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	**Idegenvezető**

Tájékoztató

A vizsgázó a feladatlapra 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 (elégséges)**
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 a magyar 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 az esetleírás figyelembe vételével készítse el az idegenvezetői jelentést a referense számára, az alábbi szempontok alapján:

a. Tüntesse fel a csoport azonosításához szükséges adatokat! Az értékelendő szolgáltatások külön bekezdésekben szerepeljenek!
b. Értékelje a Youth For Europe Utazási Iroda által biztosított szolgáltatásokat, és az egyes fakultatív programokat! Véleményezze a konferenciaszervező által nyújtott autóbuszos szolgáltatást és a konferenciaszervezővel való együttműködést!
c. Ismertesse a rendkívüli eseményt és intézkedéseket, az utasok hangulatát és az általános véleményüket a programokról!
d. Írja le a saját véleményét, javaslatát az útról!
e. Sorolja fel a referensnek visszaadandó mellékleteket!

B. feladat: Jegyzőkönyv készítése 40 pont

A rendkívüli eseményről készítse el a Youth For Europe Utazási Iroda képviseletében a jegyzőkönyvet a feladatban olvasott leírás alapján! A jegyzőkönyv tartalmazzon minden fontos időpontot és adatot az esetről és annak körülményeiről, az Ön és a szálloda által megtett 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

A feladat elején tüntesse fel az útra vonatkozó adatokat!
Készítse el a túra befejezése utáni tételes elszámolást a beszedett és a felhasznált pénzekről! Az adatokat valutanemenként foglalja táblázatba! A táblázatban szerepeljen mennyiség mennyiségi egységgel (pl. 11 fő, 2 db) és egységár is!
Számolja ki a fakultatív programok USD/fő és HUF/fő árát egész számra kerekítve! A mellékszámításokat is írja le!
Sorolja fel az elszámoláshoz csatolandó mellékleteket!

FORGATÓKÖNYV

interpret europe European Association for Heritage Interpretation	**Youth For Europe Utazási Iroda** Cím: 1093 Budapest, Fővám tér 8. Tel: +36 1 482 5855 Mobil: +36 70177 827 www.youthforeurope.hu Email: info@youthforeurope.hu

Út/rendezvény neve:	**Örökség és Identitás Konferencia Kőszeg 2018**
Időpont:	**2018. szeptember 15-19.** /5 nap/4 éjszaka/
Pozíciószám:	**YE-K-112018**
Youth For Europe referens:	**Barta Gábor** +36-307127772 /24 órás ügyelet/
Létszám:	**42 fő diák (19-25 évesek) +** 1 fő idegenvezető/csoportkísérő
Idegenvezető/csoportkísérő:	……..(vizsgázó neve) +36-701234563
Elhelyezés:	**Hotel Írottkő Kőszeg***** www.irottko.hu 9730 Kőszeg, Fő tér 4. Telefon: +36-94-360373
Szobabontás:	**15/2, 4/3** ágyas szállodai szobák **+ 1/1** ágyas idegenvezető
Ellátás:	büféreggeli + 4 ebéd + 2 vacsora
Autóbusz:	Bécs/Schwechat-Kőszeg-Bécs/Schwechat transzferek, és szakmai programok az Interpret Europe szervezésében. Idegenvezető Budapest-Bécs-Budapest transzfer: FlixBus járat 13,90 EUR/alkalom
A konferencia felelős szervezője	Marco Marusic +386-41-8087088
Konferencia nyelve:	angol nyelv info@interpreteurope.com
Konferencia helye:	Kőszeg Vár http://jurisicsvar.hu/
Ellátmány/készenléti pénz:	**100 euró (EUR) és 50.000 Ft (HUF)** készpénz.

Interpret Europe Szervezet: Az Interpret Europe hivatalosan 2010-ben jött létre Szlovéniában. Az örökség interpretáció egy szabadidős tanulási-oktatási forma, amely arra ösztönzi az érdeklődőket, hogy személyes élményeken keresztül szerezzenek tapasztalatokat a természeti és kulturális örökségekről. Ez egy világszerte alkalmazott szemlélet és módszer: főként védett természeti területek, műemlékek, múzeumok, állatkertek és botanikus kertek bemutatásában jellemző. Az Interpret Europe konferenciákat és képzéseket szervez, valamint részt vesz nemzetközi projektekben. A szakmai bizottság döntése alapján Kőszegen az "Örökség és

Identitás" témájához kapcsolódóan 30 ország szakembereinek 85 workshop prezentációja és több on-site study tour közül válogathatnak majd a résztvevők.

