

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.14**

Numer zadania: **01**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

T.14-01-17.06

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2017

CZEŚĆ PRAKTYCZNA

Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL i naklej naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Na **KARCIE OCENY** w oznaczonym miejscu przyklej naklejkę z numerem PESEL oraz wpisz:
 - swój numer PESEL*,
 - oznaczenie kwalifikacji,
 - numer zadania,
 - numer stanowiska.
3. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
4. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
5. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
6. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
7. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny z rezultatami oraz **KARTE OCENY** na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
8. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

Powodzenia!

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

Zadanie egzaminacyjne

Korzystając z zamówienia wycieczki szkolnej, informacji o biurze turystycznym oraz złożonej przez klienta reklamacji usług turystycznych w języku obcym, która została przyjęta przez biuro, sporządź:

- umowę o organizację imprezy turystycznej dla grupy szkolnej,
- umowę zlecenia dla pilota wycieczek,
- odpowiedź na reklamację klienta,
- fakturę korygującą do faktury – procedura marży dla biur podróży.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty sporządź w języku polskim.

Zamówienie wycieczki szkolnej

Szkoła Podstawowa

Wąpielsk, 18.03.2017 r.

im. Stanisława Staszica

Wąpielsk 13

87-337 Wąpielsk

tel./fax: (56) 333 14 66

e-mail: spwapielsk@op.pl

NIP 468 757 55 88

Biuro Turystyczne *Bez Barrier*

ul. Mazurska 5

87-300 Brodnica

Dyrektor Szkoły Podstawowej w Wąpielsku zwraca się z prośbą o zorganizowanie dla grupy 15 uczniów klasy czwartej oraz 2 opiekunek wycieczki edukacyjnej do Piły pod hasłem *Śladami patrona*. Termin wycieczki: 23 – 26 maja 2017 r.

Prosimy o następujące świadczenia:

- transport klimatyzowanym autokarem z WC,
- zakwaterowanie w Szkolnym Schronisku Młodzieżowym *Staszycówka* w Pile w 3 pokojach 5-osobowych dla uczniów i pokoju 2-osobowym dla opiekunek,
- całodzienne wyżywienie od obiadu pierwszego dnia do obiadu dnia ostatniego,
- ubezpieczenia uczestników,
- w programie: zwiedzanie Muzeum – Domu Stanisława Staszica w Pile, 2-godzinna lekcja edukacyjna pt. *Spacerkiem po muzeum* w Muzeum Okręgowym im. Stanisława Staszica w Pile, spotkanie z pilskim kolekcjonerem pamiątek po Stanisławie Staszicu – Maciejem Zbornym oraz wizyta w szkole w Pile, której patronem jest Stanisław Staszic.

Jednocześnie informujemy, że w grupie jest 5 uczniów niesłyszących. Prosimy o zagwarantowanie pilota wycieczek posługującego się językiem migowym. Płatność za organizację wycieczki dokonamy przelewem. Prosimy o przygotowanie umowy.

Z poważaniem

Dyrektor

Tomasz Parker

Informacje o biurze turystycznym

Biuro Turystyczne *Bez Barrier*

ul. Mazurska 5

87-300 Brodnica

NIP: 874 998 88 99

tel./fax: 51 907 13 13; e-mail: bezbarier@op.pl

www.bezbarier.pl

Nr konta 13 6677 8787 2222 0000 2345 9090

Piloci wycieczek, z którymi współpracuje biuro:

1. Maria Czupa – specjalizuje się w obsłudze osób starszych; znajomość języka angielskiego i niemieckiego; dowód osobisty AWP 440921; miejsce zamieszkania: Lipno.
2. Maciej Birucki – specjalizuje się w obsłudze imprez turystyki kwalifikowanej i szkolnej; znajomość języka angielskiego i migowego; dowód osobisty AKU 650432; miejsce zamieszkania: Golub-Dobrzyń.

Umowa zlecenia z wybranym pilotem wycieczek została podpisana w dniu 20.05.2017 r.

Dyrektorem Biura Turystycznego *Bez Barrier* jest Mariusz Gzylak.

Reklamacja usług turystycznych w języku obcym

Tomasz Parker
Szkoła Podstawowa
im. Stanisława Staszica
Wąpielsk 13
87-337 Wąpielsk

Wąpielsk, 13.06.2017 r.

