

A 27/2012. NGM rendelet (VIII. 27.) 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 feladatlagra 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
- szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép (elszámolás készítéséhez)
- Európa térkép, vagy középiskolai földrajz atlasz

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%.

Fontos tudnivalók

A vizsgázó a feladatlpra írja fel a nevét!

Ha a vizsgafeladat kidolgozásához a vizsgaszervező által biztosított pótlapot is használ, a nevét valamennyi lapra írja fel!

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

- 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 számítások elvégzésénél ügyeljen a következőkre:

- A részsámításoknál írja le a kiszámított adat vagy mutató megnevezését, a számítás módját (a matematikai műveletet a rendelkezésre álló adatokkal felírva), a kapott eredményt mértékegységével együtt!
- A kerekítést mindig az adott feladatnál megadottak szerint végezze!

Sikerés megoldást és jó munkát kívánunk!

FELADATOK

Olvassa el figyelmesen a mellékelt forgatókönyvet és a hozzá tartozó esetleírást! A feladatokat ezek együttes ismeretében oldja meg!

A. feladat: Idegenvezetői jelentés készítése **20 pont**

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

1. Tüntesse fel a csoport azonosításához szükséges adatokat!
2. Értékelje a szolgáltatásokat és a fakultatív programokat!
3. Indokolja meg a Radics házaspár későbbi csatlakozását!
4. Ismertesse a rendkívüli eseményt és intézkedéseket, az utasok hangulatát és az általános véleményüket a szervezett útról!
5. Írja le a saját véleményét, javaslatát az útról!
6. Sorolja fel a referensnek visszaadandó mellékleteket!

B. feladat: Jegyzőkönyv készítése **40 pont**

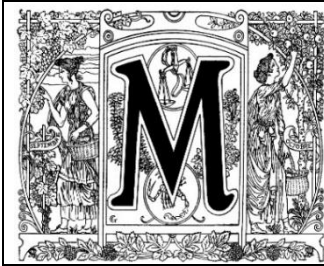
A rendkívüli eseményről készítse el a Monarchia Utazási Iroda képviseletében a jegyzőkönyvet a feladatban megadott szempontok alapján! A jegyzőkönyv tartalmazzon minden fontos adatot az esetről és annak lehetséges körülményeiről, intézkedéseiről melyet Ön mint idegenvezető megtett. Ehhez használja fel módszertani ismereteit! Írja le az eset megoldására tett intézkedéseit és a várható következményeket, melyek az utazási iroda részére fontos információt jelentenek! 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**

Készítsen elszámolást a túra során felhasznált pénzekről az alábbiak szerint:

1. A feladat elején az úttal kapcsolatos legfontosabb azonosító adatokat és az elszámolás dátumát is írja fel!
2. Készítse el az út tételes elszámolását! Az adatokat valutanemenként foglalja táblázatba! A táblázatban mennyiséget, egységárat és összesen adatot is szerepeltessen! A táblázat tartalmazza az egyes valutanemeknél az iroda részére visszafizetendő összegeket!
3. Írja össze az elszámoláshoz csatolandó mellékleteket!
4. Tüntesse fel a visszaadandó vouchereket is!



Monarchia Utazási Iroda

1055 Budapest, Báthori u.10.

Eng.sz.: R-4466/95/81

Mobil: +36-30-466-2233

Tel: +36-1-269-0793

E-mail: info@monarchia.hu

Forgatókönyv

2018. június 28 –

július 1.

