OKTATÁSI MINISZTÉRIUM

SZÓBELI VIZSGATÉTELEK

52 787203 Idegenforgalmi ügyintéző (német nyelven)

A szakmai vizsga szóbeli tantárgyai:

Idegenforgalmi ismeretek
Referensi és ügyintézői szakmai ismeretek
Referensi és ügyintézői gyakorlati feladatok

A 26/2001. (VII.27.) OM rendelet alapján a szóbeli tételeket 1292/2004. számon kiadom.

EREDETIVEL MINDENBEN MEGEGYEZŐ MÁSOLAT

NEMZETI MUNKAÜGYI HIVATAL 21. M

Soós László
osztályvezető

2004

NEMZETI SZAKKÉPZÉSI INTÉZET

Érvényes: 2004. október 15-től

FREMDENVERKEHRSKENNTNISSE

1. Bestimmen Sie den Begriff Tourismus und dessen Inhalt! Welche Rolle spielen die Reisegründe im Tourismus? Gruppieren Sie die Reisen nach Motivationen!

2. Beschreiben Sie die Verbindung von Bedarf und Fremdenverkehrsnachfrage, das Wesen der Fremdenverkehrsnachfrage, deren Bestandteile und die die Nachfrage beeinflussenden Faktoren!

3. Beschreiben Sie die Verbindung von Fremdenverkehrsprodukt und Fremdenverkehrsangebot! Welche Eigenheiten hat das Fremdenverkehrsangebot und welches sind die Möglichkeiten zur Beeinflussung des Angebots?

4. Analysieren Sie die Zusammenhänge von Preis, Preisniveau und Konkurrenzfähigkeit auf dem Fremdenverkehrsmarkt!

5. Beschreiben Sie Stellung und Rolle des Tourismus in der Weltwirtschaft und die Tendenzen für dessen Entwicklung! Analysieren Sie die Bedeutung des Tourismus in Ungarn und die Grundprinzipien unserer Tourismuspolitik und bestimmen Sie die Aufgaben und Zielsetzungen der Entwicklung!

6. Beschreiben Sie das staatliche und regionale Leitungssystem des Tourismus und die Rolle und Aufgaben des Nationalen Fremdenverkehrsausschusses (OIB) und des Ungarischen Touristikdienstes (MTSZ)! Was ist der Touristikvoranschlag und wie wird er verwendet? Beschreiben Sie die wichtigsten internationalen und ungarischen Fachverbände und charakterisieren Sie ihre Tätigkeit!

7. Beschreiben Sie den Begriff Fremdenverkehrsmarketing, dessen Eigenheiten und Mittelsystem! Welche Rolle spielen Public Relations und Sales Promotion in der Absatztätigkeit der Reiseunternehmen?

8. Welche wirtschaftspolitischen Erwägungen führten zur Ankündigung des exklusiven Tourismus? Beschreiben Sie das Wesen und die Zielbereiche des exklusiven Tourismus!

9. Beschreiben Sie den Inhalt von Urlaubstourismus und Diensttourismus, dessen Bedeutung in der Entwicklung unseres internationalen Tourismus! Analysieren Sie die derzeitige Situation unseres Inlandstourismus. Zählen Sie die auf Lösung wartenden Aufgaben auf!

10. Bestimmen Sie Wesen und Bedeutung des inzentiven Tourismus! Wie erfolgen Vorbereitung und Abwicklung von inzentiven Reisen und Studienreisen?

11. Beschreiben Sie das Wesen des Kur- und Thermaltourismus, die Gegebenheiten unserer Heimat für den Kurfremdenverkehr und deren Rolle im internationalen und Inlandstourismus, die Notwendigkeit und möglichen Richtungen der Entwicklung! Zählen Sie unsere bedeutenderen Kurbäder auf! Welche Bedingungen sind erforderlich, damit eine gegebene Ortschaft zum Kurfremdenverkehrszentrum wird?

12. Beschreiben Sie die Bedeutung des Kongreß- und Veranstaltungstourismus und die infrastrukturellen Gegebenheiten Ungarns im Bereich der Veranstaltungsorganisation! Zählen Sie die einzelnen Arbeitsphasen der Veranstaltungsorganisation auf und detailliieren Sie sie!

