

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.14**

Wersja arkusza: **X**

T.14-X-16.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2016
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.

Informację o nowo otwartej w centrum miasta restauracji należy zaktualizować w bazie danych systemu IT w grupie informacji

- A. o kulturowych walorach turystycznych.
- B. o markowych produktach turystycznych.
- C. o antropogenicznych walorach turystycznych.
- D. o zagospodarowaniu i usługach turystycznych.

Zadanie 2.

Które informacje użytkowe należy udostępnić w bazie danych Informacji Turystycznej na temat Jurajskiego Parku Rozrywki w Solcu Kujawskim?

- A. O zabytkach architektury.
- B. Na temat obiektów przyrodniczych.
- C. O godzinach otwarcia i cenach biletów.
- D. Na temat typów obiektów noclegowych.

Zadanie 3.

Informacje na temat przejażdżki bryczką, degustacji regionalnych potraw oraz grzybobrania należy umieścić wśród pakietów proponowanych przez lokalnych organizatorów turystyki

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

Zadanie 4.

Pracownik Łódzkiego Punktu Informacji Turystycznej

- A. udziela informacji o zasobach kulturowych i przyrodniczych Polski.
- B. przekazuje dane o miejskiej bazie turystycznej na terenie całego kraju.
- C. udziela informacji i udostępnia materiały turystyczne dotyczące Łodzi i okolic.
- D. rezerwuje bilety komunikacji promowej dla wszystkich zainteresowanych turystów.

Zadanie 5.

Którą mapę należy zaproponować wędrującym niebieskim szlakiem po Beskidach?

- A. Rowerową.
- B. Turystyczną.
- C. Hydrograficzną.
- D. Administracyjną.

Zadanie 6.

Dolomity to pasmo górskie położone na terenie

- A. Szwajcarii.
- B. Słowacji.
- C. Austrii.
- D. Włoch.

Zadanie 7.

Proponując klientowi rafting, należy wziąć pod uwagę spływ

- A. po sztucznej rynnicy.
- B. ujściem rzeki do morza.
- C. po dzikiej górskiej rzece.
- D. kanałem łączącym jeziora.

Zadanie 8.

Które walory turystyczne są konieczne do uprawiania enoturystyki?

- A. Winnice.
- B. Pustynie.
- C. Uprawy chmielu.
- D. Skaliste bezdroża.

Zadanie 9.

Które pasmo górskie w Sudetach należy polecić miłośnikom twierdz i fortów?

- A. Sowie.
- B. Izerskie.
- C. Stołowe.
- D. Bardzkie.

Zadanie 10.

Jednym z zadań statutowych PTTK jest

- A. zapobieganie wypadkom w górach wysokich.
- B. organizowanie sieci schronisk młodzieżowych.
- C. promocja ofert konferencyjnych i kongresowych.
- D. znakowanie i utrzymywanie szlaków turystycznych.

Zadanie 11.

Na podstawie przedstawionego cennika oblicz cenę dwutygodniowego pobytu czteroosobowej rodziny (2 osoby dorosłe + 2 dzieci w wieku 1,5 roku i 5 lat) w hotelu.

| DATA/WYLOT | POWRÓT | OSOBA DOROSŁA | DZIECKO Od 2 do 12 lat NA DOSTAWCE | DZIECKO NA DRUGIEJ DOSTAWCE |
|---------------------|------------|---------------|--|-----------------------------------|
| 19.08.2015/WARSZAWA | 02.09.2015 | 2 300,00 zł | 800,00 zł | 1 600,00 zł |

UWAGA:
-dzieci do 2 lat bezpłatnie

- A. 5 400,00 zł
- B. 6 200,00 zł
- C. 6 900,00 zł
- D. 7 000,00 zł

Zadanie 12.

Na znaku informacji turystycznej w dolnej części widnieje skrót

- A. Mazurski System Instytucji Turystycznych.
- B. Małopolski System Informacji Turystycznej.
- C. Małopolski System Instytucji Turystycznych.
- D. Mazowiecki System Informacji Turystycznej.



Zadanie 13.

Oblicz w jakim czasie autokar turystyczny przejedzie odległość 210 km, jeżeli porusza się z prędkością 70 km na godzinę.

- A. 1 godz.
- B. 2 godz.
- C. 3 godz.
- D. 4 godz.

Zadanie 14.

Które zagadnienia **nie są regulowane** w ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezie turystycznej?

- A. Warunki płatności.
- B. Atrakcje fakultatywne.
- C. Tryb zgłaszania reklamacji przez klienta.
- D. Zawarcie i rozwiązanie umowy turystycznej.

Zadanie 15.

Muzeum Pergamońskie to jedna z atrakcji turystycznych

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

Zadanie 16.

Termin *first minute* w ofercie biura podróży oznacza

- A. korzystną ofertę cenową dla specjalnych klientów.
- B. sprzedaż katalogowych ofert na kolejny sezon.
- C. sprzedaż produktu turystycznego w ostatnim momencie.
- D. ofertę najwyżej ocenianą w danym momencie przez klientów.

