

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.14-01-19.06**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2019**

### **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 13 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 oferty katalogowej wycieczki szkolnej za granicę, zgłoszenia udziału w imprezie turystycznej z katalogu, wstępnej rezerwacji udziału w imprezie turystycznej, fragmentu *Ogólnych Warunków Uczestnictwa* w imprezie, pisma w sprawie zwrotu wniesionych opłat w języku obcym oraz informacji o sposobie wystawiania faktur dla szkół, sporządź:

- umowę – zgłoszenie udziału w wycieczce do Berlina i *Tropical Islands*,
- fakturę – procedura marży dla biur podróży – zaliczkową,
- dowód wpłaty zaliczki za imprezę turystyczną,
- odpowiedź na pismo w sprawie zwrotu opłat,
- kartę rozliczeniową imprezy turystycznej.

Druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

**Wszystkie dokumenty sporządź w języku polskim.**

### Oferta katalogowa wycieczki szkolnej za granicę

#### BERLIN I *TROPICAL ISLANDS* 2 DNI

##### Program

**Dzień 1.** Przejazd z Zielonej Góry do Berlina. Zwiedzanie miasta z przewodnikiem: Reichstag, Brama Brandenburska, Plac Poczdamski, Plac Paryski, aleja Unter den Linden, Alexanderplatz z Wieżą Telewizyjną, Czerwony Ratusz, Muzeum Pergamońskie, zachowane fragmenty Muru Berlińskiego. W Berlinie Zachodnim zwiedzanie: Dworzec Zoo, Kościół Pamięci Cesarza Wilhelma i słynna ulica handlowa Ku'damm. Obiadokolacja, zakwaterowanie.

**Dzień 2.** Śniadanie. Przejazd do *Tropical Islands*. Pobyt w parku rozrywki. W godzinach wieczornych przejazd do Polski. Powrót do Zielonej Góry przed północą.

##### **CENA WYCIECZKI: 410,00 zł/osoba**

Podana cena jest ceną brutto i zawiera następujące koszty:

- transport autokarem z WC, video i klimatyzacją,
- 1 nocleg w hotelu klasy turystycznej (pokoje 3-osobowe),
- 1 śniadanie,
- 1 obiadokolacja,
- opieka pilota wycieczek podczas całego wyjazdu,
- usługa przewodnika miejskiego w Berlinie (4 godz.),
- ubezpieczenie KL i NNW,
- bilety wstępu do zwiedzanych obiektów,

Podana cena nie zawiera całodziennego biletu wejściowego do *Tropical Islands* (dla chętnych strefa tropikalna dodatkowo płatna 19,00 EUR/osoba). Minimalna liczba uczestników to 35 osób. Organizacja wyjazdu: od poniedziałku do piątku. Wyjazd o godz. 5<sup>30</sup>. Zbiórka 30 minut przed odjazdem przed siedzibą Biura Turystyki *Szkolny Podróżnik* w Zielonej Górze.

Dane organizatora:

Biuro Turystyki *Szkolny Podróżnik*

ul. Graniczna 54

65-025 Zielona Góra

[szkolnypodroznik@biz.pl](mailto:szkolnypodroznik@biz.pl)

numer katalogowy imprezy 025/Z/2019

**Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej z katalogu**

<b>od:</b>	sekretariat.zs3@zielona.pl
<b>do:</b>	szkolnypodroznik@biz.pl
<b>temat:</b>	Zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej
<p>Szanowni Państwo,</p> <p>jesteśmy zainteresowani udziałem w dwudniowej wycieczce do Berlina i <i>Tropical Islands</i> w terminie 10-11.09.2019 r. (środa – czwartek). Grupa szacowana jest wstępnie na 45 uczniów i 3 opiekunów.</p> <p>Proszę o informację, czy we wskazanym przez nas terminie wyjazd jest możliwy oraz czy cena katalogowa wycieczki podlega negocjacom przy większej liczbie osób niż minimalna. Czy opiekunowie ponoszą koszty udziału w wycieczce?</p> <p>Z wyrazami szacunku,  Anna Górska  tel. kontakt. + 48 502 345 432  Dyrektor Zespołu Szkół Nr 3  ul. Mieszka I  65-044 Zielona Góra  NIP 9294546638</p>	

