

# **Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie**

*Technik obsługi turystycznej*  
**422103**

 **CENTRALNA  
KOMISJA  
EGZAMINACYJNA**

**Warszawa 2017**

Informator opracowała Centralna Komisja Egzaminacyjna w Warszawie  
we współpracy z Okręgową Komisją Egzaminacyjną w Gdańsku.



*Układ graficzny © CKE 2017*

## Spis treści

<b>Wstęp .....</b>	<b>4</b>
<b>Informacje o zawodzie .....</b>	<b>6</b>
1. Zadania zawodowe.....	6
2. Wyodrębnienie kwalifikacji w zawodzie .....	6
3. Możliwości kształcenia w zawodzie .....	6
<b>Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań .....</b>	<b>7</b>
Kwalifikacja TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych.....	7
1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu .....	7
2. Przykłady zadania do części praktycznej egzaminu oraz kryteria oceniania.....	10
Kwalifikacja TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych	21
1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu .....	21
2. Przykłady zadania do części praktycznej egzaminu oraz kryteria oceniania.....	26
<b>Podstawa programowa kształcenia w zawodzie .....</b>	<b>32</b>

## WSTĘP

Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie jest podzielony na dwie części:

- pierwsza zawiera informacje ogólne o zawodzie oraz możliwości dalszego kształcenia w zawodzie, uzupełniania wykształcenia w różnych formach,
- druga zawiera wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań oraz podstawę programową dla zawodu.

Do każdej kwalifikacji, do każdego zestawu efektów kształcenia, zostały wybrane umiejętności reprezentatywne dla zawodu. Do tych umiejętności przypisano najważniejsze wymagania ogólne jako rozwinięcia oraz zamieszczono przykładowe zadanie z podaną odpowiedzią prawidłową.

Zamieszczony jest również przykład zadania do części praktycznej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji w zawodzie.

Zadania w informatorze nie wyczerpują wszystkich przykładowych zadań, które mogą wystąpić w arkuszach egzaminacyjnych. Informator nie może być główną wskazówką do planowania procesu kształcenia w zawodzie, a kształcenie powinno odbywać się zgodnie z programami nauczania opracowanymi według obowiązującej podstawy programowej kształcenia w zawodzie.

Egzamin potwierdzający kwalifikacje w zawodzie jest przeprowadzany:

- a. z zakresu danej kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie lub w zawodach zgodnie z klasyfikacją zawodów szkolnictwa zawodowego,
- b. na podstawie wymagań określonych w podstawie programowej kształcenia w zawodach.

Przez kwalifikację w zawodzie należy rozumieć wyodrębniony w danym zawodzie zestaw oczekiwanych efektów kształcenia, których osiągnięcie potwierdza świadectwo wydane przez okręgową komisję egzaminacyjną, po zdaniu egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie w zakresie jednej kwalifikacji.

Część pisemna egzaminu trwa 60 minut i przeprowadzana jest w formie testu składającego się z 40 zadań zamkniętych, zawierających cztery odpowiedzi do wyboru, z których tylko jedna jest prawidłowa. Można uzyskać max. 40 punktów. Część pisemna egzaminu jest przeprowadzana z wykorzystaniem elektronicznego systemu przeprowadzania egzaminu lub arkuszy i kart odpowiedzi.

Część praktyczna egzaminu jest przeprowadzana w formie zadania praktycznego i polega na wykonaniu przez zdającego zadania egzaminacyjnego zawartego w arkuszu egzaminacyjnym na stanowisku egzaminacyjnym. Część praktyczna egzaminu jest przeprowadzana według modelu (formy):

- a. w (wykonanie) – gdy rezultatem końcowym jest wyrób lub usługa,
- b. wk (wykonanie przy komputerze) – gdy rezultatem końcowym jest wyrób lub usługa, uzyskana z wykorzystaniem komputera,
- c. d (dokumentacja) – gdy jedynym rezultatem końcowym jest dokumentacja,
- d. dk (dokumentacja przy komputerze) – gdy jedynym rezultatem końcowym jest dokumentacja uzyskana z wykorzystaniem komputera.

Oczekiwane rezultaty zadania podlegają ocenie przez egzaminatora w trakcie trwania egzaminu lub po jego zakończeniu, zgodnie z podanymi kryteriami.

Przed przystąpieniem do dalszej lektury *Informatora* warto zapoznać się z ogólnymi zasadami obowiązującymi na egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie od roku szkolnego 2017/2018. Są one określone w ustawie o systemie oświaty z dnia 7 września 1991 r. (j.t. Dz. U. z 2016 r., poz.1943 ze zm.) oraz w *rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie* oraz w formie skróconej w części ogólnej *Informatora o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie od roku szkolnego 2017/2018*, dostępnego na stronie internetowej Centralnej Komisji Egzaminacyjnej ([www.cke.edu.pl](http://www.cke.edu.pl)) oraz na stronach internetowych okręgowych komisji egzaminacyjnych.

# INFORMACJE O ZAWODZIE

## 1. Zadania zawodowe

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie **technik obsługi turystycznej** powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) organizowania działalności turystycznej;
- 2) organizowania imprez i usług turystycznych;
- 3) obsługiwanie klientów korzystających z usług turystycznych;
- 4) rozliczania imprez i usług turystycznych.

