

A 27/2012. (VIII. 27.) NGM rendelet a 29/2016. (VIII. 26.) NGM rendelet által, valamint a 25/2017. (VIII.21.) NGM rendelet által módosított szakmai és vizsgakövetelménye alapján.

Szakképesítés azonosítószáma és megnevezése

54 812 01	Idegenvezető
-----------	--------------

Tájékoztató

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 (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, 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 idegenvezetőt 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 részszámításoknál 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 esetleírást! A feladatokat ezek együttes ismeretében oldja meg!

1. feladat: Idegenvezetői jelentés készítése

20 pont

A forgatókönyv, az előzetes kérések 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! Írja le az előre jelzett kívánságok 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!

2. feladat: Jegyzőkönyv készítése

40 pont

A rendkívüli eseményről készítse el a Baltic Tours Utazási Iroda képviseletében a jegyzőkönyvet a feladatban megadott szempontok figyelembe vételével!

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 bal felső sarkában helyezze el!

3. 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, melyben kiadásként szerepel az Ön és az utazási iroda számára járó jutalék is! Az adatokat valutanemenként (EUR/euró és HUF/magyar forint) 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!
4. Számolja ki az összes befizetett fakultatív programok árából az Ön számára várható jutalék összeget euróban!
5. Számítsa ki az Ön részére fizetendő bruttó (ÁFÁ-t tartalmazó) vállalkozói díjat!

 <p>Baltic Tours Utazási Iroda 1137 Budapest Visegrádi u. 20. Tel: +36 1 354 7866 Mobil: +36-70993111, www.baltictours.com E-mail: info@baltictours.com</p>	<h2 style="text-align: center;">A Baltikum fővárosai</h2> <p style="text-align: center;">2019. szeptember 03-07. 5 nap/4 éjszaka</p>
--	---



A Balti-tenger 9 ország partjait mossa, de hagyományosan csak 3 ország tartozik a balti államok közé: Észtország, Lettország és Litvánia. A 3 ország nyelve, kultúrája, történelme teljesen különböző. A balti országok népei a 20. században egyszerre lettek függetlenek, előbb az I. világháború után egy 20 éves periódusra, majd a század végén, a Szovjetunió összeomlása után. Mindhárman egyszerre csatlakoztak a NATO-hoz és az EU-hoz, mindhárom ország látványosan fejlődik, egyre jobb infrastruktúrával várják a turistákat. Litvánia, Lettország és Észtország alkotják a Baltikum legfőbb attrakcióit. Ezen a vidéken középkori városok, régi várak, főúri kastélyok, hatalmas erdős vidékek várják az ideérkező turistákat. Megkapó látványt nyújt a barokk Vilnius, a szecessziós házakban gazdag Riga, a középkori épületekben bővelkedő Tallinn és Helsinki, észak gyöngyszeme.

FORGATÓKÖNYV



Az út neve: A Baltikum fővárosai

Időpont: 2019. szeptember 03-07. (5 nap/4 éjszaka)



Pozíciószám: BALTIC1909

Csoportlétszám: 30 fő (26 felnőtt, 4 fő 16-18 éves diák) + 1 fő csoportkísérő


Közlekedés - repülő:

 Indulás	 Érkezés	Fontos információ
2019. szeptember 03. kedd 7.00 Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér 2A - LO 0540	2019. szeptember 03. kedd 8.20 Varsó Frederic Chopin Int. A. 9.00 átszállás Riga felé 11.25 érkezés Riga Int. Airport	Utazási idő: 3 óra 25 perc <i>biztonsági és csomag előírások az utasprogramban + 1 óra</i>
2019. szeptember 05. csütörtök 19.30 Vilnius (VNO) – Int. Airport BT 335	2019. szeptember 05. csütörtök 20.50 Tallinn - Lennart Meri Airport	Utazási idő: 1 óra 20 perc
2019. szeptember 07. szombat 16:45 Helsinki International Airport Finnair AY1255	2019. szeptember 07. szombat 18.05 Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér 2A	Utazási idő: 2 óra 20 perc <i>biztonsági és csomag előírások az utasprogramban - 1 óra</i>

Közlekedés - komp

 Indulás	 Érkezés	Fontos információ
2019. szeptember 06. péntek 15.15 Tallinn VIKING LINE Viking XPRS Tallinn Port D-Terminal	2019. szeptember 6. péntek 17.45 Helsinki VIKING LINE Viking XPRS	Utazási idő: 2 óra 30 perc <i>biztonsági/csomag előírások az utasprogramban</i>

