

A 27/2012 (VIII. 27.) NGM rendelet (12/2013 (III.28) NGM rendelet által módosított 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: Európa térkép, számítógép internetkapcsolat nélkül, szövegszerkesztésre alkalmas program, számológép (elszámolás elkészítéséhez).

Értékelési skála:

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

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

A vizsgafeladat értékelési súlyaránya: 20%.

FELADATLAP

Utazási irodája, az Alfa Travel 3 nap/2 éjszakás adventi programokat hirdetett meg, hiszen ez az id szak kedvez a városlátogatásoknak, sokan szívesen ismerkednek más városok ünnepi hangulatával. A 30 f s csoport, melynek kísérésével Önt bízták meg, Krakóba utazott autóbusszal 2015. december 11–13. között. A csoport indulása el tt két nappal Nagy Júlia referenst l Ön átvette az út sikeres lebonyolításához szükséges forgatókönyvet, valamint a forgatókönyvben felsorolt úpanyagokat. A referens felhívta figyelmét a forgatókönyv végén található megjegyzésekre, rendkívüli esetben történ teend kre, valamint az idegenvezet i beszámolóval és elszámolással kapcsolatos adminisztrációs feladatokra, határid re.

Ön az alábbi forgatókönyv alapján sikeresen lebonyolította a csoport programját. Egy rendkívüli esemény történt, melyr l az úti jelentésében is be kell számolnia, s jegyz könyvet is kell készítenie.

Rendkívüli esemény: Hazafelé úton a csoport megállt Zólyomban egy rövid gyalogos városnézésre és karácsonyi bevásárlásra. A zólyomi várba azonban egy zártkör rendezvény miatt sajnos nem tudtak bemenni. A meghirdetett programot így nem tudta megvalósítani, sem hasonló érték szolgáltatással pótolni. A történetkr l, valamint a tett intézkedésekr l Ön jegyz könyvet készített, melyet az eseménynél jelen lév tanúk hitelesítettek.

FORGATÓKÖNYV

az „Advent Krakkóban” csomagúra lebonyolításához

Utazásszervező : Alfa Travel Budapest 1068 Budapest, Benczúr utca 20. Tel./Fax: +36 1 214 6652	Kiutaztató referens: Nagy Júlia Tel.: +36 70 675 5652
Idegenvezető : X. Y. (idegenvezető neve, elérhetősége)	Külföldi partner: Express Travel ul. Opolska 12, 31-323 Kraków
Pozíciószám: POLK111215	Kontakt: Jadviga Drewnowska info@expresstravel.pl Tel. +48 12 376 3748
Időpont: 2015. 12. 11–13 (3 nap/2 éjszaka)	Szállás: Hotel Delta*** ul. Mazowiecka 6, Krowodrza, 30-036 Krakkó, Lengyelország (2 éj) 15/2+2/1 ágyas (id.vez + gkv)
Úttípus: autóbusszos utazás Lengyelországba – „Advent Krakkóban”	Idegenvezető Krakkóban: Gosia Baranowa félnapos városnézés magyar nyelven Tel. +48 12 876 3748
Túra útvonala: Budapest – Besztercebánya - Zakopane – Kraków – Wieliczka – Zólyom – Budapest	Ellátás: félpanzió – forgatókönyv szerint
Indulás: Budapest, M csarnok melletti parkoló 12. 11. reggel 7.00	Városnézés, kirándulások saját busszal
Érkezés: Budapest, M csarnok melletti parkoló 12. 13. este 21.00	Autóbusz vállalat: Bányai Busz Kft. ügyeleti telefon: +36 70 982 4453
Létszám: 30 f + 1 kísér idegenvezető	Gkv. telefon: Fazekas Antal +36 30 654 7788

Program

1. nap – 2015. december 11. (péntek)

Indulás a M csarnok melletti parkolóból reggel 7 órakor. Az idegenvezető és a Setra 415 GT-HD 45 + 1 f s légkondicionált, dönthető üléses, NAH 762 rendszámú ezüstsín autóbusz 6.30-ra áll ki. Az idegenvezető ellenőrzi a busz megérkezését, majd beszállítja az utasokat és felügyeli a csomagok berakását. Ellenőrzi a részvételi jegyeket és az utaslétszámot. Bemutatkozás, üdvözlés után utazás Szlovákián keresztül Lengyelországba. Útközben rövid frissítési szünetek. Ismerteti a 3 napos programot, az úti célt és útvonalat. Érkezés Zakopanéba kb. 13 órakor (320 km). Gyalogos városnézés a népszerű üdülőhelyen. A város különleges hangulatát a fából készült jellegzetes épületek adják, híres továbbá a paraszti barokk berendezés Szent Kelemen-fatemplom, mely mellett a görög lakosok régi temetője („kiválók temetője”) található. Látnyos a számos portékát kínáló fő utca (Krupówki utca) is. Jó idő esetén utazás siklóval a Gubalowka-hegyre (menetjegy ellátmányból fizetendő), ahonnan páratlan kilátás nyílik a környező hegyekre és a városra. Fent a hegyen télen-nyáron bazár, éttermek és lovaskocsisok vagy lovasszánosok várják a kirándulókat. Visszatérve séta a helyi piacon. Ez alkalommal nemcsak a híres helyi sajtók kóstolására nyílik majd lehetőség, hanem a karácsonyi ajándékok is beszerezhetők. Továbbutazás Krakkóba 16 órakor (110 km). Érkezés kb. 18 órakor a központi elhelyezkedésű közepkategóriás szállodába, szobák

