

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

Szakképesítés, azonosító száma és megnevezése

54 812 01	Idegenvezet
-----------	-------------

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:

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

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

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%.

Munkahelyzet:

Ön a VISTA Utazási Iroda debreceni kirendeltségének megbízásából egy 36 fős csoportot kísért 2014. december 10. és 12. között (3 nap 2 éjszaka), mint idegenvezető. Az Adderley Travel Limited és a VISTA Utazási Iroda évek óta sikeresen dolgoznak együtt partnerként. Londonból érkezett csoportjukat kellett kísérenie Debrecenben. A csoport a WizzAir W6 7852/51-ös menetrendszerinti járatával érkezett Londonból a debreceni repülőtérre 11:25-kor. A repülőtérrel transzferrel utaznak a szállodába a B Trans-2000 Kft. légkondicionált autóbusszával. A csoportot itt tartózkodása alatt is ez a vállalkozás szállítja a programok helyszíneire. A csoport érkezése előtt 3 nappal a debreceni VISTA Utazási Irodában Kovács Henrietta referenssel folytatott megbeszélésen a következő dokumentumokat kapta kézhez:

- Forgatókönyv
- Voucherek
- Utaslista
- Szobalista
- Utasprogram
- Térképek
- Belépőjegyek
- Ellátmány (200 000 Ft a belépőkre és parkolásra és az elre nem látható kiadásokra)

A fontosabb elérhető ségek listáját a forgatókönyv tartalmazza.

A jelzett létszámmal érkezett meg a csoport. A csoport utazásának lebonyolítása közben a következő nem várt események történtek: Jonathan Emerson és családja, összesen 4 fő, a Hotel Platán szállodában az ígért nagyterdei kilátás helyett egy sarokszobát kapott, melynek ablakai egy tzfalra néztek és Debrecenből nem láttak semmit, a nagyterdei kilátásukat nem kapták meg, amit a katalógusban az utazási iroda ígért nekik. A szálloda nem tudott másik szobát biztosítani, mivel telt ház volt. A család 15 %-os szállásköltség visszatérítést kért. Ezt a szálloda Front Office Managere Papp Kálmán is elismerte.

A Református Kollégium Múzeumának megtekintése csak a helyi angol nyelvű idegenvezetővel volt lehetséges, melyet nem kalkulált az utazási iroda ezért a 4000 Ft/csoportdíjat az idegenvezetőnek az ellátmányból kellett fizetnie.

A túra során parkolásra 8 000 Ft-ot költött, melyet az ellátmányból fizetett ki.

FORGATÓKÖNYV

Utazásszervező : A VISTA Utazási Iroda 4025 Debrecen, Piac utca 17.

Tel. : +36 52 531 190

Fax: +36 52 531 191

Referens: Kovács Henrietta (0630 954 2213)

Partner iroda: Adderley Travel Limited, 49 Chapel Lane Wymondham, Norfolk, NR18 0DJ, United Kingdom

Kontakt: William Alsager Adderley (+44 1953 606706)

A csoport neve: Exclusivity of London

A túra megnevezése: Debrecen felfedezése

Pozíció szám: DVT-35843/2014.

Id pont: 2014. december 10-12 (3 nap 2 éjszaka)

Útvonal: Debrecen repül tér – Debrecen Hotel Platán – Hortobágy – Debrecen repül tér

Autóbusz kiállási helye, id pontja: 4002 Debrecen, Biczó István kert 8/C; 2014. december 10. 10.50 órakor

Autóbusz típusa és rendszáma: Neoplan N312 (Felszereltség: klíma, h t , DVD, mikrofon)

Gépjárm vezető : Hideg Tamás (0630 876 3421)

Létszám: 36 f turista +1 idegenvezető

Visszaérkezés helye, id pontja: 4002 Debrecen, Biczó István kert 8/C 2014. december 12. 19:50

Ellátás: teljes panziós

Szállás: Hotel Platán**** Debrecen

Idegenvezető : Varga Virág (0620 786 8765)

1. nap 2014. december 10.

A busz 10:50 -kor várja az idegenvezetőt a kiállási helyen, a fuvarozó cég irodájánál, majd elmennek a csoportért a repülőtérre. A fuvarozó cég számára kiállított voucher mellékelve. A csoport WizzAir W6 7852/51-es menetrendszerinti járatával érkezik Londonból a debreceni repülőtérre 11:25-kor. A csoport megérkezése, csomagok átvétele után, az utaslistát egyeztetni, majd transzfer a Hotel Platánba****-ba ahol elfoglalják szobáikat. 13.00 órakor ebédet kapnak a szálloda éttermében. Ebéd után az idegenvezető városnézésre viszi a csoportot. Szállodai szolgáltatásokról voucher mellékelve.

Útvonal: Debreceni Református Nagytemplom (belépés ingyenes) – Református Kollégium Múzeumának megtekintése (belépő jegy mellékelve) – Debrecen fő utcáinak megtekintése (Piac utca – Széchenyi – Kossuth utca).

A városnézés séta után visszaérkezés a hotelbe. Vacsora 19.00 - 21.00 óra között a szálloda éttermében. Vacsora előtt ismertesse a másnapi programot, hívja fel a turisták figyelmét a fontos tudnivalókra!

2. nap 2014. december 11.

7.00-9.00 Reggeli a szálloda éttermében.