Közlekedés – autóbusz

 2019. szeptember 03-07. Baltic Tours autóbusz Riga – Tallinn – Helsinki	Riga: SETRA ComfortClass 40+2 ülés Buszvezető: Mark Ant +370-11234567 Tallinn: SETRA ComfortClass 40+2 ülés Buszvezető: Eric Poe +372-44556677 Helsinki: MAN Opalin 34+2 ülés Buszvezető: Janne Bean +358 9 233498	Az autóbuszon menet közben étkezni és szeszes italokat fogyasztani tilos!
--	--	---

Szállás/elhelyezés: 3* zuhanyzós szobákban. Szobabontás: **4/1, 10/2, 2/3 + 1/1** csoportkísérő
Ellátás: 4 x büféreggeli, 4 x fakultatív menü választásos ebéd vagy vacsora (*csoportkísérő és a helyi idegenvezetők ingyenesen kapnak étkezést*). 26 fő az étkezésekre előre befizetett.

Rija Irina Hotel *** Merķeļa iela 12, Rīga, LV-1050, Latvia	+844-684-9427 https://sg.hotels.com/ho302506/rija-irina-hotel-riga-latvia/
Kaunas City Hotel *** Laisves al. 90, Kaunas 44251, Lithuania	+ 370 37 220220 http://kaunascityhotel.com/en/
Oru Hotel *** Narva maantee 120, Tallinn 0614 Tallinn,	+ 372 6033 300 http://www.oruhotel.ee/contact
Hotel Arthur *** Vuorikatu 19, Kluuvi, 00100 Helsinki	+358 9 173441 reception@hotelarthur.fi

Baltic Tours referens: Oslo Ottó mobil: +36-70-7781699 (24 órás ügyelet)

Exploring the Baltics iroda: Pamenkalnio 34b, Lt-1114, Vilnius, Lithuania + 370-66-34567

Referens: Liudvika Kart +370-33-333333

Helyi idegenvezető: Darius Meyer (magyar nyelv) +370-11444444, Munkadíj: 3 x 85 EUR

Helyi idegenvezető/Helsinki: Tikka Lind (magyar nyelv) +358-91739912, Munkadíj: 110 EUR

Csoportkísérő:(a Vizsgázó neve) mint vállalkozó

Szerződésben foglalt vállalkozói díj: 28.000 HUF + áfa/nap

Ellátmány/Készletléti pénz: 800 EUR (euró) és 10.000 HUF (magyar forint)

1. nap 2019. szeptember 03. kedd Budapest – Riga

05.00 óra: találkozás az utasokkal a Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér 2A termináljában. *(Baltic Tours tábla, utazási dokumentumok ☞ személyi igazolvány vagy útlevél, befizetési igazolás ellenőrzése, biztosítási kötvények átadása, információ a repülés/csomag szabályokról)*
07.00 Elutazás a **LO 0540** járatával varsói átszállással a lett fővárosba, **Rigába**.

11.25 óra: Érkezést követően városnézés autóbusszal és gyalogosan (SETRA típus Comfort-Class 40+2 ülés ☞ buszvezető: Mark Ant +370-11234567) a helyi kísérelővel Darius Meyer mobil: +370-11-444444)

Séta Riga gótikus jellegű óvárosában: Feketefejes ház, **Szent Péter templom megtekintése, (fakultatív panoráma lift: 3 EUR/fő. A jelentkezettek jegyét egyszerre kell megvenni, minden 10. fizető után adnak egy ingyenességet. Ez a csoportkísérő jutaléka. Gyermekkedvezmény nincs.)** az ún. Macskás ház, Három fivér házcsoport, Szent Jakab-templom, városfalak, Svéd kapu, **Riga Dóm fakultatív 15 perces orgona bemutató 8 EUR/fő. Helyszínen fizetendő a kialakított ár: 120 EUR/csoport.**

Vacsora és szállás Rigában (1 éjszaka). A további napok programjainak egyeztetése a helyi kísérelővel. *Helyi kísérelő kifizetése: munkadíjának átadása számla ellenében, 3 x 85 EUR.*

2. nap 2019. szeptember 04. szerda Riga – Rundale – Kaunas (kb. 370 km)

6.30-8.00 óra: büféreggeli a szálloda éttermében, majd 7.45-8.00 óra között a csomagok elhelyezése az autóbuszban. Úti okmányok ellenőrzése.

