



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.14-01-17.01**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2017**

### **CZĘŚĆ 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 15 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 **KARTĘ 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 wiadomości przesłanej przez klienta pocztą elektroniczną do biura turystycznego, oferty wycieczki krajoznawczo-integracyjnej do Torunia w języku obcym, umowy zlecenia na pilotaż wycieczki, zestawienia dokumentów w teczce imprezy, sporządź dokumenty związane ze sprzedażą i rozliczeniem imprezy:

- odpowiedź na zapytanie w sprawie oferty wycieczki,
- umowę o świadczenie usług turystycznych,
- fakturę – procedura marży dla biur podróży,
- dokument *Kasa wypłaci* z tytułu płatności za usługi pilotażu wycieczki,
- kartę rozliczeniową wycieczki do Torunia.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

**Wszystkie dokumenty sporządź w języku polskim.**

### Wiadomość przesłana przez klienta pocztą elektroniczną

<b>od:</b>	a.nowak@omegabiznes.com.pl
<b>do:</b>	biztur@wp.pl
<b>temat:</b>	Zapytanie w sprawie oferty 3-dniowej wycieczki do Torunia dla firmy
<p>Szanowni Państwo,</p> <p>w nawiązaniu do rozmowy telefonicznej z dnia 4.01.2017 r. informuję, że Zarząd Przedsiębiorstwa Produkcyjnego <i>Omega</i> (ul. Władysława IV nr 9; 81-703 Sopot; NIP: 585-00-33-111) jest zainteresowany zorganizowaniem przez Biuro Turystyczne <i>BizTur</i> wycieczki krajoznawczo-integracyjnej do Torunia dla 20 pracowników. Mając na uwadze organizację pracy firmy, impreza powinna odbyć się w kwietniu 2017 r.</p> <p>Proszę o przesłanie pocztą elektroniczną informacji dotyczących oferty wycieczki, celem przedstawienia ich zainteresowanym pracownikom, jak również przygotowanie umowy.</p> <p>Z wyrazami szacunku,          Anna Nowak          Dyrektor ds. kadr PP <i>Omega</i></p>	

**Oferta wycieczki krajoznawczo-integracyjnej do Torunia (język angielski)**

**An offer of a sightseeing and integration tour to Toruń**

***BizTur* Travel Agency**  
ul. Elbląska 5; 80-724 Gdańsk  
NIP: 583-00-11-222

**INVITES TO  
SIGHTSEEING AND INTEGRATION TOUR**

***MAGIC TORUŃ***

**DATE: 21 – 23.04.2017**

The itinerary includes:

- Visiting e.g.: the Old Town Hall and the tower, Copernicus House – exhibition and a model of medieval Toruń, the Tenement House under the Star, Fort IV of Toruń Fortress – an evening tour with torches, St. John's Cathedral, Tony Halik Travellers' Museum
- Integration activities: The Museum of Toruń Gingerbread and gingerbread baking workshops, roasting sausages over a campfire
- A cruise on the Vistula River
- SPA treatments in the hotel

The price includes:

- accommodation (2 nights)
- full board
- transport bus
- insurance
- tour leader's services
- tour guide's services
- entrance tickets to tourist attractions
- SPA treatments

**Price: 1 185  
PLN/person**

We provide accommodation and meals in *the Hotel \*\*\*\* Toruński* which offers single and double rooms with bathrooms and makes an ideal base for business tourism events. Spa treatments available at the hotel.

**Contact details:**

tel.: 669 567 876

www.biztur.com.pl

e-mail: biztur@wp.pl

**LET'S ENJOY THIS ADVENTURE TOGETHER!!!**

Preliminary arrangements: the price is for minimum 20 people, the meeting place of the group – the car park of *Omega* Manufacturing Company, Sopot, 8<sup>00</sup> a.m. The invoice for the organization of the event will be issued on 07.04.2017.