Zadanie 17.

Którego systemu komputerowego dotyczą informacje zawarte na przedstawionym wycinku strony internetowej portalu www.loter.pl?

Warsaw → Riga Low fare calendar

| | EUR 90.46 | EUR 58.46 | EUR 57.46 | EUR 38.46 | EUR 43.46 | EUR 43.39 | EUR 43.39 |
|---------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|---------------------|
| -3 days | JUL 8 FRI | JUL 9 SAT | JUL 10 SUN | JUL 11 MON | JUL 12 TUE | JUL 13 WED | JUL 14 THU +3 days |

| Dep. | Arrival | Flight No | Travel time | Business Fare, EUR | Economy Flex Fare, EUR | Economy Fare, EUR |
|-------|---------|--------------|-------------|---------------------|-------------------------|--------------------|
| 07:50 | 10:30 | BT468 | 1h 40m | 541.46 | 394.46 | 38.46 |
| 13:05 | 15:45 | BT462 | 1h 40m | 541.46 | 394.46 | 65.46 |
| 20:15 | 22:55 | BT464 | 1h 40m | 541.46 | 394.46 | 38.46 |






Move the cursor over icon to learn the meaning of it!

- A. Rezerwacji lotów.
- B. Kalkulacji kosztów imprezy.
- C. Anulacji imprez turystycznych.
- D. Rozliczenia imprez turystycznych.

Zadanie 18.

Którym rodzajem pociągu będzie podróżował posiadacz przedstawionego biletu?

- A. Osobowym.
- B. Podmiejskim.
- C. Pospiesznym.
- D. Aglomeracyjnym.

| | | | | | | | |
|---|---|--|----|----------------------|---|---|---------|
|  "PKP Intercity" Spółka Akcyjna | | BILET INTERNETOWY BILET REWELACYJNY | | POC: Pos. OF: 501 | NORMAL.: X ULG. 51% :1 99 STUDOK | | |
| Wyjazd dn: 06.12.2012 | | | | | | | |
|  |  | OD/VON/DE | -> | DO/NACH/A |  |  | KL./CL. |
| 06.12 | 15.05 | Warszawa Centr. | -> | Kielce | 06.12 | 18.26 | 2 |
| POC. 12103 | | | | Km: 188 | | Przewoźnik: PKP IC | |
| | | | | PLN(przejazd) 17,64 | | | |
| Ważny w poc. posp. TLK w wag. z ni-scanii do siedz. | | | | | | PLN(Ogółem) 17,64 | |
| | | | | | | EUR ---- | |
| | | | | | | Płatność: przelewem | |

Zadanie 19.

Zasady którego systemu rezerwacji internetowej stosuje agent turystyczny, współpracujący z touroperatorem i podmiotami noclegowymi?

- A. ISIT.
- B. SART.
- C. Galileo.
- D. Amadeus.

Zadanie 20.

Który element wchodzi w skład pakietu turystycznego oferowanego przez biuro podróży?

- A. Noclegi i posiłki dla turysty objęte ceną imprezy.
- B. Ubezpieczenie rezygnacji z imprezy turystycznej.
- C. Fakultatywny wstęp do parku wodnego i do dyskotek.
- D. Dodatkowy program poznawczy oferowany odpłatnie turyście.

Zadanie 21.

Czeski organizator wycieczek po własnym kraju sprzedaje imprezy turystyczne na terenie Polski za pośrednictwem

- A. pilotów wycieczek.
- B. polskiej sieci agentów.
- C. przewodników turystycznych.
- D. lokalnej organizacji turystycznej.

Zadanie 22.

Przy sprzedaży ofert last minute należy uwzględnić cenę

- A. obniżoną tuż przed terminem realizacji imprezy.
- B. obniżoną na pół roku przed rozpoczęciem imprezy.
- C. podwyższoną ze względu na wyłączność imprezy przez biuro.
- D. podwyższoną ze względu na atrakcyjny termin realizacji imprezy.

Zadanie 23.

Turystom przebywającym na Krecie należy zaproponować w ramach imprezy fakultatywnej

- A. wycieczkę promową na Sycylię.
- B. możliwość zorganizowania spaceru.
- C. zwiedzanie ruin labiryntu Minotaura.
- D. spędzenie popołudnia na piaszczystej plaży.

Zadanie 24.

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

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

Zadanie 25.

Biuro podróży, podpisując z firmą reklamową umowę barterową, stosuje sprzedaż

- A. gotówkową.
- B. akwizycyjną.
- C. przez Internet.
- D. towaru za towar.

Zadanie 26.

Turyście z Pułtuszka rezerwującemu wczasy w łódzkim biurze podróży przez Internet należy zaproponować płatność

- A. on-line.
- B. off-line.
- C. bezpośrednią.
- D. abonamentową.

Zadanie 27.

Który dokument kredytowy należy wydać turyście indywidualnemu, udającemu się na wczasy do hotelu w Tunezji?

