

A 27/2012. NGM rendelet (VIII. 27.) 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendelet által módosított szakmai és vizsgakövetelménye alapján.

Szakképesítés, azonosító száma és megnevezése

54 812 01	Idegenvezető
-----------	--------------

Tájékoztató

A vizsgázó a feladatlpra írja fel a nevét!

Ha a vizsgafeladat kidolgozásához több lapot használ fel, a nevét valamennyi lapra tüntesse fel és sorszámozza azokat!

Használható segédeszközök:

- számítógép internetkapcsolat nélkül
- szövegszerkesztésre alkalmas program
- zsebszámológép (elszámolás készítéséhez)
- Európa térkép

Értékelési skála:

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

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

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

FELADATOK

Olvassa el figyelmesen a mellékelt forgatókönyvet és a hozzá tartozó esetleírást!

A feladatok dokumentumait számítógépen készítse el! Minden feladatot külön oldalon kezdjen! Ügyeljen arra, hogy a megoldások áttekinthetőek és helyesírási hibáktól mentesek legyenek!

- Saját nevét mint idegenvezetőét minden feladatnál tüntesse fel!
- Alkalmazzon oldalszámozást!
- Mentse el munkáját az alábbi néven: saját_név_irasbeli_idegenvezeto
- A dokumentumot mentse el a vizsgaszervező által megadott helyre, majd nyomtassa ki!

A. feladat: Idegenvezetői jelentés készítése

20 pont

A forgatókönyv és a rendkívüli események figyelembevételével készítse el az idegenvezetői jelentést referense számára az alábbi szempontok alapján:

- a. Tüntesse fel a csoport azonosításához szükséges adatokat!
- b. Értékelje a szolgáltatásokat és a fakultatív programokat! Írja le a felmerült szállásproblémák Ön által végrehajtott megoldását!
- c. Ismertesse a rendkívüli eseményeket és intézkedéseket, az utasok hangulatát és általános véleményüket a szervezett útról!
- d. Írja le saját véleményét, javaslatát az útról!
- e. Sorolja fel a referensnek visszaadandó mellékleteket!

B. feladat: Jegyzőkönyv készítése

40 pont

A rendkívüli eseményről készítse el az Apollon Travel Club Utazási Iroda képviselőjében a jegyzőkönyvet a feladatban megadott szempontok figyelembevételével! A jegyzőkönyv tartalmazzon minden fontos adatot az esetről és annak körülményeiről, az intézkedésekről és várható következményeiről! Ügyeljen a szakmai tartalomra és a formai megjelenésre!

Az utazási iroda adatait a dokumentum bal felső sarkában helyezze el!

C. feladat: Elszámolás készítése


40 pont

Készítse el a túra végén a tételes elszámolást a felhasznált pénzekekről! Az adatokat valutanemenként foglalja táblázatba!

Számolja ki az egyes fakultatív kirándulások USD árát egész számra kerekítve!

Írja össze, hogy milyen mellékleteket csatol az elszámoláshoz! Számolja ki valutanemenként jutalékának várható összegét!

A feladatban tüntesse fel az útra vonatkozó adatokat is!

 <p>1045 Budapest, Széchenyi tér 9. Eng.sz.: R-4466/95/85 Mobil: +36-30-866-1133 Tel: +36-1-272-0793 E-mail: info@apollontravelclub.hu</p> <p>APOLLON TRAVEL CLUB</p>	<p>Forgatókönyv 2017. augusztus 8–12. 5 nap/4 éjszaka</p>
--	--

Út neve:	RODOSZ NYÁR 2017
Pozíciószám:	RHODES-2017/06
Időpont:	2017. augusztus 8-12. (5 nap/4 éj)
Apollon Travel Club referens:	Magyar Beáta (+36-20-412-6666) 24 órás ügyelet
Létszám:	42 fő (1 fő telepített idegenvezető a helyszínen)
Csoportösszetétel:	37 fő felnőtt + 5 gyerek (6–12 évesek)
Telepített idegenvezető: (vizsgázó)
Aegean Travel címe:	Tel:+36-70-5678999 (24 órás ügyelet)
Aegean Travel partnerreferens:	Platia Neorion 6, Rhodes, 85100 DODECANESE
Hotel:	Alexis Papas ++30 2241 022461
	Kresten Palace Hotel *****/Rhodes-Kalitheia
	6th Kallithea avenue Kalitheia Rhodes, 85100
	Tel: +30 2241 062714 http://www.krestenpalace.gr
Ellátás:	Reggeli 42 fő részére. Vacsora: 28 fő részére
Autóbusz:	Aegean Travel 48 fős autóbusz/transzferek
	létszámhoz igazodó autóbusz-/fakultatív programok
Ellátmány:	corporate kártya/utazási iroda tölti fel