## 2. Wyodrębnienie kwalifikacji w zawodzie

W zawodzie **technik obsługi turystycznej** wyodrębniono dwie kwalifikacje.

Numer kwalifikacji (kolejność w zawodzie)	Symbol kwalifikacji z podstawy programowej	Nazwa kwalifikacji
K1	TG.14	<i>Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych</i>
K2	TG.15	<i>Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych</i>

## 3. Możliwości kształcenia w zawodzie

Od roku szkolnego 2017/2018 kształcenie w zawodzie **technik obsługi turystycznej** jest realizowane w klasach I 4-letniego technikum.

Klasyfikacja zawodów szkolnictwa zawodowego przewiduje możliwość kształcenia w zawodzie **technik obsługi turystycznej** w 5-letnim technikum – od roku szkolnego 2019/2020.

Od dnia 1 stycznia 2020 r. przewidziano możliwość kształcenia na kwalifikacyjnych kursach zawodowych w zakresie kwalifikacji TG.14. *Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych* oraz kwalifikacji TG.15. *Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych*.

# WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI ZADAŃ

## Kwalifikacja K1

*TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*

### 1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji *TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych*

#### 1.1. Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych

*Umiejętność 1) wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata, na przykład:*

- stosuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski;
- stosuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej świata.

#### **Przykładowe zadanie 1.**

Dubrownik – najlepiej zachowane miasto średniowieczne na Półwyspie Bałkańskim, położony jest w

- A. Albanii.
- B. Słowenii.
- C. Chorwacji.
- D. Jugosławii.

Odpowiedź prawidłowa: **C.**

*Umiejętność 3) dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów, na przykład:*

- identyfikuje potrzeby turystyczne klientów;
- proponuje usługi turystyczne uwzględniając potrzeby klientów.

#### **Przykładowe zadanie 2.**

Szkoła złożyła zamówienie na zorganizowanie wycieczki Szlakiem Orlich Gniazd, której celem będzie poznanie atrakcji Jury Krakowsko-Częstochowskiej. Jaki rodzaj turystyki zaproponuje biuro turystyczne?

- A. Socjalną.
- B. Zdrowotną.
- C. Motywacyjną.
- D. Krajoznawczą.

Odpowiedź prawidłowa: **D.**

*Umiejętność 8) ustala ceny imprez i usług turystycznych, na przykład:*

- kalkuluje ceny imprez i usług turystycznych;
- rozróżnia kryteria różnicowania cen imprez i usług turystycznych.

### Przykładowe zadanie 3.

W ciągu 2 dni autokar przejechał 718 km, zakładany limit dzienny wynosi 370 km, a stawka 2 zł/km.

Ile należy zapłacić za wynajem autokaru?

- A. 436 zł
- B. 740 zł
- C. 1100 zł
- D. 1480 zł

Odpowiedź prawidłowa: **D.**

## 1.2. Rezerwacja imprez i usług turystycznych

*Umiejętność 1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych, na przykład:*

- rozróżnia podmioty świadczące usługi na potrzeby branży turystycznej;
- dobiera oferty usługodawców w zależności od wymagań i potrzeb klientów.

### Przykładowe zadanie 4.

Biuro Podróży otrzymało zamówienie na wycieczkę dla 25 osobowej grupy emerytów. W którym obiekcie biuro zamówi nocleg dla grupy?

- A. W motelu.
- B. W pensjonacie.
- C. W polu biwakowym.
- D. W schronisku młodzieżowym.

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

*Umiejętność 2) dobiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego, na przykład:*

- rozróżnia rodzaje ubezpieczeń uczestników ruchu turystycznego;
- oblicza składkę ubezpieczeniową w zależności od wariantu i zakresu ubezpieczenia oraz liczby uczestników;
- sporządza dokumenty związane z ubezpieczeniem uczestników ruchu turystycznego.

### Przykładowe zadanie 5.

Przy wyjazdach zagranicznych turystów biura podróży ustawowo zobowiązane są do zawierania polisy na rzecz turysty w zakresie

- A. KL i NW.
- B. wyłącznie KL.
- C. wyłącznie NW.
- D. ubezpieczenia bagażu.

Odpowiedź prawidłowa: **A.**



### 1.3. Realizacja imprez i usług turystycznych

*Umiejętność 1) stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek, na przykład:*

- rozróżnia czynności z zakresu pilotażu wycieczek;
- rozróżnia czynności z zakresu przewodnictwa turystycznego;
- określa postępowanie pilota w sytuacjach nadzwyczajnych.

#### **Przykładowe zadanie 6.**

Odprowa pilota wycieczek dokonywana jest

- A. na lotnisku.
- B. w biurze podróży.
- C. w terminalu dla pilotów.
- D. na przejściu granicznym.

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

*Umiejętność 3) planuje i organizuje czas wolny klientów, na przykład:*

- rozpoznaje sposoby organizowania czasu wolnego dzieci, młodzieży i dorosłych;
- dobiera zajęcia z zakresu animacji czasu wolnego w zależności od wymagań i potrzeb klientów.

#### **Przykładowe zadanie 7.**

Uczestnikom kolonii w podczas deszczowej pogody należy zaproponować

- A. ognisko z pieczeniem kiełbasek.
- B. naukę jazdy konnej w plenerze.
- C. zajęcia grupowe w świetlicy.
- D. gry zespołowe na boisku.

