

A 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendelet és 25/2017 (VIII.31.) NGM rendelet által módosított szakmai és vizsgakövetelménye alapján.

Szakképesítés azonosítószáma és megnevezése

54 812 01	Idegnevezető
-----------	--------------

## Tájékoztató

A vizgázó a feladatlapon írja fel a nevét!

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

Használható segédeszközök:

- számítógép internet kapcsolat 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: 30%.

## 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 a szakmai és a formai kívánalmakon túl áttekinthetőek és helyesírási hibáktól mentesek legyenek!

- Saját nevét, mint idegenvezető, 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 az esetleírás figyelembevételével készítse el az idegenvezetői jelentést referense számára az alábbi szempontok alapján:

- a. Tüntesse fel a csoport azonosításához szükséges adatokat!
- b. Értékelje az utazási csomagban szereplő szolgáltatásokat és fakultatív programokat! Írja le az utasok részéről felmerült kívánságok Ön által történt teljesítését!
- c. Ismertesse a rendkívüli eseményt 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 a Let's Go Utazási Iroda képviseletében a jegyzőkönyvet a feladatban megadott szempontok figyelembevételével! A jegyzőkönyv tartalmazzon minden fontos időpontot és adatot az esetről, annak körülményeiről, az Ön által megtett intézkedésekről és a várható következményekről! 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 befejezése utáni tételes elszámolást a beszédett és a felhasznált pénzekről! Az adatokat valutanemenként foglalja táblázatba! A feladat elején tüntesse fel az útra vonatkozó adatokat is!

Ahol szükséges, számolja ki a fakultatív programok EUR/fő és HUF/fő árát egész számra kerekítve! Számolja ki, hogy az egyes valutanemeknél mennyi lesz az Önt megillető jutalék összege! A mellékszámításokat is írja le!

Sorolja fel az elszámoláshoz csatolandó mellékleteket!



### Let's go Utazási Iroda

Cím: 1843 Budapest, Jósika tér 6.  
Tel: +36 1 565 7899 Mobil: +36-20/99 66271  
[www.letsgotravel.hu](http://www.letsgotravel.hu)  
Email: [info@letsgotravel.hu](mailto:info@letsgotravel.hu)

