

A 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet a 12/2013. (III. 28.) NGM rendelet által módosított szakmai és vizsgakövetelménye alapján.

Szakképesítés azonosítószáma 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;
- szöveges adatok tárolására és megjelenítésére nem alkalmas zsebszámológép (elszámolás készítéséhez);
- Európa-térkép vagy középiskolai földrajzatlász.

### Értékelési skála:

<b>81 – 100 pont</b>	<b>5 (jeles)</b>
<b>71 – 80 pont</b>	<b>4 (jó)</b>
<b>61 – 70 pont</b>	<b>3 (közepes)</b>
<b>51 – 60 pont</b>	<b>2 (elégséges)</b>
<b>0 – 50 pont</b>	<b>1 (elégtelen)</b>

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

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

## 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 áttekinthetők 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!**

### 1. feladat: Idegenvezetői jelentés készítése

**20 pont**

A forgatókönyv és a rendkívüli 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 eseményeket 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!

### 2. feladat: Jegyzőkönyv készítése

**40 pont**

A rendkívüli eseményről készítse el a Pálma 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!

### 3. feladat: Elszámolás készítése

**40 pont**

Készítsen elszámolást a túra során felhasznált pénzekről az alábbiak szerint:

- a) A feladat elején az úttal kapcsolatos legfontosabb azonosító adatokat és az elszámolás dátumát is írja fel!
- b) A fakultatív programok egy főre eső részvételi díját és a pénzváltás végösszegét egész számmra kerekítse a kerekítés szabályainak megfelelően!
- c) Készítse el az út tételes elszámolását! Az adatokat valutanemenként foglalja külön táblázatba! A táblázatban mennyiséget, egységárat és összesen adatot is szerepeltessen! A táblázat tartalmazza az egyes valutanemeknél az iroda részére visszafizetendő összegeket!
- d) Írja össze, hogy milyen mellékleteket csatol az elszámoláshoz!

	<p><b>Pálma Utazási Iroda</b></p> <p>1843 Budapest Béke tér 8.          Tel: +36 1 565 7899          Mobil: +36-20/99 66271          Honlap: www.palma.hu          Email: info@palma.hu</p>	<p><b>Húsvét az Isztrián</b></p> <p><b>2019. április 18-22.</b></p> <p><b>5 nap/4 éjszaka</b></p>
---	---	---

## FORGATÓKÖNYV

**Időpont:** 2019. április 18-22. (5 nap/4 éjszaka)

**Pozíciószám:** HI-190418

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

**Elhelyezés:** Hotel Jadran 4\* Šetalište XIII. divizije 46, 51000 Fiume, Horvátország

Telefon: +385 51 216 600, 2 ágyas zuhanyzós szobákban

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

**Ellátás:** félpanzió (büféreggeli és büfévacsora a szálloda éttermében.)

**Indulás:** 2019. április 18. 6:00 óra, Déli pályaudvar, PRIMA/CBA autóbusz-parkoló

**Érkezés:** 2019. április 22. 21:00 óra körül, Déli pályaudvar, PRIMA/CBA autóbusz-parkoló

**Utazásszervező iroda:** Pálma Utazási Iroda. Cím: 1843 Budapest, Béke tér 8.

Telefon: +36 1 565 7899 Mobil: +36 1 20/99 66271

**Referens:** Varasdi Réka mobil: +36-70-333333 (24 órás ügyelet)

**Helyi idegenvezető:** Ante Glumac mobil: +385 778 098 676

**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: +36- 30/764 7899

**Ellátmány/készletléti pénz:** 100 EUR (euró), 9.000 HRK (horvát kuna), 10.000 HUF (forint) készpénz



Az Isztriai-félszigeten két ország osztozik. A déli és középső részek Horvátországhoz tartoznak, míg a félsziget északi része a szlovén tengerpartot jelenti. A két szláv népen kívül sokféle találkozunk az olasz kultúra nyomaival, hiszen az Isztria évszázadokon keresztül a Velencei Köztársaság része volt, illetve a két világháború között is Olaszországhoz tartozott. A tengerparti városokban az olaszajkúak voltak többségben, ez a magyarázata az olaszos óvárosoknak, a velencei Szent Márk-bazilika Campanile-jére emlékeztető harangtornyoknak.