elfoglalása (szobalista csatolva). Autóbusz végez. Vacsora 19 órakor a szálloda éttermében büféasztalról. Másnapi program és egyéb hasznos tudnivalók ismertetése. Szállás – 2 éj – a Hotel Deltában.

2. nap – 2015. december 12. (szombat)

07.00–09.00 óra között büféreggeli a szállodában. Reggeli után gyalogos városnézés a karácsonyi hangulatú Krakkóban. A magyar nyelvet beszél idegenvezet a szálloda recepcióján várja a csoportot 09.00 órától. Délel tt látogatás a várban (Wawel): a híres koronázási templom – melyben Báthory Istvánnak és Nagy Lajos királyunk leányának, Hedvignek sírja is található –, valamint a királyi fogadóterem és magánlakosztályok megtekintése. Ezután séta a díszbe öltözött óvárosban. A F tér Európa legnagyobb tere – az UNESCO világörökség része. A Posztócsarnok, Mária-templom, Jagello Egyetem, Barbakán, a régi városháza megtekintése. A vezetett városnézés után (idegenvezet vel vouchert leigazolni, 1 pld.-t átadni) szabadprogram, ebéd egyénileg. Délután a fahéjillatú, karácsonyi színekbe, fényekbe öltözött belvárosban elmerülhetnek a karácsonyi vásári forgatagban. Válogathatnak a legszebb kézzel készített ajándékok között, sétálhatnak a fallal körbevelt belvárosban, élvezve a forralt bor és a puncs illatát. Szállás és vacsora, mint el z nap. Tájékoztató a másnapi kijelentkezésr l, hazautazásról, egyéb tudnivalókról.

3. nap – 2015. december 13. (vasárnap)

07.00 órától büféreggeli a szállodában. Kijelentkezés a szállodából 09.00 óráig. Az autóbusz 08.30-ra áll ki a szállodához, bepakolás az autóbuszba. (Ellen rizni a kijelentkezéseket, felmerült költségek, pl. mini bár, internet kiegyenlítését. Szállodai voucher leigazolása és leigazoltatása – els pld. leadása.) Csomagok, létszám, úti okmányok meglétének ellen rzése után indulás a wieliczikai sóbányához (15 km), mely 1978 óta az UNESCO világörökség része. Földünk egyik legrégebbi, ma is látogatható sóbányája. Csodálatosak sóból kivájt folyosói, csillogó termei, kápolnája. Fontos idegenforgalmi attrakció, de szanatórium és koncertterem is m ködik benne. (A bejárt útvonal 2 km hosszú, és a megtekintése kb. 3 óráig tart. A h mérséklete állandóan 14 fokos, utasok figyelmét az öltözködésre felhívni! A turisták gyalog mennek le, feljövétel lifttel, benne van a jegy árában. Belép jegyek és tárlatvezetés ellátmányból fizetend .) Továbbutazás Szlovákián keresztül Magyarországra, útközben rövid frissít szünetek. Zólyomban (Zvolen, 320 km) rövid séta a város adventi f terén és a zólyomi vár megtekintése (belép és tárlatvezetés ellátmányból fizetend). Továbbutazás Budapestre (160 km), várható érkezés a M csarnok melletti parkolóba kb. 21.00 órakor, elköszönés a saját és az iroda nevében. Ellen rzi a csomagok kipakolását a buszból, leigazolja a menetlevelet. Autóbusz végez 21.30 órakor.

Megjegyzések, utasítások az idegenvezet részére

- **Eligazításkor** a forgatókönyvvel egyidej leg **átveszi** a szükséges úti anyagokat:
- megrendelések/visszaigazolások másolatát, melyek tartalmazzák a szolgáltatások helyszínének címét, elérhet ségét, kontaktszemélyt, a szolgáltatások id pontját, mennyiségét, min ségét, árát, az étkezések jellegét (büfé)
- vouchert a szállásra, szállodai étkezésekre (2 x vacsora, 2 x reggeli)
- vouchert a krakkói magyar nyelv idegenvezetésre belép kkel
- utaslistákat
- szobalistát/roominglist
- térképeket