**Wstępna rezerwacja udziału w imprezie turystycznej**

<b>od:</b>	szkolnypodroznik@biz.pl
<b>do:</b>	sekretariat.zs3@zielona.pl
<b>temat:</b>	Wstępna rezerwacja udziału w wycieczce Berlin i <i>Tropical Islands</i>
<p>Szanowna Pani,</p> <p>dziękujemy za okazane zainteresowanie naszą ofertą.</p> <p>Posiadamy jeszcze wolne miejsca na dwudniową wycieczkę do Berlina <i>Tropical Islands</i> we wskazanym terminie. Dokonaliśmy wstępnej rezerwacji miejsc dla 48 osób. Wskazani przez Panią opiekunowie mają zapewniony bezpłatny wyjazd. Informujemy, że przy liczbie 45 uczestników pełnopłatnych otrzymają Państwo 10% rabatu.</p> <p>W załączeniu przesyłamy warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez nasze biuro. Rezerwacja będzie aktualna przez 5 dni. Zapraszamy do naszej siedziby w celu podpisania umowy (transakcja wiąże się z obowiązkiem wpłaty 30% zaliczki).</p> <p>Z wyrazami szacunku,  Magdalena Kawka  referent ds. szkolnych wycieczek za granicę/rozliczenia/umowy  tel. kontakt. + 48 603 222 345  Biuro Turystyki <i>Szkolny Podróżnik</i>  NIP 9297845631  Wpis do CEOTiPUNPUT: 45/18 Marszałek Województwa Lubuskiego  MaxBank 45 6782 1200 0000 0000 0004 4534</p>	

## Ogólne Warunki Uczestnictwa w imprezie (fragment)

### § 1 Warunki ogólne

[...]

2. Poniższe Warunki Uczestnictwa stanowią integralną część Umowy – Zgłoszenie udziału w imprezie. Przez podpisanie Umowy – Zgłoszenie Uczestnik potwierdza znajomość Warunków Uczestnictwa i przyjmuje je za obowiązujące.

[...]

### § 3 Warunki rezygnacji z imprezy

1. Rezygnacja z udziału w imprezie może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej najpóźniej na 24 godziny przed planowaną godziną wyjazdu.

2. W przypadku nie zgłoszenia się na imprezę Uczestnikowi nie przysługuje zwrot poniesionych opłat.

3. Koszty ponoszone przez Uczestnika w przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po jego stronie będą rozliczane indywidualnie na podstawie udokumentowanych rzeczywiście poniesionych przez Organizatora kosztów związanych z realizacją umowy.

[...]

### § 4 Warunki odpowiedzialności i reklamacje

1. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania regulaminów i innych przepisów obowiązujących w trakcie trwania imprezy, we wszystkich obiektach i środkach transportu.

2. Uczestnik odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone przez siebie lub osoby pozostające pod jego opieką opłacając odszkodowanie niezwłocznie po powstaniu szkód, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od ich wyrządzenia.

3. Jeżeli w trakcie trwania imprezy klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie powiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora.

4. Reklamacje dotyczące realizacji umowy należy składać na piśmie u pilota wycieczek, w siedzibie Organizatora lub Agenta, za pośrednictwem którego impreza została nabyta.

5. Pilot wycieczek ma obowiązek potwierdzić klientowi przyjęcie reklamacji, a w przypadku jej niezałatwienia przekazania jej niezwłocznie organizatorowi imprezy.

6. Nie mogą być przedmiotem roszczeń okoliczności powodujące niewygody lub utrudnienia znane Uczestnikowi przed zawarciem Umowy lub wynikające ze zmian programu dopuszczanych przez Warunki Uczestnictwa i Umowę – Zgłoszenie.

