

27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet a 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendelet és a 25/2017 (VIII. 31.) NGM rendelet által módosított szakmai és vizsgakövetelménye alapján.

Szakképesítés azonosítószáma és megnevezése

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

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 internetkapcsolat nélkül;
- szövegszerkesztésre alkalmas program;
- szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép (elszámolás készítéséhez);
- Európa-térkép vagy középiskolai földrajzatlász.

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%.

Fontos tudnivalók

A vizsgázó a feladatlagra írja fel a nevét!

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

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

Sikeres megoldást és jó munkát kívánunk!

FELADATOK

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

A) feladat: Idegenvezetői jelentés készítése

20 pont

A forgatókönyv és az út alatt történt események figyelembevételével 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! Írja le az előre jelzett kívánóságok Ön által véghezvitt megoldását!
3. Ismertesse a rendkívüli eseményt és intézkedéseket, az utasok hangulatát és az általános véleményüket a szervezett útról!
4. Írja le a saját véleményét, javaslatát az útról!
5. Sorolja fel a referensnek visszaadandó mellékleteket!

B) feladat: Jegyzőkönyv készítése

40 pont

A rendkívüli eseményről készítse el a LONDON TRAVEL Utazási Iroda képviseletében a jegyzőkönyvet a feladatban megadott szempontok figyelembevételével!

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 nyelvi stílusra, a szakmai tartalomra és a formai megjelenésre!

Az utazási iroda adatait a dokumentum felső részén helyezze el!

C) feladat: Elszámolás készítése

40 pont

Készítsen elszámolást a túra során felhasznált pénzekekről a forgatókönyv és az eseteleírás, valamint az alábbiak szerint:

1. A feladat elején az útra és a csoportvezetőre vonatkozó 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, hogy milyen mellékleteket csatol az elszámoláshoz!

	<p>LONDON TRAVEL 1155 Budapest, Zsolt utca 17. Eng. sz.: R-1166/95/35 Mobil: +36-30-766-8540 Tel: +36-1-269-0793 E-mail: info@lt.hu</p>		<p>Varázstúra Londonban repülővel 2019. április 18-21. 4 nap/3 éjszaka</p>
--	---	--	--

FORGATÓKÖNYV

Az út neve: Varázstúra Londonban repülővel
Időpont: 2019. április 18-21. (4 nap/3 éjszaka)
Pozíciószám: LON3-190418

Létszám: 28 fő + 1 fő csoportkísérő
Partner Iroda/referens: Magic Travel/**Petty Potter** telefon: +44 20 8877 0835
 23 Conduit St, Mayfair, London W1S 2GB,
 holidays@magictravel.co.uk

Hotel: **Central Park Hotel 3*** 49 Queensborough Terrace, Westminster,
 London, W2 3SY, Tel.: +44 (0)20 7229 2424
https://centralparkcollection.co.uk/central_park/

Elhelyezés: 12/2, 1/3, 1/1 + 1/1 csoportkísérő
Ellátás: 3x reggeli (angol büféreggeli)
 3x fakultatív vacsora, melyet előzetesen 24 fő fizetett be.
 3x ingyenesen vacsora a csoportkísérő részére.

London Travel referens: Kovács Beáta (+36-20-412-6666) 24 órás ügyelet
Autóbusz: transzferek és 2019. április 21. program ☞ Magic Travel autóbusz
Idegenvezető/Csoportkísérő:(a vizsgázó) +36-70-5678999
Ellátmány/kézpénz: 1.300 GBP

Utazás: LOT menetrend szerinti járat

	Indulás		Érkezés	Fontos információ
	2019. április 18. csütörtök 07:15 LOT LO2201 Budapest/ BUD Liszt Ferenc Airport B2		2019. április 18. csütörtök 09:00 London city/LCY Airport	Utazási idő: 2 óra 45 perc <i>biztonsági előírások az utasprogramban -1 óra</i>
	2019. április 21. vasárnap 19:35 LOT LO2204 London City/LCY Airport		2019. április 21. vasárnap 23:05 Budapest/BUD Liszt Fe- renc Airport B2	Utazási idő: 2 óra 30 perc <i>biztonsági előírások az utasprogramban +1 óra</i>

Program

1. nap: 2019. április 18. csütörtök Budapest – London

05:00 óra: Utastalálkozó a Liszt Ferenc Nemzetközi repülőtér 2B terminál csoportos gyülekezőhelyénél. Repülőjegy és BBP biztosítás befizetésének ellenőrzése, válasz az utasok kérdéseire. (A repülőjegy tartalma: 1 kézipoggyász 8 kg + 1 feladott poggyász 23 kg).

Elutazás Londonba.