## Oferta wycieczki krajoznawczo-integracyjnej do Torunia (język niemiecki)

### Das Angebot eines landeskundlichen Integrationsausflugs nach Toruń

**Touristisches Büro BizTur**  
ul. Elbląska 5; 80-724 Gdańsk  
NIP: 583-00-11-222

### LÄDT ZUM LANDESKUNDLICHEN INTEGRATIONS-AUSFLUG EIN MAGISCHER TORUŃ

**TERMIN: 21 – 23.04.2017**

Ausflugsprogram berücksichtigt:

- Besichtigung ua.: *Altstädtisches Rathaus und altstädtischer Turm, Kopernikus-Haus – Ausstellungsbesichtigung und Modell des mittelalterlichen Toruns, Mietshaus zum Stern, Fort IV der Festung in Toruń – Abendsbesichtigung mit Fackeln, St. Johann-Dom, Tony Halik-Museum der Globetrotter;*
- Integrationsveranstaltungen: *Lebkuchen-Museum und Lebkuchenbackworkshop, Lagerfeuer mit Wurstbraten;*
- Schiffskreuzfahrt auf der Weichsel;
- SPA Behandlungen im Hotel.

Im Preis sind folgende Leistungen inbegriffen:

- Übernachtung (2 Tage)
- Verpflegung (FB)
- Transport
- Versicherung
- Reiseleiter-Betreuung
- Fremdenführer-Dienstleistungen
- Eintrittskarten in die touristischen Attraktionen
- SPA Behandlungen

**Preis: 1 185  
PLN/Person**

Wir sichern Übernachtungen und Verpflegung in dem *Hotel Toruński\*\*\*\**, das die Einzel - und Doppelzimmer mit Bad anbietet und ist ein vorzüglicher Punkt zur Organisation der Veranstaltungen für Business Tourismus. Das Hotel hat im Angebot SPA Behandlungen.

#### **Kontakt Daten:**

Tel.: 669 567 876

www: [www.biztur.com.pl](http://www.biztur.com.pl)

e-mail: [biztur@wp.pl](mailto:biztur@wp.pl)

#### **ERLEBEN WIR DAS ABENTEUER ZUSAMMEN!!!**

Die Vorvereinbarungen: der Preis gilt für die Zahl von Minimum 20 Personen, Gruppentreffpunkt – Parkplatz von Produktionsunternehmen *Omega*, Sopot, 8<sup>00</sup> Uhr. Rechnung für Dienstleistungen bei der Veranstaltungsorganisation wird am 07.04.2017 ausgestellt.

## Oferta wycieczki krajoznawczo-integracyjnej do Torunia (język rosyjski)

### Предложение краеведческо-интеграционной экскурсии в Торунь

**Турбюро БизТур**  
ул. Эльблонгская 5; 80-724 Гданьск  
ИНН: 583-00-11-222

### ПРИГЛАШАЕТ НА КРАЕВЕДЧЕСКО – ИНТЕГРАЦИОННУЮ ЭКСКУРСИЮ ВОЛШЕБНЫЙ ТОРУНЬ

**СРОК: 21 – 23.04.2017 года**

Программа экскурсии учитывает:

- Посещение таких мест как: Староместская Ратуша и башня, Дом Коперника – экскурсия по экспозиции и макет средневекового города Торунь, Дом под Звездой, Форт IV Крепости Торунь – вечерняя экскурсия с факелами, Кафедральный собор Святого Яна, Музей Путешественников имени Тони Халика;
- Интеграционные занятия: Музей Пряника и семинары для выпечки пряников, костёр с сосисками;
- Круиз на лодке по Висле;
- Процедуры в СПА-салоне отеля.

Цена включает в себя предоставление:

**Цена: 1 185  
зл./с чел.**

- проживание (2 суток)
- питание (FB)
- транспорт
- страхование
- сопровождение гида
- услуги туристического гида
- билеты к достопримечательностям
- СПА-процедуры

Мы обеспечиваем проживание и питание в *Торуньском Отеле \*\*\*\**, который предлагает 1- и 2-местные номера с ванными комнатами и идеально подходит для организации мероприятий для делового туризма. Отель предлагает СПА-процедуры.

#### **Контактные данные:**

тел.: 669 567 876

www: [www.biztur.com.pl](http://www.biztur.com.pl)

e-mail: [biztur@wp.pl](mailto:biztur@wp.pl)

### **ДАВАЙ ПЕРЕЖИВЁМ ЭТО ПРИКЛЮЧЕНИЕ ВМЕСТЕ!!!**

Предварительные выводы: цена для минимум 20 человек, место сбора группы – стоянка Производственного Предприятия *Омега*, Сопот, 8<sup>00</sup> часов. Счёт-фактура на предоставление услуг по организации мероприятия будет выставлен 07.04.2017 г.