Az utazás során utasainknak megmutatjuk Belső-Isztria kevésbé ismert, ugyanakkor nagyon hangulatos tájait, településeit is, ahol viszont inkább a szláv kultúra örökségével találkozhatunk.

**1. nap: 2019. április 18. csütörtök Zágráb, Rijeka (Fiume) 530 km**

6:00 óra – Budapest Déli pályaudvarnál, a PRÍMA (CBA) – (Kosciuszkó Tádé utca)

7:00 óra – Székesfehérvár Piac téri autóbusz-állomás melletti parkoló (GPS:47.188907)

7:40 óra – Siófok OMV benzinkút a McDonald's-nál (GPS:46.9020479)

9:10 óra – Nagykanizsa/MOL benzinkút a 7-es út mellett (Garay u. 15.) (GPS:46.4670600)

Utazás tovább: Letenye–Varasd útvonalon **Zágrábba**. Rövid gyalogos városnézés Horvátország fővárosában: a katedrális (magyar vonatkozású emlékekkel), Jelasics tér, Szent Márk-templom stb. Továbbutazás **Rijeka** városába, ami Horvátország legnagyobb kikötője, tengerparti kapuja. Az egykori soknemzetiségű város 1918-ig Magyarországhoz tartozott, akkor élte egyik virágkorát. Gyalogos városnézés, szabadidő, majd utazás a szállodába.

19:00 óra – Büfévacsora a szálloda éttermében.

Hotel Jadran 4\* (4 éjszaka).

**2. nap: 2019. április 19. péntek Bale – Rovinj – Dvigrad - Limski-fjord - Poreč 230 km**

7:30-8:30 óra Reggeli a szállodában (a csoportkísérő találkozik a helyi idegenvezetővel: *Ante Glumac, mobil: +385 778 098 676, programegyeztetés*).

8:30 óra: Séta egy középkorból itt felejtett településen, **Balé**-ban. **Rovinj** a következő állomás. A félszigetre épült sikátoros középkori óváros a legszebbek közé tartozik Horvátországban. Szabadidő vagy séta a félsziget legmagasabb pontján álló Szent Euphémia-templomhoz. Harangtorony a mesés körpanoráma megtekintése egyénileg.

Következő megálló: **Dvigrad** romvárosa. A középkori városfalakkal körülvett település 1630 körül egy pestisjárvány miatt elnéptelenedett, mára a látványos romok maradtak meg. Az egykori Szent Zsófia-templom falai még ma is magasan állnak.

Tovább utazás Poreč felé pihenő a **Limski-fjordnál**. 9 km mélyen nyúlik a szárazföld belsejébe ez a hegyekkel szegélyezett, keskeny tengeröböl, amelyet formája miatt fjordnak szoktak nevezni. A nap utolsó programja **Poreč** városa. Az óváros legnagyobb kincse a bizánci korból származó Euphrasius-bazilika a csodálatos mozaikjaival (az UNESCO világöröksége). *Belépőket a helyszínen készpénzzel kell fizetni*. Este vissza a szállodába (*Hotel Jadran*).

19:30 óra – Büfévacsora a szálloda éttermében.

**3. nap: 2019. április 20. szombat Pula - Brioni-szigetek**

7:30-8:30 óra Reggeli a szállodában

8:30 óra: Buszos túra Pulába helyi idegenvezetővel. Érkezés kb. 10:00 órakor. Délelőtti gyalogos városnézés **Pulában**, az Isztriai-félsziget legnagyobb városában. Pula volt valaha az Osztrák-Magyar Monarchia legnagyobb hadikikötője. Az óvárosban több római kori műemlék található, melyek közül kiemelkedik a kiváló állapotban megmaradt amfiteátrum. *Belépőket a helyszínen készpénzzel kell fizetni*. A városnézés után rövid szabadidő Pulában, majd a következő lehetőségekből választhatnak utasaink: Brioni-szigetek fakultatív program (13:45-17:00) vagy szabadidő.