A **Kresten Palace Hotel ******* a Kalitheai-öböltől északra fekszik, közvetlenül a tengerparton. Rodosz központjától és Falirakitól egyaránt kb. 6 km-re, míg a nemzetközi repülőtértől kb. 20 km-re található. Helyi autóbuszjárással könnyedén el lehet jutni Falirakiba és Rodosz városába.

Szobák: A szálloda 285 szobájának mindegyike légkondicionált, televízióval, telefonnal, kis hűtőszekrényvel és bérelhető széffel felszerelt. A szobák egy részéhez

erkély vagy terasz tartozik. 2 felnőtt + 2 gyermek elhelyezése csak családi szobában lehetséges.

Szolgáltatások: Étterem, bárók, medence, wellness-szolgáltatások (szauna, gőzfürdő, masszázs), fitneszterem, tenispálya, strandröplabda, asztalitenisz, minigolf, internet-kapcsolat, ajándéküzlet, autóbérlés, animációs programok, játékterem, gyermekmedence, gyermekklub, játszótér. Egyes szolgáltatások csak külön térítés ellenében vehetők igénybe.

Az étkezési szolgáltatások (reggeli és vacsora) büfjellel jellemezhetők. A reggeli időpontja: 07:30–10:00, vacsora időpontja: 18:00–20:00 óráig.

Program:

Érkezés és elutazás:

2017. 08. 07.	Blue Star Ferries	Superfast XII	ATH/Pireus - RHO	19:00–10:10 (08.08)
2017. 08. 12.	Travel Service	70-5001	RHO –BUD 2A	15:40–17:00

1. nap/2017. augusztus 8., kedd Athén / Pireus kikötő – Rodosz

Elutazás Rodoszra a Blue Star Ferries kompjáratával augusztus 7-én este. Éjszakai szállás a hajón 2-4 személyes hajókabinokban, melyek zuhanyzóval felszereltek. Vacsora és reggeli egyénileg. Augusztus 8-án reggel érkezéskor Ön mint telepített idegenvezető fogadja a csoportot, majd az Aegean Travel autóbuszával transzfer a szállodába.

Az elhelyezkedés után egy órával „**Welcome Meeting**” (szállodával egyeztetett helyszín + 1 koktél/fő). A telepített idegenvezető felvilágosítást ad a befizethető fakultatív programokról, autó-, motorbérletről, nevét és telefonszámát a repülőjeggyel és a szállásutalvánnyal (voucher) együtt még otthon megkapták az utasok. (A fakultatív programok utaslétszámainak bejelentése az Aegean Travel partnerirodának 16:00 óráig, az összegyűjtött EUR/USD összegekkel elszámolás a második napon 21:00 óráig.)

A fakultatív, autóbuszos programokon helyi idegenvezető kíséri a csoportokat, Önnek tolmácsolási feladata van. A programokban szereplő belépőket a helyi idegenvezető segítségével Ön veszi meg a befizetett részvételi díjakból. A célállomáson befizethető fakultatív kirándulásokért a helyi partnerirodánk a felelős, az utasok esetleges kifogásaikkal forduljanak a telepített idegenvezetőhöz, aki azt továbbítja. A programok csak megfelelő létszám esetén kerülnek megrendezésre (min. 10 fő), és a helyszínen, euróban/amerikai dollárban fizethetők. Az emiatt elmaradt étkezések helyett hidegcsomag kérhető előzetes jelzés alapján.

Szabadprogram. Vacsora (ha a részvételi díj tartalmazza) és szállás.

A helyszínen felmerülő panaszokat a telepített idegenvezető orvosolja, ha ez nem lehetséges, akkor jegyzőkönyvet kell felvennie. A telepített idegenvezető a jegyzőkönyv átvételét igazolja, amely azonban nem jelenti a reklamáció jogosságának elismerését. A jegyzőkönyv másolatát az utazás/rodoszi tartózkodás befejezését követő 48 órán belül kell az Apollon Travel Clubnak írásban benyújtania.