4 nap/3 éjszaka

Út neve/címe: A Monarchia ékkövei: Kecskemét – Szeged – Szabadka - Makó

Pozíciószám: H-2018-0023

Időpont: 2018. június 28 - július 1. (4 nap/3 éj)

Monarchia Utazási Iroda referens: Okos Ottó (+36-20-412-5555) 24 órás ügyelet

Megrendelő: Ligetsor Utcai Középiskola, Budapest

Csoportszervező: Dr Lajos Ervin igazgató tel: +36 20 6788 888

Létszám: 37 fő + 1 fő idegenvezető

Csoportösszetétel: 34 felnőtt, ebből 9 nyugdíjas + 3 gyerek (12,14, 16 évesek)

Idegenvezető:(Vizsgáló) +36-70-2678944 (24 órás ügyelet)

Hotel: Tisza Hotel Szeged ***

6720 Szeged, Széchenyi tér 3.

Tel: +36 62 478 278 Recepció/mobil: +36 30 201 5586

E-mail: info@tizsahotel.hu

Szállodai szobabontás: 16/2, 1/5 lakosztály + 1/1 idegenvezető

Ellátás: Félpanzió (3 reggeli és 3 vacsora)

Autóbusz: Bus-Trans-Fair Kft (Mercedes Turismo 49+2)

+36-1-332-1997 Mobil: +36-309-254690

info@bustransfair.hu

Buszvezető: Kerék Béla +36-9222888

Buszvezető ellátása: szállás és félpanzió a csoporttal

Készletléti pénz: 320.000 HUF (magyar forint) készpénz

10.000 RSD (szerb dinár)



Program:

1. nap: 2018. június 28. csütörtök Budapest – Kecskemét-Szeged (160 km)

Kiállítás: 7:00 Déli pályaudvar autóbusz-parkoló.

VOX/headset készülékek átvétele. Beszállító vállalkozó: Takács Pál: 70/789 4532.

7.30 Indulás Budapestről Kecskemétre (85 km/kb. 1,5 óra)

9.00-9.30 **Kecskemét/Szabadság tér:** 2 órás Városfelfedező séta + kvízzjáték ☞ Kecskemét belvárosának szecessziós látnivalói (a kvízzjáték programgazdája a Monarchia Utazási Iroda). Egynapos múzeumjegy vásárlása a Tourinform irodában (Kecskemét, Szabadság tér 5/A) ☞ 1.500 Ft/felnőtt, 750 Ft/nyugdíjas és diák ☞ készpénzfizetéssel. Az utazási iroda részére 20% jutalékot adnak. Az egynapos múzeumjegyre a városba való érkezés előtt szedi össze az autóbuszban a pénzt az idegenvezető. A séta kiemelt látnivalói: Városháza – Cifra Palota – Újkollégium.

11.30 **Fodor/Liberté Cukrászda:** kávészünet a városnézés részeként (kávé vagy tea kisadag fagylalt ☞ 900 Ft/fő készpénzfizetéssel ellátmányból) és a kvíz feladat kitöltése (37 fő, matrica kaparásos módszerrel azonnal értékelhető, hibátlan megoldók jutalma: Monarchia logós golyóstoll)

12.30 Továbbutazás **Kiskunfélegyházára** (30 km), rövid ismertető és fotózási lehetőség a szecessziós Városházánál.

13.15 Továbbutazás **Szegedre** (60 km), a városba való érkezéskor autóbuszos, orientációs városnézés (Szeged belváros – Körút – Tisza hidak – Új Szeged-rakpart)

14.00 szobák elfoglalása a Tisza szállodában (szobalista a Mellékletekben)

15.00 Szeged – várostörténeti séta hungarikumokkal fűszerezve. Tematikus városnézés: Szegedi Alsóvárosi Ferences Plébánia (adomány 5.000 Ft/csoport ellátmányból) - Pick Szalámi és Paprika Múzeum-belépő: 880 Ft/felnőtt, 660 Ft/gyerek, 15:00-18:00. A belépő az ellátmányból fizetendő. Móra Ferenc Múzeum: Páratlanok - A szegedi papucs története, belépő: 1.390 Ft/fő, családi (2 felnőtt+3 gyerek) 4.490 Ft/család, nyugdíjas és diák 890 Ft/fő ellátmányból.

18.30 Indulás autóbuszal az étterembe (Öreg Körössy Halászcsernye Étterem, Felső Tisza-Part 336. Tel: (62) 495 4819), vacsora.