8.00 óra: Utazás a szomszédos Litvániába. Útközben, *még lett területen* látogatás a **Rundale kastélyba** és parkjába (fakultatív belépőjegy a rövidített látogatás + franciakert programra ☞ 10 EUR/felnőtt, 9 EUR/diák. *Helyszínen fizetendő a kialakított ár: 150 EUR/csoport.* **Litvániába érkezve** rövid megálló a Keresztek-hegyénél, mely a katolicizmus és az egykor sok istent tisztelő, az ún. baltikumi ősi vallás szimbóluma. Tovább utazás **Kaunasba**, szállás és vacsora a szállodában (1 éjszaka).

3. nap 2019. szeptember 05. csütörtök Vilnius – Trakai (kb. 60 km) - Tallinn

7.00-8.30 óra: büféreggeli a szállodában, majd 8.15-8.30 óra között a csomagok elhelyezése az autóbuszban. Úti okmányok ellenőrzése.

8.30 óra: reggeli után utazás **Vilniusba**. A gyalogos városnézés/UNESCO örökség listás Óváros kiemelt attrakciói: Szt. Sztaniszláv Székesegyház a harangtoronnyal, Szt. Anna templom, ami a „lángoló gótika” remekműve, a Báthory István alapította régi egyetemi udvarok, a Péter-Pál templom gazdag stukatúr díszítései, zsidó negyed, stb. Szabadidő után utazás **Trakaiba**, a szigetvárosba, amely gótikus vízi-váranak köszönhetően népszerű a turisták körében.

Ebéd: Bona Pizzeria – Karaimu 53A, Trakai /+370 699 13769 ☞ csodálatos panoráma a teraszról.

18.15 óra: indulás a repülőtérre, majd **utazás repülővel Vilniusból Tallinnba**. A *csoportos foglalású repülőjegy a helyi idegenvezetőnél lesz, akitől itt búcsúzunk.* (BT335 járat 19.30 Vilnius (VNO) – 20.50 Tallinn/Lennart Meri Airport). Autóbusz Tallinnban: SETRA Comfort-Class 40 + 2 ülés buszvezető: Eric Poe +372-44556677. Szállás Tallinnban (1 éjszaka).

4. nap 2019. szeptember 06. péntek**Tallinn – Helsinki**

7.00-8.30 óra: büféreggeli a szállodában. Úti okmányok ellenőrzése.

8.30 óra: Az orientációs városnézés *(csoportkísérő bonyolítja)* attrakciói **Tallinn**: Katalin negyed, kikötő, Dalos mező, egykori olimpiai falu. Egyéni séta az óvárosban: dóm, pravoszláv székesegyház, városháza, városfal az egyedi nevesített bástyaival (Kövér Margit, Hosszú Hermann), Európa egyik legrégebbi patikája, stb.

14.00 óra: indulás a kikötőbe, **kompátkelés Helsinkibe**. *A csoport kifizetett jegyeinek és az 1 fő/üdítőital és szendvics szolgáltatás voucherének bemutatása a kompra szállásnál.*

15.15 óra: indulás Tallinnból – **17.45** Érkezés Helsinkibe

Szállás és vacsora Helsinkiben (1 éjszaka).

5. nap 2019. szeptember 07. szombat**Helsinki – Budapest**

7.00-8.00 óra: reggeli a szálloda éttermében, majd a bőröndök/személyes holmik elhelyezése egy csomagszobában *(helyszínen fizetendő 30 EUR/csoport számla ellenében)*. Úti okmányok ellenőrzése.

8.00 óra: gyalogos városnézés **Helsinki** belvárosában helyi idegenvezetővel. *(A helyi idegenvezetőt ki kell fizetni: 110 EUR számla ellenében)*. A városnézés fő attrakciói: Nagytemplom, Egyetemi Könyvtár, Országház, Szikla-templom, Uszpenszkij Székesegyház (ingyenes), Sibelius-emlékmű). Szabadidő és/vagy fakultatív program után találkozás a Hotel Arthur-ban. A bőröndök/csomagok elhelyezése a transzfer autóbuszban.