- A. Weksel.
- B. Voucher.
- C. Kartę bankową.
- D. Czek podróżniczy.

Zadanie 28.

Który dokument potwierdzający zapłatę za wycieczkę należy wystawić klientowi biura podróży?

- A. Fakturę procedura marży dla biur podróży.
- B. Umowę ubezpieczenia.
- C. Deklarację VAT-7.
- D. Umowę zlecenia.

Zadanie 29.

Które informacje należy umieścić na voucherze, oprócz imienia i nazwiska klienta?

- A. Termin pobytu, ilość osób towarzyszących.
- B. Numer konta bankowego klienta, termin pobytu.
- C. Terminy wpłat za imprezę, ogólną cenę świadczeń.
- D. Rodzaje posiłków, numer telefonu pilota wycieczki.

Zadanie 30.

Z którego rodzaju umowy korzysta agent turystyczny, pośredniczący w rozprowadzaniu imprez turystycznych na rzecz organizatora?

- A. Zlecenia.
- B. O dzieło.
- C. Agencyjnej.
- D. O allotment.

Zadanie 31.

Który rodzaj umowy należy zawrzeć z pilotem wycieczki po Francji?

- A. Przewozu.
- B. Zlecenia.
- C. Sprzedaży.
- D. Agencyjną.

Zadanie 32.

Które elementy powinna zawierać umowa zawarta pomiędzy biurem turystycznym a klientem, dotycząca zorganizowania wyjazdu wypoczynkowego?

- A. Aktywne formy wypoczynku oferowane w miejscowości stanowiącej cel wyjazdu.
- B. Imię, nazwisko i kwalifikacje pilota wycieczki.
- C. Nazwę i adres wynajętej firmy autokarowej.
- D. Ilość i rodzaj posiłków.

Zadanie 33.

Które działanie biura podróży zaliczane jest do strategii ceny?

- A. Wyremontowanie siedziby biura.
- B. Nawiązanie współpracy z hotelem.
- C. Udzielanie rabatów stałym klientom.
- D. Umieszczenie billboardów na lotniskach.

Zadanie 34.

Który z elementów **nie należy** do marketingu mix (tzw. 4 P)?

- A. Cena.
- B. Produkt.
- C. Promocja.
- D. Segmentacja.

Zadanie 35.

W celu sprzedaży bezpośredniej ofert katalogowych biura podróży, należy

- A. ograniczyć sprzedaż on-line.
- B. stosować ceny dumpingowe.
- C. uczestniczyć w targach turystycznych.
- D. dokonać zmian w strukturze organizacyjnej biura podróży.

Zadanie 36.

Nagroda motywacyjna w formie study tour dla przedstawicieli biur podróży to działanie w ramach

- A. public relations.
- B. sprzedaży osobistej.
- C. promocji sprzedaży.
- D. marketingu bezpośredniego.

Zadanie 37.

Oblicz na podstawie przedstawionego cennika kwotę dopłaty do pokoju jednoosobowego za cztery doby, jeżeli dokonano zapłaty za ten sam okres pobytu za pokój dwuosobowy.

Cennik pokoi

| Rodzaj pokoju | Cena za pokój/dobę |
|--------------------|--------------------|
| Pokój jednoosobowy | 100,00 zł |
| Pokój dwuosobowy | 80,00 zł |
| Apartment | 150,00 zł |

- A. 20,00 zł
- B. 80,00 zł
- C. 100,00 zł
- D. 320,00 zł

Zadanie 38.

Oblicz kwotę, którą zgodnie z umową powinno zapłacić biuro podróży hotelowi, jako kontrahentowi za wynajem wszystkich zamówionych pokoi, jeżeli wartość netto za wynajem pokoi określona w umowie wynosi 3 000 zł, a stawka podatku VAT 8%.

- A. 3 000,00 zł
- B. 3 160,00 zł
- C. 3 200,00 zł
- D. 3 240,00 zł

Zadanie 39.

Oblicz wartość podatku za wynajem sali konferencyjnej na podstawie fragmentu wystawionej przez hotel

| L.p. | Nazwa towaru lub usługi | J.m. | Ilość | Cena jednostkowa brutto w zł | Wartość brutto w zł | Podatek VAT w % | Wartość podatku w zł | Wartość netto w zł |
|--------------|-----------------------------|-------|-------|------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------|--------------------|
| 1. | Wynajem sali konferencyjnej | godz. | 4 | 200,00 | 800,00 | 23 | | 650,41 |
| 2. | Obiad | szt. | 20 | 50,00 | 1 000,00 | 8 | 74,07 | 925,93 |
| RAZEM | | | | x | 1 800,00 | x | 223,67 | 1 576,34 |

faktury.

- A. 37,40 zł
- B. 80,00 zł
- C. 149,60 zł
- D. 416,00 zł

Zadanie 40.

Który element karty rozliczeniowej jest podstawą do rozliczenia imprezy turystycznej?

- A. Wysokość marży.
- B. Wartość podatku.
- C. Zestawienie kosztów.
- D. Wykaz kontrahentów.