna |
| d. Termék-életgörbe | 4. Primer információ |

a –.... b –.... c –.... d –....

3. Egy pályakezdő munkahelyén két idősebb kolléga beszélgetéséből az alábbi állításokat hallja. Elgondolkodik, melyik igaz közülük. Ön szerint?

Jelölje a következő állítások helyességét az „I” (Igaz) vagy helytelenségét a „H” (Hamis) betűk bekarikázásával! (4 x 2) = 8 /...pont

- a.) A termék érettségének szakaszában magasak a marketingköltségek. I H
- b.) Az oligopol piacon a keresleti és kínálati oldalon kevés számú szereplő uralja a piacot. I H
- c.) A piackutatás a piaci események, összefüggések feltárására, előrejelzésére irányul. I H
- d.) A reklám előnye a piacbefolyásolás többi eszközehez képest, hogy nehéz az üzenet módosítása és alacsony a hatékonyság. I H

4. Marketingtanára az alábbi meghatározásokra várja Öntől a megfelelő idegen kifejezést vagy rövidítést, hiszen a szakmai trendek követésének ismerete meghatározó tényező ebben a szakmában. Párosítsa össze a megadott idegen kifejezéseket a hozzájuk tartozó fogalmakkal, meghatározásokkal! Írja a megfelelő fogalmat a meghatározás utáni kipontozott részre! (5 x 2) = 10 /...pont

Demigrosz, AIDA modell, Premarketing, Piacvolumen, Skontó

- a.) Megmutatja, hogyan jut el a fogyasztó a reklám hatására a vásárlásig. =

 b.) Előmarketing, a marketing termelésközpontú korszaka. =

 c.) Nagy- és kiskereskedelmi tevékenységet egyaránt folytató vállalat. =

 d.) Árengedmény azonnal fizetőknek. =
 e.) Adott piacon adott termékből meghatározott idő alatt értékesített mennyiség. =

5. Kollégájával szeretnék felfrissíteni marketingismereteiket, mert a közeljövőben közös vállalkozásba kezdenének. Mindenekelőtt szándékukban áll egy marketing tanfolyam elvégzése, amelyen az alábbi feladatra számíthatnak. A felsorolt meghatározások közül melyik a kakukktojás? Aláhúzással jelölje az oda nem illő szót! Indokolja választását!

/2 x (1+2)/ = 6 /...pont

- Probléma felismerése
- Termékfejlesztés
- Alternatívák értékelése
- Vásárlási döntés
- Vásárlás utáni magatartás

Indoklás:

- Kérdőív
- Kísérlet
- Külső információ
- Megfigyelés

Indoklás:

6. A szakmai utánpótlás képzéséhez szükséges a marketing történeti kialakulásának ismerete is. A marketing fejlődésében mely szakaszokat (korszakokat) jellemezhetjük a következő meghatározásokkal? Húzza alá azt a marketing korszakot, amelyre véleménye szerint illenek a meghatározások!

(2 x 2) = 4 /...pont

- A)
- A piacon nőtt a választék.
 - Az igények differenciálódtak.
 - Elterjedt a piackutatás.
- a.) Termelésorientált korszak
 b.) Értékesítésorientált korszak
 c.) Fogyasztóorientált korszak
 d.) Társadalomorientált korszak

B)

- A kínálat meghaladta a keresletet.
- Agresszív reklám és értékesítési módszerek.
- Erős konkurenciaharc.

- a.) Termelésorientált korszak
 b.) Értékesítésorientált korszak
 c.) Fogyasztóorientált korszak
 d.) Társadalomorientált korszak

7. Munkatársával a vállalkozásukkal közvetlen kapcsolatban álló tényezőkről (mikrokörnyezet) beszélnek. Társa az Ön véleményére is kíváncsi, ezért megkérdezi, mely tényezők tartoznak a vállalkozás mikrokörnyezetéhez (a vállalkozás közvetlen környezete). Húzza alá az odaillő elemeket! (4 x 1) = 4 / ...pont

