

<b>BGE NYVK</b>	<b>B2</b>	<b>Writing</b>	
<b>English for Tourism and Catering</b>		<b>80</b> minutes	<b>20</b> marks
<b>Sample</b>			

***A megoldások piszkozatát erre a feladatlpra írhatja.  
A megoldólpra a végleges megoldásokat írja.***

*A feladatok megoldásához egy- és kétnyelvű általános szótár használható.*

*Kérjük, mindkét feladatot oldja meg.*

### **Task 1**

Ön Kiss Ágnes/Árpád, a keszthelyi Helikon szálloda alkalmazottja. A MyTravel utazásszervező cég munkatársai csapatépítő tréningre érkeznek a szállodába. Igazolja vissza foglalásukat **100–120 szavas levélben** (levéltörzs). Írjon Alicia Sundance-nek a következőkről:

- időpont (május 7-12.), szobák (12 kétágyas, 4 egyágyas, teljes panzió)
- május 7-én díszvacsora a különteremben, május 8-10-ig egy 30 fős és 3 kisebb tanácsterem, május 11-én bortúra a Balaton körül
- £2300 előleget kifizettek; a maradékot április 15-ig kell átutalni

### **Task 2**

Ön a Sherbury Leisure Centre-ben dolgozik HR asszisztensként. A dolgozók mind gyakrabban fejezik ki elégedetlenségüket a személyzeti étkezdével kapcsolatosan. Főnöke, Mr Charles Muchinson kérésére kivizsgálja az esetet. **Írjon 120-140 szóban jelentést** az eredményekről, valamint tegyen javaslatot változtatásra.

Írjon a következőkről:

- 6 vezetővel beszélgetett el személyesen, beosztottaknak kérdőíveket küldött
- panaszok: szűk választék, étkezési zavarok és egészséges táplálkozás figyelmen kívül hagyása, rövid nyitva tartás, rossz körülmények
- kínálat és nyitva tartás bővítése, létesítmény felújítása
- elégedettség folyamatos mérése

<b>BGE NYVK</b>	<b>B2</b>	<b>Writing</b>	
<b>English for Tourism and Catering</b>		<b>80</b> minutes	<b>20</b> marks
<b>Sample</b>			

## KEY

### Task 1

Dear Ms Sundance,

Thank you for choosing our hotel for your stay.

We confirm reservation of 12 double and 4 single rooms with private facilities and FB from 7 to 12 May. Our banqueting room is available for your gala dinner from 7 p. m. on 7 May.

For your team building programme our main lecture room, seating 30 people and 3 smaller seminar rooms have been reserved from 8 to 10 May.

On 11 May you participate in our wine tour around Lake Balaton.

We confirm receipt of a deposit of £2300. The balance should be settled by 15 April.

We very much look forward to your visit. Should you need any further information, do not hesitate to contact us.

Yours sincerely,

Ágnes/Árpád Kiss

### Task 2

#### Report on the service provided by the staff canteen

#### Background

In response to complaints about the staff canteen, the weaknesses were identified with the aim of making improvements.

The following investigatory procedures were adopted.

1. six managers were interviewed
2. questionnaires were sent to all departments to obtain information on staff attitudes and expectations

#### Findings

The reasons for complaints are largely due to three factors.

Menu:                    There is a lack of variety of food.  
                               Those with eating disorders are not catered for.  
 Opening hours:        The restaurant does not offer breakfast.  
 Facilities:              The canteen is in poor repair.

#### Recommendations

The Restaurant Manager should be requested to compile a more varied menu that caters for the need of those mentioned above. It is also suggested that the opening hours should be extended. A complete refurbishment also seems necessary. Finally, it is recommended that data on customer satisfaction should be continuously collected.