13. Beschreiben Sie die wichtigsten Kriterien der Klassenzuordnung der Hotels und die sich auf Hotelleistungen beziehenden Vorschriften!
Wie erfolgt die Gruppierung der Handelsunterkünfte? Was ist für die derzeitige Unterkunftskapazität in Ungarn typisch?

14. Sprechen Sie über die Verbindung von Gastronomie und Fremdenverkehr! Charakterisieren Sie die Geschäftsbereiche der Gastronomie aufgrund von Preis, Angebot und Absatzart!

15. Beschreiben Sie die Entstehung der ungarischen Küche, die typischen Gerichte und Getränke und die Gewohnheiten des ungarischen Volkes beim Konsumieren von Speisen und Getränken!

16. Beschreiben Sie die Spezialitäten und Eßgewohnheiten der Küche einiger europäischer Länder! Welche Rolle spielen Kultur und Religion in der Entstehung der Eßgewohnheiten?

17. Welches sind die am meisten gefragten Touristikziele unserer Heimat und aus welchem Grund? Beschreiben Sie die besonderen Touristikwerte von Budapest und Donauknie!

18. Beurteilen Sie die wichtigeren Merkmale für die Touristiknachfrage nach dem Plattensee! Worin sehen Sie die Möglichkeiten und Hindernisse für eine weitere Entwicklung unseres bedeutenden Touristikziels?

19. Beschreiben Sie die Merkmale für das mediterrane Klima! Beschreiben Sie die besonders bedeutenden Urlaubsbasen Südeuropas!

20. Charakterisieren Sie die Fremdenverkehrsgegebenheiten, kulturellen, historischen und künstlerischen Werte eines im internationalen Tourismusverkehr eine bedeutende Rolle spielenden europäischen Landes!

21. Beschreiben Sie die über die bedeutendste Attraktivität für die Touristik verfügenden Städte und Landschaften Nordungarns!

22. Zählen Sie die Weingegenden unserer Heimat auf und charakterisieren Sie sie! Wie entsteht der Wein „Tokaji aszú”?

23. Beschreiben Sie die Bedeutung der größeren europäischen und ungarischen Fremdenverkehrsfachmessen für das Erkennen von Angebot und Nachfrage und für die Gestaltung fachlicher Kontakte, sowohl bezüglich der sich mit dem aktiven als auch bezüglich der sich mit dem passiven internationalen Tourismus beschäftigenden Reiseunternehmen.

FACHKENNTNISSE ALS REFERENT UND SACHBEARBEITER

1. Beschreiben Sie die Formen von sich mit Reiseorganisation und Vermittlung beschäftigenden Unternehmen, deren Tätigkeit und Rolle in der Abwicklung des Tourismus! Welchen Geschäftssparten können Sie in einem Reisebüro begegnen?

2. Bestimmen Sie Stellung und Rolle der Tätigkeit als Referent und Sachbearbeiter in den Reiseunternehmen. Welchen fachlichen, sprachlichen und geschäftlichen ethischen Anforderungen müssen Sie gerecht werden?

3. Beschreiben Sie die Tätigkeit eines im internationalen passiven Fremdenverkehr tätigen Referenten und den Arbeitsablauf der Organisation von Einzel- und Gruppenreisen ins Ausland! Wie erfolgt die Kontrolle der Touren und die Erledigung von Reklamationsangelegenheiten?

4. Beschreiben Sie die Tätigkeit eines im internationalen aktiven Fremdenverkehr tätigen Referenten und den Arbeitsablauf der Organisation von Einzel- und Gruppenreisen ins Ausland! Wie erfolgt die Kontrolle der Touren und die Erledigung von Reklamationsangelegenheiten?

5. Beschreiben Sie den Arbeitsbereich des Sachbearbeiters am Pult, dessen wichtigste Aufgaben und den Ablauf des Absatzes der eigenen und fremden Warengrundlage!

6. Beschreiben Sie die wichtigsten inhaltlichen und formalen Bestandteile von mit den inländischen Dienstleistungsfirmen (Busunternehmer, Hotels, Restaurants, Programmeigner usw.) abzuschließenden Vereinbarungen und Verträgen! Wie erfolgt die Bestellung von inländischen Dienstleistungen?