Biuro Turystyczne *Bez Barrier*
ul. Mazurska 5
87-300 Brodnica

A letter of complaint about tourist services

It concerns:

A school trip to Piła, which was organised on 23 - 26 May, 2017. (contract No 36/2017 concluded on 5 April 2017 in Brodnica).

I hereby complain about the accommodation provided for the group during the aforementioned tour as well as the itinerary as inconsistent with the agreement.

On 23 May 2017 we were accommodated in Stawisko Inn in Piła, despite the fact that, according to the agreement, the group was supposed to be accommodated in the School Youth Hostel Staszicówka in Piła. The tour guide informed us that due to an extended stay of the tourists from Wrocław in the hostel, there was no accommodation for three pupils from our group. The tour guide also assured us that, according to the itinerary, we would be accommodated in the hostel on the next day. However, the place of our accommodation was not changed within the next four days. The reason we were given was an unexpected electrical fault in the establishment.

Due to the organiser's inability to meet the requirements of the contract, we demand a 20% refund.

Sincerely yours,

Tomasz Parker SP Director

I confirm the acceptance of the letter of complaint on 14 June 2017.

Office Director

Mariusz Gzylak

Tomasz Parker
Szkoła Podstawowa
im. Stanisława Staszica
Wąpielsk 13
87-337 Wąpielsk

Wąpielsk, 13.06.2017 r.

Biuro Turystyczne *Bez Barrier*
ul. Mazurska 5
87-300 Brodnica

Reklamation touristischer Dienstleistungen

Betreff:

Schulsausflug nach Piła, der vom 23. bis zum 26. Mai 2017 stattgefunden hat (der am 5. April 2017 in Brodnica abgeschlossene Vertrag Nr. 36/2017).

Hiermit reklamiere ich die der Gruppe versicherte Unterkunft während der og. Reiseveranstaltung, sowie das während der Reise realisierte Besichtigungsprogramm, als widersprüchlich mit dem vereinbarten Vertrag.

Am 23. Mai 2017 wurden wir im Gasthaus Stawisko einquartiert, obwohl die Gruppe nach dem Vertrag in die Schuljugendherberge Staszicówka in Piła einquartiert werden sollte. Der Reiseleiter informierte uns, dass in Bezug auf den verlängerten Aufenthalt in der Jugendherberge der Jugend aus Wrocław für unsere Gruppe 3 Übernachtungsplätze fehlen. Der Reiseleiter versicherte auch, dass wir am nächsten Tag laut des Programms in die Jugendherberge einquartiert werden. Trotz des Ablaufs von 4 Reisetagen wurde unser Einquartierungsplatz nicht getauscht. Diesmal wurde als Grund ein unerwarteter Kurzschluss im Objekt genannt.

Im Zusammenhang mit der unsachgemäßen Vertragsabwicklung verlangen wir von dem Reiseveranstalter eine Kostensenkung um 20%.

Mit Hochachtung
Dyrektor SP Tomasz Parker

Ich bestätige die Annahme der Reklamation am 14. Juni 2017

*Bürodirektor
Mariusz Gzylak*

Tomasz Parker
Szkoła Podstawowa
im. Stanisława Staszica
Wąpielsk 13
87-337 Wąpielsk

Wąpielsk, 13.06.2017 r.

Biuro Turystyczne *Bez Barrier*
ul. Mazurska 5
87-300 Brodnica

Рекламация туристических услуг

Касается:

Школьной экскурсии в Пилу, которая состоялась 23 - 26 мая 2017 г. (договор № 36/2017 заключён 5 апреля 2017 г. в Броднице).

Настоящим я рекламирую место проживания группы во время вышеуказанного мероприятия, а также реализованную в это время программу посещения, как несовместимые с договором.

23 мая 2017 года мы были размещены в Мотеле Стависко в Пиле, несмотря на то, что в соответствии с соглашением группа должна быть расквартирована в Школьной Молодёжной Турбазе Сташицувка в Пиле. Экскурсовод сообщил нам, что из-за длительного пребывания в турбазе молодёжи из Вроцлава отсутствуют 3 места для нашей группы. Экскурсовод также заверил, что на следующий день мы будем расквартированы в соответствии с программой в турбазе. Несмотря на истечение 4 дней экскурсии место нашего проживания не было изменено. На этот раз в качестве причины указано неожиданное короткое замыкание электропроводки на объекте.

