

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.14**

Wersja arkusza: **X**

MMCXXXVI\_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 krerek 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.**

Informacja Turystyczna dostarcza odbiorcom dokładnej, zwięzłej i rzetelnej wiedzy

- A. o rodzajach ubezpieczeń turystycznych.
- B. o sposobach rozliczania imprezy turystycznej.
- C. o rodzajach umów, które można zawrzeć z organizatorem turystyki.
- D. o atrakcjach turystycznych i bazie noclegowej wybranej miejscowości.

### **Zadanie 2.**

Informacje dotyczące obiektów turystycznych, atrakcji i wydarzeń, sporządzone w wielu wersjach językowych, należy umieścić

- A. w Internetowej Sieci Informacji Turystycznej i Promocji Polski.
- B. w Informacyjnym Systemie Izb Turystycznych i Promocji Polski.
- C. w Internetowym Systemie Informacji Turystycznej i Promocji Polski.
- D. w Indywidualnym Systemie Informacji Turystycznej i Promocji Polski.

### **Zadanie 3.**

Pracownik biura podróży turystom udającym się do krajów arabskich jest zobowiązany przekazać informacje

- A. o zakazie handlu w niedzielę.
- B. o bezwzględnym przestrzeganiu ciszy nocnej.
- C. o zasadzie zdejmowania butów przy wejściu do meczetu.
- D. o konieczności przykrycia głowy wyłącznie przez mężczyzn.

### **Zadanie 4.**

Turystom planującym odbyć pielgrzymkę szlakiem św. Jakuba do katedry w Santiago de Compostela należy zaproponować wyjazd do

- A. Włoch.
- B. Francji.
- C. Hiszpanii.
- D. Portugalii.

### **Zadanie 5.**

Kąpielisko morskie i dom kuracyjny powstałe z inicjatywy Haffnera znajdują się

- A. w Sopocie.
- B. w Kołobrzegu.
- C. w Świnoujściu.
- D. w Międzyzdrojach.

### **Zadanie 6.**

Turystom zainteresowanym ofertą wyjazdu narciarskiego należy udzielić informacji na temat atrakcyjności turystycznej Val di Fiemme i Val Gardena, położonych na terenie

- A. Włoch.
- B. Austrii.
- C. Francji.
- D. Niemiec.

### Zadanie 7.



Jedna z najlepiej zachowanych rezydencji magnackich na ziemiach dawnej Rzeczypospolitej w stylu późnobarokowym, określana mianem „Wersalu Podlasia”.

Przedstawiona ilustracja z opisem obiektu dotyczy

- A. Suwałk.
- B. Lublina.
- C. Olsztyna.
- D. Białegostoku.

### Zadanie 8.

Turyści zainteresowani najbardziej na południe wysuniętą stolicą europejską z zespołem miejskim wpisanym na Listę Światowego Dziedzictwa UNESCO, skorzystają z oferty wycieczki do

- A. Aten.
- B. Valetty.
- C. Madrytu.
- D. Lizbony.

### Zadanie 9.

Które miasta łączy odcinek autostrady A1, zwany Amber One?

- A. Katowice z Krakowem.
- B. Warszawę ze Zgorzelcem.
- C. Toruń z Pruszczem Gdańskim.
- D. Stargard Gdański z Suwałkami.

### Zadanie 10.

Zespół pałacowo-ogrodowy Schönbrunn to atrakcja turystyczna proponowana podczas wycieczki do

- A. Aachen.
- B. Berlina.
- C. Wiednia.
- D. Monachium.



## Zadanie 11.

### **Opis wycieczki (fragment)**

*Podróż do tajemniczego Królestwa na innym kontynencie, a tylko 14 km od Europy. Złoto piasku pustyni, purpura zachodzącego słońca i błękit wody. Architektura pozostałości czasów rzymskich i sztuki islamskiej. Perłą kraju jest Marrakesz, określany mianem „Wersalu Afryki”.*

Którego kraju dotyczy zamieszczony fragment opisu wycieczki?