**Pismo w sprawie zwrotu wniesionych opłat w języku angielskim**

Zespół Szkół Nr 3  
ul. Mieszka I  
65-044 Zielona Góra

Zielona Góra, 12.09.2019

Biuro Turystyki *Szkolny Podróżnik*  
ul. Graniczna 54  
65-025 Zielona Góra

Subject: reimbursement

Dear Sir/Madam

According to our previous arrangements letter no 68/B/06/2019 dated 17.06.2019, I'd like to ask to reimburse 738,00 zł which is the cost of a trip to Berlin and *Tropical Islands* of our two students. The students did not go on a trip because they fell ill, so I could not inform you about the problem earlier.

Please accept my requests.

Yours faithfully,  
Anna Górska  
Principal

**Pismo w sprawie zwrotu wniesionych opłat w języku niemieckim**

Zespół Szkół Nr 3  
ul. Mieszka I  
65-044 Zielona Góra

Zielona Góra, den 12. September 2019

Touristenbüro *Szkolny Podróżnik*  
ul. Graniczna 54  
65-025 Zielona Góra

Betreff: Rückerstattung von einem Teil der eingezahlten Summe

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich wende mich an Sie wegen der Rückerstattung einer Summe von 738,00 Zloty. Die Summe entspricht den Teilnahmekosten von zwei Schülern unserer Schule an dem von Ihnen organisierten Ausflug nach Berlin und *Tropical Islands* (Vertrag Nr. 68/B/06/2019 vom 17. Juni 2019). Diese Personen sind aus gesundheitlichen Gründen nicht am Abfahrtplatz erschienen. Die Schule wurde nicht darüber informiert, so konnte ich nicht rechtzeitig entsprechende Information über das Problem an Ihr Büro (an den Veranstalter) senden.

Ich hoffe, dass sie meine Bitte positiv prüfen.

Mit freundlichen Grüßen,  
Anna Górska  
Die Schulleiterin

**Pismo w sprawie zwrotu wniesionych opłat w języku francuskim**

Zielona Góra, le 12.09.2019

Établissement Scolaire N 3  
rue Mieszka I  
65-044 Zielona Góra

Agence de voyages *Écolier voyageur*  
54, rue Graniczna  
65-025 Zielona Góra

Madame, Monsieur,

Sujet: Remboursement de frais de voyage

Je vous prie de bien vouloir nous rembourser la somme de 738,00 zł. représentant les frais de voyage des deux étudiants de notre école. ce qui est l'équivalent de la somme de séjour et du voyage organisés par votre agence de voyages à Berlin et *Tropical Islands* (accord n.68/B/06/2019 du 17 juin 2019). Ces personnes ne se sont pas présentées sur le lieu de rendez-vous le jour du départ de notre groupe suite au problème de santé. En tant que responsable de l'école je suis désolée de n'avoir pu vous transmettre cette information auparavant.

Veillez agréer, Madame, Monsieur mes salutations distinguées.

Anna Górska

Directrice de l'école

**Pismo w sprawie zwrotu wniesionych opłat w języku rosyjskim**

Zespół Szkół Nr 3  
ul. Mieszka I  
65-044 Zielona Góra

Zielona Góra, 12.09.2019

Турбюро *Szkolny Podróżnik*  
ul. Graniczna 54  
65-025 Zielona Góra

Дело касается возврата уплаченных взносов

Уважаемые господа,

Обращаюсь к Вам с просьбой вернуть деньги на сумму 738,00 злотых. Эта сумма является эквивалентом расходов понесенных двумя учениками нашей школы в организованной вашим турбюро экскурсии в Берлин и *Tropical Islands* (договор номер 68/B/06/2019 от 17.06.2019). Эти ученики не появились на месте сбора из-за болезни, о чём школе на сообщили и в итоге школа не смогла отправить организатору справку о возникшей проблеме.