2–4. nap / 2017. augusztus 9–11., szerda–péntek Rodosz

Pihenés, részvételi lehetőség a fakultatív programokon.

Reggeli (ha a részvételi díj tartalmazza) után szabadprogram. Szabadidő, fakultatív programlehetőségek. Vacsora (ha a részvételi díj tartalmazza) és szállás.

5. nap / 2017. augusztus 12., szombat Rodosz–Budapest

Reggeli (ha a részvételi díj tartalmazza), transzfer a repülőtérre, hazautazás.

Mellékletek:

- utaslista útlevél- és /vagy személyi igazolvány-számmal, részletes személyi adatokkal/csoport/aktuális hét/szálloda és telepített idegenvezető kapja e-mailben
- utazási szerződés, biztosítási kötvények másolata, e-repülőjegyek másolata
- utasprogram/szállodai szolgáltatások/részletes fakultatív programleírás
- jegyzőkönyvminta

- utas elégedettségi kérdőívek
- corporate kártya
- laptop/magyar utazási irodától szolgálati
- idegenvezetői kitűző, Apollon Travel Club logóval ellátott pólók és táblák

Jó munkát és kellemes vendégeket kívánok!

Budapest, 2017. augusztus 6.

Magyar Beáta
Apollon Travel Club referens
 (+36-20-412-6666) 24 órás ügyelet

Fakultatív programok (Gyermekek részére 50% kedvezmény adható.)

1. Rodosz, városnézés (buszos kirándulás) 39 EUR/fő (minden pénteken 14.00–18.00)

Rodosz városának újkori, középkori és ókori történelméből, látnivalóiból kapunk ízelítőt. Fél-napos program keretében láthatjuk a Mandraki kikötőt, a sziget szimbólumát, a dámszarvas párt, ahol a legenda szerint a híres Rodoszi Kolosszus állt. Ezután eljutunk Rodosz ókori Akropoliszához, ahol gyönyörködhetünk a panorámában, megtekinthetjük Apollón isten templomát, valamint egy ókori stadiont és egy színházat. Ezt követően az óvárosi séta alkalmával megismerkedhetünk a Johannita lovagrend által ránk hagyott városrészsel, amely az UNESCO világörökség részét képezi, és az egyik legjobb állapotban fennmaradt középkori lovagnegyed. A Nagymesterek palotájának megtekintése. Elsétálunk a Lovagok utcáján át a Régészeti Múzeumhoz.

2. Szigettúra (buszos kirándulás) 46 EUR/fő (minden szerdán 8.00–17.00)

Az egész napos túránk alkalmával megállunk Archangeloszban, ahol a helyi kerámiamesterséggel ismerkedhetünk. Ezután a sziget egyik legszebb megállója következik, Lindosz, ahol csodálatos panorama tárul elénk az Akropoliszról. Gyalogosan vagy számárháton fedezhetjük fel a jellegzetes fehér házakat a szűk, kacsaringós utakon át. A lindoszi szabadidő után átszeljük a szigetet, és a nyugati részen, az Égei-tenger mentén haladunk. Először Monolithoshoz érkezünk, ahol a csodás kilátás mellett egy Johannita várat is lefotózhatunk. Sianna falujában egy ortodox templom látogatása után megkóstolhatjuk a helyi szuma pálinkát, valamint a kakukkfüves mézet, lehetőség nyílik vásárlásra is. Egy faluban töltjük el az ebédszünetet. Túránkat folytatjuk a Pillangók völgyéhez, mely talán a leghíresebb nevezetessége a szigetnek. Hazaérkezés a késő délutáni órákban. Fakultatív ebéd: 15 EUR/euró/fő.

3. BBQ hajótúra 51 EUR/fő (minden csütörtökön 8.00–17.00)

Mandraki kikötőből indulva egy kellemes hajókiránduláson a sziget keleti oldalának legszebb strandjait látogathatjuk meg. Lehetőség van a megállók során mélyvízi fürdőzésre. A híres Anthony Quinn-öböl és a finom homokos partja miatt kedvelt Tsampika strand után Stegnán kikötünk, ahol egy tengerparti tavernában vár ránk az ízletes ebéd. Utána lesz egy kis szabadidő a parton, majd hazafelé Afandounál és Kallitheánál, azaz a „szép kilátás” partszakasznál állunk meg újabb fürdőzésre. Visszaérkezés kb. 17 órakor a Mandraki kikötőbe, ahol autóbuszunk vár bennünket. Transzfer a szállodába.

