

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 az OTP Travel Utazási Iroda nyíregyházi kirendeltségének megbízásából egy 40 fős csoportot kísért 2014. szeptember 18–21 között (4 nap 3 éjszaka), mint idegenvezető. Az Aliconsulting Travel Agency - Sede Mimose és az OTP Travel Utazási Iroda évek óta sikeresen dolgoznak együtt partnerként. Rómából érkezett csoportjukat kellett kísélnie Nyíregyházán. A csoport a RyanAir FR8418 menetrend szerinti járatával érkezett Rómából a budapesti Liszt Ferenc repülőtérre 2014. 09. 18-án 18.20-kor. A repülőtérre 1 transzferrel utaznak Nyíregyházára, a Trans-Tour Kft. légkondicionált autóbusszával. A csoport itt tartózkodása alatt is ez a vállalkozás szállítja a csoportot a programok helyszíneire. A csoport érkezése előtt 2 nappal a nyíregyházi OTP Travel Utazási Irodában Magyar Eszter referenssel folytatott megbeszélésen a következő dokumentumokat kapta kézhez:

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

A fontosabb elérhető ségek listáját a forgatókönyv tartalmazza.

A jelezett létszámmal érkezett meg a csoport. A csoport utazásának lebonyolítása közben a következő nem várt események történtek: Emidio De Bianchi és felesége a Hotel Korona szállodában olyan szobát kaptak, mely közvetlenül a lift mellett volt. A lift gépházának hangos zúgása miatt nehezen tudtak pihenni. A teltház miatt nem tudtak másik szobát biztosítani. A házaspár 15%-os szállásköltség-visszatérítést kért. Ezt a szálloda front office menedzserje, Horváth Olivér is elismerte.

A túra során parkolásra 15.000 Ft-ot költött, melyet az ellátmányból fizetett ki.

A Sóstói Múzeumfaluban 500 Ft/f belépőjegy helyett 800 Ft/f belépőjegyet kellett az idegenvezetőnek kifizetnie, mivel rossz információt kapott az utazási iroda referensétől, ezt a különbözetet az ellátmányból fizette ki.

FORGATÓKÖNYV

Utazásszervező : OTP Travel Utazási Iroda, Nyíregyháza 4400 H sök tere 2.

Engedélyszáma: R-0115/92/2001,

Tel. : +36 42 504 303 Fax: +36 42 504 315

Referens: Magyar Eszter (06/20/ 2952754)

Partneriroda: Aliconsulting Travel Agency - Sede Mimose Via Nomentana, 1010, 00137
Roma, Italia

Kontakt: Arianna Bernardi (+39 06 808 0162)

A csoport neve: Tour gastronomico da Roma

A túra megnevezése: Nyírségi sz ízei

Pozíciósám: O-063/2014

Id pont: 2014. szeptember 18–21.

Transzfertszolgáltatást biztosító vállalkozás: Trans-Tour Kft. 4400 Nyíregyháza, Mez u. 5.

Telefonszámok: 42/437 - 143, 70/778 - 1202

Fax: 42/480 - 034

E-mail: transtour@upcmail.hu

Útvonal: Liszt Ferenc repül tér – Nyíregyháza Hotel Korona – Nyíregyháza-Sóstó – Liszt
Ferenc repül tér

Autóbusz kiállási helye, id pontja: 4400 Nyíregyháza, Mez u. 5. 2014. szeptember 18.
15.00 órakor

Autóbusz típusa és rendszáma: Neoplan Setra S 417 GT HD (légkondicionáló, monitor,
dvd, biztonsági öv, mikrofon)

Gépjárm vezető : Katona Miklós (70/5169896)

Létsám: 40 f turista + 1 idegenvezető

Visszaérkezés helye, id pontja: 4400 Nyíregyháza, Mez u. 5. 2014. szeptember 21. 18.00
órákor

Ellátás: teljes panziós

Szállás: Hotel Korona*** Nyíregyháza

Idegenvezető : Kovács Boglárka (0620 768 8864)

Részletes program

1. nap 2014. szeptember 18.

A busz 15.00-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 a RyanAir FR8418-as menetrend szerinti járatával érkezik Rómából a budapesti Liszt Ferenc repülőtérre 18:20-kor. A csoport megérkezése, csomagok átvétele után az utaslistát egyezteteti, majd transzfer a Hotel Koronába***-ba, ahol elfoglalják szobáikat. 22.00 órakor vacsorát kapnak a szálloda éttermében. Szállodai szolgáltatásokról voucher mellékelve.

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

2. nap 2014. szeptember 19.

7.00–9.00 Büféasztalos reggeli a szálloda éttermében.

