

Nazwa kwalifikacji: **Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych**

Oznaczenie kwalifikacji: **T.14**

Wersja arkusza: **X**

**T.14-X-16.01**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2016**

### **CZĘŚĆ PISEMNA**

#### **Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 10 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której w oznaczonych miejscach:
  - wpisz oznaczenie kwalifikacji,
  - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
  - wpisz swój numer PESEL\*,
  - wpisz swoją datę urodzenia,
  - przyklej naklejkę ze swoim numerem PESEL.
3. Arkusz egzaminacyjny zawiera test składający się z 40 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać 1 punkt.
5. Aby zdać część pisemną egzaminu musisz uzyskać co najmniej 20 punktów.
6. Czytaj uważnie wszystkie zadania.
7. Rozwiązania zaznaczaj na KARCIE ODPOWIEDZI długopisem lub piórem z czarnym tuszem/atramentem.
8. Do każdego zadania podane są cztery możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ krerek w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

9. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
10. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	D
-------------------------------------	---	---	---

11. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za poprawną, np.

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

12. Po rozwiązaniu testu sprawdź, czy zaznaczyłeś wszystkie odpowiedzi na KARCIE ODPOWIEDZI i wprowadziłeś wszystkie dane, o których mowa w punkcie 2 tej instrukcji.

**Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.**

***Powodzenia!***

\* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

### **Zadanie 1.**

Informację o nowo otwartej w centrum miasta restauracji należy zaktualizować w bazie danych systemu IT w grupie informacji

- A. o kulturowych walorach turystycznych.
- B. o markowych produktach turystycznych.
- C. o antropogenicznych walorach turystycznych.
- D. o zagospodarowaniu i usługach turystycznych.

### **Zadanie 2.**

Które informacje użytkowe należy udostępnić w bazie danych Informacji Turystycznej na temat Jurajskiego Parku Rozrywki w Solcu Kujawskim?

- A. O zabytkach architektury.
- B. Na temat obiektów przyrodniczych.
- C. O godzinach otwarcia i cenach biletów.
- D. Na temat typów obiektów noclegowych.

### **Zadanie 3.**

Informacje na temat przejażdżki bryczką, degustacji regionalnych potraw oraz grzybobrania należy umieścić wśród pakietów proponowanych przez lokalnych organizatorów turystyki

- A. wiejskiej.
- B. kulturowej.
- C. biznesowej.
- D. tranzytowej.

### **Zadanie 4.**

Pracownik Łódzkiego Punktu Informacji Turystycznej

- A. udziela informacji o zasobach kulturowych i przyrodniczych Polski.
- B. przekazuje dane o miejskiej bazie turystycznej na terenie całego kraju.
- C. udziela informacji i udostępnia materiały turystyczne dotyczące Łodzi i okolic.
- D. rezerwuje bilety komunikacji promowej dla wszystkich zainteresowanych turystów.

### **Zadanie 5.**

Którą mapę należy zaproponować wędrującym niebieskim szlakiem po Beskidach?

- A. Rowerową.
- B. Turystyczną.
- C. Hydrograficzną.
- D. Administracyjną.

### **Zadanie 6.**

Dolomity to pasmo górskie położone na terenie

- A. Szwajcarii.
- B. Słowacji.
- C. Austrii.
- D. Włoch.

### **Zadanie 7.**

Proponując klientowi rafting, należy wziąć pod uwagę spływ

- A. po sztucznej rynnicy.
- B. ujściem rzeki do morza.
- C. po dzikiej górskiej rzece.
- D. kanałem łączącym jeziora.

### **Zadanie 8.**

Które walory turystyczne są konieczne do uprawiania enoturystyki?

- A. Winnice.
- B. Pustynie.
- C. Uprawy chmielu.
- D. Skaliste bezdroża.

### **Zadanie 9.**

Które pasmo górskie w Sudetach należy polecić miłośnikom twierdz i fortów?

- A. Sowie.
- B. Izerskie.
- C. Stołowe.
- D. Bardzkie.

