

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych**
Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.08**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

EGZAMIN ZAWODOWY CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

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 11 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 wliczony 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

Agencja Turystyczna *Nad Odrą* z Wrocławia współpracuje z Biurem Podróży *Razem w Polskę* z siedzibą w Toruniu, które jest organizatorem imprezy turystycznej *Weekend w grodzie Kopernika*.

Korzystając z danych usługodawców i klientów, informacji dotyczących sprzedaży imprezy turystycznej, rozkładu jazdy i cennika przejazdu autokarem na trasie Wrocław-Toruń-Wrocław, oferty imprezy turystycznej *Weekend w grodzie Kopernika*, informacji o usługach dostępnych w hotelu w języku obcym, fragmentu umowy agencyjnej sporządź:

- umowę o udział w imprezie turystycznej dla państwa Żurawiec,
- bilet na przejazd autokarem rejsowym dla pana Romana Żurawiec,
- voucher uprawniający do korzystania ze świadczeń hotelu,
- ulotkę informacyjną dotyczącą imprezy turystycznej *Weekend w grodzie Kopernika*,
- fakturę za prowizję agencyjną.

Druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Dane usługodawców i klientów

Dane agenta turystycznego: Agencja Turystyczna <i>Nad Odrą</i> ul. Bulwarowa 38 51-219 Wrocław e-mail: nad.odra@agentur.pl tel.: 71 456 22 33 NIP: 8333214668 Konto bankowe: PKO SA nr: 67 0001 0002 0003 0004 0005 0022 Przedstawiciel: Zygmunt Murawiec	Dane organizatora turystyki: Biuro Podróży <i>Razem w Polskę</i> ul. Wiślana 6 87-100 Toruń e-mail: razem.polske@tour.pl tel.: 56 345 11 22 NIP: 4236561177 Konto bankowe: Bank Millennium SA nr: 56 0001 1001 2233 1100 2007 0006 Przedstawiciel: Ignacy Kaczorowski
Dane przewoźnika: Luna Travel sp. z o.o. ul. Korzenna 18 87-100 Toruń tel.: 866 445 332 NIP: 4447879090	Dane hotelu: Hotel Nicolaus ul. Duchy Świętego 14-16 87-100 Toruń tel.: 725 511 222 NIP: 8903346755
Dane klientów: Krystyna Żurawiec, ur. 07.12.1970 r. Roman Żurawiec, ur. 11.04.1970 r. Adres: ul. Krasnali 7 52-019 Wrocław tel.: 888 456 009 (wspólny dla obojga)	

Informacje dotyczące sprzedaży imprezy turystycznej

Umowa o udział w imprezie turystycznej o symbolu 34/04/2022, zostanie zawarta z Krystyną Żurawiec w dniu 15.04.2022 r. Klientka wpłaci zaliczkę w wysokości 30% ceny imprezy turystycznej w dniu zawarcia *Umowy o udział w imprezie turystycznej*. Na 30 dni przed wyjazdem, Klientka wpłaci pozostałą kwotę za imprezę turystyczną, a organizator turystyki wystawi voucher nr 12/07/2022 dla pani Krystyny Żurawiec, uprawniający do korzystania ze świadczeń hotelu przez dwie osoby. Jednocześnie tego dnia Klientka zarezerwuje 2 bilety autokarowe w obie strony na trasie: Wrocław-Toruń-Wrocław. Klienci będą wsiadać we Wrocławiu na przystanku z Placu Grunwaldzkiego.

UWAGA:

Planowany termin pobytu Państwa Żurawiec (2 osoby) w Toruniu - drugi weekend lipca 2022 roku.