Odpowiedź prawidłowa: **C.**

*Umiejętność 7) przestrzega zasad obsługi klienta, na przykład:*

- stosuje zasady obsługi klienta indywidualnego;
- stosuje zasady obsługi klienta zbiorowego.

#### **Przykładowe zadanie 8.**

Kto powinien poinformować turystę o konieczności wykonania określonych szczepień ochronnych koniecznych na odwiedzanych przez niego obszarach?

- A. Rezydent.
- B. Przewoźnik.
- C. Touroperator.
- D. Pilot wycieczki.

Odpowiedź prawidłowa: **C.**

## 2. Przykład zadania do części praktycznej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych

Biuro Turystyczne „Czarne Stopy” otrzymało zamówienie na zorganizowanie wycieczki integracyjno-krajoznawczej.

Korzystając z oferty biura "Czarne Stopy", oferty obiektów noclegowych, informacji o atrakcjach turystycznych Karpacza oraz danych dotyczących trasy przejazdu i wytycznych dotyczących pracy kierowców autokaru, sporządź dokumenty związane z:

- przyjęciem zamówienia, czyli kosztorys wycieczki i ofertę wycieczki integracyjno-krajoznawczej z ramowym programem;
- organizacją wycieczki integracyjno - krajoznawczej, czyli zamówienie noclegu i umowa zlecenie usługi pilotażu.

### Zamówienie na zorganizowanie wycieczki integracyjno-krajoznawczej.

Gorzów Wielkopolski, 11.05.2013 r.

Biuro Turystyczne „Czarne Stopy” ul. 3 Maja 15 53-576 Karpacz tel: 75/6723897, fax: 75/6723899	III Liceum Ogólnokształcące im. M. Reja ul. Wiosenna 14 64-768 Gorzów Wielkopolski
---	--

Szanowni Państwo,

Zwracam się z prośbą o zorganizowanie 3-dniowej wycieczki integracyjno-krajoznawczej do Karpacza dla uczniów naszej szkoły w terminie 11–13.09.2013 r. Celem wycieczki jest zapoznanie uczniów z walorami turystycznymi Karkonoszy. W programie proszę uwzględnić zwiedzanie co najmniej dwóch atrakcji turystycznych Karpacza i jednego muzeum, wizytę w Western City i całodniową wycieczkę w góry z przewodnikiem górskim. Podczas trwania wycieczki prosimy o opiekę pilota wycieczek. W wyjeździe weźmie udział 40 osób, w tym: 36 uczniów (20 dziewcząt i 16 chłopców) oraz 4 opiekunów. Proszę o zapewnienie grupie: dwóch noclegów w pokojach wieloosobowych i pełnego wyżywienia (od obiadu 11.09 do obiadu 13.09.2013 r.). Całkowity koszt imprezy nie może przekroczyć 10.000,00 zł.

Proszę o przesłanie kosztorysu i oferty wycieczki integracyjno-krajoznawczej z ramowym programem.

Z poważaniem

Dyrektor Hanna Pakowska

## **OFERTA BIURA "CZARNE STOPY"**

- obsługa pilota – 150,00 zł brutto/dzień;
- przewodnik górski – 200,00 zł brutto/dzień;
- ubezpieczenie 1 osoby z grupy (NNW + KL) – 3,50 zł brutto/dzień;
- wynajęcie 40-osobowego autokaru – 500,00 zł brutto/dzień (cena zawiera przejazd do 300 km/dobę oraz koszty delegacji kierowcy – tj. jego wyżywienie, zakwaterowanie i wynagrodzenie), przekroczenie limitu 300 km/dobę zwiększa kwotę wynajmu autokaru o 4,50 zł brutto/km;
- dodatkowe koszty zryczałtowane (np. parkingi) - 40,00 zł brutto/dobę;
- marża Biura Turystycznego „Czarne stopy” przy imprezach zleconych – 10% (w marży zawarty jest podatek VAT).

Osoba reprezentująca biuro turystyczne „Czarne Stopy” – Kierownik Artur Czarnecki.

## **OFERTY OBIEKTÓW NOCLEGOWYCH**

### **1. „Bursa Karkonoska”, ul. Podgórna 14,53-347 Karpacz**

#### **Oferujemy:**

- tanie noclegi w pokojach: 1, 2, 3 i 4-osobowych,
- 10% zniżki dla studentów i nauczycieli, specjalne ceny dla grup,
- ogólnodostępne kuchnie, śniadania, obiadokolacje,
- łazienki wspólne dla 2 lub 4 pokoi,
- telefon i fax,
- parking strzeżony,
- recepcję czynną 24h,
- dobę hotelową od 11.00 do 11.00.

#### **Ceny pokoi:**

- dla turystów krajowych i zagranicznych,
- pokój 1 osobowy - 50,00 zł brutto/dobę,
- pokój 2 osobowy - 90,00 zł brutto/dobę,
- pokój 3 osobowy - 120,00 zł brutto/dobę,
- pokój 4 osobowy - 150,00 zł brutto/dobę,
- dla grup (powyżej 10 os.) pokój 4 osobowy – 140,00 zł brutto/dobę,
- dla grup szkolnych – cena za 1 osobę – 30,00 zł brutto/dobę.

#### **Ceny posiłków:**

- śniadanie – 7,00 zł/osobę,
- obiadokolacja – 15,00 zł/osobę.