Versenytársak

Demográfiai környezet

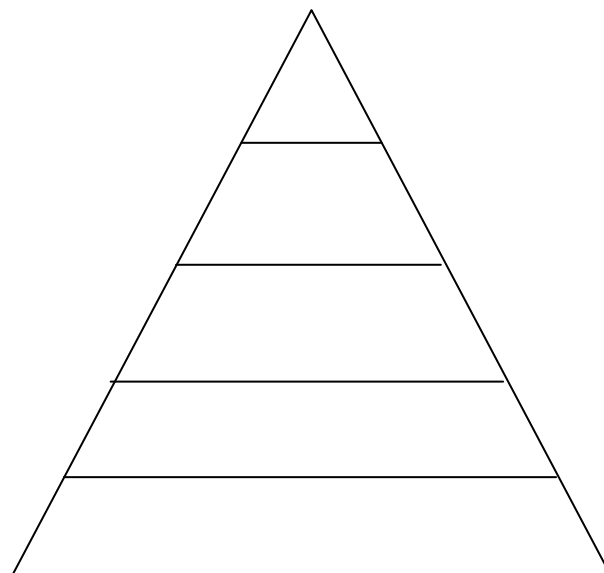
Tudományos-technikai környezet

Szállítók

Vevők, vendégek

Közvélemény

8. A szükségletek alapvető szerepet játszanak a fogyasztásban, mert fogyasztásra ösztönöznek. Az emberek szükségletei Maslow szerint egy piramisrendszerben épülnek fel. Az emberi szükségletek egymásra épülnek. Az egyén csak az alsóbb szintek kielégítése után jut el a felső szintekre. A felsőbb szintekre kerülők száma egyre kevesebb. Egészítse ki a Maslow-piramist a megfelelő kifejezésekkel! (5 x 1) = 5 / ...pont



9. Önt elbeszélgetésre hívták be egy belvárosi gyorsétterembe, gyorséttermi ételeladó állás betöltése céljából. Leendő főnöke azt kérdezi Öntől: Mit jelent a PR (Public Relations = Közönségkapcsolat), és miért játszik fontos szerepet a vállalkozások életében. Határozza meg a PR fogalmát, és soroljon fel a PR céljai közül négyet!

/2 + (4 x 1)/ = 6 /...pont

PR (Public Relations = Közönségkapcsolat):

.....

A PR céljai:

-
-
-
-

10. Határozza meg a következő fogalmak jelentését!

(5 x 2) = 10 /...pont

- a) Imázs:
-
- b) Piac:.....
-
- c) Reklám:
-
- d) Térköz (proxemika):
-
- e) Verbális csatorna:
-

11. Munkatársa vizsgálni fog üzleti kommunikációból, ezért az Ön segítségét kéri egy adott szituáció megoldásában.

„Ön gyorséttermi ételeladóként dolgozik egy fővárosi étteremben. Megjelenése és modora miatt szemrehányást tesz egy idős vendég a főpincérnek. Önnek is ott kell lennie a megbeszélésen. Mit fog tenni?” Soroljon fel öt panaszkezelési szabályt!

(5 x 1) = 5/...pont

.....

.....

.....

.....

.....

12. Ön gyorséttermi ételeladóként szeretne elhelyezkedni sikeres vizsgája után, de még nincs tapasztalata az üzleti levél írásában. Ezért régi osztálytársa segítségét kéri. A megadott szempontok alapján hogyan csoportosítjuk az üzleti leveleket?

(6 x 1) = 6 / ... pont

I. A stílus szempontjából:

.....

II. A levél tárgya szerint:

.....

13. Marketingtanárával készülnek a tanfolyam záróvizsgájára. Tanára szeretné, ha az elméleti tudását példákkal alátámasztva tudná kamatoztatni. Ezért a következő feladatot adja Önnek gyakorlásként.

A felsorolt fogalmakra, meghatározásokra írjon 2-2 példát!

(4 x 2) = 8 /...pont

a) Piaci szereplők:

.....

b) Értékesítési módok:

.....

c) Külső információ:

.....

d) A szegmentáció alapváltozói:

.....

14. Az Ön egyik barátja jelenleg egy vendéglátó-ipari szakközépiskola végzős tanulója. Marketingtanára tehetségesnek tartja, ezért szakmai versenyen indítja ebben a témában. Éppen a termék-életgörbe szakaszait ismétli, ezért tanára a következő feladat megoldását várja Öntől. Töltse ki az alábbi táblázatot a megadott válaszokkal, melyhez segítségül tanára egy-egy jellemzőt is megadott!

(12 x 1) = 12 /...pont

betörés a piacra, csökken, piacmegtartás, csökkennek, magasak, alacsony, eléri maximumát, mérsékeltek, versenytárrsal szembeni védekezés, termék piacról való kivonása, emelkedik, magasak

Megnevezés	Bevezetés	Növekedés	Érés	Telítődés	Hanyatlás
Forgalom alakulása			Tovább emelkedik		
Marketingköltségek					Mérsékeltek
Marketingstratégia célja		Piacbővítés			