**Brioni-szigetek (3,5 óra) fakultatív program leírása és tartalma:**

A 14 szigetből álló szigetcsoportot az 1980-as évekig turisták nem látogathatták, hiszen Jugoszlávia elnökének, Titónak itt volt a magánrezidenciája.

13:45 óra – Utazás autóbusszal egy hangulatos halászfalu, **Fažana** kikötőjébe. 14:30 óra: Átkelés a közeli **Nagy-Brioni szigetre**. Kisvonattal való utazás során a sziget pompás mediterrán és egzotikus növényzetének megtekintése. Utána: a mini szafaripark, a római és bizánci kori maradványok, a **Szent Germana-templom** (horvát középkori műkincsek másolatai), a **Természettudományi Múzeum** és a Tito életével kapcsolatos **fényképkiállítás**. A program végén **séta** az egykori kőbányához, az 1600 éves olajfához és a híres pineafenyő-fasorhoz. 17:30 Visszaindulás a Nemzeti Parkból.

**A fakultatív program ára:** 13.900 Ft/fő. Az ár tartalmazza az autóbuzsós transzfert, a hajózást, a kisvonatozást, a szükséges belépődíjakat és a helyi idegenvezető költségeit (garantált indulás).

*Belépőket a helyszínen, készpénzzel kell fizetni.*

Kb. 18:15 – a csoport Pulában maradt részével visszaindulás a szállodába.

20:00 óra – Büfévacsora a szálloda éttermében.

#### **4. nap: 2019. április 21. vasárnap Szlovén Adria (Portorož – Piran – Koper - Hrastovlje)**

7:30-8:30 óra Reggeli a szállodában

8:30 óra: Szabadnap, pihenés a szállodában (közeli tengerpart) vagy fakultatív kirándulás.

##### **Szlovén tengerpart (6 óra) fakultatív program leírása és tartalma:**

9:00 óra – Kirándulás az Isztriai-félsziget északi részén fekvő szlovén tengerpartra csoportkísérővel. Séta a híres üdülővárosban, **Portorožban**, majd gyalogos városnézés egy elbűvölő, ódon hangulatú kisvárosban, **Piranban**, mely egy keskeny félszigeten fekszik. A következő állomás: a szlovén tengerpart fővárosa, **Koper**. A mediterrán hangulatú óvárosban sok szép palota található. A főter a város első számú látnivalója, az itt álló székesegyház harangtornyából páratlan a kilátás. Megtekintése egyénileg. Az utolsó megálló: **Hrastovlje**. Ez egy kis falu az Isztriai-félsziget belsejében. Séta az ősi erődtemplomhoz, melynek hajóját és szentélyét nagyon értékes középkori freskók díszítik. *Belépőket a helyszínen, készpénzzel kell fizetni.* Visszaérkezés kb. 15:00 körül.

19:00 óra – Büfévacsora a szálloda éttermében.

**A fakultatív program ára:** 7.400 Ft, mely tartalmazza a Hrastovlje erődtemplom belépődíját (garantált indulás).

#### **5. nap: 2019. április 22. hétfő Belső-Isztria (Motovun - Hum) - Opatija (Abbázia)- Budapest (700 km)**

7:00-8:00 óra Reggeli a szállodában. Kijelentkezés, bepakolás a buszba. Fizetés voucherrel.

8:00 óra: Utazás Isztria tengerparttól távolabb eső területeinek felfedezésére. Első megálló: a legtipikusabb belső-isztriai település, **Motovun**. Helyi autóbusszal utazás a hegytetőre épült középkori óvárosba. *Buszjegyeket a helyszínen, készpénzzel kell fizetni.* Séta a macskaköves utcákon, a városhalokról a panoráma megtekintése egyénileg. Továbbutazás a Mirna folyó szép völgyében **Buzet**-be (egy akropolisz jellegű település), majd érkezés **Hum** városkába. Hum állítólag a világ legkisebb városa. Körülbelül 20-an lakják, középkori városhalak veszik körül, erődített városkapun lehet megközelíteni.

