

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.14**

Wersja arkusza:

MMCLV_EZ-TUR-T.14-T
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 201X
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 kratek 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.

Informacje na temat przejażdżki bryczką, degustacji regionalnych potraw oraz grzybobrania należy umieścić w ofertach przygotowanych przez organizatorów turystyki

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

Zadanie 2.

Informację o nowej ofercie wycieczek rowerowych na wyspie Bornholm należy umieścić w katalogu turystyki

- A. uzdrowskiej.
- B. kwalifikowanej.
- C. integracyjnej.
- D. pobytovej.

Zadanie 3.

Przedstawiony znak to symbol Szlaku

- A. Piastowskiego.
- B. Orlich Gniazd.
- C. Zamków Gotyckich.
- D. Warowni Jurajskich.



Zadanie 4.

Który system znakowania kategorii hoteli stosuje się Polsce?

- A. Gwiazdki od 1 do 4.
- B. Gwiazdki od 1 do 5.
- C. Cyfry rzymskie od I do III.
- D. Cyfry rzymskie od I do IV.

Zadanie 5.

Obiekt noclegowy, o którym informuje zamieszczony znak drogowy, to

- A. hotel.
- B. hostel.
- C. pensjonat.
- D. schronisko.



Zadanie 6.

Zwiedzanie których atrakcji turystycznych należy umieścić w ofercie wycieczki do stolicy Rosji?

- A. Luwru i Pól Marsowych.
- B. Forum Romanum i Panteonu.
- C. Kremla i Mauzoleum Lenina.
- D. Akropolu i Świątyni Temidy.

Zadanie 7.

Lotniska Ciampino i Fiumicino są elementem zagospodarowania turystycznego

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

Zadanie 8.

Wskaż kraj, do którego należą kurorty nadmorskie Lloret de Mar, Calella i Santa Susana.

- A. Francja.
- B. Hiszpania.
- C. Portugalia.
- D. Chorwacja.

Zadanie 9.

W organizacji których wycieczek specjalizuje się biuro podróży współpracujące z operatorami Unity Line, Stena Line i Polferries?

- A. Lotniczych.
- B. Promowych.
- C. Kolejowych.
- D. Autokarowych.

Zadanie 10.

Spotkania z przedstawicielami grup etnograficznych Bambrów, Kaliszaków, Poznaniaków należy uwzględnić podczas wycieczki kulturowej po

- A. Podlasiu.
- B. Mazurach.
- C. Wielkopolsce.
- D. Wileńszczyźnie.

Zadanie 11.

Folder reklamowy Wrocławia dla turystów zagranicznych powinien zawierać symbol tego miasta, którym jest

- A. piernik.
- B. krasnal.
- C. syrenka.
- D. koziołek.

Zadanie 12.

Do Globalnego Systemu Dystrybucyjnego (GDS) nie mają dostępu

- A. linie lotnicze.
- B. spółki kolejowe.
- C. systemy hotelowe.
- D. klienci indywidualni.

Zadanie 13.

Której informacji nie wykorzysta pracownik biura turystycznego, zamawiając usługi noclegowe dla grupy za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego hotelu?

- A. Liczby pokoi.
- B. Terminu pobytu.
- C. Lokalizacji obiektu.
- D. Rodzaju ubezpieczenia.

Zadanie 14.

Sprzedaż większej liczby biletów lotniczych niż miejsc w samolocie określa się jako

- A. overstays.
- B. last minute.
- C. first minute.
- D. overbooking.

Zadanie 15.

Który sposób sprzedaży imprezy turystycznej wybierze organizator turystyki, chcąc najlepiej rozpoznać potrzeby klientów?

- A. Pośredni.
- B. Internetowy.
- C. Bezpośredni.
- D. Telefoniczny.

Zadanie 16.

Turysta ma możliwość uregulowania kartą płatniczą należności za obiad w restauracji tylko wówczas, gdy lokal wyposażony jest w

- A. skaner.
- B. modem.
- C. terminal.
- D. notebook.

Zadanie 17.

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

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

Zadanie 18.

Pracownik biura podróży wydaje klientowi voucher po wpłaceniu przez klienta

- A. 10% wartości imprezy turystycznej.
- B. 30% wartości imprezy turystycznej.
- C. 50% wartości imprezy turystycznej.
- D. 100% wartości imprezy turystycznej.

Zadanie 19.

Pracownik biura podróży otrzymał fakturę za usługi noclegowe, w której zauważył błąd w numerze NIP. Biuro podróży powinno wystawić

- A. notę korygującą.
- B. notę zaliczkową.
- C. fakturę korygującą.
- D. fakturę obciążeniową.