Надеюсь на положительное рассмотрение моей просьбы.

С уважением  
Анна Гурска  
Директор школы

### **Informacja o sposobie wystawiania faktur dla szkół**

W związku z centralizacją rozliczeń podatku VAT od 1 stycznia 2017 r. każda faktura wystawiona dla szkół powinna zawierać podwójne dane. Jeżeli sprzedaż dokonywana będzie dla szkoły, to wówczas na fakturze w polu nabywcy, czyli klienta, należy zapisać dane organu prowadzącego szkołę, natomiast dane dotyczące szkoły, czyli finalnego odbiorcy, należy zapisać w polu danych dotyczących odbiorcy.

#### **Organ prowadzący szkołę:**

Miasto Zielona Góra  
ul. Podgórna 22  
65-424 Zielona Góra  
NIP 9290005392

Numer faktury – procedura marży dla biur podróży – zaliczkowej 42/ZAL/06/2019;  
KP nr 288/06/2019

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

**Ocenie podlegać będzie 5 rezultatów:**

- umowa – zgłoszenie udziału w wycieczce do Berlina i *Tropical Islands*,
- faktura – procedura marży dla biur podróży – zaliczkowa,
- dowód wpłaty zaliczki za imprezę turystyczną,
- odpowiedź na pismo w sprawie zwrotu opłat,
- karta rozliczeniowa imprezy turystycznej.

## Umowa – Zgłoszenie udziału w wycieczce do Berlina i *Tropical Islands*

.....  
.....  
.....

(dane Organizatora)

**Umowa – Zgłoszenie** nr .....zawarta w dniu .....

Wycieczka na trasie: .....

Termin wycieczki: .....

Miejsce, termin i godzina zbiórki:

.....  
(adres)

Godzina wyjazdu: .....

### Dane zgłaszającego:

Zamawiający (nazwa): .....

Adres Zamawiającego: .....

Imię i nazwisko: .....

Kontakt (nr telefonu): .....

Biurowo posiada wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych nr ..... wydany przez .....

..... Organizator posiada również gwarancję kosztów powrotu klientów do kraju, a także zwrotu wpłat wniesionych przez klientów za imprezę turystyczną (GU numer 03.890.987).

Lista Uczestników stanowi załącznik do umowy w układzie: imię i nazwisko, data urodzenia, adres, numer telefonu.

Organizator gwarantuje realizację następujących świadczeń:

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....



- .....
- .....

Cena po uwzględnieniu rabatu:..... zł/osoba.

Cena skalkulowana jest na ..... osób płacących oraz ..... osoby bezpłatne.

Łączny koszt wycieczki wynosi .....

W przypadku mniejszej liczby osób, cena za jednego uczestnika wzrośnie.

### Warunki płatności

Zaliczka 30% w wysokości ..... zł/grupa płatna w dniu podpisania umowy. Pozostała kwota płatna na konto ..... koniecznie z zaznaczeniem nazwiska osoby/szkoły zamawiającej oraz daty imprezy lub osobiście w terminie do 24.06.2019 r.

**UWAGA!** Każdy uczestnik zobowiązany jest posiadać ze sobą ważny dokument tożsamości, tj. paszport lub dowód osobisty.

Ja, niżej podpisany/a oświadczam, że otrzymałem/am, zapoznałem/am się i akceptuję program imprezy oraz Warunki Uczestnictwa.

**UWAGA:** Program imprezy, Ogólne warunki uczestnictwa oraz Lista uczestników stanowią integralną część Umowy – Zgłoszenie.

### Oświadczenie Klienta

Oświadczam w imieniu własnym oraz uczestników imprezy turystycznej, na rzecz której dokonuję płatności za imprezę turystyczną, iż zapoznałem/zapoznałam się z treścią Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, które obowiązywać będą po zawarciu przez Organizatora umowy ubezpieczenia na rzecz uczestników oraz oświadczam w imieniu tych uczestników, że akceptuję te warunki ubezpieczenia.