В связи с ненадлежащим выполнением договора организатором экскурсии мы требуем снижения её стоимости на 20%.

С уважением

Директор НШ Томаш Паркер

Подтверждаю приём рекламации 14 июня 2017 г.

Директор бюро

Мариуш Гзыляк

Wąpielsk, 13.06.2017 r.

Tomasz Parker
Szkoła Podstawowa
im. Stanisława Staszica
Wąpielsk 13
87-337 Wąpielsk

Biuro Turystyczne *Bez Barrier*
ul. Mazurska 5
87-300 Brodnica

Plainte des services touristiques

Objet:

Excursion scolaire à Piła qui a eu lieu du 23 au 26 mai 2017 (contrat n°36/2017 conclu le 5 avril 2017 à Brodnica).

Nous portons plainte du lieu d'hébergement de notre groupe pendant cette excursion, ainsi que du programme de visite réalisé qui n'étaient pas conformes au contrat.

Le 23 mai 2017, nous avons été hébergés à l'Auberge Stawisko à Piła au lieu de l'Auberge de jeunesse Staszicówka qui appartient aux Ecoles Secondaires de Piła. L'accompagnateur nous a informés qu'il y manquait 3 places à cause du séjour prolongé d'un groupe de Wrocław. Il nous a assurés de la possibilité de déplacement le jour suivant à l'endroit antérieurement prévu. Cependant, les 4 jours suivants sont passés sans changement d'hébergement. Cette fois, en raison du court-circuit à l'auberge scolaire.

C'est la raison pour laquelle nous demandons à l'organisateur de nous rembourser 20% de frais payés.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments respectueux.

Directeur SP Tomasz Parker

Je confirme la réception de la plainte le 14 juin 2017.

Directeur de l'Agence de Voyages

Mariusz Gzylak

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będą 4 rezultaty:

- umowa o organizację imprezy turystycznej dla grupy szkolnej,
- umowa zlecenia dla pilota wycieczek,
- odpowiedź na reklamację klienta,
- faktura korygująca do faktury – procedura marży dla biur podróży.

Umowa o organizację imprezy turystycznej dla grupy szkolnej

nr.....

zawarta w dniu pomiędzy Biurem Turystycznym *Bez Barrier*, ul. Mazurska 5, 87-300 Brodnica, reprezentowanym przez.....,

..... zwanym dalej Organizatorem,

a.....

reprezentowanym przez
zwanym dalej Zamawiającym.

§ 1

Zamawiający zleca organizację imprezy turystycznej:

- rodzaj wycieczki.....
- hasło wycieczki
- termin wycieczki.....
- trasa wycieczki.....

a Organizator zobowiązuje się do organizacji wycieczki zgodnie z umową.

§ 2

W cenę wycieczki wliczono koszty następujących świadczeń:

1. zakwaterowanie (liczba i rodzaje pokoi):
..... w.....
2. wyżywienie dla grupy:
od (rodzaj posiłku) w dniu
do (rodzaj posiłku) w dniu,
3. transport:,
4. ubezpieczenie każdego uczestnika wycieczki na sumę 10 000 zł,
5. pilotaż wycieczek – pilot posługujący się językiem.....,
6. w programie:
 - zwiedzanie Muzeum – w Pile,
 --godzinna lekcja edukacyjna pt.
w im. Stanisława Staszica w.....
 - spotkanie z pilskim
po Stanisławie Staszicu,
 - wizyta w szkole im. Stanisława Staszica w

§ 3

Strony ustalają cenę wycieczki dla 1 uczestnika: 380 zł./os., a całkowity koszt wycieczki dla grupy: zł, przy założeniu: uczestników, w tym osób płacących oraz opiekunów bezpłatnie. Płatność w wysokości, słownie

dokonana zostanie przelewem na konto Organizatora 13 6677 8787 2222 0000 2345 9090 w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury – procedura marży dla biur podróży, tj. do dnia