Fontos információ: az idegenvezető/csoportkísérő szállodai elhelyezése, reggelije, részvétele a konferencián (étkezések, fakultatív programok) ingyenes. A fakultatív programokra előzetesen regisztrált résztvevőktől a helyszínen szedi össze készpénzben a részvételi díjakat; három valutanemben, erről összesített elszámolást készít.

A Budapest-Bécs-Budapest FlixBus menetrendszerinti járatra az utazási iroda fizeti a menetjegyét. 23.00 óra utáni érkezés esetében taxit vehet igénybe.

1. nap: 2018. szeptember 14. péntek Budapest – Bécs – Kőszeg

6.00/8.45 Idegenvezető elutazik a Budapest-Bécs/Schwechat-repülőtérre FlixBus járattal (13,90 EUR).
10.00 A Schwechat/Interpret Europe Információs pultnál találkozás a csoport résztvevőivel, akik különböző európai és tengerentúli desztinációkból érkeznek. A konferenciaszervezés által a csoport számára rendelt autóbusszal utazás Bécs/Schwechat repülőtérről Kőszegre (kb. 120 km →1.5 óra).
Útközben tájékoztatás Magyarország, valamint a Nyugat-Dunántúl turisztikai régió örökségi (ember alkotta és természeti) értékeiről.
Kb. 11.30-12.00 érkezés Kőszeg Írottkő szállodához. Csomagok elhelyezése csomagszobában, majd business lunch a szálloda éttermében (szűkített büfé: 2 leves, 3 főfogás, 2 desszert és ásványvíz). Ebéd után az idegenvezető/csoportkísérő gyalogos, kb. 2-2,5 órás városnézést tart Kőszeg történelmi központjában látogatással

- a Kőszegi Városi Múzeumba (Kismesterségek, Kőszegi céhek). Belépő 600 HUF/fő
- az Arany Egyszarvúhoz Patikamúzeumba. Belépőjegy: 500 HUF/fő.

Belépők fizetése az utazási irodától kapott ellátmányi/készenléti pénzből történik.
16.00 a szállodai szobák elfoglalása, rövid pihenési lehetőség.

17.00-18.00 Hospitality Desk: a szálloda recepciója mellett. A fakultatív programokra regisztrált jelentkezőktől a részvételi díjak beszedése, részvételi jegyek kiadása, kérdések-válaszok lehetősége.

A végleges lista:

Fakultatív program neve	Árak	Jelentkezők létszáma és a befizetés

		pénzneme
2018. 09. 15. A Fertő táj-Neusiedler természeti-kulturális öröksége ☞ Sarród és Fertőhomok	45 EUR/fő	8 fő EUR 1 fő USD 4 fő HUF
2018. 09. 15. A Fertő táj-Neusiedler természeti-kulturális öröksége ☞ kerékpártúra (Sarródig busszal, majd kerékpárral)	53 EUR/fő	12 fő EUR 11 fő USD 4 fő HUF
2018. 09. 16. Iseum Savariense - a tapintható örökség	47 EUR/fő	18 fő EUR 15 fő USD 5 fő HUF
2018. 09. 17. Friedensburg-Schlaining ☞ a háború és a béke vára	68 EUR/fő	24 fő EUR 10 fő USD 4 fő HUF

♦ **A fakultatív programok rövid leírása: A Mellékletek végén**

Alkalmazandó árfolyamok: 1 EUR= 1,34 USD illetve 1 EUR = 310 HUF
A részvételi díjakat egész számra kell kerekíteni a kerekítés szabályai szerint!

18.30 Indulás/gyalogosan a Konferencia ünnepélyes megnyitójára + vacsora programra

Helyszín: Kőszeg Jurisics Vár – Lovagterem ☞ Regisztráció (kitűzők, programfüzet, kávé-, étkezési jegyek, stb. felvétele.)

19.30 Az Interpret Europe Konferencia ünnepélyes megnyitója, majd vacsora

22.30 – 23.00 Séta vissza az Írottkő szállodába

2. nap: 2018. szeptember 15. szombat Jurisics Vár konferencia + Fakultatív program

6.30-8.15 Reggeli egyénileg az Írottkő szállodában (hideg-meleg büfé).