7. Beschreiben Sie Rolle und Bedeutung von Drehbuch und Voucher in der Tätigkeit als Reiseveranstalter und Vermittler! Detaillieren Sie die wichtigsten inhaltlichen Bestandteile des für einreisende und ausreisende Gruppen entstehenden Drehbuchs!

8. Beschreiben Sie die wichtigsten inhaltlichen Bestandteile des „Reisevertrages"! Warum sind Ausstellung und Regulierung des „Reisevertrages" erforderlich?

9. Beschreiben Sie den Ablauf der Zusammenstellung der Kalkulation, die Richtlinien dafür und den Zweck der Zusammenstellung von Vor- und Nachkalkulation! Wie erfolgt die Abrechnung mit den Partnern und was ist die Grundlage dafür!

10. Beschreiben Sie die wichtigeren Bestimmungen und inhaltlichen Anforderungen für die Zusammenstellung des Vertraulichen Tarifs (Vertretertarifs)!

11. Beschreiben Sie den Ablauf und die inhaltlichen Anforderungen für die Zusammenstellung eines die Ausreiseangebote beinhaltenden Programmhefts!

12. Beschreiben Sie die juristische Regulierung der Fremdenführertätigkeit und die Aufgaben des Fremdenführers bei internationalen ein- und ausreisenden Gruppen! Welches sind die wichtigsten Kriterien für die Vorbereitung und Abrechnung des Fremdenführers sowohl bei internationalen Ausreisen als auch bei Einreisen!

13. Beschreiben Sie die juristische Regulierung der Tätigkeit als Reiseveranstalter und Vermittler. Bestimmen Sie die Begriffe Reisevermittler und Reiseveranstalter und gehen Sie auf die wichtigsten inhaltlichen Bestandteile des Reisevermittlervertrages ein!

14. Sprechen Sie über die Rolle und Bedeutung der Reiseversicherung im Fremdenverkehr! Welche Versicherungsprodukte können Sie im Fremdenverkehr antreffen? Beschreiben Sie die wesentlichen Vorschriften der einzelnen Versicherungen!

15. Beschreiben Sie die Grundprinzipien unserer Devisenwirtschaft und unserer Kurspolitik! Welches sind die aktuellen Vorschriften im Zusammenhang mit dem Kauf von ausländischen Zahlungsmitteln?

16. Zählen Sie die Bedingungen und Abschnitte der Fahrscheinverkaufstätigkeit auf und analysieren Sie die Aufgaben des Referenten am Pult im Zusammenhang mit dieser Tätigkeit!

17. Beschreiben Sie die wichtigsten Informationen im Zusammenhang mit den Fahrplänen (Eisenbahn, Flüge, Autobus) und bei Inanspruchnahme der verschiedenen Verkehrsmittel die Arten der Platzreservierung!

18. Beschreiben Sie die Eisenbahntarifsysteme und Vorschriften und die im Eisenbahnverkehr verwendeten Einzel- und Gruppenermäßigungen!

19. Beschreiben Sie die im inländischen und internationalen Verkehr von Volán sowie im Flugverkehr verwendeten Ermäßigungen und Preiskalkulationsrichtlinien!

20. Was für Schecks können Sie an einer sich mit Valutakauf- und –verkauf beschäftigenden Stelle antreffen? Wie erfolgt die Valutaversorgung der ausreisenden Ungarn?

21. Beschreiben Sie das Registriersystem für organisierte Einzel- und Gemeinschaftsreisen in den Reisebüros!

22. Beschreiben Sie die wichtigsten Informationen im Zusammenhang mit dem Reisepaß und den aktuellen Zoll- und Devisenbestimmungen sowohl bezüglich der ausreisenden ungarischen als auch bezüglich der einreisenden ausländischen Staatsbürger!

23. Beschreiben Sie, welche Personal- und finanziellen Voraussetzungen in einem Reiseunternehmen zur Valutakauf- und –verkaufstätigkeit erforderlich sind!