- A. Turcji.
- B. Egiptu.
- C. Tunezji.
- D. Maroka.

## Zadanie 12.

### **Opis wycieczki z katalogu (fragment)**

*Zwiedzanie kościoła Wang jako unikalnego zabytku Karpacza. Wejście na najwyższy szczyt górujący nad całymi Sudetami oraz Republiką Czeską. Wstęp do Wąwozu i Wodospadu Kamieńczyka. Zwiedzanie i prelekcja w Chacie Walońskiej.*

Zamieszczony w katalogu biura podróży opis wycieczki dotyczy wyjazdu

- A. w Tatry.
- B. w Pieniny.
- C. w Bieszczady.
- D. w Karkonosze.

## Zadanie 13.

Dla grupy archeologów, która planuje wyjazd naukowy w celu zbadania cywilizacji azteckiej, należy przygotować katalog ofert turystycznych

- A. Peru.
- B. Chile.
- C. Meksyku.
- D. Ekwadoru.

## Zadanie 14.

Które miasto europejskie, w materiałach informacyjnych dla turystów, umieści zdjęcie fontanny *Mannken pis*?

- A. Bruksela.
- B. Rotterdam.
- C. Kopenhaga.
- D. Amsterdam.



### Zadanie 15.

W celu umieszczenia reklamy oferty imprezy turystycznej na portalu społecznościowym można użyć

- A. leafletu.
- B. mailingu.
- C. Facebooka.
- D. skyscrapera.

### Zadanie 16.

Który symbol należy umieścić w folderze reklamowym regionu świętokrzyskiego?

- A. Syrenkę z tarczą.
- B. Dwa lwy na pniu.
- C. Czarownicę na miotle.
- D. Trykające się koziołki.

### Zadanie 17.

Do Globalnego Systemu Dystrybucyjnego (GDS) **nie mają** dostępu

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

### Zadanie 18.

Który rodzaj promocji cenowej należy stosować w odniesieniu do ofert sprzedawanych na pół roku przed wyjazdem?

- A. Rack rate.
- B. Last minute.
- C. First minute.
- D. Late bookers.

### Zadanie 19.

Który dokument, potwierdzający dokonanie zapłaty należy wystawić klientowi, jeżeli w biurze podróży kupił wycieczkę do Meksyku?

- A. Fakturę procedura – marży dla biur podróży.
- B. Dowód kasa wypłaci.
- C. Umowę sprzedaży.
- D. Voucher.

## Zadanie 20.

§ 2

Zleceniobiorca oświadcza, iż posiada wszelkie uprawnienia do wykonywania odpłatnego transportu drogowego, stosowanie do treści ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2001 r., nr 125, poz. 874 z późn. zm.), a ponadto posiada aktualną i ważną polisę ubezpieczenia OC i NW w zakresie ryzyka wynikającego z prowadzenia działalności.

§ 3

Zleceniobiorca zobowiązuje się do zapewnienia paliwa w ilości niezbędnej na przejazd zaplanowaną trasą, zapewnia niezbędną dokumentację dla środka transportu oraz ponosi odpowiedzialność za jego właściwe przygotowanie techniczne.

Zamieszczony fragment dotyczy umowy

- A. najmu.
- B. przewozu.
- C. użyczenia.
- D. przechowania.

## Zadanie 21.

Którą umowę należy zawrzeć w celu prowadzenia sprzedaży „pod silną marką”?

- A. Leasingu.
- B. Franchisingu.
- C. Outsourcingu.
- D. Timeshearingu.

## Zadanie 22.

§ 4

Hotel zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zamówienia w przypadku braku wolnych miejsc. Hotel nie może odmówić przyjęcia rezerwacji, jeżeli jest ona dokonana na 14 dni przed rozpoczęciem rezerwowanego okresu pobytu.