9.30 Találkozás a szálloda recepcióján, majd a Sóstói Múzeumfalu megtekintése (a régió népi építészet, népi gasztronómiai bemutató házi kenyérlángos, és kávékészítés kemencében, valamint kóstoló) belépőjegy 500 Ft/fő ellátmányból fizetve, számla az utazási iroda nevére. Séta a tó körül és a sétányon.

13.00 órakor ebéd a Hotel Aventinus étteremben (voucher mellékelve).

15.00 órától Nyíregyházi Állatpark (SóstóZoo 4431 Sóstófürdő, Sóstói út Tel: 42/479-702) megtekintése. Az állatkert Magyarország, de talán Európa egyik legszebb állatparkja, amely egy tölgyerdőben fekszik. (Belépőjegy 1 és a programról voucher.)

Vacsora előtt városnézés Nyíregyháza belvárosában (Kossuth tér, Dózsa György út, Zrínyi Ilona utca), Magyarok Nagyasszonya Társszékesegyház (belépés ingyenes) megtekintése. Városnézési séta után visszaérkezés a hotelbe.

19.00 vacsora a szállodában. Vacsora előtt ismertesse a másnapi programot, hívja fel a turisták figyelmét a fontos tudnivalókra!

3. nap 2014. szeptember 20.

7.00 - 9.00 Büféasztalos reggeli a szálloda éttermében.

9.30 Találkozás a szálloda recepcióján. Indulás gyalogosan a Tirpák ételfesztiválra. Kézműves kirakodóvásár, helyi specialitások főzvénye, kóstoló, néptáncbemutató. (A belépés ingyenes.)

12.30-kor visszaérkezés a hotelbe. Ebéd a szálloda éttermében.

14.30-kor Találkozás a szálloda recepcióján. Indulás busszal a Sóstói Fürdőházba. A Fürdőházban a régióban egyedülállóan a 49-50 °C hőmérsékletű gyógyvíz jót, bromot, oldott sókat tartalmaz, amely nagyon hasznos lehet reumatikus és mozgásszervi panaszokra, izomrendszeri és ízületi problémákra, valamint gerincbetegségekre, különösen gyógyászati betegségekre, de rehabilitációra és utókezelésre is (belépőjegyrel és a programról voucher).

18.30 Visszaérkezés a hotelbe, vacsora a hotel éttermében.

21.00 Találkozás a szálloda recepcióján. Pro Musica Cantemus kórus koncertje 21.30-tól az evangélikus templomban (2.800 Ft/fő, a csoport elzetenesen be van jelentve, a belépőjegyeket a koncert előtt kell átvenni, kifizetni és számlát kérni róla). A csoport gyalog megy a templomba és vissza, a szállodától 10 perc gyalog.

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

4. nap 2014. szeptember 21.

7.00 - 9.00 Büféasztalos reggeli a szálloda éttermében.

9.00-10.00 között a szálloda elhagyása, bepakolás az autóbuszba. Az idegenvezető ellenzri, hogy mindenki kiköltözött-e a szobából, rendben történt-e az átadás.

A csoport 14.30 órakor elutazik a RyanAir FR8417 menetrend szerinti járatával Rómába. Az idegenvezető kikíséri az utasokat a repülőtérre, a check-in után bűcsút vesz, és a busszal visszatér a fuvarozó vállalkozás irodájához, menetlevelet aláírja.

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

Szolgáltatások

Szállás: Hotel Korona*** 4400 Nyíregyháza, Dózsa György út 1 (+36 (42) 409 300)
www.korona-hotel.hu email: koronahotel@chello.hu

Szobaelosztás: 20/2 (kétágyas, zuhanyzós standard szoba) 1/1 (idegenvezetői .)

Front office manager: Horváth Olivér (+36-30-255-1126)

Ellátás a szállodában: 1. nap: vacsora, 2. nap: reggeli, vacsora 3. nap: reggeli, ebéd, vacsora, 4. nap: reggeli

Étkezések a szállodán kívül:

2. nap ebéd: 13.00-kor, megrendelt létszám: 40 + 1 f

Hotel Aventinus étterme, Nyíregyháza-Sóstófürdő Sóstói út 66., üzletvezető : Simon Anita
+36-20-340-95-26

Menü: Nyírségi gombóclevés

Beregi sajt

Szatmári töltött flekken cinkével, ecetes szilvával

Csokis-almás palacsinta

3 dl ásványvíz vagy üdít

4.000,- Ft/f

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 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 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_idegenvezet
- Bet típus: Times New Roman
- Bet méret: 12
- Margó: 2,6 cm
- Oldalszám: oldal alján középre
- Törzsszöveg sorkizárt
- A kiemelésekre használjon félkövér bet típust, illetve aláhúzást!