Rozkład jazdy i cennik przejazdu autokarem na trasie Wrocław-Toruń-Wrocław

Parzyste dni tygodnia: 2, 4, 6***	Nieparzyste dni tygodnia: 1, 3, 5, 7***	TRASA: TORUŃ-WROCŁAW-TORUŃ	Parzyste dni tygodnia: 2, 4, 6***	Nieparzyste dni tygodnia: 1, 3, 5, 7***
godziny odjazdu w kierunku Wrocławia		MIEJSCOWOŚCI	godziny odjazdu w kierunku Torunia	
17:00	16:00	Toruń, DA* ul. Dąbrowskiego 26	15:00	14:00
18:00	17:00	Wrocław, DA* ul. Okrzei	14:00	13:00
19:48	18:48	Łódź, WPA** Łódź Fabryczna	12:12	11:12
22:33	21:33	Wrocław, Pl. Grunwaldzki	09:27	08:27
22:48	21:48	Wrocław, DA* ul. Sucha 1	09:12	08:12
Legenda:				
*DA-Dworzec Autobusowy				
**WPA-Wielostanowiskowy Przystanek Autobusowy				
***1-poniedziałek, 2-wtorek, 3-środa, 4-czwartek, 5-piątek, 6-sobota, 7-niedziela				

Cena biletu normalnego, w weekendy (włącznie, od piątku do niedzieli) w jedną stronę, 55,00 zł/osoba.
Cena biletu normalnego, poza weekendem w jedną stronę, 50,00 zł/osoba.

Wszystkie ceny podane w arkuszu egzaminacyjnym są cenami brutto.

Oferta imprezy turystycznej *Weekend w grodzie Kopernika*

Toruń – miasto położone nad Wisłą, przyciągające swoim urokiem turystów przez cały rok. Dzięki unikalnym zabytkom, wpisane zostało na Listę Światowego Dziedzictwa UNESCO. Każdy znajdzie tu coś dla siebie. Oprócz zwiedzania średniowiecznego zabytkowego zespołu miejskiego z murami obronnymi, basztami, Rynkiem Staromiejskim, na którym stoi XIX-wieczny pomnik wielkiego astronoma – Mikołaja Kopernika i pomnik Flisaka, warto udać się na spacer pośród pięknie odrestaurowanych mieszczańskich kamienic oraz stanąć pod Krzywą Wieżą. Polecamy także seanse w Centrum Popularyzacji Kosmosu lub zwiedzanie Domu Mikołaja Kopernika. Aktywną formą spędzenia czasu mogą być warsztaty w Żywym Muzeum Piernika podczas których wypiekane są przez uczestników toruńskie przysmaki.

Zakwaterowanie – butikowy Hotel Nicolaus****, zlokalizowany w odrestaurowanej kamienicy przy ul. Ducha Świętego 14-16 na toruńskiej Starówce. Idealny dla par. Dwuosobowe pokoje z łazienkami są wyposażone w klimatyzację, TV, minibar, wifi, zestaw kosmetyków, szlafrok, kapcie, sejf, zestaw do parzenia kawy i herbaty. Hotel posiada restaurację, letni taras i bar w lobby hotelowym. W cenę noclegu wliczone jest śniadanie, do wyboru: kontynentalne, wegetariańskie, wegańskie, bezglutenowe. Śniadania podawane są w godzinach od 07:00 do 10:00. Na życzenie gości śniadania mogą być dostarczane do pokoju. W restauracji hotelowej serwowane są dania kuchni regionalnej. Obiady wydawane są w godzinach: od 13:00 do 15:00, a kolacje/obiadokolacje w godzinach od 18:00 do 20:00. Hotel zlokalizowany jest blisko Pomnika Kopernika (100 m), Ratusza Miejskiego (100 m), Planetarium (200 m).

Cena pobytu weekendowego (od piątku do niedzieli): 1 450,00 zł/os.

W podaną cenę wlicza się

- 2 noclegi w pokoju dwuosobowym,
- 2 posiłki dziennie, od obiadowej kolacji w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu,
- 6-godzinne zwiedzanie Torunia z przewodnikiem miejskim,
- ubezpieczenie NNW,
- bezpłatne korzystanie z udogodnień hotelu (animacje i strefa SPA & Wellness).

W podaną cenę nie wlicza się:

- przejazdu autokarem rejsowym na trasie: Wrocław-Toruń-Wrocław (możliwość zakupu biletów w biurze agencyjnym),
- wycieczek fakultatywnych,
- biletów wstępu do zwiedzanych obiektów.