Fakultatív program: 2 órás látogatás a **Suomenlinna erőd**hez turistahajóval (UNESCO Világörökség Listán) ☞ hajójegy + 1 múzeum + idegenvezetés ☞ **14 EUR/fő**. *Helyszínen fizetendő a csoportos kialakított ár: 210 EUR/csoport.*

14.30 óra: indulás a repülőtérre (kb. 40 perc)

16:45 Elutazás: Helsinki International Airport **Finnair AY1255**.

Érkezés: 18.05 Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér 2A

Mellékletek:

- utaslista mobiltelefonszámokkal, a nyilvántartható személyi adatokkal
- az utasok által befizetett biztosítási dokumentum másolatai (mindenki befizette)
- az utasok által befizetett repülőjegyek másolatai
- szállodai szobabontás lista (a befizetéskor egyeztetett igények szerint)
- szállodai szolgáltatások (szobák + reggelik + vacsorák), Tallinn-Helsinki komp voucherei
- fakultatív étkezést befizetettek listája (csoportkísérő ingyenes)
- szolgáltatások/programok megrendelőinek másolatai
- VOX készülékre jelentkezettek listája (fizetés készpénzben a csoportkísérőnek)
- utaselégeltségi kérdőívek
- 800 EUR (euró) és 10.000 HUF (forint) készpénz
- a Baltikum országaiban működő magyar követségek elérhetősége
- Baltic Travel Utazási Iroda idegenvezetői kitűző, T-shirt, táblák logóval ellátva

Egyéb tudnivalók:

- A fakultatív programokon a minimális részvétel 15 fő.
- A kiadásokról számlát kell hozni.
- A hazahozott pénz csak euro és/vagy forint lehet.
- Viking Vilmosné 60. születésnapját ünnepli az utazás folyamán. 15 EUR értékben kapjon ajándékot a Baltic Tours nevében, számlát kell hozni a kiadásról.
- Az utazási csomagár nem tartalmazza a helyi borraivalókat. Utasainknak 12 év felett kötelezően **20 EUR/fő borraivalót** kell adniuk a szolgáltatásokért. A borraivalót euróban kell a helyi idegenvezetőnek átadni és vele átvételi elismervényt aláírtni. A pénz szétosztását Ön és a helyi idegenvezető közösen végzi.
- Komp: (Tallinn-Helsinki) ☞ voucher (kompjegy + 1 ital és szendvics/fő).
- A program lebonyolításához **VOX/headset** készüléket biztosít utasainknak a partner iroda; **2 EUR/fő/nap** díj ellenében. A készülék elvesztése esetén 50 eurót kell az utasnak fizetnie. A készülék használati díjának az idegenvezetői elszámolásban szerepelni kell.
- **Elszámolási határidő** az utazási irodával az érkezést követő **48 órán** belül.

A fakultatív programok ára, mely a szervezési költségeket is tartalmazza:

Fakultatív program	Ár/fő	Megjegyzés a csoportkísérőnek
Riga – Szent Péter templom (panorámalift)	3 EUR	10 fizető után 1 ingyenes. Ez a csoportkísérő jutaléka.
Riga – Dóm 15 perces orgona bemutatóval	8 EUR	Jutalék 6%
Rundale kastély rövidített látogatás és franciakert	10 EUR/felnőtt 9 EUR/diák	Jutalék 6%
Helsinki/Suomenlinna erőd	14 EUR	Jutalék 6%

- Az értékesített programok után a csoportkísérő euróban veheti fel a jutalékát, melyet az euró elszámolás kiadási oldalában szerepeltetnie kell. A kiszámolt összes jutalék összegét egész számra kerekítse!

Vendégek által az utazás megkezdése előtt jelzett kívánságok:

- A Koltai és az Ormos család (9 fő ☞ 1/1 ☞ 1/2 és 2/3 ágyas szobák) egymás melletti szobákat kér, és a repülőgépen/autóbuszokon egymás közelében akarnak ülni.
- Balázs Jenő és Morgó Márta operált térdeik miatt az autóbusz első ülésén kívánnak ülni.

Jó utat és kellemes vendégeket kívánok!

Budapest, 2019. szeptember 3.