### **Zadanie 10.**

Jednym z zadań statutowych PTTK jest

- A. zapobieganie wypadkom w górach wysokich.
- B. organizowanie sieci schronisk młodzieżowych.
- C. promocja ofert konferencyjnych i kongresowych.
- D. znakowanie i utrzymywanie szlaków turystycznych.

**Zadanie 11.**

Na podstawie przedstawionego cennika oblicz cenę dwutygodniowego pobytu czteroosobowej rodziny (2 osoby dorosłe + 2 dzieci w wieku 1,5 roku i 5 lat) w hotelu.

DATA/WYLOT	POWRÓT	OSOBA DOROSŁA	DZIECKO Od 2 do 12 lat NA DOSTAWCE	DZIECKO NA DRUGIEJ DOSTAWCE
19.08.2015/WARSZAWA	02.09.2015	2 300,00 zł	800,00 zł	1 600,00 zł
<b>UWAGA:</b> -dzieci do 2 lat bezpłatnie				

- A. 5 400,00 zł
- B. 6 200,00 zł
- C. 6 900,00 zł
- D. 7 000,00 zł

**Zadanie 12.**

Na znaku informacji turystycznej w dolnej części widnieje skrót

- A. Mazurski System Instytucji Turystycznych.
- B. Małopolski System Informacji Turystycznej.
- C. Małopolski System Instytucji Turystycznych.
- D. Mazowiecki System Informacji Turystycznej.

**Zadanie 13.**

Oblicz w jakim czasie autokar turystyczny przejedzie odległość 210 km, jeżeli porusza się z prędkością 70 km na godzinę.

- A. 1 godz.
- B. 2 godz.
- C. 3 godz.
- D. 4 godz.

**Zadanie 14.**

Które zagadnienia **nie są regulowane** w ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezie turystycznej?

- A. Warunki płatności.
- B. Atrakcje fakultatywne.
- C. Tryb zgłaszania reklamacji przez klienta.
- D. Zawarcie i rozwiązanie umowy turystycznej.

**Zadanie 15.**

Muzeum Pergamońskie to jedna z atrakcji turystycznych

- A. Berlina.
- B. Rzymu.
- C. Pragi.
- D. Aten.

**Zadanie 16.**

Termin *first minute* w ofercie biura podróży oznacza

- A. korzystną ofertę cenową dla specjalnych klientów.
- B. sprzedaż katalogowych ofert na kolejny sezon.
- C. sprzedaż produktu turystycznego w ostatnim momencie.
- D. ofertę najwyżej ocenianą w danym momencie przez klientów.

**Zadanie 17.**

Którego systemu komputerowego dotyczą informacje zawarte na przedstawionym wycinku strony internetowej portalu [www.loter.pl](http://www.loter.pl)?

**Warsaw → Riga** Low fare calendar

	EUR 90.46	EUR 58.46	EUR 57.46	EUR 38.46	EUR 43.46	EUR 43.39	EUR 43.39	
	JUL 8 FRI	JUL 9 SAT	JUL 10 SUN	JUL 11 MON	JUL 12 TUE	JUL 13 WED	JUL 14 THU	
-3 days							+3 days	

Dep.	Arrival	Flight No	Travel time	Business Fare, EUR	Economy Flex Fare, EUR	Economy Fare, EUR
07:50	10:30	<b>BT468</b>	1h 40m	541.46	394.46	38.46
13:05	15:45	<b>BT462</b>	1h 40m	541.46	394.46	65.46
20:15	22:55	<b>BT464</b>	1h 40m	541.46	394.46	38.46






Move the cursor over icon to learn the meaning of it!

- A. Rezerwacji lotów.
- B. Kalkulacji kosztów imprezy.
- C. Anulacji imprez turystycznych.
- D. Rozliczenia imprez turystycznych.

**Zadanie 18.**

Którym rodzajem pociągu będzie podróżował posiadacz przedstawionego biletu?

- A. Osobowym.
- B. Podmiejskim.
- C. Pospiesznym.
- D. Aglomeracyjnym.