Informacje o usługach dostępnych w hotelu w języku angielskim

Additional information about the hotel:

1. check in: 2:00 p.m., check out: 11:00 a.m.
2. the hotel has an unguarded underground parking for which the price is 20,00 PLN per day (payment at check-out);
3. from May to September (every day) there are organized free animations for children in the playroom from 10:00 a.m. to 12:00 a.m., 4:00 p.m. to 6:00 p.m., from 8:00 p.m. to 10:00 p.m.;
4. animations for the adults: aqua aerobic with accessories, 7:00 a.m. to 7.45 a.m., nordic walking in the forest park from 11:00 a.m. to 12:00 a.m., ballroom dance classes from 4:00 p.m. to 4:45 p.m.
5. the hotel guests can use the swimming pool, steam sauna, fitness room, relax area and the play room for free.

Informacje o usługach dostępnych w hotelu w języku niemieckim

Zusätzliche Informationen zum Hotel:

1. check in: 14:00 Uhr, check out: 11:00 Uhr;
2. das Hotel hat ein (unbewachtes) Parkhaus. Die Kosten hierfür betragen 20,00 PLN pro Tag (zahlbar bei Abmeldung);
3. von Mai bis September werden auf dem Hotelgebiet drei kostenlose Spiele pro Tag für Kinder in dem Spielraum organisiert. Sie finden täglich zwischen 10:00 und 12:00 Uhr, 16:00 und 18:00 Uhr und 20:00 und 22:00 Uhr statt;
4. für Erwachsene gibt es von 07:00 bis 07:45 Aquaaerobik mit Zubehör, von 11:00 bis 12:00 Uhr Nordic walking im Waldpark, von 16:00 bis 16:45 Uhr Gesellschaftstanz.
5. den Gästen steht während des Aufenthalts kostenlos: das Schwimmbad, die Dampfsauna, der Fitnessraum, die Erholungszone und ein Spielraum zur Verfügung.

Informacje o usługach dostępnych w hotelu w języku francuskim

Les informations complémentaires de l'hôtel:

1. le check-in: à partir de 14h00, le check-out: jusqu'à 11h00;
2. l'hôtel dispose d'un parking souterrain, non surveillé, payant lors check-out, 20,00 PLN/jour;
3. de mai à septembre, l'hôtel organise les animations gratuites pour les enfants dans la salle de jeux tous jours du 10h00 au 12h00, du 16h00 au 18h00, du 20h00 au 22h00;
4. les animations pour les adultes: aquagym avec accessoires du 07h00 au 07h45, marche nordique dans le parc forestier du 11h00 au 12h00, la danse de salon du 16h00 au 16h45.
5. la piscine, le sauna à vapeur, la salle de musculation, la zone de détente, la salle de jeux sont mis gratuitement aux client de l' hôtel.

Informacje o usługach dostępnych w hotelu w języku rosyjskim

Добавочные информации гостиницы:

1. заселение в 14:00, выселение в 11:00;
2. к услугам туристов неохраямая подземная автопарковка, которая подлежит уплате в день отъезда 20,00 зл./день;
3. с мая до сентября гостиница предлагает бесплатные развлекательные игры для детей в детском зале ежедневно с 10:00 до 12:00, с 16:00 до 18:00, с 20:00 до 22:00;
4. развлекательные игры для взрослых: аквааэробика с аксессуарами с 07:00 до 07:45, Скандинавская ходьба в лесопарке с 11:00 до 12:00, бальный танец с 16:00 до 16:45.
5. к услугам гостей бесплатно: бассейн, паровая баня, тренажёрный зал, зона расслабления, зал игр.

Umowa agencyjna (fragment)

Zawarta w dniu 14.01.2022 r. w Toruniu pomiędzy:

Biurem Podróży *Razem w Polskę* z siedzibą przy ul. Wiślanej 6, 87-100 Toruń, zarejestrowanym pod numerem KRS 0000405136 w Sądzie Rejonowym w Toruniu, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisanym do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem K/0444/05/124/2007, NIP: 4236561177, reprezentowanym przez Ignacego Kaczorowskiego, zwanym dalej Organizatorem,

a
Agencją Turystyczną *Nad Odrą* z siedzibą przy ul. Bulwarowej 38, 51-219 Wrocław, NIP: 8333214668, reprezentowaną przez Zygmunta Murawca, zwaną dalej Agentem.