Baltic Tours referens: Oslo Ottó
 mobil: +36-70-7781699
 (24 órás ügyelet)

ESETLEÍRÁS

Ön a budapesti Baltic Tours Utazási Iroda megbízásából egyszeri alkalomra szóló írásbeli munkaszerződéssel csoportkísérést vállalt a Baltikum országaiban. A munkát a mellékelt forgatókönyv alapján bonyolította le. Az utazási iroda referensétől átvette az úttal kapcsolatos dokumentumokat, készpénzt; 800 EUR (euró) és 10.000 HUF (forint) a forgatókönyvben megjelölt szolgáltatások kifizetésére, valamint az esetleges nem várt kiadásokra. A Baltikumban igénybe vett autóbuszok költségei a partner utazási irodát terhelik. A túra alatt a vendégek előre jelzett kívánságait a lehetőségek szerint teljesítette.

A programokat hiánytalanul teljesítették a forgatókönyv előírásai szerint.

Az utazás közben történt események:

- Ön a korai indulás miatt 5.800 HUF értékben taxit vett igénybe (repülőtér).
- Balla Blanka + 2 fő a 2. nap reggelén fakultatív vacsorát/ebédet kértek a túra hátralevő idejében. Ön felhívta a referenst, aki 60 EUR/fő/3 alkalom ár mellett jóváhagyta a lehetőséget. Az utasoktól a pénzt beszedte, a voucher létszámot módosította.
- Viking Vilmosné születésnapos utas részére a Helsinki Arthur Hotelben rendelt egy kis tortát, amelyért 15 eurót fizetett.
- Többen panaszkodtak, hogy a Tallinn-Helsinki kompon kapott szendvics és ital nagyon kevés volt, az éttermi árak pedig megfizethetetlenek.
- Tompa Zseni kompjegyének „no show” igazoltatása, Helsinki/Arthúr Hotel szállás és vacsora „no show” voucheren való igazoltatása.

Utások befizetései:

Szolgáltatások/Fakultatív programok	Árak/fő	Befizetések	
		EUR	HUF
VOX/headset készülék	2 EUR/fő/nap	21 fő	6 fő
kötelező borraivaló	20 EUR/fő	24 fő	6 fő
Riga – Szent Péter templom (panorámalift)	3 EUR	19 fő	0 fő
Riga – Dóm 15 perces orgona bemutatóval	8 EUR	30 fő	0 fő
Rundale kastély rövidített látogatás és franciakert	10 EUR/felnőtt 9 EUR/diák	14 fő 4 fő	6 fő 0 fő
Helsinki/Suomenlinna erőd	14 EUR	17 fő	6 fő

Az árak átváltásakor alkalmazott árfolyam: **1 EUR = 315 HUF** (forint)

Rendkívüli esemény:

Az 4. napon a tallinni kikötőben megkezdődött a kompra szállás előtti biztonsági ellenőrzés. Tompa Zseni utas (erősen ittas állapotban) nem tudott semmilyen úti okmányt bemutatni. 3 üveg vodkán és a kézitáskáján kívül más nem volt nála (Tallinn Port D-terminal, Lootsi 13 10151 ☎ 14.40 óra). Mindenképpen a kompra akart szállni, üvöltözött, verekedett a biztonsági szolgálat embereivel, akik okmányai hiánya és mentális állapota miatt nem engedték kihajózni.

Ön felhívta a Baltic Tours Utazási Iroda referensét; segítségével az ügyben illetékes Helsink-i Magyar Konzulátus átvette Tompa Zseni úti okmányának pótlása ügyét (ideiglenes személyi okmány: ID 657843 FH). 18.00 óra: a kompjegy cseréje egy következő napi, reggeli időpontra megtörtént. A helsink-i szállás és vacsora/1 fő lemondásra került. A referens utasítása szerint Tompa Zseni utast terhelte a kompjegy és a helsink-i szállodába jutás költsége.

Az 5. napon Helsink-i/Hotel Arthur szállodában jegyzőkönyv készült a rendkívüli eseményről, Tompa Zseni utas 1.000 EUR kártérítést követelt sérelmei miatt (a komp kikötő termináljában aludt másnap reggelig, ki kellett fizetnie a kompjegyét és a taxiköltséget a helsink-i Arthur Hotelbe, lemaradt a helsink-i városnézésről és a vacsoráról).

A csoport tagjai és a jegyzőkönyvet aláírók azt állították, hogy Tompa Zseni az utazás alatt végig italozott és erőszakos volt utastársaival. A csoport legtöbb utasa panaszlevelet fog írni a durva magaviseletű utastárs viselkedése miatt.

Az 5. napon a forgatókönyvben leírtak szerint csoportjával Budapestre érkezett.