8.30 Közös és/vagy egyéni indulás a Konferencia színhelyére ☞ Jurisics Vár

9.00-10.00 Plenáris ülés (lsd. hivatalos program)

10.00-10.30 Workshop foglalkozások (Room 1- Room 8), lsd. programfüzet

10.30-11.00 Kávészünet (kávé, tea, víz, aprósütemények)

11.00-12.30 Workshop foglalkozások (Room 1- Room 8), lsd. programfüzet

13.00-13.45 Ebédszünet (hideg büfé ebéd + üdítő) a Konferencia színhelyén ☞ Jurisics Vár

14.00-18.00 Fakultatív kirándulás: Fertő táj-Neusiedler természeti-kulturális öröksége (indulás előtt az idegenvezető/csoportkísérő ellenőrzi a kitűzők és a részvételi jegyek meglétét). A felmerülő költségeket (belépők, előadások) az idegenvezető fizeti.

18.00 Érkezés Kőszeg Fő térre, vacsora egyénileg, idegenvezető/csoportkísérő segítségével.

3. nap: 2018. szeptember 16. vasárnap Fakultatív program + Jurisics Vár konferencia

6.30-8.30 Reggeli egyénileg az Írottkő szállodában (hideg-meleg büfé).

9.00 Fakultatív kirándulás: Iseum Savariense – a tapintható örökség (indulás előtt az idegenvezető/csoportkísérő ellenőrzi a kitűzők és részvételi jegyek meglétét). A felmerülő költségeket (belépők, előadások) az idegenvezető fizeti.

13.30-14.30 Ebédszünet (hideg büfé ebéd + üdítő) a Konferencia színhelyén ☞ Jurisics Vár

14.00-18.00 Workshop foglalkozások (Room 1- Room 8), lsd. programfüzet

16.00-16.30 Kávészünet (kávé, tea, víz, aprósütemények)

18.30-20.30 Vacsora a résztvevőknek ☞ Jurisics Vár Lovagterem, séta vissza a hotelbe.

4. nap: 2018. szeptember 17. hétfő Jurisics Vár konferencia + Fakultatív program

6.30-8.15 Reggeli egyénileg az Írottkő szállodában (hideg-meleg büfé).

8.30 Közös és/vagy egyéni indulás a Konferencia színhelyére ☞ Kőszeg Jurisics Vár

9.00-10.30 Workshop foglalkozások (Room 1- Room 8) lsd. programfüzet

10.30-11.00 Kávészünet (kávé, tea, víz, aprósütemények)

11.00-12.30 Workshop foglalkozások (Room 1- Room 8) lsd. programfüzet

13.00-13.45 Ebédszünet (hideg büfé ebéd + üdítő) a Konferencia színhelyén ☞ Jurisics Vár

14.00-18.00 Fakultatív kirándulás Friedensburg-Schlaining – a háború és a béke vára (indulás előtt az idegenvezető/csoportkísérő ellenőrzi a kitűzők és részvételi jegyek meglétét). A felmerülő költségeket (belépők, előadások) az idegenvezető fizeti.

18.00 Érkezés Kőszeg Fő térre, vacsora egyénileg, idegenvezető/csoportkísérő segít, ajánl éttermeket

5. nap: 2018. szeptember 15. kedd Jurisics Vár konferencia - elutazás

6.30-8.15 Reggeli egyénileg az Írottkő szállodában (hideg-meleg büfé).

8.30 A csoport tagjai elhelyezik csomagjaikat a csomagszobában, majd közös és/vagy egyéni indulás

a Konferencia színhelyére ☞ Kőszeg Jurisics Vár

9.00–9-30 A Konferencia Ünnepélyes Zárása (lsd. hivatalos program)

9.30-10.30 Workshop foglalkozások (Room 1- Room 8), lsd. programfüzet

10.30-11.00 Kávészünet (szendvics, italok) résztvevők búcsúzási lehetősége

11.30 A konferenciaszervezés által biztosított, a csoport számára rendelt transzfer autóbusszal utazás Kőszeg-Bécs/Schwechat repülőtérre (kb. 120 km → 1.5 óra). Indulás: Kőszeg Fő tér

13.30 Az idegenvezető/csoportkísérő segítséget nyújt a repülőtéri check-in procedúráknál.

20.15 FlixBus menetrendszerinti járattal visszaindulás Budapestre (13,90 EUR/fő). Érkezés: 23.10-kor.

Egyéb tudnivalók:

A vendégek különleges kívánságokat nem jeleztek.
Elszámolási kötelezettség: a csoport elutazását követő 48 órán belül az utazási irodában.
A beszedett pénzt az idegenvezető köteles a szálloda széfjében tartani, az egyes kirándulásokra maximum 70.000 Ft-ot vihet a költségek fedezésére.