**Oferta wycieczki krajoznawczo-integracyjnej do Torunia (język francuski)**

**Offre de l'excursion d'intégration et des visites guidées à Toruń**

**Bureau de Tourisme BizTur**

ul. Elbląska 5; 80-724 Gdańsk

NIP: 583-00-11-222

**Invitation à une excursion**

**D'INTEGRATION ET DES VISITES GUIDEES**

**MAGIE DE TORUŃ**

**DATE: 21 – 23.04.2017**

Dans le programme de l'excursion:

- Visite de l'Hôtel de Ville Staromiejski et la tour, Maison de Copernic – visite de l'exposition et de la maquette du Toruń médiéval, Immeuble sous Etoile, Fort IV de la Forteresse Toruń – visite nocturne avec flambeaux, Cathédrale Świątojańska, Musée de Voyageurs Tony Halik;
- Cours d'intégration: Musée du Pain d'épice et ateliers de cuisson du pain d'épice, feu de camp et saucisses grillées;
- Croisière sur la Vistule;
- Traitements SPA à l'Hôtel.

Le prix contient:

- hébergement (2 nuités)
- repas (FB)
- transport
- assurance
- accompagnateur
- guide
- entrées aux attractions touristiques
- SPA

**Prix: 1 185  
pln/personne**

Nous assurons les nuités et les repas à l'*Hôtel Toruński\*\*\*\** qui offre les chambres simples et doubles avec salle de bain ainsi que salles de réunion pour organiser les fêtes de l'entreprise. L'hôtel possède le SPA.

**Contact:**

tél.: 669 567 876

www: [www.biztur.com.pl](http://www.biztur.com.pl)

e-mail: [biztur@wp.pl](mailto:biztur@wp.pl)

**VIVONS ENSEMBLE CETTE BELLE AVENTURE !!!**

Remarque: le prix est valable pour un groupe de 20 personnes au minimum; lieu de l'assemblée du groupe – parking de l'Entreprise *Omega*, Sopot, à 8 heures du matin. La facture pour le service concernant l'organisation de la fête sera délivrée le 07.04.2017.

## **Umowa zlecenia na pilotaż wycieczki**

zawarta w dniu 13.01.2017 r. w Gdańsku pomiędzy Biurem Turystycznym *BizTur*; ul. Elbląska 5; 80-724 Gdańsk, zwanym dalej Zleceniodawcą, reprezentowanym przez Kamila Jadcza, a Joanną Kolską, zamieszkałą: ul. Brożka 13; 80-724 Gdańsk, legitymującą się dowodem osobistym AXN 342312, zwaną dalej Zleceniobiorcą.

### **§ 1**

Zleceniodawca zleca Zleceniobiorcy wykonanie następującej pracy: pilotaż wycieczki krajoznawczo-integracyjnej do Torunia (nr imprezy 234/TB/I/2017).

### **§ 2**

Zleceniobiorca wykonywał będzie zlecenie w okresie: 21 – 23.04.2017 r.

### **§ 3**

Z tytułu wykonania zleconej pracy Zleceniobiorca otrzyma wynagrodzenie brutto w wysokości 800,00 zł, słownie: osiemset złotych 00/100.

### **§ 4**

Wypłata wynagrodzenia nastąpi gotówką w siedzibie biura po wystawieniu faktury przez Zleceniobiorcę (najpóźniej w ciągu trzech dni od zakończenia imprezy).

### **§ 5**

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.

### **§ 6**

Spory mogące wyniknąć z realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Zleceniodawcy.

### **§ 7**

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

*Kamil Jadcza*

Dyrektor Sprzedaży Biura Turystycznego *BizTur*  
(Zleceniodawca)

*Joanna Kolska*

(Zleceniobiorca)

