

A 27/2012 (VIII. 27.) NGM rendelet szakmai és vizsgakövetelménye alapján.

Szakképesítés, azonosító száma és megnevezése

54 812 01	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.

Használható segédeszköz: számítógép internetkapcsolat nélkül, szövegszerkesztésre alkalmas program, számológép használható (elszámolás elkészítéséhez).

**Értékelési skála:**

<b>81 – 100 pont</b>	<b>5 (jeles)</b>
<b>71 – 80 pont</b>	<b>4 (jó)</b>
<b>61 – 70 pont</b>	<b>3 (közepes)</b>
<b>51 – 60 pont</b>	<b>2 (elégséges)</b>
<b>0 – 50 pont</b>	<b>1 (elégtelen)</b>

**A javítási-értékelési útmutatótól eltérő helyes megoldásokat is el kell fogadni.**

**A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%.**

**Munkahelyzet:**

Ön a tatai Öregtő Utazási Iroda megbízásából egy 22 fős csoportot kísért 2013. szeptember 16. és 19. között (4 nap 3 éjszaka), mint idegenvezető. A Kaiser Reiseburo és az Öregtő Utazási Iroda évek óta sikeresen dolgoznak együtt partnerként. Az osztrák turisták Tata és környékét tekintették meg. A csoport a Lufthansa LH 305-ös menetrendszerinti járatával érkezett Innsbruckból a Liszt Ferenc repülőtérre, a transzfereket a Vértes Volán légkondicionált autóbusszával bonyolították le a csoport itt tartózkodása közben. A csoport érkezése előtt 2 nappal a tatai utazási irodában Naszályi Kinga referenssel folytatott megbeszélésen a következő dokumentumokat kapta kézhez:

- Forgatókönyv
- Voucherek
- Utaslista
- Szobalista
- Utasprogram
- Térképek
- Ellátmány (200 000 Ft a belépőkre)
- készpénzes pénztárca 50 000 Ft (parkolásra és egyéb előre nem betervezett költségekre)

A fontosabb elérhetőségek listáját a forgatókönyv tartalmazza.

A csoport utazásának lebonyolítása közben a következő nem várt események történtek: Rudolf Müller és felesége szobájában nem volt jó a légkondicionáló, kint nagy meleg volt, a házaspár nem tudott pihenni. A szálloda nem tudott másik légkondicionálóval felszerelt szobát biztosítani, mivel telt ház volt. A házaspár 10 %-os szállásköltség visszatérítést kért. Ezt a szálloda vezetője a felvett jegyzőkönyvben is elismerte.

A tatai várban a 800 Ft-os belépő helyett 1000 Ft-ot kellett az idegenvezetőnek fizetnie, mivel rossz információt kapott az utazási iroda referense, ezt a különbözetet a készpénzes pénztárból fizette ki.

## FORGATÓKÖNYV

**Utazásszervező:** Öregtő Utazási Iroda, 2890 Tata, Kossuth tér 5.

**Tel.:** +36 34 586 399

**Referens:** Naszályi Kinga (0630 954 2213)

**Partner iroda:** Kaiser Reisebüro, 5637 Wien, Mariahilfer str.43.

**Kontakt:** Hilde Grussgott (+32 652 321 452)

**A csoport neve:** Wiener Blut

**A túra megnevezése:** Tata, a vizek városa

**Pozíció szám:** TBP-35843/2014.

**Időpont:** 2014. szeptember 16-19 (4 nap 3 éjszaka)

**Útvonal:** Budapest-Tata- Esztergom – Visegrád – Tata – Budapest (300 km a tervezett felhasználható)

**Indulás helye:** Budapest, Liszt Ferenc repülőtér „2 A” terminál

**Időpontja:** szeptember 16-án 16:30-kor

**Visszaérkezés helye :** Budapest, Liszt Ferenc repülőtér „2 A” terminál

**Időpontja:** szeptember 19-én 15:30-kor

**Ellátás:** teljes panziós

**Szállás:** Hotel Kiss \*\*\*

**Autóbusz kiállításának helye, időpontja:** Tata, Kossuth tér 5. 2014. szeptember 16. 14:45-kor

**Autóbusz típusa és rendszáma:** FIAT 2300, LER 273

**Gépjárművezető:** Katona Tamás (0630 556 2314)

**Létszám:** 22 fő turista +1 idegenvezető

**Idegenvezető:** Czifra Júlia (0620 956 5578)

### **1. nap- 2014. szeptember 16.**

A busz 14:45-kor várja az idegenvezetőt a kiállási helyen, az utazási iroda parkolójában, majd felmennek a csoportért. A csoport 16:30 órakor érkezik Liszt Ferenc repülőtér 2/A terminálra a Lufthansa LH 305-ös járatával Innsbruckból.