9.30 Találkozás a szálloda recepcióján, majd a Déri múzeum megtekintése, belépő jegy 1500 Ft/ fő ellátmányból fizetve. Majd a Szent Anna római katolikus székesegyház megtekintése. Belépő jegy: 500 Ft/fő, ellátmányból fizetve, számla az Utazási Iroda nevére.

13.00 órakor Ebéd a Barabás étteremben (voucher mellékelve)

15.00 órától Tímárház - Kézmeszek Háza (Tímárház - Kézmeszek Háza 4024 Debrecen, Nagy Gál István u. 6. Tel: 52/321-260), népi iparművészek műveinek megtekintése, csipkeverés bemutatójának megtekintése. (belépő jegyrel és a programról voucher)

Korai vacsora a szállodában 17.30-kor, esti színházlátogatás (3500 Ft/fő, belépő jegyek mellékelve) Program: Shakespeare - Csajkovszkij: Rómeó és Júlia balettel adás. A csoport gyalog megy a színházba és vissza, a szállodától 10-15 perc gyalog.

Vacsora előtt ismertesse a másnapi programot, hívja fel a turisták figyelmét a fontos tudnivalókra! Ismertesse a színházlátogatás részleteit, a műsorsort és a várható befejezési időpontot!

3. nap 2014. december 12.

7.00 - 9.00 Reggeli a szálloda éttermében.

9.00 – 10.00 között a szálloda elhagyása, bepakolás az autóbuszba. Az idegenvezet ellen rzi, hogy mindenki kiköltözött-e a szobából, rendben történt-e az átadás.

10.00-kor Indulás Hortobágyra az egész napos programra.

A Mátai ménes és a nóniusz lófajta bemutatása, id járástól függ en szánkózás vagy fogatozás a pusztában. (voucher 36 f részére szánkózás vagy fogatozásra, ménes bemutatása ingyenes)

12.30 –kor Ebéd a Hortobágyi csárdában (Hortobágyi csárda, 4071 Hortobágy, Pet fi tér 1. Tel.: 52/589-010; 52/589-144), voucher 38 f re megrendelt ebédr l (a sof r is kap ebédet).

14.00 órától kirándulás a Hortobágy - halastavi kisvasúttal, (menetjegy 1200 Ft/ f voucherrel fizetve), Csárda kiállítás és a Darvak világa kiállítás megtekintése, belép jegy a helyszínen 800 Ft/f ellátmányból fizetend , számlát az utazási iroda nevére kérni kell.

17.00 Transzfer a debreceni repül tésre.

A csoport 19:50 órakor elutazik a WizzAir W5 7850/52-es menetrendszerinti járatával Londonba. Az idegenvezet kikíséri az utasokat a repül tésre a check-in után búcsút vesz, és a busszal visszatér a fuvarozó vállalkozás irodájához, menetlevelet aláírja.

Minden vouchert átadás után igazoltasson le és másolatot kérjen róla, melyet csatoljon az idegenvezet i jelentés mellé!

Szolgáltatások

Szállás: Hotel Platan**** 4030 Debrecen, Somlyai u. 10. (+36 (52) 537 700)

www.platanhotel.eu; email: info@platanhotel.eu

Szobaelosztás: 18/2 (kétágyas, zuhanyzós standard szoba) 1/1 (idegenvezető .)

Front Office Manager: Papp Kálmán (+36-30-234-1234)

Ellátás a szállodában: reggeli, 1 nap: ebéd és vacsora, 2. nap vacsora

Étkezések a szállodán kívül:

2. nap ebéd: 12.00-kor, megrendelt létszám: 36 + 1 f

Barabás étterem, Debrecen, Vár utca 11. üzletvezető : Hollósi Attila, +36-30-963-4017

Menü: Tyúkhúsleves húzával, zöldségekkel, csigatésztával

Hátszínseletek f szervajjal burgonyapüré, gyömbéres rizs, párolt gyümölcs

Somlói galuska

3 dl ásványvíz vagy üdítő

3.500,- Ft/f

fizetés voucherral

3. nap ebéd: 12.30-kor, megrendelt létszám: 36 + 2 f

Hortobágyi csárda, 4071 Hortobágy, Petőfi tér 1. Tel.: 52/589-010; 52/589-144 üzletvezető :

Nagy Ilona

Menü: Hortobágyi húsos palacsinta paprikás mártással

Kapros, juhtúrós csirkemell panírban, párolt rizs, steak burgonya, párolt zöldségek

Idény saláta

Palacsinta (túrós, ízes)

2 dl bor és 2 dl ásványvíz vagy üdítő

4.000,- Ft/f ,

fizetés voucherral.

1. feladat:

Összesen: 30 pont

A fenti forgatókönyv és a rendkívüli esemény figyelembevétele alapján készítse el az idegenvezető i 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 eseményr l készítse el a jegyz könyvet! A jegyz könyv tartalmazzon minden fontos információt az eset körülményeir l, az intézkedésekr l!

3. feladat**Összesen: 30 pont**

Készítsen elszámolást az ellátmány felhasználásáról! Az adatokat foglalja táblázatba! Írja össze, milyen mellékleteket kellene csatolnia az elszámoláshoz!

4. feladat**Összesen: 10 pont**

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

- Hozzon létre önálló könyvtárat a számítógépen!
- Mentse el a munkáját az alábbi fájlneven: saját_név_írásbeli_idegenvezet
- Bet típus: Times New Roman
- Bet méret: 12
- Margó: 2,4 cm
- Oldalszám: oldal alján jobbra
- Törzsszöveg: sorkizárt
- A kiemelésekre használjon félkövér bet típust, illetve aláhúzást!