**Zestawienie dokumentów teczek imprezy turystycznej**

- a) lista uczestników wycieczki;
- b) program wycieczki krajoznawczo-integracyjnej do Torunia;
- c) arkusz kalkulacyjny kosztów imprezy dla 20-osób i 1 pilota wycieczek;
- d) pisma zamawiające i potwierdzające usługi (nocleg i wyżywienie oraz zabiegi SPA, transport, pilotaż wycieczki, przewodnictwo turystyczne, bilety do zwiedzanych miejsc i atrakcji turystycznych);
- e) umowa o świadczenie usług turystycznych nr 234/TB/I/2017 z dnia 12.01.2017 r. zawarta w Gdańsku pomiędzy Biurem Turystycznym *BizTur* a Przedsiębiorstwem Produkcyjnym *Omega*;
- f) umowa z Hotelem Toruńskim\*\*\*\* (ul. Kopernika 3; 87-100 Toruń) z dnia 20.02.2017 r.;
- g) umowa z Przedsiębiorstwem Transportu Osobowego (ul. Mała 12; 80-724 Gdańsk);
- h) rezerwacja usług przewodnickich z dnia 14.03.2017 r. zawarta z Krzysztofem Zanem (ul. Warmińska 8, 87-100 Toruń);
- i) umowa zlecenia na usługi pilotażu wycieczki do Torunia z dnia 13.01.2017 r.;
- j) polisa ubezpieczeniowa nr 567/2017 zawarta w dniu 14.04.2017 r. z Towarzystwem Ubezpieczeniowym ISA/350,00 zł;
- k) faktura nr 22/04/2017 z dnia 22.04.2017 r. za bilety wstępu do Muzeum Okręgowego w Toruniu/340,00 zł;
- l) faktura nr 34/2017 z dnia 22.04.2017 r. za usługi przewodnickie po Toruniu/640,00 zł;
- m) faktura nr 267/04/2017 z dnia 23.04.2017 r.; Usługi Żeglugowe WisłaTrans w Toruniu/450,00 zł;
- n) faktura nr 432/04/2017 z dnia 23.04.2017 r. za bilety wstępu; Przedsiębiorstwo Turystyczno-Gastronomiczne Twierdza Toruń, Fort IV/780,00 zł;
- o) faktura nr 342/04/2017 z dnia 23.04.2017 r. za usługi noclegowe i gastronomiczne oraz SPA/13 105,00 zł;
- p) faktura nr 67/2017 z dnia 24.04.2017 r. za usługi pilotażu wycieczki/800,00 zł; KW nr 37/04/17 z dnia 24.04.2017 za usługę pilotażu wycieczki do Torunia w dniach 21 – 23.04.2017 r.;
- q) faktura nr 123/04/2017 z dnia 24.04.2017 r. za usługi transportowe i parkingi/4 200,00 zł;
- r) faktura – procedura marży dla biur podróży nr 300/04/2017 z 07.04.2017 r./23 700,00 zł.

Referent ds. sprzedaży produktów turystyki biznesowej: Adam Maj (zakres obowiązków: programowanie i kalkulacja,teczka imprezy, oferty, wystawianie dokumentów sprzedaży, KP i KW, zestawienie wpływów i kosztów oraz karta rozliczeniowa).

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.**

**Ocenię podlegać będzie 5 rezultatów:**

- odpowiedź na zapytanie w sprawie oferty wycieczki,
- umowa o świadczenie usług turystycznych,
- faktura – procedura marży dla biur podróży,
- dokument *Kasa wypłaci* z tytułu płatności za usługi pilotażu wycieczki,
- karta rozliczeniowa wycieczki do Torunia.



**Odpowiedź na zapytanie w sprawie oferty wycieczki**

<b>od:</b>	
<b>do:</b>	
kopia do/ukryta kopia do	
<b>temat:</b>	
<p>Szanowna Pani, przesyłam informacje dotyczące oferty wycieczki krajoznawczo-integracyjnej do Torunia dla 20 pracowników. W załączeniu umowa o świadczenie usług turystycznych.</p> <p>Tytuł wycieczki:</p> <p>Termin wycieczki:</p> <p>Program wycieczki uwzględnia:</p>          <p>Cena wycieczki:                                      zł/osoba</p> <p>Cena obejmuje świadczenia:</p>          <p>Minimalna liczba osób:</p> <p>Z wyrazami szacunku,</p> <p>.....</p> <p>Referent ds. sprzedaży produktów turystyki biznesowej Biura Turystycznego <i>BizTur</i></p>	
<b>wyślij</b>	

**Umowa o świadczenie usług turystycznych nr .....**

Zawarta w dniu ..... w .....  
(miejsowość)

pomiędzy .....  
(firma; adres)

reprezentowanym przez ..... zwanym  
dalej *Organizatorem*,

a ..... ,  
(firma; adres)

reprezentowanym przez ..... zwanym  
dalej *Zleceniodawcą*.