## Történelmi mesék Krakkóban

2018. április 28 – május 1.  
4 nap/3 éjszaka

### FORGATÓKÖNYV

**Időpont:** 2018. április 28 – május 1. (4 nap/3 éjszaka)

**Pozíciószám:** TK180428

**Csoportlétszám:** 45 fő (mindenki felnőtt) + 1 fő csoportkísérő + 1 fő buszvezető

**Szállás:** Hotel Artur 3\* [hotelartur@hotelartur.pl](mailto:hotelartur@hotelartur.pl)

Cím: ul. Aleksandry 30, 30-837 Kraków Tel: +48 12 651 06 00

Kontakt: Magdalena Haas Tel.: +48 12 651 06 09

**Elhelyezés:** 2 ágyas zuhanyzós szobákban

Szobabontás: 22/2, 1/1, + 1/1 csoportkísérő, 1/1 buszvezető

**Ellátás:** büféreggeli, 1. nap büfévacsora a szálloda éttermében

**Indulás:** 2018. április 28. 6:00 Hősök tere, Múcsarnok mögötti parkoló

**Érkezés:** 2018. május 1. 21:00 Hősök tere, Múcsarnok mögötti parkoló

**Utazásszervező iroda:** Let's go Utazási Iroda. Cím: 1843 Budapest, Jósika tér 6.

Tel.: +36 1 565 7899 Mobil: +36 1 20/99 66271

**Referens:** Lengyel Zseni, mobil: +36-70-333333 (24 órás ügyelet)

**Helyi idegenvezető:** Miko Sodroczy, mobil: +48 778 098 676

**Magyar csoportkísérő:** .....(Vizsgázó), mobil: +36-30/543 2199

**Közlekedés:** Varga Busz Kft., tel.: +36-30/974 1500 (24 órás ügyelet)

Mercedes-Benz Turismo 53+2 fő férőhely

**VOX készülék:** Istenes István, tel.: +36-30/764 7899

**Ellátmány/készlet pénz:** 600 EUR (euró), 2.800 PLN (lengyel zloty) készpénz

#### 1. nap 2018. április 28. szombat

Találkozás/kiállítás: 5:45 Hősök tere, Múcsarnok mögötti parkoló. Busz: lila Mercedes ABC-123, Buszvezető: Kormány Kornél, mobil: +36-30678 6799

Indulás reggel 6.00 órakor, folyamatos utazás Árva váráig.

Árva vára: a látogatás foglalása 13:00 órára. Belépők (7 euró/fő) fizetése a készlet pénzből. Árva várának megtekintése helyi vezetéssel. A túra hossza: kb. 1,5 óra. A megrendelt vezetés angol nyelvű, tolmácsolni kell. Továbbindulás 16.00 órakor. Várható érkezés Krakkóba 19:00 órakor. Vacsora (büférendszerű, hagyományos lengyel és nemzetközi ételek, üdítőt, vizet, helyi alkoholos italokat tartalmaz) a szállodában.

Az autóbuzson a már regisztrált és a még a wieliczikai sóbányába a fakultatív programra jelentkezőktől össze kell gyűjteni a részvételi díjat (8.400 Ft/fő, a belépőt is tartalmazza).

A fakultatív vacsorákra jelentkezőktől szintén össze kell gyűjteni a program árát, majd legkésőbb 14:00 óráig az éttermeknek le kell adni a létszámot (e-mail és/vagy SMS).

#### 2. nap 2018. április 29. vasárnap

Reggeli a szállodában egyénileg 7:00–9:00-ig.

9.00-kor találkozás a helyi idegenvezetővel a szálloda halljában, indulás a gyalogos, egész napos városnézésre. Az autóbusz a csoportot beviszi a belvárosba, és este visszaviszi a szállodába. A waweli (Várhegy) székesegyház megtekintése belülről. A belépőket a készenléti pénzből kell fizetni, 11 PLN/fő. Délután belvárosi séta a Mária-templom megtekintésével (belépő a készenléti pénzből, 10 PLN/fő), majd szabadidő. A helyi idegenvezetőt ki kell fizetni (160 euró/8 óra), tőle számlát kell kérni.

18.00 órákor fakultatív vacsora a Kogel Mogel étteremben. Ára: 48 PLN/fő. Cím: Sienna Street 12, 31-041 Kraków. Tel.: +48 12 426 49 68. 20:30-kor indulás vissza a szállodába.

### **3. nap            2018. április 30.            hétfő**

Reggeli a szállodában egyénileg 7:00–9:00-ig.

Reggeli után szabadprogram vagy fakultatív autóbuszos kirándulás a wieliczкаи sóbányába/UNESCO helyszín (min. 20 fő).

Indulás 9.00 órákor. Bányalátogatás foglalva: 9.50-re, magyar vezetéssel. Belépő 94 PLN/fő.

Visszaérkezés Krakóba (szálloda és belváros megálló) 13:30-kor.

Délután szabadprogram. Lehetőségek: <http://www.setakrakkoban.hu/>

18.00 órákor fakultatív vacsora a Morskie Oko étteremben. Ára: 45 PLN/fő.

Cím: Plac Szczeпаński 8. Tel: (+ 48) 12 43 12 42 3.

20:30-kor az autóbusszal indulás vissza a szállodába.

### **4. nap            2018. május 1.            kedd**

Reggeli a szállodában egyénileg 7:00–8:00-ig.

8:30-ig kijelentkezés a szállodából. Csoportkísérő elszámol/fizet voucherrel.