Zadanie 20.

Za które świadczenie Agencja Reklamy 4D otrzyma fakturę – procedura marży dla biur podróży?

- A. Udzielanie porad w zakresie wyjazdów służbowych.
- B. Przesłanie katalogów z ofertą turystyczną biura podróży.
- C. Udostępnienie przez agencję pomieszczeń przylegających do biura podróży.
- D. Zorganizowanie wyjazdu motywacyjnego dla pracowników Agencji Reklamy.

Zadanie 21.

Klientowi biura turystycznego, regulującemu gotówką należność za usługi turystyczne, należy wystawić

- A. raport kasowy RK.
- B. rachunek wstępny.
- C. dowód wpłaty KP.
- D. czek gotówkowy.

Zadanie 22.

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość usługi netto w zł	Podatek VAT w %	Wartość usługi brutto w zł
1.	Obiad	szt.	20	15,00		8	300,00

Którą kwotę w rubryce *Wartość usługi netto* wpisze pracownik restauracji, wystawiając fakturę dla biura podróży?

- A. 243,90 zł
- B. 277,78 zł
- C. 324,00 zł
- D. 369,00 zł

Zadanie 23.

§ 1
1. Agent zobowiązuje się na polecenie Zleceniodawcy do stałego pośredniczenia przy zawieraniu przez Zleceniodawcę umów z klientami. (rodzaje umów)
Umowy zawierane będą w imieniu i na rzecz Zleceniodawcy.
2. Agent zobowiązuje się działać w zakresie czynności wykonywanych w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.
3. Zgodnie z ustaleniami obu stron Agent będzie wyszukiwał klientów na terenie: (miejsowość/województwo/kraj)
§ 2
Zleceniodawca upoważnia Agentą do zawierania w jego imieniu umów i odbierania oświadczeń woli od osób trzecich wywołujących skutki dla Zleceniodawcy oraz do wykonywania innych czynności niezbędnych do realizacji zadań określonych w § 1 niniejszej umowy.

Na podstawie zamieszczonego fragmentu umowy Zleceniobiorcy przysługuje

- A. marża.
- B. wypłata.
- C. zaliczka.
- D. prowizja.

Zadanie 24.

Umowa, którą zawiera klient z biurem podróży o zorganizowanie wczasów dwutygodniowych w Grecji, nazywana jest umową o

- A. wynajem hotelu w Grecji.
- B. czarter wyjazdu do Grecji.
- C. świadczenie usług turystycznych.
- D. rezerwację pakietu turystycznego.

Zadanie 25.

Organizator turystyki może podwyższyć cenę imprezy turystycznej ustalonej w umowie z klientem w przypadku

- A. podwyżki opłat lotniskowych.
- B. wzrostu popytu na usługi noclegowe.
- C. spadku zainteresowania ofertami first minute.
- D. braku ofert konkurencyjnych innych organizatorów.

Zadanie 26.

Biuro podróży może anulować lub ograniczyć zamówienie bez konieczności uiszczenia odszkodowania pod warunkiem zachowania terminów uzgodnionych z hotelem.

Wszelkie anulacje lub zmiany będą dokonywane na piśmie, przy czym decyduje data otrzymania pisma przez hotel.

Na podstawie zamieszczonego fragmentu dokumentu wskaż rodzaj umowy, którą biuro podróży zawarło z hotelem.

- A. Najmu.
- B. Czarteru.
- C. Dzierżawy.
- D. Allotmentu.

Zadanie 27.

Które działanie należy zaplanować w ramach strategii ceny?

- A. Udzielanie rabatów stałym klientom.
- B. Nawiązywanie współpracy z lokalnymi mediami.
- C. Rozdawanie upominków nabywcom z tytułu zakupu produktu.
- D. Wprowadzanie do oferty nowego kierunku wyjazdów turystycznych.

Zadanie 28.

W ramach sprzedaży osobistej pracownicy biura podróży

- A. stosują zniżki na rejsy promem.
- B. zamieszczają ofertę w Internecie.
- C. prezentują aktualną ofertę klientom.
- D. uczestniczą w wyjazdach study tour.

Zadanie 29.

W ramach public relations biuro podróży

- A. sponsoruje kolonie letnie dla dzieci.
- B. przygotowuje wyjazdy dla seniorów.
- C. prowadzi kurs animatorów czasu wolnego.
- D. deleguje pracowników na szkolenia językowe.

Zadanie 30.