A csoport megérkezése, csomagok átvétele után, az utaslistát egyezteteti, majd transzfer a Hotel Kiss\*\*\*\*-be, ahol elfoglalják szobáikat.

Rövid pihenő után 18:30 órakor indul a csoport városnéző sétára. A városnéző séta után visszaérkezés a hotelba 19:30 órakor. Vacsora 20.00 órától a szálloda éttermében.

Vacsora előtt ismertesse a másnapi programot, hívja fel a turisták figyelmét a fontos tudnivalókra!

**2. nap- 2014. szeptember 17.**

7.00-9.00 Reggeli a szálloda éttermében.

9:30 Találkozás a szálloda recepcióján, majd rövid séta a tóparton, a csoport megtekinti a tatai várat a múzeummal. A csoport 10.00 órára van bejelentve, tárlatvezetővel tekintik meg a várat. Belépő: 800 Ft/fő, készpénzzel fizetve az ellátmányból, számla az Utazási Iroda nevére.

12:00 ebéd a tóparton a Platán Étteremben. (Fizetés voucherrel)

14:00 Gyalogos városnézés:

Görög-római szobormásolatok Múzeuma Belépő: 1000 Ft/fő, készpénzzel fizetve az ellátmányból, számla az Utazási Iroda nevére.

Cifra malom, Vízi vágóhíd, Kapucinus templom, Cseke tó és az Angolpark. Séta a szállodába kb.18 órakor.

18:00 – 20.00 –ig szabad program a hotel wellness részlegében lehetőség van a szolgáltatások igénybe vételére. (szauna, jakuzzi, szolárium, masszázs, uszoda, relaxációs szoba)

20:00 Borkóstolás vacsora (5 féle bor a tulajdonos pincéjéből) folklór műsorral a szálloda éttermében. Fellép a helyi Pötörke néptánc együttes.

Vacsora előtt ismertesse a másnapi programot, hívja fel a turisták figyelmét a fontos tudnivalókra!

**3. nap- 2014. szeptember 18.**

7.00-9.00 Reggeli a szálloda éttermében.

9:30 Találkozás a szálloda recepcióján. Transzfer Esztergomba a Vértes Volán autóbuszával. A Keresztény Múzeum belépője 1500 Ft/fő, készpénzzel fizetve az ellátmányból, számla az Utazási Iroda nevére. A szálloda 10.30-ra van bejelentve, az idegenvezető tartja a tárlatvezetést.

Esztergomi vár megtekintése, belépő 800 Ft/fő, készpénzzel fizetve az ellátmányból, számla az Utazási Iroda nevére. A csoport 11.30-ra lett bejelentve, tárlatvezető tartja az idegenvezetést. Utána rövid városnéző séta.

14:00 Ebéd a Prímás Pincében (Fizetés voucherrel).

15:00 Transzfer Visegrádra, a busz a csoportért megy a Prímás pincéhez. A Fellegvár megtekintése. Belépő 1800 Ft/fő, készpénzzel fizetve az ellátmányból, számla az Utazási Iroda nevére. A csoport 15.30-ra van bejelentve, az idegenvezetést a helyi idegenvezető tartja. Helyi kísérijük vezetésével séta a közeli Királyi Palotába. Belépő 1200 Ft/fő, készpénzzel fizetve az ellátmányból, számla az Utazási Iroda nevére.

18:00 A Királyi Palotából transzfer Tatára a szállodába.

20:00 Vacsora a szálloda éttermében, utána szabad program.

Vacsora előtt ismertesse a másnapi programot, hívja fel a turisták figyelmét a fontos tudnivalókra!

**4. nap- 2014. szeptember 19.**

7.00-9.00 Reggeli a szálloda éttermében, majd kiköltözés.