A kora délutáni órákban utazás a tengerparti **Opatijába**. Gyalogos városnézés. Opatija a XIX. század végén az Osztrák-Magyar Monarchia egyik legjelentősebb fürdővárosa volt, akkor épültek az előkelő szállodái és villái. Opatija varázsát az épített örökségek mellett a pálmafás sétányok és hangulatos parkok adják.

15:00 óra – Hazautazás a következő útvonalon: Opatija – Zágráb – Letenye – Nagykanizsa – Siófok – Székesfehérvár – Budapest. Út közbeni leszállóhelyek: Nagykanizsa, Siófok, Székesfehérvár.

**Érkezés:** 2019. április 22. 22:00 óra körül, Déli pályaudvar, PRIMA/CBA autóbuzs-parkoló

**Várható belépőjegyek:**

Poreč	Euphrasius-bazilika és múzeuma	HRK 40,-
Pula	amfiteátrum	HRK 50,-
Brioni	Nemzeti Park (hajójeggyel)	HRK 210
Hrastovlje	erődtemplom	EUR 3,-
Motovun	helyi autóbusz	HRK 20,-

**Melléletek:**

- utaslista mobiltelefon-számokkal, a nyilvántartható személyi adatokkal
- szállodai szobabontás listája (a befizetésekor egyeztetett igények szerint)
- szállodai szolgáltatás - voucher
- szolgáltatások/programok megrendelőinek másolatai
- az utasok által befizetett biztosítási dokumentumok másolatai
- VOX/headset készülékre jelentkezők listája (a készülékeket a vállalkozó hozza/viszi induláskor/érkezéskor)
- utaselégedettségi kérdőívek
- nyugtatömb
- Palma 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 a magyar csoportkísérő fizeti.
- A program lebonyolításához irodánk VOX/headset készüléket biztosít 1.600 Ft/fő/4 nap díj ellenében. 42 fő igényt tart a készülékre a mellékelt lista szerint. Tartalék készülékeket rendeltünk, ha valaki még kérne. A pénzt az autóbuszban 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 beszédett pénzzel az elszámolás a Palma Utazási Irodában történik.
- A helyi idegenvezetőt – Ante Glumac – ki kell fizetni: 3.600 HRK, számlát kérni tőle.
- Minden eladott fakultatív program után a csoportkísérő 10% értékesítési jutalékot kap. Jutalékát forintban veheti fel, ezt kiadásként szerepeltesse az elszámolásában is!
- A kifizetésekről számlát kell hozni.
- Ha úgy látja, hogy kevés az Önnél lévő horvát kuna, akkor a beszédett forintból bankban váltson át pénzt!
- Elszámolási határidő az érkezést követő 48 órán belül.

**A vendégek által jelzett kívánságok:**

- A Bogyó és Termés család (6 fő) egymás melletti szobákat szeretne, és az autóbuszban is egymáshoz közel szeretne ülni.
- 2 fő – Hantás Flóra és Karvaly Ede – földszinti vagy első emeleti szobát kérnek (liftfóbia miatt), valamint az autóbuszban elől akarnak ülni
- Szomorú Szerénke utas 75. születésnapját ünnepli az úton, lánya egy tortát rendelt 2019. április 20-án a szállodába való érkezést követően.

Jó munkát kívánok!

Budapest, 2019. április 15.

Varasdi Réka Palma Utazási Iroda referens

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



## ESETLEÍRÁS

Ön a budapesti Pálma Utazási Iroda megbízásából egyszeri alkalomra szóló írásbeli munkaszerződéssel csoportkísérést vállalt az Isztriai-félszigetre. A munkát a mellékelt forgatókönyv alapján bonyolította le. A referenstől átvette az úttal kapcsolatos papírokat és készpénzben az ellátmányt/készletét összegeket: 100 EUR-t (eurót), 9.000 HRK-t (horvát kunát) és 10.000 forintot, a forgatókönyvben megjelölt szolgáltatások kifizetésére, belépőkre, parkolásra, valamint az esetleges nem várt kiadásokra. Az autópálya díját az autóbusz kiejánlott 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.