§ 5

Biuro Podróży może anulować lub ograniczyć zamówienie bez konieczności uiszczania odszkodowania, pod warunkiem zachowania terminów uzgodnionych z Hotelem. Wszelkie anulacje lub zmiany będą dokonywane na piśmie, przy czym decyduje data otrzymania pisma przez Hotel. W przypadku anulowania zamówienia lub jego ograniczenia o ponad 10% w terminach krótszych niż uzgodnione, Biuro Podróży zapłaci Hotelowi odszkodowanie w wysokości 10% wartości kwoty rezerwacji.

Zgodnie z zamieszczonym fragmentem umowy, biuro podróży może zrezygnować z zamówionych usług bez konieczności odszkodowania, gdy

- A. biuro uzyska zgodę hotelu.
- B. anulacja zostanie zgłoszona telefonicznie.
- C. anulacja nie przekroczy terminu 14 dni do przyjazdu grupy.
- D. świadczenia anulowane stanowią mniej niż 10% zamówionych usług.

### Zadanie 23.

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 24.

Czynnikiem aktywizującym popyt na usługi noclegowe dla gości schroniska młodzieżowego jest

- A. malejąca liczba usług towarzyszących.
- B. wzrastająca liczba usług noclegowych.
- C. wzrost cen usług noclegowych w schronisku.
- D. konkurencyjność cen noclegowych w schronisku.

### Zadanie 25.

W ramach strategii produktu firma przewozowa zaproponowała

- A. zastosowanie obniżonych cen.
- B. zorganizowanie systemu rezerwacji on-line.
- C. umieszczenie reklamy na swoich pojazdach.
- D. poszerzenie asortymentu oferowanych usług.

### Zadanie 26.

Który instrument marketingu zastosowało biuro podróży, umieszczając w porcie lotniczym billboard informujący o nowej ofercie imprez turystycznych?

- A. Produkt.
- B. Personel.
- C. Promocję.
- D. Dystrybucję.

### Zadanie 27.

Które działanie promujące ofertę imprezy turystycznej należy wykonać, jeżeli w celu zwiększenia jej atrakcyjności dodano usługę *rent a car*?

- A. Umieszczenie informacji w katalogach biura.
- B. Zakupienie przez biuro floty nowych samochodów.
- C. Zakupienie dodatkowego ubezpieczenia na samochód.
- D. Nawiązanie współpracy z warsztatami samochodowymi.

### Zadanie 28.

Które działanie wchodzi w skład sprzedaży osobistej?

- A. Obniżka cen imprez turystycznych.
- B. Udział pracowników biura podróży w szkoleniu.
- C. Prezentacja oferty przez pracownika w biurze podróży.
- D. Umieszczenie informacji o biurze podróży w czasopiśmie branżowym.

### Zadanie 29.

Który instrument promocji należy zastosować w celu budowania tożsamości biura podróży?

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

### Zadanie 30.

L.p.	Nazwa towaru lub usługi	J. m.	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku VAT w zł	Wartość brutto w zł
1.	Usługa noclegowa	doba	2			8%	11,85	160,00

Korzystając z zamieszczonego fragmentu faktury, oblicz cenę jednostkową netto usługi noclegowej.

- A. 171,85 zł
- B. 148,15 zł
- C. 85,93 zł
- D. 74,08 zł

### Zadanie 31.

Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku VAT w zł	Wartość brutto w zł
Usługa noclegowa	doba	2	101,85	203,70			.....

Która kwota powinna być wpisana na fakturze w kolumnie *Wartość brutto*?

- A. 203,00 zł
- B. 205,00 zł
- C. 210,00 zł
- D. 220,00 zł



### Zadanie 32.

Cennik usług ważny od 1.06.2015 r. do 31.05.2016 r.		
Rodzaj pokoju	1.06 – 30.09.2015 r.	1.10 2015 r. – 31.05.2016 r.
Pokój 1-osobowy	200 zł/doba	150 zł/doba
Pokój 2-osobowy	300 zł/doba	250 zł/doba
Rabat w wysokości 10% za dobę za pokój – przy wynajmie pokoju na więcej niż 4 doby.		