Utazás Zakopanéba, érkezés kb. 10:30 órákor. Kb. 4 órás szabadidő. Lehetőségek:

<https://www.zakopaneinfo.hu/?strona,menu,pol,glowna,0,0,1405,ant.html>

13:00 órákor fakultatív ebéd a Karczma Czarci Jarban. Ára: 50 PLN/fő. Cím: ul. Małe Żywczzańskie 11a. Tel.: +48 1820 641-78.

15:00 órákor indulás Budapestre. Várható érkezés 21:00 órákor a Hősök tere/Műcsarnok parkolóba.

#### **Mellékletek:**

- utaslista mobiltelefonszámokkal
- szállodai szobabontás listája (a befizetéskor egyeztetett igények szerint)
- szállodai szolgáltatás voucher
- szolgáltatások/programok megrendelőinek másolatai
- 1. nap vacsoramenu
- fakultatív vacsorák menüi
- Zakopane, fakultatív ebédmenü
- az utasok által befizetett biztosítási dokumentumok másolatai
- VOX/headset készülékre jelentkezettek listája (a készülékeket a vállalkozó hozza/viszi induláskor/érkezéskor)
- utaselégedettségi kérdőívek
- nyugtatomb
- 600 EUR (euró), 2.800 PLN (lengyel zloty) készpénz
- Let's go Utazási Iroda idegenvezetői kitűző, táblák logóval ellátva

#### **Egyéb tudnivalók**

A kiadásokról (szolgáltatás, program) számlát kell hozni. A bevételekről nyugtát kell adni. Az autóbusz autópályadíját a Varga Busz Kft., a parkolási díjakat az idegenvezető fizeti.

A program lebonyolításához irodánk VOX/headset készüléket biztosít 1.600 Ft/fő/4 nap díj ellenében. 38 fő igényt tart a készülékre a mellékelt lista szerint. Tartalék készülékeket rendeltünk, ha valaki még kérne. A pénzt az autóbuszon kell összeszedni, illetve a készüléket kiosztani azoknak, akik fizettek. Utolsó nap a készülékeket össze kell szedni és a szolgáltatónak visszaadni, akivel a Budapestre érkezés előtt kérjük, hogy az átadás helyéről telefonon egyeztessen a forgatókönyvben leírtak szerint. A beszedett pénzzel az elszámolás a Let's Go Utazási Irodában történik. Elszámolási határidő az érkezést követő 48 órán belül.

A fakultatív étkezések menüje italt nem tartalmaz. A fakultatív étkezések árát az éttermeknek lengyel zloty (PLN) készpénzben kell fizetni. Az éttermek a számla végösszegéből 18–22% engedményt adnak.

A kifizetésekről számlát kell hozni.

Minden eladott fakultatív program/étkezés után a csoportkísérő 10% értékesítési jutalékot kap.

### **Vendégek által jelzett kívánságok**

- A Baltazár család (4 fő) egymás melletti szobákat szeretne, és külön asztalnál szeretnék a vacsorákat elfogyasztani.
- 2 fő – Pribili Ede és felesége – jelezte, hogy vegetáriánus menüt kérnének a fakultatív étkezésekre,, amelyekre szándékoznak befizetni.

Jó munkát kívánok!

Budapest, 2018. április 26.

Lengyel Zseni

referens

mobil: +36-70-333333 (24 órás ügyelet)

## ESETLEÍRÁS

Ön a budapesti Let's Go Utazási Iroda megbízásából egyszeri alkalomra szóló írásbeli munkaszerződéssel csoportkísérést vállalt Krakóba. A munkát a mellékelt forgatókönyv alapján bonyolította le. A referenstől átvette az úttal kapcsolatos papírokat és készpénzben az ellátmányt/készletét összegeket: 600 EUR-t (eurót), valamint 2.800 PLN (lengyel zlotyt) a forgatókönyvben megjelölt szolgáltatások kifizetésére, belépőkre, parkolásra, valamint az esetleges nem várt kiadásokra. Az autópályadíjat az autóbusz kifizetése díja tartalmazta, így Önnek ezt nem kellett fizetnie.