## **2. Schronisko Młodzieżowe PTSM „Śnieżka” - ul. Orczykowa 12, 53-574 Karpacz**

### **Oferujemy:**

- 330 miejsc noclegowych,
- węzły sanitarne z ciepłą i zimną wodą, natryski oraz umywalnie na każdym piętrze,
- kuchnie samoobsługową z wyposażeniem: kuchenka gazowa, czajniki, lodówka etc.,
- świetlica z TV,
- 2 duże bagażownie do przechowywania bagaży,
- szafki dla turystów indywidualnych,
- możliwość zorganizowania dyskoteki na świetlicy po wcześniejszym uzgodnieniu.

### **Ceny pokoi:**

- dla turystów krajowych i zagranicznych,
- pokój 2-4 osobowy - 34,00 zł brutto/dobę,
- pokój 5-8 osobowy - 26,00 zł brutto/dobę,
- dla grup szkolnych,
- pokój 2-4 osobowy - 28,00 zł brutto/dobę,
- pokój 5-8 osobowy - 23,00 zł brutto/dobę,
- istnieje możliwość zakwaterowania jednej osoby np. pilota w pokoju 2-3 os. w cenie 34,00 zł po wcześniejszym uzgodnieniu.

Na terenie PTSM działa stołówka dla 50 osób, prowadzona przez Zespół Szkół Gastronomicznych, w której można zamówić całodzienne wyżywienie.

### **Ceny posiłków:**

- śniadanie – 7,00 zł/osobę
- obiad – 11,00 zł/osobę
- kolacja – 8,00 zł/osobę

## **3. Dom Turysty, ul. Śnieżna 51, 53-576 Karpacz**

### **Oferujemy:**

- noclegi w pokojach: 1, 2, 3 osobowych (z łazienkami lub bez),
- salę konferencyjną,
- ogólnodostępne kuchnie,
- telefon, radio, TV,
- bezpłatny parking strzeżony,
- recepcje czynną 24h,
- dobę hotelową od 11.00 do 11.00

### **Ceny pokoi:**

- dla turystów krajowych i zagranicznych – pokoje z łazienkami,
- pokój 1 osobowy z łazienką – 80,00 zł brutto/dobę,
- pokój 2 osobowy z łazienką – 110,00 zł brutto/dobę,

- pokój 3 osobowy z łazienką – 115,00 zł brutto/dobę,
- dla turystów krajowych i zagranicznych – pokoje bez łazienek,
- pokój 1 osobowy bez łazienki – 55,00 zł brutto/dobę,
- pokój 2 osobowy bez łazienki – 75,00 zł brutto/dobę,
- pokój 3 osobowy bez łazienki – 100,00 zł brutto/dobę,
- łazienki wspólne dla trzech pokoi,
- dla turystów krajowych i zagranicznych – apartamenty,
- 2 pokoje 2 osobowe ze wspólną łazienką – 170,00 zł brutto/dobę.

#### **Ceny posiłków:**

Pełne wyżywienie w stołówce na terenie Domu Turysty – 49,00 zł/osobę

#### **INFORMACJA O ATRAKCJACH TURYSTYCZNYCH KARPACZA**

- **Świątynia Wang**

Godziny otwarcia 9.00 – 17.00

Bilety: normalny 6 zł, ulgowy 4 zł

- **Muzeum Zabawek**

Godziny otwarcia 10.00 – 15.30, w poniedziałki nieczynne

Bilety: normalny 6 zł, ulgowy 3 zł

- **Muzeum Sportu i Turystyki**

Godziny otwarcia 9.00 – 17.00, w poniedziałki i dni poświęczone nieczynne

Bilety: normalny 5 zł, ulgowy 3 zł

- **Western City, Ściegny k/Karpacza**

Godziny otwarcia 10.00 – 20.00

Bilety: pon. – pt. normalny 7 zł, ulgowy 5 zł

sob., niedz. normalny 9 zł, ulgowy 6 zł

święta i długie weekendy normalny 10 zł, ulgowy 7 zł

- Opłata za wejście do **Karkonoskiego Parku Narodowego**

Bilety: normalny 5 zł, ulgowy 2.50 zł

Dla grupy z przewodnikiem górskim: normalny 4 zł, ulgowy 2 zł

- **Skocznia Orlinek**

- **Błędne Skały**

## Dane dotyczące trasy przejazdu

Trasa przejazdu	Liczba kilometrów
Gorzów Wielkopolski – Zielona Góra	113
Zielona Góra – Bolesławiec	90
Bolesławiec – Jelenia Góra	55
Jelenia Góra – Karpacz	14

Przy tworzeniu kalkulacji za transport należy dodać 10% ogólnej liczby kilometrów do całości w celu zabezpieczenia poruszania się środkiem transportu po Karpaczu.

## Wytyczne dotyczące pracy kierowców autokaru

### Drivers working hours

According to European convention – AETR (Journal of Laws 94/99 pos.1087) every bus driver has to keep the following rules:

1. Total driving time between two rests (two daily rests or daily and weekly rest) cannot exceed 9 hours. Twice a week the driver is allowed to drive 10 hours a day. The bus cannot be driven by one driver longer than 4 hours 30 minutes without the break.
2. After 6 following daily driving periods (total max. 56 hours) the driver has to have weekly rest.
3. Total driving time during two following weeks cannot exceed 90 hours.
4. After 4 hours 30 minutes driving, driver has to stop for at least 45 minutes, that break could be replaced by few shorter breaks (min. 15 minutes) spread along the 4 hours 30 minutes and after.
5. The driver is not allowed to fulfill any other duties during the break. Waiting at the parking could be counted as a resting time.