Który instrument promocji należy zastosować w celu prezentacji oferty wycieczek objazdowych na portalach społecznościowych?

- A. Reklamę.
- B. Public relations.
- C. Sprzedaż osobistą.
- D. Promocję sprzedaży.

Zadanie 31.

Rodzaj wyżywienia	Liczba	Cena jednostkowa	Koszt ogółem
śniadanie		10,00 zł/os.	
obiadokolacja		25,00 zł/os.	
RAZEM			

W terminie od 10 do 12 sierpnia 2 osoby przebywały w pensjonacie i korzystały z opcji wyżywienia HB od obiadokolacji dnia pierwszego do śniadania dnia ostatniego. Oblicz koszt wyżywienia obu osób zgodnie z danymi w tabeli.

- A. 70,00 zł
- B. 90,00 zł
- C. 120,00 zł
- D. 140,00 zł

Zadanie 32.

Biuro podróży wypłaciło zaliczkę pilotowi wycieczek w wysokości 5 000,00 zł na pokrycie zobowiązań wobec kontrahentów. Którą kwotę musi zwrócić pilot przy rozliczeniu, uwzględniając następujące wydatki: nocleg 3 450,00 zł, wyżywienie 650,00 zł, przewodnik 250,00 zł, bilety wstępu 150,00 zł?

- A. 500,00 zł
- B. 650,00 zł
- C. 750,00 zł
- D. 900,00 zł

Zadanie 33.

Biuro podróży zrealizowało dwudniową krajową wycieczkę dla 30 uczestników. Cena jednostkowa to 150,00 zł. Oblicz marżę netto, wykorzystując przedstawione zestawienie kosztów.

- A. 365,85 zł
- B. 416,67 zł
- C. 432,00 zł
- D. 553,50 zł

Usługa	Koszt w zł
nocleg	1 200,00
transport	1 300,00
wyżywienie	800,00
pilot	200,00
przewodnik	250,00
bilety wstępów	300,00

Zadanie 34.

Do sporządzenia rozliczenia imprezy turystycznej należy wykorzystać

- A. notę korygującą.
- B. kartę rozliczeniową.
- C. rachunek zysków i strat.
- D. zestawienie przychodów.

Zadanie 35.

Którą stawkę podatku VAT należy wpisać na fakturze z restauracji w pozycji usługa gastronomiczna – obiad?

- A. 3%
- B. 8%
- C. 22%
- D. 23%

Zadanie 36.

Cennik wynajmu powierzchni targowej

Terminy	01.01 – 31.05	01.06 – 31.08	01.09 – 31.12
Cena za m ²	140,00 zł/dzień	160,00 zł/dzień	180,00 zł/dzień

Oblicz kwotę, którą zapłaci biuro podróży za wynajęcie stoiska o powierzchni 20 m² podczas targów turystycznych w Poznaniu w terminie od 17.02 do 19.02.2018 r.

- A. 5 600,00 zł
- B. 8 400,00 zł
- C. 9 600,00 zł
- D. 10 800,00 zł

Zadanie 37.

Która kwota określa dietę przysługującą pracownikowi biura podróży uczestniczącemu w targach turystycznych w terminie od 21 września od godz. 6⁰⁰ do godz. 17⁰⁰ dnia 23 września, jeżeli pełna dieta wynosi 30,00 zł?

- A. 60,00 zł
- B. 75,00 zł
- C. 90,00 zł
- D. 105,00 zł

Zadanie 38.

Biuro podróży rozliczając podatek VAT w cyklu miesięcznym składa do urzędu skarbowego deklarację

- A. VAT-7
- B. VAT-R
- C. VAT-21
- D. VAT-UE

Zadanie 39.

Którą kwotę powinien wpisać referent na fakturze – procedura marży dla biur podróży wystawionej dla klienta przy założeniu, że marża biura wynosi 10%, a klient skorzystał z 20% rabatu od ceny za zorganizowaną wycieczkę?

- A. 1 423,20 zł
- B. 1 598,26 zł
- C. 1 779,00 zł
- D. 1 997,82 zł

Usługa	Koszt w zł
Noclegi	775,00
Wyżywienie	640,00
Transport	240,00
Ubezpieczenie	35,00
Bilety wstępu	89,00

Zadanie 40.

Merytorycznym rozliczeniem pilota wycieczek po zakończonej imprezie turystycznej jest złożenie w biurze organizatora

- A. rozliczenia zaliczki.
- B. reklamacji od klienta.
- C. sprawozdania z wycieczki.
- D. rachunków od kontrahentów.