Jó munkát és barátságos vendégeket kívánok!

Budapest, 2018. június 29.

Barta Gábor
+36-30-712-7777
Youth For Europe referens

Mellékletek:

- utaslista útlevél és/vagy személyi igazolvány számmal, részletes személyi adatokkal
- az utasok mobil telefonszámainak listája
- Írottkő Hotel szobalista és a szolgáltatások megrendelői (szobák, étkezések, csomagszoba)
- konferencia résztvevői lista
- konferencia fakultatív program regisztrációs lista
- utazási szerződés, biztosítási kötvények másolata, e-repülőjegyek másolata
- konferencia program ☞ info@interpreteurope.com
- jegyzőkönyv minta
- utas-elégedettségi kérdőívek

Interpret Europe Fakultatív Programok rövid leírása:

2018. szeptember 15. szombat (4 óra autóbusz és kerékpár):

1. A Fertő táj-Neusiedler természeti-kulturális öröksége ☞ Sarród és Fertőhomok
Ára: 45 EUR/fő (kerékpár nélkül)
A terület nyugati részén található a 309 négyzetkilométer felületű Fertő tó, Európa legnyugatibb sztyepptava. A magas sótartalmú tavat szőlővel borított mediterrán jellegű dombsorok, szubalpin hegyek és hófödte magashegységek övezik. A magyar oldalt a hatalmas összefüggő nádasok, az osztrák részt pedig a nyílt vízfelületek jellemzik. A Fertő gazdag vegetációnak és állatvilágnak biztosít kedvező életfeltételeket. A tó elnádasodása elsősorban a magyar partszakaszon tapasztalható. Itt a nádasokban 240 km hosszú csatornahálózatot vágtak, hogy a nyílt vízfelület és a náderdővel elzárt belső tavak is megközelíthetők legyenek.

2. A Fertőtáj-Neusiedler természeti-kulturális öröksége ☞ kerékpártúra
Ára: 53 EUR/fő
Kőszeg – Sarród – Kőszeg útvonalon autóbusszal, együtt a csoport másik felével, majd Sarródról az aktív kikapcsolódást kedvelőknek kerékpáros körtúra.

2018. szeptember 16. vasárnap (4 óra autóbusszal)

3. Iseum Savariense - a tapintható örökség Ára: 47 EUR/fő
Az Iseum Savariense Régészeti Műhely és Tárház egyedülálló, több mint fél évszázados hiányt pótol, hiszen az 1955 óta ismert Isis-szentély lelet anyagának teljes bemutatására mindeddig nem került sor. A mintegy 900 m² alapterületű impozáns kiállítótérben az Isis-kultusz savariai leletei mellett, Pannonia római császárkori vallásosságába, főként az ún. „keleti kultuszok" mindennapjaiba nyerhetnek betekintést a látogatók.

2018. szeptember 17. hétfő (4 óra autóbusszal)

4. Friedensburg-Schlaining – a háború és a béke vára Ára: 68 EUR/fő
Burgenlandban található a meseszerű vár, melyben az Európai Béke Múzeum és a Béke és Konfliktuskezelés Osztrák Oktatási központja működik. Ebben a különleges intézményben a konfliktuskezelésre helyezik a hangsúlyt, a szemináriumok, valamint az állandó és időszakos tárlatok az elmúlt évszázadok háborúit a lehetséges megoldások szempontjából vizsgálják és mutatják be. A látogatást tartalmaz egy 60 perces workshop-ot az Interpret Europe Konferencia résztvevői számára.

Minden fakultatív túra tartalmaz 1 üveg ásványvizet a résztvevők számára.

ESETLEÍRÁS

Ön a budapesti Youth For Europe Utazási Iroda megbízásából egyszeri alkalomra szóló írásbeli munkaszerződéssel idegenvezetői munkát vállalt; angol nyelven. 19-25 éves egyetemistákat kísér a Kőszegen megrendezendő Interpret Europe Konferenciára. A konferencia fakultatív kirándulásait az Önt megbízó utazási iroda szervezi, a konferencia szakmai programját pedig az Interpret Europe bonyolítja. Vendégeit a Bécs/Schwechat repülőtéren fogadja és búcsúztatja, ahová a FlixBus menetrendszerinti járatával utazik.
Az aktuális munkát a mellékelt forgatókönyv alapján bonyolította le. A referenstől e-mailben folyamatosan kapta az információkat, valamint a szolgáltatások megrendeléseinek másolatait.
Figyelmesen és alaposan elolvasta és értelmezte a Konferencia programok tájékoztatóját, felkészült az adott régióban történő helyi idegenvezetési feladatokra.