§ 4

1. Organizator posiada zaświadczenie o wpisie do Centralnej Ewidencji Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego, nr wpisu 101 oraz gwarancję ubezpieczeniową Organizatora Turystyki nr A 867564 wydaną przez Allianz Polska.
2. Zamawiający jest zobowiązany dostarczyć listę uczestników wycieczki najpóźniej na 3 dni przed jej rozpoczęciem, tj. do dnia.....
3. W razie niewykonania przez Organizatora niniejszej umowy Zamawiającemu przysługuje zwrot wszystkich wniesionych opłat.
4. W razie nienależytego wykonania przez warunków niniejszej umowy, Zamawiający może ubiegać się o obniżenie kosztów wycieczki.
5. Organizator zobowiązuje się do działania z najwyższą starannością w celu zapewnienia wysokiego standardu świadczonych podczas wycieczki usług.
6. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności tych zmian.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową obowiązują przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy o usługach turystycznych.
8. Umowę sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po dla każdej ze stron.

.....
Zamawiający
(podpis)

.....
Organizator
(podpis)

Umowa zlecenia dla pilota wycieczek

nr 5 /2017

zawarta w dniu w pomiędzy
..... z siedzibą w..... reprezentowanym
przez Dyrektora zwanym dalej Zleceniodawcą,
a legitymującym się dowodem osobistym
..... zamieszkałym w
zwanym dalej Zleceniobiorcą.

§ 1

Zleceniodawca zleca, a Zleceniobiorca zobowiązuje się wykonać usługę
podczas wycieczki szkolnej do w terminie

§ 2

Zleceniobiorcy za wykonaną pracę przysługuje wynagrodzenie brutto w wysokości
..... zł/dzień, tj. 1 000,00 zł (słownie
.....). Wynagrodzenie zostanie wpłacone na konto bankowe Zleceniobiorcy.

§ 3

Zleceniobiorca nie może bez zgody Zleceniodawcy powierzyć prac wymienionych w § 1 innym osobom.

§ 4

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu

§ 5

Umowę sporządzono w jednobrzmiących egzemplarzach po 1 dla każdej ze stron.

.....

Zleceniodawca

(podpis)

.....

Zleceniobiorca

(podpis)

Odpowiedź na reklamację klienta

.....

ul.

miejsowość i data

.....

tel./fax:

e-mail:

.....

NIP

.....

.....

.....

.....

W odpowiedzi na reklamację złożoną przez Pana
Dyrektora.....

przyjętą w biurze w dniu dzisiejszym dotyczącą

do....., która odbyła się w terminie oraz nienależytego
wywiązania się Organizatora z Umowy o organizację imprezy turystycznej nr
z dnia, Biuro Turystyczne *Bez Barrier* przyznaje nieprawidłowości
w zakresie:

.....

.....

Informuję jednocześnie, że Biuro Turystyczne *Bez Barrier* całkowicie uznaje rację Klienta i przychyliła się do
jego sugestii o%,
tj. o kwotę zł.

Do wystawionej faktury – procedura marży dla biur podróży nr 45/2017 z dnia 05 kwietnia 2017 r. zostanie
w dniu dzisiejszym wystawiona faktura korygująca.

Jednocześnie Organizator przeprasza za zaistniałą sytuację i przekazuje Klientowi 10% bon rabatowy na
organizację kolejnej wycieczki dla uczniów Szkoły Podstawowej w Wąpielsku.

Z poważaniem

Dyrektor *BT Bez Barrier*

Faktura korygująca do faktury – procedura marży dla biur podróży

Pieczęć firmy	Faktura korygująca nr 2/2017 do faktury – procedura marży dla biur podróży nr 45/2017 z dnia 05.04.2017 r.			Miejscowość
				Data wystawienia
Sprzedawca:.....		Nabywca.....		
Adres:.....		Adres:.....		
.....			
NIP:.....		NIP:.....		
Przyczyna korekty				
.....				
Przed korektą:				
Nazwa towaru lub usługi	J. m.	Ilość	Cena jednostkowa w zł	Wartość brutto w zł
			Razem	
Po korekcie:				
Nazwa towaru lub usługi	J. m.	Ilość	Cena jednostkowa w zł	Wartość brutto w zł
			Razem	
Kwota korekty		Słownie (kwota zwrotu).....		
do zwrotu	do zapłaty			
	-			