### Zeit der Busfahrerarbeit

Zufolge dem europäischen Vertrag –AETR (Dziennik Ustaw z 1999 r., nr 94, poz. 1087) Jeder Busfahrer muss sich an die folgenden Vorschriften halten.

1. Das gesamte Zeitraum der Fahrt des Busfahrers zwischen 2 vorschriftsmäßigen Erholungszeiträume (2 Erholungspausen täglich oder 1 Erholungspause pro Tag und ein Erholungstag pro Woche) darf nicht 9 Stunden übertreten. Zeit der Fahrt darf bis zu 10 Stunden verlängert sein, aber nur zweimal pro Woche. Ununterbrochen darf der Busfahrer das Fahrzeug bis 4 Stunden und 30 Min. führen.
2. Nach höchstens 6 folgende Zeiträume der Fahrt (also nach der Führung des Fahrzeuges insgesamt 56 Stunden) der Fahrer muss unbedingt eine tagelange Pause haben.
3. Das gesamte Zeitraum der Fahrt des Busfahrers darf nicht 90 Stunden während 2 folgenden Wochen der Arbeit übertreten.
4. Nach der 4.5 Stunden der Fahrt, der Busfahrer muss eine Pause (mindestens 45 Min.) machen, außer wenn er eine tägliche Erholungspause oder einen Erholungstag beginnt. Diese fünfundvierzigminutenlange Pause darf durch mindestens fünfzehnminutenlange Pausen während 4.5 Stunden oder direkt nach dieser Zeitraum ersetzen sein. Während der genannten Pause der Busfahrer darf nicht andere Arbeiten nachgeben. Zur Zeit darf man dagegen Zeit der Erwartung anrechnen.

### **Répartition du temps de travail des chauffeurs**

Conformément à la convention européenne AETR (1999, n° 94, article 1087), le chauffeur est dans l'obligation de respecter les règles suivantes:

1. La durée du travail comprise entre 2 pauses (c'est-à-dire 2 pauses par jour ou 1 pause par jour et 1 pause par semaine) ne doit pas excéder 9 heures. Cette durée peut être prolongée à 10 heures, mais uniquement deux fois par semaine. Le chauffeur peut conduire sans interruption pendant 4 heures et 30 minutes.
2. Après 6 jours de conduite (ce qui représente 56 heures), le chauffeur doit obligatoirement faire une pause d'une semaine.
3. La durée totale du travail ne doit pas excéder 90 heures pour 2 semaines.
4. Après 4 heures et 30 minutes de conduite, le chauffeur doit faire une pause de 45 minutes. La pause de 45 minutes peut être remplacée par des pauses de 15 minutes disposées dans des périodes de 4 heures et 30 minutes. Le chauffeur ne doit pas effectuer d'autres travaux pendant la pause. En revanche, l'attente sur le parking peut être considérée comme une pause.

### **Рабочая смена водителей**

В соответствии с европейским договором - АЕТР (Законодательный вестник от 1999 г., № 94, поз. 1087) каждый водитель должен соблюдать следующие правила:

1. Рабочая смена водителя управляющего транспортным средством не может превышать 9 часов между двумя перерывами (два перерыва днем или один суточный перерыв и один недельный). Время смены может быть увеличено до 10 часов, однако не чаще двух раз в неделю. Непрерывное время управления водителем транспортного средства не может превышать 4-х с половиной часов.
2. Максимум после 6 рабочих смен управления транспортным средством днем (т.е. после управления транспортным средством в общей сложности 56 часов), водитель обязан воспользоваться недельным перерывом.
3. В общей сложности и время управления водителем транспортного средства в течение двух рабочих недель не может превысить 90 часов.
4. После 4-х с половиной часов управления транспортным средством, водитель должен сделать перерыв не менее 45 минут, или начать суточный (или недельный) перерыв. 45 минутный перерыв может быть заменен несколькими, как минимум 15 минутными, перерывами в течение 4 с половиной часов или непосредственно после этого периода.

Во время упомянутого перерыва водитель не может выполнять другую работу. При учете времени перерыва, также может быть учтено время ожидания на стоянке.

## KOSZTORYS

dla .....uczestników + ..... opiekunów + ... pilot + ..... kierowca = ..... osób

Transport autokarem Gorzów Wielkopolski-Karpacz-Gorzów Wielkopolski .....= .....

Noclegi/wyżywienie ..... os. x ..... dni x ..... .zł..... = .....

Wynagrodzenie pilota .....= .....

Ubezpieczenie NNW: .....= .....

Bilety wstępu:

– .....= .....

– .....= .....

Przewodnicy:

– .....= .....

– .....= .....

Inne wydatki:

– .....= .....

– .....= .....

Marża .....= .....

Podatek VAT od marży .....= .....

łącznie suma kosztów bezpośrednio związanych z imprezą turystyczną łącznie z marżą i podatkiem

VAT

(wynikająca z powyższych obliczeń): ..... : ..... os. = .....zł/os.

Koszt przypadający na 1 ucznia: ..... zł/os.