A konferencia/túra alatt történt események:

Az érkezési napon a kőszegi városnéző sétára a csoportból csak 31 fő tartott Önnel.
Az Írottkő Szálloda által biztosított Hospitality Desk-nél összeszedte a fakultatív kirándulásokra a regisztráltaktól a részvételi díjakat (készpénz, EURO vagy USD vagy HUF), amely összegből Ön fizette ki a túrák során felmerülő költségeket a résztvevők számára. Mindegyik fakultatív kirándulásra a csoportjával tartott + 2 fő a Pannon Egyetemről. A Fertő-táj kiránduláson egyikük a kerékpáros csoporttal tartott, a másik a csoport többi részével maradt, ahogy Ön is. A kísérők összes belépőjét is Önnek kellett kifizetnie. Önt mint a csoport idegenvezetőjét mindegyik helyszínre ingyen engedték be.

Belépők:

Sarród természetvédelmi előadás angol nyelven (azoknak, akik nem kerékpároznak)	7.000 HUF/csoport
Sarród – kerékpár bérlés szakvezetővel (kerékpáros résztvevőknek)	1.500 HUF/fő
Fertőhomok tájház belépő (mindkét Fertő-táj kirándulásnál)	300 HUF/fő
Iseum Savariense belépő	800 HUF/fő
Iseum Savariense tárlatvezetés angol nyelven	8.000 HUF/csoport
Friedensburg-Schlaining belépő (diák csoport vezetéssel)	6 EUR/fő
Friedensburg-Schlaining workshop	200 EUR/csoport

A program utolsó napján (2018. szeptember 15-én) a FlixBus menetrend szerinti járata 30 percet késett forgalmi akadályok miatt, így a hazajutásához taxit vett igénybe, melynek költségét (3.600 Ft-ot) az Önnél lévő készpénzből fizette. A költségről számlát kért a Youth For Europe Utazási Iroda nevére.

Rendkívüli esemény:

A Konferencia 3. napján csoportja a fakultatív túrára (Iseum Savariense - a tapintható örökség túra) gyülekezett Kőszeg Fő téren 8.45 órakor. A megadott indulási időpontban 9.00 órakor 4 fő még nem jelent meg az autóbusznál, ezért felhívta őket mobil telefonszámukon. Azt a választ kapta, hogy előző este sokáig ittak, kikészültek, ezért képtelenek felkelni és részt venni a befizetett programon. Ön tájékoztatta őket, hogy a befizetett összeget nem kapják vissza, illetve megkérdezte, hogy szükségük van-e orvosi ellátásra. Harsány nevetést hallott a kihangosított telefonon, ezt az Ön körül álló csoporttagok is figyelték.

A napi programok befejezését követően az Írottkő szálloda recepciójának vezetője arról tájékoztatta Önt, hogy 310-es szobában összetörték a fürdőszobai tükröt, a szobában 2 széket és kitépték a plazma tv összes zsinórját, végleg tönkretéve a készüléket. A becsült kár 60.000 Ft. Vendégeit a bárban megtalálva tájékoztatta őket a károkozásról. Együttműködés helyett ordítozni kezdtek és a fakultatív túrára befizetett pénzt követelték, mindezt erősen alkoholos állapotban, már-már verekedést generálva. Segítséget kért a jelen lévő csoporttagoktól, akik ezt megtagadták és felmentek a szobáikba. Ön a szállodai recepció segítségével kihívta a rendőrséget. Tájékoztatta a konferencia felelős szervezőjét és felhívta a referensét; akivel megegyeztek abban, hogy a lehető legbékésebb módon próbálják megnyugtatni a 4 fiatalt. A rendőrök a közeli kórházba vitték őket, egészség- és mentálhigiénés kezelések után másnap délután csatlakoztak a konferencia programhoz, kifizették az okozott kárt, aláírták a jegyzőkönyvet. Neveik: Milan Milic, Jan Kubek, Otis Lang és Mira Sabo.