[...]

§ 2

Zgłoszenie sprzedaży imprezy przez Agenta następuje za pośrednictwem poczty elektronicznej. Pisemne potwierdzenie sprzedaży imprezy jest równoznaczne z podpisaniem Umowy o udział w imprezie turystycznej i wpłaceniem przez Klienta zaliczki w wysokości 30% ceny imprezy [...].

§ 3

Wynagrodzenie Agenta:

- a) przy pośrednictwie w sprzedaży dla klienta indywidualnego, wartość prowizji brutto wynosi 10% ceny imprezy turystycznej;
- b) przy pośrednictwie w sprzedaży dla klienta grupowego (powyżej 10 osób), wartość prowizji brutto wynosi 15% ceny imprezy turystycznej. [...].

§ 5

Agent jest zobowiązany do wystawienia faktury za prowizję dla Organizatora w ostatnim dniu świadczenia imprezy turystycznej, a jeżeli jest to dzień świąteczny, to w pierwszym dniu roboczym po tym dniu [...].

1. W rubryce *Nazwa towaru lub usługi* należy wpisać słowa: prowizja agencyjna, numer imprezy turystycznej oraz nazwisko klienta, za którego ma być wypłacona prowizja dla Agenta.
2. Organizator jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Agenta wynagrodzenie za pośrednictwo w sprzedaży imprezy turystycznej przelewem w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury za prowizję agencyjną [...].

§ 6

Agent ma obowiązek wpłacić na konto Organizatora należność za sprzedaną imprezę turystyczną w terminie 7 dni od daty otrzymania całej zapłaty za imprezę turystyczną od klienta na rachunek bankowy Banku Millennium SA, numer: 56 0001 1001 2233 1100 2007 0006.

§ 7

Agent ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy.

[...]

§ 9

W sprawach nieuregulowanych Umową, obowiązują przepisy zawarte w Kodeksie cywilnym.

§ 10

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Organizator turystyki
Ignacy Kaczorowski
podpis przedstawiciela

Agent turystyczny
Zygmunt Murawiec
podpis przedstawiciela

Kalendarz na rok 2022 (fragment)

CZERWIEC							LIPIEC							SIERPIEŃ						
P	W	Ś	C	PT	S	N	P	W	Ś	C	PT	S	N	P	W	Ś	C	PT	S	N
		1	2	3	4	5					1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31	29	30	31				

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 5 rezultatów:

- umowa o udział w imprezie turystycznej dla Państwa Żurawiec,
- bilet na przejazd autokarem rejsowym dla pana Romana Żurawiec,
- voucher uprawniający do korzystania ze świadczeń hotelu,
- ulotka informacyjna dotycząca imprezy turystycznej *Weekend w grodzie Kopernika*,
- faktura za prowizję agencyjną.

Umowa o udział w imprezie turystycznej dla Państwa Żurawiec

Dane organizatora turystyki:		Dane sprzedawcy (agenta turystycznego):	
Biuro Podróży <i>Razem w Polskę</i> posiada wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych pod numerem:			
Symbol imprezy:			
Nazwa/tytuł imprezy:		Termin imprezy:	
Liczba osób:		Cena w zł/osoba	
Całkowita cena imprezy turystycznej w zł:			
Miejsce zakwaterowania: (nazwa i adres hotelu)			
Dane osoby zgłaszającej udział w imprezie turystycznej			
imię i nazwisko	adres	telefon	
Dane uczestników biorących udział w imprezie turystycznej			
imię i nazwisko	adres	telefon	data urodzenia
Świadczenia zagwarantowane w cenie imprezy turystycznej:			

Zaliczka 30% całkowitej ceny imprezy turystycznej w wysokości zł płatna w dniu

Pozostała kwota należności, tj. zł płatna do dnia

Oświadczam, że zapoznałam/-em się z programem imprezy oraz warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży *Razem w Polskę* i zobowiązuję się do ich przestrzegania. Prawdziwość powyższych danych poświadczam własnoręcznym podpisem.