## OFERTA WYCIECZKI Z RAMOWYM PROGRAMEM

**Biuro Turystyczne „Czarne Stopy”  
ul. 3 Maja 15  
53-576 Karpacz  
tel: 75/6723897, fax: 75/6723899**

### Oferta

dla:

Nazwa/rodzaj imprezy:

Termin:

Liczba uczestników:

Cena:

Cena jednostkowa:

### CHARAKTERYSTYKA PRODUKTU

### RAMOWY PROGRAM WYCIECZKI

<b>Data/godz.</b>	<b>9.00 – 13.00</b>	<b>14.00 – 18.00</b>
11.09.2013 Środa		
12.09.2013 Czwartek		
13.09.2013 Piątek		

## ZAMÓWIENIE NOCLEGU

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

.....

.....

.....

.....

### Zamówienie

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DANE PILOTA

Paweł Małkiewicz

ABC 123456

ul. 11 Listopada 15

53-600 Karpacz

## UMOWA ZLECENIE USŁUGI PILOTAŻU

Zawarta w dniu ..... w ..... pomiędzy .....  
..... które reprezentuje.....  
.....zwany dalej Zleceniodawcą a  
2.....zamieszkałym  
w..... ul. .... zwanym w treści umowy  
Zleceniobiorcą, o następującej treści:

### § 1.

Zleceniodawca zleca, a Zleceniobiorca zobowiązuje się do wykonania następującej pracy  
(usługi) .....  
w terminie do .....

### § 2.

Za wykonane prace, po ich przyjęciu przez Zleceniodawcę zleceniobiorcy zostanie wypłacone  
wynagrodzenie złotych ..... (słownie:..... )  
na podstawie wystawionego rachunku. Wynagrodzenie będzie wypłacane Zleceniobiorcy na koniec  
każdego miesiąca kalendarzowego.

### § 3.

Zleceniobiorca nie może powierzyć prac wymienionych w§ 1 innym osobom bez zgody  
Zleceniodawcy.

### § 4.

W pozostałych sprawach nie objętych niniejszą umową mają zastosowanie właściwe przepisy  
Kodeksu Cywilnego. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają dla swojej ważności  
formy pisemnej.

### § 5.

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

Zleceniodawca

Zleceniobiorca

.....

.....

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

**Ocenię podlegać będą 4 rezultaty:**

- kosztorys wycieczki;
- oferta wycieczki z ramowym programem;
- zamówienie noclegu;
- umowa zlecenie usługi pilotażu.

**Kryteria oceniania wykonania zadania praktycznego będą uwzględniać:**

- poprawność sporządzenia dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia;
- poprawność sporządzenia dokumentów związanych z organizacją wycieczki.

**Umiejętności sprawdzane zadaniem praktycznym:**

1. Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych

- 4) opracowuje programy imprez turystycznych;
- 6) kalkuluje koszty usług turystycznych;
- 8) ustala ceny imprez i usług turystycznych.

2. Rezerwacja imprez i usług turystycznych

- 1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych;
- 3) zamawia usługi turystyczne;

3. Realizacja imprez i usług turystycznych

- 3) planuje i organizuje czas wolny klientów.

**Inne zadania praktyczne z zakresu kwalifikacji *TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych* mogą dotyczyć:**

- organizowania działalności turystycznej;
- organizowania imprez i usług turystycznych;
- obsługiwanie klientów krajowych i zagranicznych korzystających z usług turystycznych.

## Kwalifikacja K2

TG.15. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

### 1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych

#### 1.1. Prowadzenie informacji turystycznej

*Umiejętność 3) określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata, na przykład:*

- klasyfikuje walory turystyczne;
- rozróżnia walory turystyczne Polski i wybranych regionów świata;
- rozróżnia zagospodarowanie turystyczne Polski i wybranych regionów świata;
- analizuje dostępność komunikacyjną Polski i wybranych regionów świata.

#### Przykładowe zadanie 1.

Na Liście Światowego Dziedzictwa Kulturalnego i Przyrodniczego UNESCO **nie jest** wymieniony

- A. Malbork.
- B. Poznań.
- C. Zamość.
- D. Jawor.

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

*Umiejętność 5) współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego, na przykład:*

- rozróżnia podmioty rynku turystycznego;
- określa zadania podmiotów rynku turystycznego;
- stosuje zasady współpracy między podmiotami rynku turystycznego.

#### Przykładowe zadanie 2.

Osoba sprawująca w imieniu organizatora turystyki opiekę nad uczestnikami imprezy turystycznej to

- A. touroperator.
- B. pilot wycieczek.
- C. agent turystyczny.
- D. przewodnik turystyczny.

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

*Umiejętność 6) opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych, na przykład:*

- rozróżnia rodzaje materiałów promujących usługi turystyczne;
- stosuje zasady sporządzania materiałów promujących usługi turystyczne;
- dobiera materiały promujące do rodzaju usług turystycznych;
- planuje kampanię reklamową produktu turystycznego i przedsiębiorstwa turystycznego.

**Przykładowe zadanie 3.**

Informację o atrakcyjnej ofercie last minute do Paryża kilka dni przed jej rozpoczęciem należy umieścić

- A. w telewizji ogólnopolskiej.
- B. na swojej stronie internetowej.
- C. na okładce czasopisma „Podróże”.
- D. w katalogu ofertowym biura turystycznego.