Érkezés után transzfer + autóbuszos informatív városnézés a repülőtérről London belvárosába. Helyi idegenvezető nincs. Busz: fehér Bova, rendszám: BD51SMR. Mobil: George Grant +44 208655 6767

13:00 óra körül: Érkezés a szállodába, a szobák elfoglalása

Délután gyalogos séta a belvárosban, utazás tömegközlekedéssel. ☞ *Oyster Card* vásárlása 3 napra 40 GBP/fő. A pénzt előtte az utasoktól be kell szedni! A séta látnivalói: **Trafalgar tér, Nelson Emlékoszlop, Regent Street** és a **Piccadilly Circus**. Szabadidő keretében látogatási lehetőség az ingyenes *Nemzeti Galériába* vagy az exkluzív *Fortnum & Mason* áruházba.

20:00 óra: Vacsora a belvárosban. **Brown's Covent Garden** restaurant (82-84 St Martin's Lane +44 207497 5050). *Fizetés voucherrel.*

Vissza a szállodába tömegközlekedéssel.

2. nap: 2019. április 19. péntek London egész napos felfedezése

7.30-8.30 Reggeli a szállodában

8:30 óra: Reggeli után séta a **Buckingham Palotához**. Ezt követően a **St James's Park**, majd a **Westminster-apátság** és a **Parlament** gótikus épületeinek megtekintése kívülről.

1,5 órás szabadprogram: London Eye Óriáskerék (40 perc) vagy a Westminster-apátság túra (előfoglalás 12:00 órára, 21+1 főnek mellékelve). Az Apátság kápolnájában nyugszik sok angol uralkodó, többek között VII. Henrik és I. Erzsébet, továbbá híres angol tudósok, költők és írók (pl. Chaucer, Darwin, Purcell).

Élményteli **hajózás a Temzén** (*MBNA Thames Clippers*), a Parlament elől indul, *retúrjegyeket kell venni a csoportkísérőnek is!* ☞ Kikötés **Greenwich**-ben. A Cutty Sark vitorlás hajója után a hosszúsági meridián megtekintése a parkon át az Obszervatóriumban. Visszajutás szintén hajóval (Greenwich → Tower). *Menetrend a mellékletben.*

Délután: a **Tower erőd** (kívülről) – az UNESCO Világöröksége –, mely csaknem 1000 éves történelme alatt királyi palotaként és börtönként is működött. Séta a szimbólummá vált **Tower hídon**, ahonnan remek kilátás nyílik a középkori London és modern City irodaépületeire.

Vacsora a Tower közelében.

18:30 óra: Vacsora. **Bordean's Tower Hill** restaurant, 16 Byward St London, EC3R 5BA
Telefon: +44 207 488 3883. *Fizetés voucherrel.*

Vissza a szállodába tömegközlekedéssel.

3. nap: 2019. április 20. szombat Harry Potter Varázstúra - London

7:30-8:00 Reggeli a szállodában

8:00 óra: Indulás tömegközlekedéssel a Victoria Coach Station találkozóhelyre

Harry Potter Múzeum és Warner Bros. stúdió bejárása

(Victoria Coach Station-tól – Victoria Coach Station-ig transzferrel, helyi kísérelővel, időtartam: 7 óra). *A kísérelő Magic Travel táblával vár az információ mellett.*

Főbb érdekességek: 7 órás utazás Harry Potter és a Warner Bros. stúdió világába, betekintés a kulisszák mögé. Valódi kellékek, jelmezek, amelyek a Harry Potter filmekben szerepeltek. A Roxfort Express megtekintése, fényképezkedés a 9 3/4-es vágánynál a poggyászkocsival,



amint az éppen eltűnik a falon keresztül. A Tiltott Rengeteg, mint új bemutatóhely felfedezése. *A Harry Potter Múzeum és Warner Bros. Stúdió bejárása program belépőjét (41 GBP/fő) az ellátmányból kell fizetni! A csoportkísérelő ingyenes.*

Cím: Warner Bros. Studio, Tour London, Studio Tour Drive, Leavesden WD25 7LR

17:30 óra: Vacsora: **Sophie's Soho Restaurant SOHO** (a színház közelében). Cím: 42-44 Great Windmill Street, Soho telefon: +44 20 7836 8836. *Fizetés voucherrel.*

Akik nem vesznek részt a fakultatív színházi programon, azokat az idegenvezető megbeszélte időpont szerint kíséri vissza a szállodába.

Vacsora után, akik befizettek a színházi programra maradnak, a Soho-ban, majd tömegközlekedéssel egyénileg mennek vissza a szállodába.



19:00 Harry Potter and the Cursed Child musical fakultatív program (Harry Potter és az elátkozott gyermek)

Palace Theatre, London. Cím: 113 Shaftesbury Ave, Soho, London W1D 5AY

Fizetés a mellékelt voucherrel, melyet a csoportkísérelő tölt ki a tényleges létszámról. A csoportkísérelő nem megy az előadásra.