		"PKP Intercity" Spółka Akcyjna		BILET INTERNETOWY BILET REWELACYJNY		POC: Pos. OF: 501		NORMAL.: X ULG. 51 % :1 99 STUDOK	
Wyjazd dn: 06.12.2012									
		OD/VON/DE		-> DO/NACH/A				KL./CL.	
06.12	15.05	Warszawa Centr.		-> Kielce		06.12	18.26	2	
POC. 12103								Km: 188	
								Przewoźnik: PKP IC	
								PLN(przejazd) 17,64	
Ważny w poc. posp. TLK w wag. z m-eciami do siedz.								PLN(Ogółem) 17,64	
								EUR ----	
								Płatność: przelewem	

**Zadanie 19.**

Zasady którego systemu rezerwacji internetowej stosuje agent turystyczny, współpracujący z touroperatorem i podmiotami noclegowymi?

- A. ISIT.
- B. SART.
- C. Galileo.
- D. Amadeus.

**Zadanie 20.**

Który element wchodzi w skład pakietu turystycznego oferowanego przez biuro podróży?

- A. Noclegi i posiłki dla turysty objęte ceną imprezy.
- B. Ubezpieczenie rezygnacji z imprezy turystycznej.
- C. Fakultatywny wstęp do parku wodnego i do dyskotek.
- D. Dodatkowy program poznawczy oferowany odpłatnie turyście.

**Zadanie 21.**

Czeski organizator wycieczek po własnym kraju sprzedaje imprezy turystyczne na terenie Polski za pośrednictwem

- A. pilotów wycieczek.
- B. polskiej sieci agentów.
- C. przewodników turystycznych.
- D. lokalnej organizacji turystycznej.

**Zadanie 22.**

Przy sprzedaży ofert last minute należy uwzględnić cenę

- A. obniżoną tuż przed terminem realizacji imprezy.
- B. obniżoną na pół roku przed rozpoczęciem imprezy.
- C. podwyższoną ze względu na wyłączność imprezy przez biuro.
- D. podwyższoną ze względu na atrakcyjny termin realizacji imprezy.

### **Zadanie 23.**

Turystom przebywającym na Krecie należy zaproponować w ramach imprezy fakultatywnej

- A. wycieczkę promową na Sycylię.
- B. możliwość zorganizowania spaceru.
- C. zwiedzanie ruin labiryntu Minotaura.
- D. spędzenie popołudnia na piaszczystej plaży.

### **Zadanie 24.**

W celu umożliwienia klientowi zapłacenia za fakturę w terminie późniejszym, biura podróży najczęściej stosują rozliczenie za pomocą

- A. czeku.
- B. barteru.
- C. przelewu.
- D. gotówki.

### **Zadanie 25.**

Biuro podróży, podpisując z firmą reklamową umowę barterową, stosuje sprzedaż

- A. gotówkową.
- B. akwizycyjną.
- C. przez Internet.
- D. towaru za towar.

### **Zadanie 26.**

Turyście z Pułtuska rezerwującemu wczasy w łódzkim biurze podróży przez Internet należy zaproponować płatność

- A. on-line.
- B. off-line.
- C. bezpośrednią.
- D. abonamentową.

### **Zadanie 27.**

Który dokument kredytowy należy wydać turyście indywidualnemu, udającemu się na wczasy do hotelu w Tunezji?

- A. Weksel.
- B. Voucher.
- C. Kartę bankową.
- D. Czek podróżniczy.

### **Zadanie 28.**

Który dokument potwierdzający zapłatę za wycieczkę należy wystawić klientowi biura podróży?

- A. Fakturę procedura marży dla biur podróży.
- B. Umowę ubezpieczenia.
- C. Deklarację VAT-7.
- D. Umowę zlecenia.

### **Zadanie 29.**

Które informacje należy umieścić na voucherze, oprócz imienia i nazwiska klienta?

- A. Termin pobytu, ilość osób towarzyszących.
- B. Numer konta bankowego klienta, termin pobytu.
- C. Terminy wpłat za imprezę, ogólną cenę świadczeń.
- D. Rodzaje posiłków, numer telefonu pilota wycieczki.