Oblicz koszt noclegów dla 3-osobowej rodziny, która przebywała w hotelu w terminie od 11 do 16.04.2016 r. i skorzystała z pokoi: 1- i 2-osobowego.

- A. 1 800 zł
- B. 2 000 zł
- C. 2 250 zł
- D. 2 400 zł

### Zadanie 33.

Oblicz kwotę rabatu przy założeniu, że biuro podróży udzieliło go w wysokości 20% klientowi, który wykupił udział w imprezie turystycznej dla 2 osób dorosłych po 2 500,00 zł od osoby oraz dla 2 dzieci, licząc dla każdego z nich po 1 250,00 zł.

- A. 500,00 zł
- B. 750,00 zł
- C. 1 000,00 zł
- D. 1 500,00 zł

### Zadanie 34.

Oblicz wartość podatku VAT za usługę noclegową przy założeniu, że łączna wartość brutto usługi wyniosła 300,00 zł, a usługa objęta jest stawką 8%.

- A. 22,22 zł
- B. 23,22 zł
- C. 24,22 zł
- D. 25,22 zł

### Zadanie 35.

Oblicz całkowity koszt 3 noclegów dla 26-osobowej grupy uczniów (14 dziewcząt i 12 chłopców), 2 opiekunek (we wspólnym pokoju), pilota i kierowcy, jeżeli cena doby hotelowej w pokoju 1-osobowym wynosi 150,00 zł, w pokoju 2-osobowym 250,00 zł.

- A. 10 500,00 zł
- B. 11 250,00 zł
- C. 11 400,00 zł
- D. 11 550,00 zł

**Zadanie 36.**

Oblicz całkowity koszt krajowej imprezy turystycznej, jeżeli suma kosztów bezpośrednich wynosi 5 500,00 zł, a marża 12%.

- A. 6 160,00 zł
- B. 6 206,00 zł
- C. 6 311,80 zł
- D. 6 916,80 zł

**Zadanie 37.**

Stawkę podatku VAT w wysokości 23% stosuje się w sprzedaży

- A. usługi transportowej z Krakowa do Mediolanu.
- B. wczasów first minute w Indian Ocean w Kenii.
- C. usługi przewodnictwa turystycznego po Warszawie.
- D. biletów wstępu do Muzeum Narodowego we Wrocławiu.

**Zadanie 38.**

Która stawka podatku VAT powinna być wpisana na fakturze wystawionej przez hotel za wynajem sali konferencyjnej?

- A. 0%
- B. 5%
- C. 8%
- D. 23%

**Zadanie 39.**

Oblicz koszt wynajęcia stoiska targowego o powierzchni 12 m<sup>2</sup> w terminie od 12 do 15 września, jeżeli cena wynajmu za dzień wynosi 250 zł.

- A. 500 zł
- B. 750 zł
- C. 1 000 zł
- D. 1 250 zł

**Zadanie 40.**

Cennik wynajmu sal konferencyjnych z wyposażeniem			
Rodzaj sali	dla 100 osób	dla 50 osób	dla 25 osób
Cena za godzinę	180 zł	90 zł	70 zł
Wyposażenie sal konferencyjnych	rzutnik multimedialny, TV – video, nagłośnienie, ekrany, mikrofony bezprzewodowe, dostęp do Internetu		

Korzystając z danych w zamieszczonej tabeli, oblicz kwotę, którą zapłaci biuro podróży za wynajęcie sali dla 50 osób na cztery 2-godzinne sesje konferencyjne.

- A. 540 zł
- B. 640 zł
- C. 720 zł
- D. 820 zł