.....
miejsowość, data

.....
imię i nazwisko Zgłaszającego

.....
imię i nazwisko sprzedawcy (agenta)

XXXXXXXX
podpis Zgłaszającego

XXXXXXXX
podpis sprzedawcy (agenta)

Bilet na przejazd autokarem rejsowym dla Pana Romana Żurawiec

Dane przewoźnika (nazwa, adres):	
NIP:	
Data wystawienia biletu:	
Imię i nazwisko pasażera:	
Odcinek TAM	
Data odjazdu:	Cena netto w zł:
Godzina odjazdu:	
Trasa (<i>miejsowość początkowa - jedno z miast na trasie – miejscowość końcowa</i>):	VAT 8% w zł:.....
Miejsce wsiadania (dokładna lokalizacja):	Cena brutto w zł:
Nr biletu: 03/444555	
Odcinek POWRÓT	
Data odjazdu:	Cena netto w zł:
Godzina odjazdu:	
Trasa: (<i>miejsowość początkowa - jedno z miast na trasie – miejscowość końcowa</i>):	VAT 8% w zł:
Miejsce wsiadania (dokładana lokalizacja):	Cena brutto w zł:
Nr biletu: 03/444555	

Voucher uprawniający do korzystania ze świadczeń w hotelu

VOUCHER nr: wystawiony przez

Symbol imprezy:

Dla Pani/Pana (imię i nazwisko klienta):

.....

Adres zamieszkania:

.....

.....

Liczba osób:, w tym dorośli:.....dzieci:

Nazwa obiektu noclegowego:

.....

Adres:

.....

.....

Pokój: rodzaj: liczba:

Zakwaterowanie w dniu:od godz.:

Wykwaterowanie w dniu:do godz.:

Typ wyżywienia:

Pierwsze świadczenie: w dniu

Ostatnie świadczenie: w dniu

Bezpłatne usługi rekreacyjno-sportowe dla gości, zgodnie z dodatkowymi informacjami o usługach dostępnych w hotelu w języku obcym (pełny opis):

.....

.....

.....

.....
miejsowość, data wystawienia

.....
imię i nazwisko wystawcy vouchera

Ulotka informacyjna dotycząca imprezy turystycznej *Weekend w grodzie Kopernika*

Biuro Podróży *Razem w Polskę*
ul. Wiślana 6
87-100 Toruń

NAZWA IMPREZY TURYSTYCZNEJ:

CENA IMPREZY TURYSTYCZNEJ w zł/os.:

MIEJSCE POBYTU (miejscowość):

.....

ATRAKCJE TURYSTYCZNE W POBLIŻU HOTELU:

.....

.....

.....

ZAKWATEROWANIE (nazwa hotelu, adres):

.....

.....

.....

OPIS POKOI W HOTELU:

.....

.....

TYP WYŻYWIENIA:

ŚWIADCZENIA ZAWARTE W CENIE IMPREZY TURYSTYCZNEJ:

.....

.....

.....

ŚWIADCZENIA ZA DODATKOWĄ OPŁATĄ:

.....

.....

.....

Kontakt do agenta turystycznego:

AGENCJA TURYSTYCZNA *Nad Odrą*:

e-mail:

tel.:

Faktura za prowizję agencyjną

FAKTURA NR: 21/2022	Miejsce i data wystawienia faktury:							
Sprzedawca:				Nabywca:				
NIP:				NIP:				
Bank:								
Nr konta:								
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa netto [zł]	Wartość netto [zł]	Stawka podatku VAT [%]	Kwota podatku VAT [zł]	Wartość brutto [zł]
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Sposób zapłaty:			RAZEM			x		
Termin zapłaty:			w tym			23		
DO ZAPŁATY:						8		
						0		
						zw.		
Do zapłaty słownie złotych:					Imię i nazwisko osoby uprawnionej do wystawienia faktury:			

UWAGA: Kwoty na fakturze muszą być zapisane z dwoma miejscami po przecinku.