### **Zadanie 30.**

Z którego rodzaju umowy korzysta agent turystyczny, pośredniczący w rozprowadzaniu imprez turystycznych na rzecz organizatora?

- A. Zlecenia.
- B. O dzieło.
- C. Agencyjnej.
- D. O allotment.

### **Zadanie 31.**

Który rodzaj umowy należy zawrzeć z pilotem wycieczki po Francji?

- A. Przewozu.
- B. Zlecenia.
- C. Sprzedaży.
- D. Agencyjną.

### **Zadanie 32.**

Które elementy powinna zawierać umowa zawarta pomiędzy biurem turystycznym a klientem, dotycząca zorganizowania wyjazdu wypoczynkowego?

- A. Aktywne formy wypoczynku oferowane w miejscowości stanowiącej cel wyjazdu.
- B. Imię, nazwisko i kwalifikacje pilota wycieczki.
- C. Nazwę i adres wynajętej firmy autokarowej.
- D. Ilość i rodzaj posiłków.



**Zadanie 33.**

Które działanie biura podróży zaliczane jest do strategii ceny?

- A. Wyremontowanie siedziby biura.
- B. Nawiązanie współpracy z hotelem.
- C. Udzielanie rabatów stałym klientom.
- D. Umieszczenie billboardów na lotniskach.

**Zadanie 34.**

Który z elementów **nie należy** do marketingu mix (tzw. 4 P)?

- A. Cena.
- B. Produkt.
- C. Promocja.
- D. Segmentacja.

**Zadanie 35.**

W celu sprzedaży bezpośredniej ofert katalogowych biura podróży, należy

- A. ograniczyć sprzedaż on-line.
- B. stosować ceny dumpingowe.
- C. uczestniczyć w targach turystycznych.
- D. dokonać zmian w strukturze organizacyjnej biura podróży.

**Zadanie 36.**

Nagroda motywacyjna w formie study tour dla przedstawicieli biur podróży to działanie w ramach

- A. public relations.
- B. sprzedaży osobistej.
- C. promocji sprzedaży.
- D. marketingu bezpośredniego.

**Zadanie 37.**

Oblicz na podstawie przedstawionego cennika kwotę dopłaty do pokoju jednoosobowego za cztery doby, jeżeli dokonano zapłaty za ten sam okres pobytu za pokój dwuosobowy.

**Cennik pokoi**

Rodzaj pokoju	Cena za pokój/dobę
Pokój jednoosobowy	100,00 zł
Pokój dwuosobowy	80,00 zł
Apartament	150,00 zł

- A. 20,00 zł
- B. 80,00 zł
- C. 100,00 zł
- D. 320,00 zł

**Zadanie 38.**

Oblicz kwotę, którą zgodnie z umową powinno zapłacić biuro podróży hotelowi, jako kontrahentowi za wynajem wszystkich zamówionych pokoi, jeżeli wartość netto za wynajem pokoi określona w umowie wynosi 3 000 zł, a stawka podatku VAT 8%.

- A. 3 000,00 zł
- B. 3 160,00 zł
- C. 3 200,00 zł
- D. 3 240,00 zł

**Zadanie 39.**

Oblicz wartość podatku za wynajem sali konferencyjnej na podstawie fragmentu wystawionej przez hotel

L.p.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł	Podatek VAT w %	Wartość podatku w zł	Wartość netto w zł
1.	Wynajem sali konferencyjnej	godz.	4	200,00	800,00	23	.....	<b>650,41</b>
2.	Obiad	szt.	20	50,00	1 000,00	8	74,07	925,93
<b>RAZEM</b>				<b>x</b>	<b>1 800,00</b>	<b>x</b>	<b>223,67</b>	<b>1 576,34</b>

faktury.

- A. 37,40 zł
- B. 80,00 zł
- C. 149,60 zł
- D. 416,00 zł

**Zadanie 40.**

Który element karty rozliczeniowej jest podstawą do rozliczenia imprezy turystycznej?

- A. Wysokość marży.
- B. Wartość podatku.
- C. Zestawienie kosztów.
- D. Wykaz kontrahentów.