4. nap: 2019. április 21. vasárnap London-Windsor- Stonehenge-Salisbury-Budapest

7:30-8:30 Reggeli a szállodában

8.30 óra: csomagok elhelyezése az autóbuszban. A busz várhatóan ugyanaz, mint az érkezés napján.

A városban maradók számára egyéni programok a délelőtti órákban. Javaslat: Baker Street, Madame Tussaud's Panoptikum, esetleg vásárlás.

8:45 óra: Windsor-Stonehenge-Salisbury túra (310 km 7 óra) *Fakultatív program*

Első megálló: a közeli **Windsor**. A kisváros ékessége a királynő használatában álló ősi kastély, Szent György kápolnája pedig az angol uralkodók egyik temetkezőhelye a XV. század óta. (A királynő ott tartózkodása alatt a kastély egyes részeinek látogatását korlátozhatják.) Windsor után utunk a **Salisbury síkságon** át vezet a több mint 4000 évesre becsült **Stonehenge** monumentális kövei közé. *A közélről történő megtekintését jelentkezéskor 22 főnek foglaltuk, a lista mellékelve.* A napot az Agatha Christie krimik kisvárosi hangulatát idéző Salisbury-ben zárjuk, melynek 750 éves katedrálisa uralja a várost. Tornya Angliában a legmagasabb, itt őrzik az angol parlamentarizmus alapokmányát, az 1215-ben keletkezett Magna Chartát.

Az autóbusz a fakultatív program résztvevőivel visszatér a londoni szállodához, ahol felveszi a városban maradt utasokat (kb.: 16:30-17:00).

Transzfer a London City/LCY repülőtérre. **18:00 óra:** Check-in.

Hazaérkezés: **23:05 óra**, Budapest/BUD Liszt Ferenc Airport B2 terminál

Egyéb tudnivalók és a vendégek által jelzett kívánságok:

- Morózus Ede és felesége mégis kér 2 db jegyet a Harry Potter musicalre. A Magic Travel lefoglalta € 52 GBP/fő árban, amit az utasoktól be kell szedni az első napon és a voucher létszámában is szerepeltetni kell.
- Czibere Cecil és férje vegetáriánus ételeket fogyasztanak.
- A Bankó és a Szója család 2 x 2 fős, egymás melletti szobákat kértek.
- Az éttermi fogyasztásról aláírt vouchert kell bemutatni. A tényleges fogyasztást a csoportkísérő aláírással igazolja. A voucher másolatait a jelentéshez kérem mellékelni! A csoportkísérő étkezése mindenütt ingyenes.
- A fakultatív programokra az utasok előre jelentkeztek (*lásd: táblázat*), a programok árát az utasoktól az első napon kell beszedni **forintban vagy angol fontban**.
- Minden, a forgatókönyvben nem szereplő igénybe vett szolgáltatásról számlát kell hozni.
- A csoportkísérő a belépőit a nála lévő készpénzből veheti meg, ahol szükséges.
- A csoportkísérő a reptérre való kijutáshoz és hazajutáshoz taxit vehet igénybe az iroda költségére.
- Elszámolás: a túra befejeését követő 48 órán belül történik.

A fakultatív programok ára és előzetesen jelentkezettek száma:

Fakultatív programok (min. 15 fő) ☞ jelentkezéskor foglalni kellett	A program ára:	Jelentkezettek létszáma
London Card „Oyster”	40 GBP/3 nap	28
Westminster-apátság	23 GBP/fő	21
Temze hajókirándulás	11 GBP/fő	22
Harry Potter Musical	38 GBP/fő	16
Windsor-Stonehenge-Salisbury kirándulás	25.500 Ft/fő	22
Stonehenge belépőjegy	8.500 Ft/fő	10

A részvételi díjak számolásai során az **angol font összegét mindig egész számra, a forint-összeget tízesekre** kell kerekíteni a kerekítés szabályainak megfelelően.

Az árfolyamok átváltása: **1 GBP** (angol font) = **376 HUF** (magyar forint)

Melléletek:

- 4 db utaslista, személyi igazolvány vagy útlevél számával, mobiltelefon-számmal
- az utasok által befizetett repülőjegy/személyigazolvány vagy útlevél másolatai
- BBP-biztosítás névlistája
- szállodai szobabontás listája (a befizetéskor egyeztetett igények szerint)
- szállodai szolgáltatások (szobák + reggelik) voucher
- 3x vacsora - részletezett menük, voucherek
- Harry Potter Múzeum és Warner Bros. stúdió bejárása voucher és névlista
- Harry Potter musical voucher, melyen a tényleges létszámot a csoportkísérő tölti ki
- hajómenetrend
- utasprogram, utazási szerződés
- jegyzőkönyvminta
- utaselégedettségi kérdőívek
- nyugtatómb
- 1.300 GBP (angol font)
- LONDON TRAVEL idegenvezetői kitzűző, póló és tábla

Jó munkát és kellemes vendégeket kívánok!