**§ 1**

Zleceniobiorca oświadcza, że posiada:

- zaświadczenie o wpisie do rejestru organizatorów i pośredników turystycznych nr 112/2008 wydane przez Marszałka Województwa Pomorskiego,
- gwarancję ubezpieczeniową organizatora turystyki nr 33445 wydaną przez *Save* Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.

**§ 2**

Zleceniodawca zleca organizację wycieczki .....  
.....  
(nazwa – cel wycieczki, miejsce realizacji, tytuł wycieczki)

dla grupy (liczba osób) ....., a organizator podejmuje się realizacji imprezy i dołoży wszelkich starań, aby świadczenie zostało zrealizowane zgodnie z umową.

Miejsce zbiórki: .....

Uczestnicy mają obowiązek stawić się w umówionym miejscu w dniu ..... nie później niż o godzinie .....

Grupie zapewniona zostanie opieka pilota wycieczek na czas trwania imprezy.

**§ 3**

Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeżeli jest ono spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta albo działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

**§ 4**

Organizator zobowiązuje się do zapewnienia świadczeń zgodnie z przedstawionym programem. Zleceniodawca oświadcza, że akceptuje zamieszczone w załączniku warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej stanowiące integralną część umowy.

**§ 5**

Strony ustalają cenę jednego miejsca uczestnictwa w imprezie na kwotę ..... przy grupie .....-osobowej.  
Świadczenia wchodzące w cenę imprezy

**§ 6**

Całkowity koszt imprezy ..... zł (słownie .....)  
.....) płatny przelewem bankowym na konto 11 1112 2222 3333 3444 4455 5556 w sBanku w dniu ..... Organizator wystawi w dniu wpływu należności fakturę – procedura marży dla biur podróży.

**§ 7**

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. nr 133/97 poz. 884 z późn. zmianami).

**§ 8**

Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron. Do umowy niniejszej dołączono 2 załączniki: warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych i ramowy program imprezy turystycznej.

**ORGANIZATOR**  
Dyrektor Sprzedaży Biura Turystycznego *BizTur*

**ZLECENIODAWCA**  
Dyrektor ds. kadr PP *Omega*

.....  
(czytelny podpis sprzedającego)

.....  
(czytelny podpis klienta)

**Faktura – procedura marży dla biur podróży**

Sprzedawca: .....				FAKTURA – procedura marży dla biur podróży	
Adres: .....					
NIP: .....					
Nabywca: .....				NR .....	
Adres: .....					
NIP: .....					
Data wystawienia: .....					
L.p.	Nazwa towaru lub usługi	J. m.	Ilość	Cena jednostkowa w zł	Wartość w zł
<b>RAZEM</b>					
Słownie zł: .....				..... podpis	

### Dokument *Kasa wypłaci* z tytułu płatności za usługi pilotażu wycieczki

Nazwa i adres firmy			<p style="text-align: center;"><b><i>Kasa wypłaci</i></b></p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px; margin: 5px 0;"></div> <p>dnia: ..... r. <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">KW</span> Nr</p>		
komu:			<b>Ma Kasa</b>	<b>Winien Konto</b>	
(imię i nazwisko/nazwa i adres)					
Za co			zł    gr	numer	
<b>Razem</b>					
<b>Słownie zł:</b>					
Wystawił	Sprawdził	Zatwierdził	Rap. Kasowy	Kwotę powyższą	
	-	-	Nr -  Poz. -	wypłaciłem	otrzymałem

**Karta rozliczeniowa wycieczki do Torunia**

L.p.	Wpływy (przychody)		Koszty		
	Numer faktury i data wystawienia	Kwota w zł	Numer faktury i data wystawienia	Usługa	Kwota w zł
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					

L.p.	Wpływy (przychody)		Koszty		
	Numer faktury i data wystawienia	Kwota w zł	Numer faktury i data wystawienia	Usługa	Kwota w zł
7.					
8.					
<b>Razem</b>			<b>Razem</b>		
<b>łączna wartość marży i podatku VAT w zł</b>					
<b>Marża netto w zł</b>					
<b>Podatek VAT w zł</b>					
Podpis osoby sporządzającej dokument: .....					