Menü: Makói haltepertő rántott hagymakarikákkal, Öreg Körössy Halászlé pontyból és harcsából, Aranygaluska, 1 pohár bor vagy üdítő, víz. Ára: 5.500 Ft/fő. Átutaltunk 150.000 Ft-ot, a különbözetet készpénzben kell fizetni az ellátmányból.

Vacsora után autóbuszal vissza a szállodába.

2. nap: 2018. június 29. péntek Szeged egész napos program + Verdi: Rigoletto

7.00-9.00 Reggeli a szállodában egyénileg (hideg-meleg büfé és italok).

9.00-tól 3 órás gyalogos városnézés Szeged belvárosában, a szecesszió impozáns épületeinek felfedezése (ajánlott látnivalók: <http://szecesszio.szegedvaros.hu/setak-szeged/>).

14.00 órától **Fakultatív programlehetőség: Supérok, fisérek Fölsővároson** (A Fölsővárosi séta keretében a "Kényős város" lakóinak életével, foglalkozásával, fontosabb állomásaival ismerkedhetünk meg. Látogatás az itt élők szakrális központjába, a 250 éves Szent Miklós

templomba, megtudhatják, hol voltak a superplaccok, hogy hívták gazdáik hajóikat, mi a szaldom, vagy épp mit tudtak a hasítólányok). Indulás helye: Tisza szálloda.

A séta ára: felnőtt 1.200 Ft, nyugdíjas és diák 800 Ft ☞ 2 óra

18.15 Indulás/gyalogosan a vacsorára. Vendéglő a Régi Hídhöz (Oskola u. 4. Tel: +36 62 420-910)

Menü: Duzzogó csirke friss salátával, Szabadkai palacsinta, 1 pohár bor vagy üdítő, víz. Fizetés voucherrel.

20.15 Este **fakultatív opera program: Szegedi Szabadtéri Játékok: Verdi: Rigoletto.** Az előre megrendelt jegyeket (21 db) a Fesztivál Jegyirodában (Tisza Lajos krt. 56.) lehet átvenni. Nyitva H-V 10:00-18:00. Visszaigazolás mellékelve.

A jegyek árát az ellátmányból kell fizetni.

Ára: 9.495 Ft/fő + foglalási díj: 1.000 Ft/csoport. 1 db jegy az idegenvezetőé.

23.30 Indulás gyalogosan vissza a szállodába

3. nap: 2018. június 30. szombat Szecesszió a Délvidéken túra (190 km)

7.00-9.00 Reggeli a szállodában egyénileg (hideg-meleg büfé és italok).

9.00 Indulás autóbusszal Szeged – Röske/határátlépés – Palics – Szabadka – Zombor – Zenta – Röske/határátlépés – Szeged útvonalon a szecessziós tematikus kirándulásra. A röskei határátlépésnél való várakozás nem tervezhető. Részletes program:

1. **Palics:** séta belépő nélkül a Palicsi-tó körül (Lujza Villa – Bagolyvár – Víztorony).
2. **Szabadka** Városháza (a csoport számára kinyit a mai napon, belépő 150 RSD/fő helyi idegenvezetővel, 18 év alatti gyerek ingyenes, ellátmányból fizetendő) – Korzó – Raichle-palota – Zsinagóga (2018-ban átadott, megtekintése ingyenes, 30 perc) – szabadkai piac + ebédszünet egyénileg 1,5 óra.
3. **Zombor:** belvárosi séta belépő nélkül (Megyeháza, Zeneiskola, Vajdinger és a Singer palota, Munkatőzsde épülete, Zvezda mozi)
4. **Zenta:** belvárosi séta belépő nélkül (Városháza, Gimnázium, Tűzoltólaktanya).

17.00 legkésőbbi indulás autóbusszal vissza Szegedre. (kb. 60 km)

18.30 Vacsora a Classic Café Szerb Étteremben. (Széchenyi tér 5. Tel: +36 62 422 065)

Menü: Bácskai Čevap – bárány füstölt sajttal töltve, héjas sült burgonyával, hagymával, ajvárral és lepénnyel, óriás fagyaltkehely gazdagon, 1 pohár bor vagy üdítő, víz. Fizetés voucherrel.