.....  
Podpis Organizatora

.....  
Czytelny podpis Klienta

**Faktura – procedura marży dla biur podróży – zaliczkowa**

Biuro Turystyki <i>Szkolny Podróżnik</i> ul. Graniczna 54 66-025 Zielona Góra NIP 9297845631  <i>pieczęć firmy</i>	<b>Faktura</b> procedura marży dla biur podróży – <b>zaliczkowa</b>	Nr .....
		24.06.2019 r. <i>data wystawienia faktury</i>
		24.06.2019 r. <i>data otrzymania zaliczki</i>
<b>Sprzedawca:</b>   Adres:  NIP:	<b>Nabywca:</b>  Adres:  NIP:  <b>Odbiorca:</b> Adres:	
Sposób płatności: gotówka		
Lp.	Nazwa	Zaliczka (w zł)
<b>Razem:</b>		
<b>Razem do zapłaty:</b>	<b>Zapłacono:</b>	<b>Pozostało do zapłaty:</b>
Zapłacono słownie:		
<i>imię, nazwisko i podpis osoby upoważnionej do wystawienia dokumentu</i>		<i>imię, nazwisko i podpis osoby upoważnionej do podpisania dokumentu</i>

**Dowód wpłaty zaliczki za imprezę turystyczną**

Biuro Turystyki <i>Szkolny Podróżnik</i> ul. Graniczna 54 66-025 Zielona Góra NIP: 9297845631 <i>pieczęć</i>		<b>Dowód wpłaty</b> dnia ..... r. <b>KP</b> Nr.....		
<b>od kogo (nazwa i adres):</b>		<b>Winien Kasa</b>	<b>Ma Konto</b>	
Za co		zł    gr	numer	
			-----	
<b>Razem</b>			-----	
<b>Słownie złotych:</b>				
Wystawił/a	Sprawdził -----	Zatwierdził -----	Rap. Kasowy Nr ----- Poz. -----	Kwotę powyższą otrzymałem/am

## Odpowiedź na pismo w sprawie zwrotu opłat

.....  
(miejsowość, data)

.....  
.....  
.....  
(dane Organizatora)

.....  
.....  
.....  
(dane Klienta)

**Dotyczy:** .....  
(numer katalogowy imprezy i termin imprezy) .....  
(numer i data zawarcia umowy)

Szanowna(y) Pani/Panie\*,  
w odpowiedzi na pismo z dnia ..... informujemy, że prośba została uznana/odrzucona\*.

Ogólne Warunki Uczestnictwa informują, że w przypadku nie zgłoszenia się na imprezę Uczestnikowi przysługuje/nie przysługuje\* zwrot poniesionych opłat.

Wraz z podpisaniem Umowy – Zgłoszenie Ogólne Warunki Uczestnictwa przyjmuje się/nie przyjmuje się\* za obowiązujące.

Biuro zwróci opłaty/nie zwróci\* opłat za udział w imprezie do Berlina i *Tropical Islands* w kwocie ..... zł.

.....  
(podpis pracownika)

\*niepotrzebne skreślić lub poprawne podkreślić

**Karta rozliczeniowa imprezy turystycznej**

Dane Klienta ( <i>nazwa i adres</i> ):	
Nazwa imprezy turystycznej z katalogu:	
Numer katalogowy imprezy:	
Umowa z klientem ( <i>numer i data zawarcia</i> ):	
<b>1. Razem wpływy</b>	
<b>2. Razem koszty</b>	<b>14 883,00 zł</b>
<b>3. Marża brutto</b> (wpływy – koszty)	
<b>4. Podatek VAT</b> (marża brutto x 23/123)	
<b>5. Marża netto</b> (marża brutto/123 x 100)	
<b>6. Przychód</b> (cena sprzedaży imprezy turystycznej – podatek VAT)	
Podpis osoby rozliczającej:	