A túra alatt a vendégek előre jelzett kívánságait teljesítette.

### A túra alatt történt események

Az előzetesen ajánlott VOX/headset készüléket végül mindenki kérte.

Árva várába 43 fő ment be, Önt ingyen engedték be.

A waweli székesegyházba 45 fő, illetve a Mária-templomba 40 fő utas ment be. Mindkét helyen a magyar csoportkísérő számára is kellett jegyet vennie. A belépőket zloty-val fizette. Parkolásra összesen 10 eurót és 65 zlotyt fizetett.

Befizetések a fakultatív programokra:

- A wieliczka sóbányába 32 fő fizetett be, ebből 25 fő forintban, 7 fő zlotyban.
- Kogel Mogel étterem: 35 fő, mindenki zlotyban fizetett.
- Morskie Oko étterem: 30 fő zlotyban, 8 fő euróban fizetett.
- Czarci Jar étterem: 22 fő, mindenki zlotyban fizetett.
- A fakultatív vacsorák és az ebéd az Ön és a gépkocsivezető számára ingyenes volt. Az éttermek az étkezések árát csoportos engedménnyel számolták el, a végösszeget egész számra kerekítették.

### A vacsorák kifizetését az alábbi adatok alapján teljesítette:

<b>Kogel Mogel</b> vacsora csoportos ára:	20% engedményt kapott
<b>Morskie Oko</b> vacsora csoportos ára:	18% engedményt kapott
<b>Czarci Jar</b> ebéd csoportos ára:	22% engedményt kapott

Az árfolyamok átváltását az alábbi adatok alapján végezte:

1 PLN (lengyel zloty) = 75 HUF (forint)

1 EUR (euró) = 310 HUF (forint)

### Rendkívüli esemény

A 3. napon csoportjából 32 fővel a wieliczki sóbányában fakultatív programon vettek részt. Ön egyedül kísérte utasait, helyi szakvezető volt a helyszínen. A sóbányában lefelé 380 lépcsőt kellett megtenni. Rettentő sokan gyalogoltak, Molnár Szerénke, 40 év körüli utasa megbotlott a tömegben és elesett, alkarja és bokája sérült, nem tudott lábra állni. Ön azonnal szólt a helyi szakvezetőnek, aki mentőt hívott. A magyarul beszélő kísérő a csoporttal maradt, folytatták a programot. Molnár Szerénkét hordágyon a mentőhöz vitték, Ön elkísérte őt a mentőhöz, a németül beszélő mentőorvossal egyeztetett, hogy melyik kórházba viszik az utast. Kiderült, hogy a házaspárnak semmilyen biztosítása nincsen. Ön tájékoztatta a házaspárt, hogy mi az ilyenkor szokásos fizetési eljárás a kórházakban, illetve a mentővel történő szállítás esetén. Utasát németül beszélő férje elkísérte a kórházba. Ön azonnal felhívta a budapesti iroda referensét, megvárta a sóbányából visszaérkező csoportot, majd az autóbusszal visszamentek a szállodába/belvárosba. A délutáni szabadidő alatt a budapesti referenssel történt egyeztetés szerint a kórházba ment (taxiköltség: 2 útra, összesen 42 zloty-t fizetett ki számla ellenében). Molnár Szerénke csuklója eltört, bokája kificamodott, azonnal begipszelték. Férje, Molnár Szabolcs bankkártyával befizette az orvosi ellátás és a mentő költségét. A házaspár úgy határozott, hogy a csoporttal utaznak haza, ugyanakkor visszakövetelték a sóbányába szóló belépőjegyük árát. Ön tájékoztatta őket, hogy erre nincs lehetőség. Minderről azonnal értesítette a budapesti iroda referensét. Másnap reggeli előtt Ön jegyzőkönyvet vett fel a történetekről.

Reggeli után a foratókönyvben leírtak szerint folytatta kísérői munkáját csoportjával.