Bajkeverő László utasnak és feleségének lejárt a személyi igazolványa, így nem engedték ki őket Magyarországról, ezt az idegenvezetői jelentésben is megírta.

Porečben az Euphrasius-bazilikába mindenki bement.

Kíváncsi Béláné és barátnője – Velemegy Margit – Koperben elmaradt a csoporttól, mert még több időt akartak a városban tölteni. Ezt közölték is Önnel, vállalták is az egyéni visszajutás költségét és lebonyolítását. Vacsoránál már a szállodában voltak. Kérdésére elmondták, hogy stopoltak visszafelé.

Szomorú Szerénke tortája 200 HRK-ba került, melyet a lánya a szállodai számlájában egyenlített ki. A Pálma Utazási Iroda nevében Ön egy üveg bort vett az ünnepeltnek 30 HRK értékben, ezt a referenssel megbeszélte.

Önt és a helyi idegenvezetőt ingyen engedték be a Brioni Nemzeti Parkba. Szlovéniában – Hrastovljeban – csoportkísérőként nem kellett belépőt fizetnie. Minden egyéb helyen Önnek is fizetnie kellett a belépődíjakat.

Parkolási díjakra 30 EUR-t és 520 HRK-t fizetett ki.

Budapestre a busz forgalmi akadályok miatt csak 23:40-re érkezett meg, így Ön taxival ment haza. A taxiköltségről – 4.600 Ft-ról – a Pálma Utazási Iroda nevére kért számlát.

### Befizetések a fakultatív programokra:

Brioni-szigetek (3,5 óra) fakultatív program: 25 fő (19 fő forintban fizetett, 2 fő euróban, a többiek kunában).

Szlovén tengerpart (6 óra) fakultatív program: 34 fő (25 fő forintban fizetett, 4 fő euróban, a többiek kunában).

### **Alkalmazott árfolyamok: 1 HRK = 44,47 HUF, 1 EUR = 320,93 HUF**

Mivel a horvátországi kifizetésekhez úgy látta, hogy szüksége lesz még kunára, így ezt a rijekai OTP bankban 143.000 forintért megvette. Az elszámolásában ezt is feltüntette. A bank árfolyama 100 HUF = 2,4532 HRK volt.

**Rendkívüli esemény:**

Az 1. napon a szállodába érkezést követően Izgága Lia és Morgó Melinda bejelentették, hogy a magyar utazásszervező által megígért szállodai elhelyezés nem teljesült, mert a szálloda tetőterében kaptak szobát, amelynek ablaka kicsi, és nem lehet a környező tájra kilátni. Emellett a fürdőszoba szögletes, kemény mosdóállványa balesetveszélyes zuhanyozás közben. A szobában poloskákat is találtak. Ön kapcsolatba lépett a szálloda ügyeletes menedzserével, aki szobacserét és italkompenzációt ajánlott fel. A szobacserét és az italt a 2 fő nem fogadta el, nagyon ellenségesen viselkedtek.

Ön tájékoztatta a történekről a Pálma Utazási iroda referensét.

A 2. napon este újabb szobalehetőség felajánlása történt: az eredeti szállodától kb. 500 méterre lévő szállodát ajánlott fel a menedzser, ahová Ön a magyar iroda referensének kérésére elkísérte a két utast, akik ezt a megoldást sem fogadták el, sőt azonnali pénzvisszatérítést követeltek, és minden programot, szolgáltatót üvöltve szidtak. Ön a szálloda költségére meghívta őket egy italra + beszélgetésre, de a 2 utas erőszakos viselkedése nem csendesült. A 4. napon kérésükre Ön a magyar iroda referensét tájékoztatva az esetről jegyzőkönyvet vett fel.

A jegyzőkönyvet a Pálma Utazási Iroda mint szolgáltató védelmében, Izgága Lia és Morgó Melinda ellenséges, a csoport élményszerzését zavaró magatartása miatt mindenki aláírta. Két utas tanúként hitelesítette a jegyzőkönyvet, Ön mellékelte a csoportlistát az aláírásokkal.