4. nap: 2018. július 1. vasárnap Makó

Reggeli után kijelentkezés a szállodából (fizetés voucherrel), majd utazás Makóra, ahol sétát teszünk a belvárosban, majd a Maros partján a **Lombkorona Sétány** a folyó jobb partján található látványosság, amely Európában egyedülálló létesítményeként mutatja be az ártéri környezetet és élővilágot. A sétány mintegy 200 méter hosszú és 8–10 méter magasban fut végig a lombkorona szinten. Hozzá tartozik egy 25 méter magas **kilátótorony**, ahonnan egy 45 méter hosszú csúszda vezet le a talajszintig. Fakultatív ebéd lehetőség vagy szabadidő.

13:00 **Fakultatív ebéd: Kelemen Ház** (cím: 6900 Makó, Vörösmarty u. 8, Tel: +36 62 510 022, <http://www.kelemenhaz.hu>) Menü: Erdei gyümölcskrémleves, habcsók, törökméz, Serpenyős csirkemellcsíkok erdei gombákkal, snidlinges juhtúrós galuskával, 1 üveg

üdítő/víz. Ára: 3.000 Ft/fő. Az étterem részére a létszámot június 29-én délig le kell jelenteni. Fizetni a beszedett pénzből a fogyasztás után kell számla ellenében. Az utazási iroda részére 20% jutalékot adnak az étkezés árából.

Szabadidő az indulásig.

Hazaindulás 16:00-kor, várható hazaérkezés 20:00 óra körül (Déli pályaudvar autóbuszparkoló).

Egyéb tudnivalók:

A kiadásokról számlát kell hozni. A bevételekről nyugtát kell adni. A program lebonyolításához irodánk **VOX/headset** készüléket biztosít 1.600 Ft/fő/4 nap díj ellenében. 30 fő igényt tart a készülékre a mellékelt lista szerint. A pénzt a buszon 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 az átadás helyéről telefonon egyeztetni szükséges. A beszedett pénzzel az elszámolás az irodában történik.

Különleges kérés az utasok részéről nem érkezett.

Elszámolási határidő a hazaérkezést követő 48 órán belül.

Melléletek:

- utaslista útlevelel számmal, részletes személyi adatokkal, szobabontással
- Vox/headset készülékek az induláskor
- megrendelések visszaigazolásai
- voucherek
- utazási szerződés
- utasprogram/szállodai szolgáltatások/követség, egyéb fontos telefonszámok
- részletes fakultatív program leírások
- jegyzőkönyv minta
- utas-elégedettségi kérdőívek
- nyugta tömb
- idegenvezetői kitűző, Monarchia logóval ellátott tábla

Jó munkát és kellemes vendégeket kívánok!

Budapest, 2018. június 26.

Okos Ottó referens
(+36-20-412-5555) 24 órás ügyelet

ESETLEÍRÁS

Ön a Monarchia Utazási Iroda megbízásából egyszeri alkalomra szóló munkaszerződéssel idegenvezetői/csoportkísérői feladatot vállalt a dél-magyarországi desztinációba

szomszédolással Szerbiába. A zárt turistacsoportot a Budapesti Ligetsor utcai Középiskola tanárai, alkalmazottai és azok családtagjai alkották. A csoportot Ön kísérte érkezéstől indulásig, intézte a belépőket. A szobaelosztás a szálloda, illetve a csoportszervező feladata volt. A VOX/headset készülékeket a beszállító vállalkozó hozta az induláskor az autóbushoz, majd érkezéskor jött érte. Az indulási napon Ön összeszedte a fakultatív kirándulásra jelentkezőktől a részvételi díjakat, illetve egyeztetette az előzetesen rendelt programok utas listáját. A befizetésekről nyugtát adott. Idegenvezetői munkáját a mellékelt forgatókönyv alapján bonyolította le.

Az út alatt történt események:

A VOX/headset készüléket mindenki kérte.

A reggeli indulásnál két fő, Radics Elemér és felesége hiányzott, ők csak az első esti vacsoránál csatlakoztak a csoporthoz.