- ellátmányt: belép kre, menetjegyekre 2600 PLN, 150 EUR
 - Zakopane: sikló 21 PLN/f
 - Wieliczka: belép 49 PLN/f , tárlatvezetés magyar nyelven 245 PLN/csoport
 - zólyomi vár: belép 2,7 EUR, tárlatvezetés magyar nyelven 50 EUR/csoport
- készenléti pénzt rendkívüli kiadásokra: 1500 PLN, 300 EUR

Fontos címek, telefonszámok:

Magyarország krakkói F konzulátusának elérhet ségei

Címe: 31-503 Kraków, ul. Lubicz 17H

Munkaid ben hívható telefonszám: + 48 694 374 836

Konzuli ügyfélfogadás

kedd: 12:00–16:00

csütörtök: 9:00–13:00

Magyarország varsói nagykövetségével közös **ügyeleti telefonszám:** +48 602 572 116
(Munkaid n kívül hívható, bajba jutott magyar állampolgárok részére.)

- A csoport utaztatásához a Bányai Busz Kft. biztosít autóbuszt (megrendelés mellékelve). A csoport indulása el tt ellen rizze a busz esztétikai állapotát, naponta egyeztessen a sof rrel útvonalról, pihen kr l, lehet leg ingyenes parkolásról! A menetlevelet igazolja le, az esetleges parkolási díjat a készenléti pénz b l fizesse számla ellenében! A km-kereteket tartsa be!
- A gépkocsivezet részére 2 éjszakára 1/1 ágyas szobát rendeltünk reggelivel, melyet a helyszínen fizet.
- Valamennyi, forgatókönyvben szerepl készpénzes fizetésr l kérjen áfás számlát, vev ként az Alfa Travel szerepeljen!
- Rendkívüli esetet jelezze a referensnek vagy az iroda éjjel-nappal elérhet ügyeleti telefonszámán +36 70 675 5652! A rendkívüli esetr l jegyz könyvet kell készítenie az érintettek és két tanú jelenlétében az el írások szerint.
- A készenléti pénzt a parkolási díjon kívül rendkívüli esetben használhatja fel, melyr l szintén áfás számlát kell hoznia és a felhasználásra vonatkozóan igazoló jelentést készítenie.
- A vouchereket a tényleges igénybevétel szerint leigazolni a partner/szolgáltató képvisel jével közösen és csatolni a másolatot az úti jelentéshez.

Idegenvezet i beszámoló (úti jelentés) elkészítése és elszámolás határideje: 2015. 12. 15.
Jó munkát!

Nagy Júlia Tel.: +36 70 675 5652

Feladatok

1. feladat

Összesen: 10 pont

Az idegenvezetői komplex írásbeli vizsga dokumentumait készítse el számítógépen szövegszerkesztővel, mentse el a vizsgaszervező által megadott helyre, az alábbi szempontok figyelembevételével:

- Hozzon létre önálló könyvtárat a számítógépen!
- Mentse el a munkáját az alábbi fájlneven: saját_név_idegenvezető_komplex_írásbeli
- Betűtípus: Times New Roman
- Betűméret: 12
- Margó: 2,5 cm
- Oldalszám: oldal alján, jobbra
- Törzsszöveg: sorkizárt
- A kiemelésekre használjon félkövér betűtípust, illetve aláhúzást!
- Valamennyi oldalon éljen fejbent/éljen lábba tüntesse fel a nevét!
- Nyomtassa ki vagy a vizsgahelyszín által megjelölt helyre töltsse fel a teljes munkát!

2. feladat

Összesen: 40 pont

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

- a csoport azonosításához szükséges adatokat, esetleges eltéréseket
- értékelje részletezve a szolgáltatásokat (közlekedés, szállás, ellátás, programok, helyi vezetők, sofőr munkája)
- a forgatókönyv szerinti lebonyolítást, esetleges eltérést
- rendkívüli eseményt, a tett intézkedéseket, esetleges rendkívüli kiadás(ok)at
- a csomagtura értékelését: utasok hangulatát, véleményét, az Ön esetleges javaslatait
- az úti jelentés készítőjének nevét, időpontját, a csatolt mellékleteket

3. feladat

Összesen: 30 pont

Készítsen jegyzőkönyvet a rendkívüli eseményről a jegyzőkönyv formai és tartalmi követelményeinek figyelembevételével! Az elírtakon kívül tartalmazzon minden fontos információt a konkrét eset körülményeiről, a tett intézkedésekről, az esetleges további teendőkről!

4. feladat

Összesen: 20 pont

Készítsen elszámolást az ellátmány és a készenléti pénz felhasználásáról! Az utólagos elszámolásra felvett összegeket jogcímenként foglalja táblázatba valutánemenként, tüntesse fel tételesen, költségelemenként (mennyiség, egység, ár) a felhasználásukat, valamint a visszafizetendő összegeket! Mellékletben sorolja fel a csatolt bizonylatokat!