10:00 Találkozás a szálloda recepcióján. Az idegenvezető ellenőrzi, hogy mindenki kiköltözött-e a szobából, rendben történt-e az átadás. Transzfer az Olimpiai Edzőtáborba. Az edzőtábort a helyi vezető mutatja meg, a csoport 10.15-re van bejelentve.

Helyi vezető: Kiss Elemér: (+36-20-987-2345)

12:00 Ebéd a Pikantó Étteremben. (Fizetés voucherrel).

13:00 Transzfer a Liszt Ferenc repülőtér 2/A termináljára.

A csoport 15:30 órakor elutazik a Lufthansa 307-es járatával Innsbruckba.

16:00 Az idegenvezető transzferrel visszautazik Tatára. Menetlevél aláírása az utazási iroda parkolójában.

**Szolgáltatások**

**Szállás:** Hotel Kiss\*\*\*\* Tata, Bacsó Béla út 54. (0634 588 880) [www.hotelkiss.hu](http://www.hotelkiss.hu)

**Szobaelosztás:** 11/2 (kétágyas, zuhanyzós standard szoba) 1/1 (idegenvezető.)

**Szálloda igazgató:** Papp Gyula (+36-20-234-8765)

**Ellátás a szállodában:** félpanzió (reggeli és büféasztalos vacsora)

**Étkezések a szállodán kívül a teljes panzió miatt:**

2. nap ebéd: 12.00-kor, megrendelt létszám: 22 + 1 fő

Platán Étterem, Kastély tér 8, tel: 34/ 365-276, üzletvezető: Kis Gergely

Menü: Spárgakrém leves csészében

Borjúpaprikás vajas galuskával

Gundel palacsinta

Rostos gyümölcslé és kávé

A menü ára: 3500 Ft, fizetés voucherral.

3. nap ebéd: 14.00-kor, megrendelt létszám: 22 + 2 fő,

Prímás pince, Esztergom, Sötét kapu, Tel: 25/231-784. üzletvezető: Bornemissza Katalin

Menü: Tárkonyos sertésragu leves csészében

Gödöllői töltött csirkecomb hercegnőburgonyával

Idénysaláta

Piskótatekeres málnahabbal

2 dl bor és kávé

A menü ára: 3500 Ft, fizetés voucherral.

4. nap ebéd: 12.00-kor, megrendelt létszám: 22 + 2 fő,

Pikantó Étterem, Tata, Építők Parkja Tel: 34/482-675. üzletvezető: Magyar Miklós

Menü: Tejszínes halsaláta

Neszmélyi pecsenye petrezselymes burgonyával

Görögsaláta

Vegyes rétes

Ásványvíz és kávé

A menü ára: 3500 Ft, fizetés voucherral.

**1. feladat****Összesen: 30 pont**

A fenti forgatókönyv és a rendkívüli esemény figyelembevétele alapján készítse el az idegenvezetői jelentést, amelyben tüntesse fel a következőket:

- csoport azonosításához szükséges adatokat
- értékelje a szolgáltatásokat (szállás, ellátás, transzfer, programok)
- esemény, rendkívüli esemény és intézkedés, az utasok hangulata, véleménye, saját vélemény az útról

**2. feladat****Összesen: 30 pont**

A rendkívüli eseményről készítse el a jegyzőkönyvet! A jegyzőkönyv tartalmazzon minden fontos információt az eset körülményeiről, az intézkedésekről!

**3. feladat****Összesen: 30 pont**

Készítsen elszámolást az ellátmány és a készenléti pénz felhasználásáról! Az adatokat foglalja táblázatba! Írja össze, milyen melléleteket kellene csatolnia az elszámoláshoz!

**4. feladat****Összesen: 10 pont**

A fenti feladatok dokumentumait készítse el számítógépen a következő formai szempontok figyelembevételével! A dokumentumot (dokumentumokat) a vizsgaszervező által megadott helyre mentse el, majd nyomtassa ki.

- Hozzon létre önálló könyvtárat a számítógépen!
- Mentse el a munkáját az alábbi fájlneven: saját\_név\_írásbeli\_idegenvezető
- Betűtípus: Times New Roman
- Betűméret: 12
- Margó: 2,5 cm
- Oldalszám: oldal alján középen
- Törzsszöveg sorkizárt
- A kiemelésekre használjon félkövér betűtípust, illetve aláhúzást!