Budapest, 2019. április 16.



Kovács Beáta

London Travel referens

+36-20-412-6666 (24 órás ügyelet)

ESETLEÍRÁS

Ön a budapesti LONDON TRAVEL Utazási Iroda megbízásából egyszeri alkalomra szóló írásbeli munkaszerződéssel idegenvezetést vállalt London/Nagy-Britannia desztinációba, egy magyar turistacsoport mellett. A munkát a mellékelt forgatókönyv alapján bonyolította le. A referenstől átvette az úttal kapcsolatos melléleteket és készpénzt (készenléti pénzt/ellátmányt), 1.300 GBP (angol font) összeget a forgatókönyvben megjelölt szolgáltatások kifizetésére, valamint az esetleges nem várt kiadásokra.

Az utasok az alábbi adatok szerint fizettek be az **előre rendelt fakultatív programokra**:

Fakultatív programok (min. 15 fő) ☞ jelentkezéskor foglalni kellett	Befizetések valutánemenként:	
	HUF magyar forintban (fő)	GBP angol fontban (fő)
London Card „Oyster” ☞ 40 GBP/3 nap	-	28
Westminster-apátság ☞ 23 GBP	7	14
Temze hajókirándulás ☞ 11 GBP	7	15
Harry Potter musical ☞ 38 GBP	2	14
Windsor-Stonehenge-Salisbury kirándulás ☞ 25.500 Ft	2	20
Stonehenge belépőjegy ☞ 8.500 Ft	3	7

Egyéb útközbenei események:

- Ön a túrát a forgatókönyv szerint vezette, annak utasításait végig betartotta.
- Morózus Ede és felesége kifizették az utólag rendelt színházjegyet.
- A London Oyster Card csoportos megvásárlásakor 15% kedvezményt kapott.
- Ön mint csoportkísérő csak a Harry Potter Múzeumba mehetett be ingyen, minden más helyen fizetnie kellett.
- A Harry Potter Múzeum és Warner Bros. stúdió bejárásán az egész csoport részt vett.
- Ön a Stonhenge közeli megtekintésre szóló belépőjét nem vette meg, de nem is ment be.
- A reptérre való kijutáshoz előre rendelt taxiért 6.000 Ft-ot fizetett, a hazaérkezés utáni taxiköltsége 7.400 Ft volt.

A **kifizetések** az alábbiak szerint alakultak:

London Card „Oyster”	40 GBP(– 15%)/3 nap
Westminster-apátság	21 GBP/fő
Temze hajójegy	9 GBP/fő
Windsor belépőjegy	20 GBP/fő
Stonehenge belépőjegy	16 GBP/fő
Salisbury katedrális adomány	80 GBP/csoport

Rendkívüli esemény:

A 3. napon a „*Harry Potter Múzeum és Warner Bros. stúdió bejárása*” során a csoport a Grif-fendél klubhelyiségben tartózkodott, amikor Danger Dániel utas fényképezés közben felpróbálta az egyik filmben szereplő kiállított ruháját. Az odaérkező biztonsági őröktől megijedve Danger Dániel futásnak eredt, feldöntve és összetörve a díszlet egy részét; az esése közben kificamította a karját. Az okozott kár 110 GBP volt, amit a helyszínen kellett kifizetni.

Danger Dániel tiltakozott, és nem volt hajlandó a kár megtérítésére. Az esetről videófelvétel áll rendelkezésre, ezt látva Danger Dániel kész volt aláírni a károkozásról szóló jegyzőkönyvet. Mivel sem készpénz, sem hitelkártya nem volt nála, a kártérítési összeget Ön – a LONDON TRAVEL referensének utasítására – az ellátmány/készenléti pénzből kifizette. A kölcsön adott pénzről kötelezvényt íratott alá Danger Dániellel és két tanúval. Danger Dániel kificamított karját a Stúdió ügyeletes orvosa ideiglenes kötéssel rögzítette. Azonnali kórházi kezelést nem tartott szükségesnek, de további magyarországi kezelést javasolt.

A LONDON TRAVEL iroda referensének utasítására 13.50-kor a helyszínen (Cím: Studio Tour Drive, Leavesden WD25 7LR, Egyesült Királyság) felvette a történekről a jegyzőkönyvet. Danger Dániel aláírta, hogy a károkozás költségét magyar forintban 8 napon belül befizeti

az utazási irodában. A károkozásról készült számla, valamint a kötelezvény eredeti példányát mellékelte az elszámolásához, egy-egy másolatot pedig a jegyzőkönyvhöz csatolt.