PRAKTISCHE AUFGABEN ALS REFERENT UND SACHBEARBEITER

1. Der Absatz der ausländischen Tourenangebote der Reisebüros für den Herbst stößt auf Schwierigkeiten. Welche Marketinginstrumente würden Sie aufgrund Ihrer Marketingkenntnisse für einen möglichst erfolgreichen Absatz verwenden? Stellen Sie für eine von Ihnen zusammengestellte Tour einen frappanten, Aufmerksamkeit erregenden Anzeigentext zusammen! Überlegen Sie, was für Medien Sie zum Erreichen Ihrer Zielsetzung verwenden würden!

2. Der in das Reisebüro kommende Kunde steht nervös und sichtbar ratlos vor dem Informationspult. Mit welchen Mitteln versuchen Sie – als Angestellter des Büros -, die Bedrücktheit des Kunden zu lösen und seine Vorhaben zu erfahren?

3. In das Reisebüro kommt – zu Ihrem Referentenkollegen – ein von sich aus ausdrücklich reklamierender Kunde, der wegen den anläßlich der Reise aufgetretenen Unannehmlichkeiten die gesamten Kosten für seine Auslandsreise zurückfordern will. Was würden Sie zur Beruhigung des Kunden und zur korrekten Bearbeitung der Beschwerde tun?

4. Der in das Reisebüro kommende Kunde möchte an einem Küstenurlaub für 1 Woche teilnehmen, aber seine finanziellen Möglichkeiten sind beschränkt. Wie helfen Sie ihm bei der Auswahl aus dem Angebot des Reisebüros? Sollte es nicht gelingen, aus Ihrem eigenen Angebot auszuwählen, welche andere Hilfe würden Sie dem Interessenten anbieten? (Wählen Sie unter den Hilfsunterlagen aus!)

5. Sie bekommen als Referent von einem Hotel in Budapest für das Wochenende ein ermäßigtes Unterkunftsangebot für die Monate Oktober-November (außerhalb der Saison). Mit welchen Mitteln versuchen Sie, dieses Angebot unter Ihren ausländischen Partnern abzusetzen? Was für ein Programm würden Sie zum Angebot zusammenstellen?

6. Sie sind Referent eines Reisebüros. Von Ihrem ausländischen Partner haben Sie ein ermäßigtes Programmangebot für 3 Nächte Aufenthalt in München mit Halbpension und Stadtbesichtigung bekommen. Ihr Partner verlangt für sein Angebot innerhalb einer Woche eine Antwort, da er diese Möglichkeit auch mehreren Reisebüros angeboten hat. Unter Berücksichtigung welcher Kriterien entscheiden Sie über die Annahme oder Ablehnung des Angebots? Wie versuchen Sie, die Reise für den Absatz anzubieten?

7. Sie weisen als Referent einen Fremdenführer zu einer mit dem Flugzeug nach London reisenden Gruppe ein. Welche Unterlagen händigen Sie dem Fremdenführer aus und worauf machen Sie ihn aufmerksam?

8. An der Wand Ihres Reisebüros hängen garantierte Programme aus, für die Sie die Karten verkaufen. Der Kunde möchte wissen, was in welchem Programm enthalten ist. Geben Sie Auskunft über die folgenden Programme, für die sich Ihr Kunde interessieren kann:

   - Ganztätiger Ausflug ins Donauknie
   - Ganztägiger Ausflug zum Plattensee
   - Stadtbesichtigung in Budapest (3 Stunden)

   Was bedeutet die Bezeichnung „garantiertes Programm"?

9. Als sich mit internationaler Einreise (Incoming) beschäftigender Referent eines Reisebüros haben Sie die Möglichkeit, an der Internationalen Touristikbörse (ITB) in Berlin teilzunehmen. Wählen Sie unter den zur Verfügung stehenden Propagandaunterlagen diejenigen aus, die sie zum Treffen mit den Partnern mitnehmen würden! Erklären Sie Ihre Auswahl! Welche Unterlagen vom Reisebüro würden Sie zur Messe mitnehmen?

10. Stellen Sie zum Empfang einer Fachgruppe österreichischer Weinhersteller ein einwöchiges Angebot für Ungarn mit Fachprogrammen zusammen! Was für eine Reisestrecke würden Sie wählen und warum? Geben Sie eine kurze Beschreibung

über die ausgesuchte Weingegend und zu deren Weinen!