ESETLEÍRÁS

Ön a budapesti Apollon Travel Club megbízásából egyszeri alkalomra szóló írásbeli munkaszerződéssel 10 hét telepített idegenvezetést vállalt Rodosz szigetére. A magyar utasok hetente charter repülőjárással és/vagy hajóval érkeznek, illetve utaznak el. Ön fogadja őket/kíséri vissza induláskor. Transzfer autóbusszal mennek a szállodába, a szobaelosztás a szálloda feladata.

A 2017. augusztus 8-án érkező csoportja egy athéni 3 éjszakás tartózkodás után jött menetrendszerű hajózárral Rodoszra, ahol az ott-tartózkodásuk alatt Ön volt a telepített idegenvezetőjük. Az aktuális munkát a mellékelt forgatókönyv alapján bonyolította le. A referenstől e-mailben folyamatosan kapta az információkat.

Az érkezési napon Welcome meeting keretében adott általános tájékoztatást, összeszedte a fakultatív kirándulásra jelentkezőktől a részvételi díjakat (készpénz, EURO vagy USD), amely összeggel még kedden este elszámolt a partnerirodában. A partneriroda az elszámoláskor csak az 1.000 eurón felüli befizetését kérte el, valamint a teljes USD-s befizetést. Az így Önnél maradt készpénz- ellátmányból a kirándulásokon a csoport és az Ön belépőit fizette ki euróban.

A magyar irodától corporate kártya áll rendelkezésre a rendkívüli események esetére.

Az út alatt történt események

A hajó 3 órát késett, mert éjszaka vihar volt. A fokozott hullámmozgás miatt néhányan rosszul érezték magukat és zaklatottan érkeztek meg a kikötőbe. A szállodában a Kocsis és a Lovász házaspár egymás melletti szobát szeretett volna, mert jó barátok lettek az út alatt. Kaltenbach úr panaszkodott, hogy koszos a szobája. A Zöldhegyi házaspár szobája nem a tengerre nézett, pedig a részvételi jegyükön ez szerepelt. Ön a problémákat a helyszínen megoldotta, melyet a jelentésében is leírt.

A fakultatív programokra az alábbi adatok szerint fizettek be az utasok:

1. Rodosz városnézés: **37 fő + 2 gyerek** (26 fő + 2 gyerek EUR, 11 fő USD)

2. Szigettúra: **34 fő** (27 fő EUR, 7 fő USD)

3. BBQ hajótúra: **28 fő + 5 gyerek** (18 fő + 2 gyerek EUR, 10 fő + 3 gyerek USD)

Árfolyam: 1 EUR/euró = 1,18 USD/amerikai dollár. A kirándulások árát egész számra kerekítette. A befizetésekről nyugtát adott.

Az eladott fakultatív programokból az idegenvezető 10% értékesítési jutalékot kap. Elszámolásában számolja ki a jutalék várható összegét!

A meglátogatott helyeken az alábbi belépőárakat kellett fizetni:

Láttnivaló	Belépő ára
Nagymesterek Palotája	9 EUR/fő, 18 év alatt ingyenes

Lindosz fellegvár	12 EUR/fő, 18 év alatt ingyenes
Pillangók völgye	6 EUR, 10 év alatt ingyenes

Rendkívüli esemény

A BBQ hajótúrán Léha Géza és barátai (Alsóhegyi Jenő és Pál Péter) többet ittak a kelleténél és ittas állapotban inzultáltak utastársaikat, valamint egymást is. A szállodába visszatérve Léha Géza úgy lökte meg társát, Pál Pétert, hogy a férfi nekiesett a szobájukban lévő tükörnek és betörte azt. Füle felrepedt, orvost kellett hozzá hívni, aki bekötözte, komolyabb beavatkozást nem igényelt a sebe. A megrongálódott berendezésért a szálloda 130 EUR/eurót számlázott ki. Az utasok a károkozás tényét elismerték. Másnap délelőtt az esetről Ön jegyzőkönyvet vett fel, melyet az érintett utasok és a szálloda részéről illetékes dolgozó beszámolója alapján rögzített.