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

**1.2. Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych**

*Umiejętność 5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne, na przykład:*

- rozróżnia dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne;
- stosuje zasady sporządzania dokumentów potwierdzających płatność za usługi i imprezy turystyczne.

**Przykładowe zadanie 4.**

Jaką kwotę powinien wpisać recepcjonista w pole „Cena jedn. netto” w fakturze VAT, wystawionej dla biura turystycznego?

Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jedn. netto	Wartość netto	VAT (%)	Wartość brutto
Pobyt w hotelu	doba	4		925,93	8%	1000,00

- A. 231,48
- B. 250,00
- C. 264,33
- D. 267,50

Odpowiedź prawidłowa: **A.**

*Umiejętność 6) sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych, na przykład:*

- identyfikuje rodzaje umów cywilnoprawnych dotyczących usług i imprez turystycznych;
- stosuje zasady sporządzania umów cywilnoprawnych dotyczących usług i imprez turystycznych.

**Przykładowe zadanie 5.**

Przedstawiony wyciąg dotyczy umowy

- A. najmu.
- B. o dzieło.
- C. czarteru.
- D. agencyjnej.

§ 1
1. Zleceniodawca zleca Agentowi prowadzenie działalności polegającej na zawieraniu w imieniu Zleceniodawcy umów.....
2. Strony ustalają, że Agent będzie zawierał umowy wyłącznie z klientami mającymi miejsce zamieszkania lub siedzibę na terenie
§2
Agent jest upoważniony do zawierania umów opisanych w §1 w imieniu i na rzecz Zleceniodawcy.
Agent jest upoważniony do odbierania oświadczeń woli od osób trzecich ze skutkiem dla Zleceniodawcy.
Agent jest upoważniony do przyjmowania dla Zleceniodawcy zapłaty za świadczenie, które spełnia za Zleceniodawcę.

Odpowiedź prawidłowa: **D.**

*Umiejętność 7) stosuje instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych, na przykład:*

- rozróżnia instrumenty marketingu w sprzedaży imprez i usług turystycznych;
- dobiera instrumenty marketingu do rodzaju sprzedawanych imprez i usług turystycznych.

**Przykładowe zadanie 6.**

Które z działań biura turystycznego realizowane jest w ramach strategii produktu?

- A. Umieszczanie aktualnej oferty biura turystycznego w oknie wystawowym.
- B. Zmiana miejsca noclegu w ofercie wypoczynku letniego w Hiszpanii.
- C. Zawarcie umowy o współpracy z nowymi agentami turystycznymi.
- D. Umożliwienie zakupu na raty ofert wypoczynku letniego dla dzieci.

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

**1.3. Rozliczanie imprez i usług turystycznych**

*Umiejętność 1) rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców, na przykład:*

- rozróżnia rodzaje kosztów usług turystycznych;
- stosuje zasady rozliczeń z usługodawcami.

**Przykładowe zadanie 7.**

Biuro Podróży otrzymało fakturę za usługi noclegowe i żywieniowe z wycieczki. Jaka powinna być kwota razem podatku VAT?

lp.	Nazwa towaru lub usługi	Symbol statystyczny towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena bez podatku VAT (netto)	Wartość bez podatku VAT (netto)	Podatek VAT		Wartość sprzedaży z podatkiem VAT (brutto)
							Stawka podatku VAT w %	kwota	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	DBL	55.10	doba	12	333,33	4 000,00	8	320,00	4 320,00
2.	SGL	55.10	doba	9	259,26	2 333,33	8	186,67	2 520,00
3.	apartament	55.10	doba	3	370,37	1 111,11	8	88,89	1 200,00
4.	obiad	55.30	szt	36	87,96	3 166,67	8	253,33	3 420,00
5.	kolacja	55.30	szt	24	60,19	1 444,44	8	115,56	1 560,00
<b>Sposób zapłaty:</b>				<b>RAZEM</b>		<b>12055,55</b>	<b>X</b>		<b>13020,00</b>
przelew 14 dni									

- A. 848,89 zł
- B. 964,45 zł
- C. 1080,01 zł
- D. 1333,34 zł

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

*Umiejętność 3) przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych, na przykład:*

- stosuje przepisy dotyczące opodatkowania imprez i usług turystycznych;
- rozróżnia rodzaje opodatkowania usług i imprez turystycznych;
- oblicza podatek VAT i dochodowy od zorganizowanych imprez i usług turystycznych.

**Przykładowe zadanie 8.**

Jaka stawka podatku VAT powinna być wpisana w fakturze przy usłudze noclegowej?

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

Odpowiedź prawidłowa: **C.**




Umiejętność 6) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych, na przykład:

- sporządza zestawienie wpływów i kosztów dotyczących imprez turystycznych;
- sporządza dokumenty związane z rozliczeniem podatku VAT;
- sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne;
- sporządza dokumenty związane z rozliczeniami między podmiotami.

**Przykładowe zadanie 9.**

Biuro Podróży przekaże należność za świadczone usługi poleceniem przelewu dla hotelu.