11. Das Reisebüro, wo Sie arbeiten, beschäftigt sich auch mit dem Verkauf von Flugtickets:
Ihr Kunde möchte mit dem Flugzeug nach Paris fliegen. Informieren Sie ihn mit Hilfe des erhaltenen Flugplans über die Möglichkeiten. Erklären Sie auch die im Flugplan verwendeten Bezeichnungen!
(Verwenden Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsunterlagen!)

12. Der Verband Englischer Reisebüros (ABTA) beauftragt das Reisebüro mit der Abwicklung einer zehntägigen Study Tour für seine Fachleute in Ungarn. Stellen Sie Strecke und Programm der Tour zusammen! Welche Kriterien würden Sie bei der Zusammenstellung der Strecke berücksichtigen?
(Verwenden Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsunterlagen!)

13. Sie planen für die Vertreter einer österreichischen Versicherungsgesellschaft eine fünftägige inzentive Tour mit Flug nach Budapest. Stellen Sie für sie ein farbiges und auch attraktive Besonderheiten beinhaltendes Angebot zusammen! Geben Sie auch kurz zum Inhalt der Programme Auskunft.
(Verwenden Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsunterlagen!)

14. Sie haben als Referent für Ihre Gruppe ein Menüangebot für das Mittagessen und Abendessen am selben Tag angefordert. Müssen Sie am erhaltenen Angebot etwas ändern und wenn ja, warum?

Mittagessen:	Hühnchenfleischsuppe „Újházi”
	Paprikahühnchen mit Nockerln
	Gundel-Palatschinken
	Rotwein
	Kaffee
Abendessen:	Palatschinken „Hortobágyi”
	Lende mit Gemüsebeilage
	Dessert „Somlói”

5 cl Wilhelmsbirne
Weißwein
Kaffee

15. Sie haben als Referent des Reisebüros von einem Drei-Sterne-Hotel am Plattensee ein ermäßigtes Mietangebot für die ganze Sommersaison erhalten. Ihre Aufgabe ist die Vorbereitung des Mietvertrages. Was muß der Mietvertrag unbedingt beinhalten?

16. Ihr Reisebüropartner aus Deutschland kommt zum Vertragsabschluß. Welche Unterlagen legen Sie als Referent zum Vertragsabschluß bereit? Was muß der Vertrag beinhalten?
Welche Protokollbestimmungen müssen in den Geschäftskontakten zur Geltung kommen?

17. Das Reisebüro, in dessen Absatzbereich Sie arbeiten, beschäftigt sich mit dem Absatz von sogenannten „Last Minute Reisen". Was bedeutet der Ausdruck „Last Minute" und um was für Reisen handelt es sich in diesem Fall?

18. Sie weisen als Referent einen Fremdenführer zu Ihrer einreisenden deutschen Wochenendgruppe ein. Welche Unterlagen händigen Sie dem Fremdenführer aus und worauf machen Sie ihn aufmerksam?

19. Sie verkaufen als Referent am Pult die Auslandsreisen des Reisebüros (eigene Warengrundlage). Über welche Informationen müssen Sie verfügen, damit Sie auf die Fragen interessierter Kunden befriedigende Auskünfte geben können? Welche Mittel stehen Ihnen zum Einholen der Informationen zur Verfügung?

20. Als Referent am Pult haben Sie die Aufgabe, die Teilnehmer einer viertägigen Flugreise nach Paris über die Informationen im Zusammenhang mit der Reise zu benachrichtigen. Was beinhaltet das Benachrichtigungsschreiben?

<u>Bemerkung:</u>

1. Die Fallbeispiele dürfen die Studenten erst zur Prüfung erfahren!

2. Zur mündlichen Fachprüfung sind die folgenden Hilfsunterlagen zu gewährleisten:

- **inländischer und internationaler Eisenbahnfahrplan**
- **Flugplan**
- **Reisekataloge (von mindestens 4 Reisebüros!)**
- **Informationshefte zu Unterhaltungsmöglichkeiten und Programmen**
- **Prospekte.**