A kecskeméti egynapos múzeumjegyre befizetett az összes nyugdíjas és gyerek, valamint 18 felnőtt. Ön mint idegenvezető ingyen ment be a meglátogatott helyekre.

A Fodor/Liberté cukrászdában minden utas fogyasztott, ön ingyenes volt. A Szalámi- és Paprika Múzeumra mindenki kíváncsi volt, a Móra Ferenc múzeumot viszont a család (2 felnőtt+3 gyerek), a nyugdíjasok és 17 felnőtt tekintette meg.

Az Öreg Körössy Halászcárdában Önt és a gépkocsivezetőt ingyen fogadták.

A „Supérok, fisérek Fölsővároson” c. sétára 25 fő fizetett be, ebből 7 nyugdíjas volt.

A második nap reggelén Bell Eduárd utasa jelezte, hogy az előzetesen megrendelt Rigoletto előadásra nem akar elmenni, mert más programot szervezett magának. A Fesztivál Jegyirodában elfogadták a módosítást. A referenssel való egyeztetés után az utasnak 9.400 Ft-ot visszafizetett.

A szabadkai városházát mindenki megnézte, Önt ingyen fogadták.

A csoport szervezőit (2 fő) a szabadkai szabadidő alatt meghívta egy kávéra+süteményre. Erre 950 dinárt fizetett ki az Önnél lévő készpénzből. Számlát kért a fogyasztásról.

Parkolásra összesen 5.700 Ft-ot fizetett, Szerbiában pedig 1.500 dinárt.

A makói fakultatív ebédet 25 fő részére tudta eladni. Az étterem Önt ingyen fogadta.

Hazafelé úton, az autópályán egy baleset miatt csak éjjelre értek Budapestre, így Ön taxival ment haza. A taxiköltsége 3.500 Ft volt, melyről számlát kért az iroda nevére.

Rendkívüli esemény:

Az 1. napon, a kecskeméti séta során Újlaki Géza 72 éves utas összeesett, kommunikálni nem volt képes, ezért Ön kihívta a mentőket, akik néhány percen belül megérkeztek és ellátták az utast. Megállapították, hogy cukorbetegségi kómába esett, de folytathatta az utazást. Az esemény alatt Ön a csoportjával folytatta a városi sétát a közelben maradva. Újlaki Géza magához tért, a Fodor/Liberté Kávéház teraszán pihent, és agresszív magatartással elhárított minden, az állapotát érintő kérdést.

A 2. napon a *Supérok, fisérek Fölsővároson séta* közben Újlaki Géza újra összeesett, Ön újra kihívta a mentőket, akik az ügyeletes kórházba szállították (Szegedi Tudományegyetem Sürgősségi Ellátás). Értesítette az utazási iroda referensét, majd csoportjával folytatták a programot. Újlaki Géza este visszaérkezett a szállodába, újra agresszív és elutasító volt, de

csatlakozott a vacsorához. A szegedi kórház orvosi igazolást adott (e-mail-ben az utazási irodának), amely kimondta, hogy Újlaki Géza számára nem ajánlott a továbbutazás, mert Újlaki úr 4. stádiumban levő (naponta 4x inzulin beadás) cukorbetegségben szenved, az inzulin adagolás beállítása nem alkalmas turista program teljesítésére.

Az utazási iroda referense utasítást adott Önnek, hogy másnap reggeltől Újlaki Géza nem folytathatja az utazást, mivel az utazási szerződés tartalmazza, hogy előre be nem jelentett, a csoport programját zavaró betegség esetén az utas saját költségén haza kell, hogy utazzon. Az utazás 3-4. napján Újlaki Géza nem vett tovább részt a programokon, feleségével hazautazott vonattal. A részvételi díjban szereplő szolgáltatások teljesítését, az esetleges visszatérítést számára az utazási iroda utólag teljesíti. A makói fakultatív ebéd árát Ön visszafizette a részükre készpénzben.

Az eseményről jegyzőkönyvet kellett felvenni, amelyhez mellékként az orvosi igazolás másolatát is csatolta.