W rubryce „nazwa odbiorcy” należy wpisać nazwę

Polecenie przelewu / wpłata-gotówkowa	nazwa odbiorcy																								
	nazwa odbiorcy rachunku																								
	U L P O L N A 3 5 0 0 - 4 3 0 W A R S Z A W A																								
	l.k. nr rachunku odbiorcy																								
	1 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 4 0 5 0 6 0 7 0																								
	kwota																								
	W P P L N 5 0 0 - - - - - - - - - -																								
	Nr rachunku zleciiodawcy / przelew / kwota słownie																								
	3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 8 0																								
	Nazwa zleciiodawcy																								
	B I U R O P O D R Ó Ż Y „ R E L A K S ”																								
	Nazwa zleciiodawcy (cd.)																								
	U L W O L N A 2 2 3 0 - 6 1 0 W R O C Ł A W																								
	Tytułem																								
	F A V A T N R 7 / 1 0 / 0 8 H O T E L R A J																								
Biuro podróży „Relaks” ul. Wolna 22, 30-610 Wrocław NIP: 800-20-30-500 Jan Nowak 02.05.2008 r. Pieczęć, data i podpis zleciiodawcy																									

- A. dłużnika.
- B. wierzyciela.
- C. banku dłużnika.
- D. banku wierzyciela.

Odpowiedź prawidłowa: **B.**

## 2. Przykład zadania do części praktycznej egzaminu dla wybranych umiejętności z kwalifikacji TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych

Biuro podróży "Słoneczne Wakacje" otrzymało zamówienie na wczasy w Kołobrzegu od Państwa Nowakowskich.

Korzystając z Oferty Villa „Muszelka”:

- sporządź dokumenty związane ze sprzedażą i rozliczeniem usług: umowę zgłoszenie i Fakturę VAT marża,
- sporządź dokumenty związane z pobytem gości: Dowód wpłaty i Voucher.

### Zamówienie na wczasy w Kołobrzegu

Od: janowakowscy@interia2.pl

Do: btsłonecznewakacje@emu.com

Temat: Zamówienie na wczasy w Kołobrzegu

Szanowni Państwo,

Jesteśmy zainteresowani wykupieniem 14 – dniowych wczasów w Kołobrzegu z Waszej oferty w terminie 17.08 – 31.08.2013. Chcemy być zakwaterowani w pokoju dwuosobowym z pełnym wyżywieniem (3 posiłki) i skorzystać z oferowanych zabiegów leczniczych.

### OFERTA WCZASÓW

Villa „Muszelka”

ul. Wczasowa 18

75-647 Kołobrzeg

Położona jest w dzielnicy uzdrowskiej (80 m od plaży ). Budynek murowany 4 – kondygnacyjny na 90 osób. Pokoje 2, 3 osobowe z łazienkami i TV-Sat, telefon , sejf (odpłatnie), dostęp do Internetu. Na miejscu klimatyzowana sala restauracyjna. Do dyspozycji gości: czynny całą dobę lobby bar, baza zabiegowa czynna od poniedziałku do piątku oferująca zabiegi kuracyjne typu: masaż klasyczny, kąpiel solankowa, okłady borowinowe, magnetoterapia, laseroterapia, lampa Sollux, taras z leżakami na dachu hotelu, elegancka winda.

Termin	Osoba dorosła	Dziecko 3 – 12 lat
29.06 – 31.08.2013 pobyty tygodniowe od soboty do soboty	1250	950

**Cena w zł obejmuje:** noclegi, wyżywienie: śniadania i obiadowe kolacje, korzystanie z krytego basenu, 3 zabiegi, podatek VAT.

**Opłata klimatyczna wynosi 3 zł/dzień płatna w dniu przyjazdu.**

## Dane biura podróży „Słoneczne wakacje” oraz Państwa Nowakowskich

Biuro Podróży „Słoneczne wakacje” ul. Kwiatowa 18 00 – 210 Warszawa tel/fax: (22)256 78 39	Anna Nowakowska ur. 15.07.1965 r ul. Moniuszki 18 01 – 276 Warszawa	Jan Nowakowski ur. 26.05.1963 ul. Moniuszki 18 01 – 276 Warszawa
--	--	---

## UMOWA ZGŁOSZENIE

### ORGANIZATOR:

Biuro Podróży „Słoneczne wakacje”

ul. Kwiatowa 18

00–210 Warszawa

tel/fax: (22)256 78 39

### UMOWA ZGŁOSZENIE

O udział osób wymienionych poniżej w następującej imprezie turystycznej:

Impreza nr: \_\_\_\_\_ impreza do: \_\_\_\_\_

Termin imprezy \_\_\_\_\_

Zakwaterowanie \_\_\_\_\_

Wyżywienie \_\_\_\_\_

Transport \_\_\_\_\_ Miejsce wyjazdu \_\_\_\_\_

Świadczenia dodatkowe \_\_\_\_\_

Data wyjazdu \_\_\_\_\_ Godzina wyjazdu \_\_\_\_\_

## KLIENCI - UCZESTNICZY

	Imię i nazwisko	Adres	Data urodzenia	Cena
1.				
2.				
Cena łącznie				

Przyjęto zaliczkę w wysokości \_\_\_\_\_ dnia \_\_\_\_\_

Pozostała należność w wysokości \_\_\_\_\_ zostanie wpłacona do dnia \_\_\_\_\_

Dane klienta zawierającego umowę

Imię i nazwisko \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Tel. kontaktowy \_\_\_\_\_

Zobowiązuję się do Przestrzegania przez wszystkich klientów objętych niniejszą umową, Ogólnych Warunków Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych, organizowanych przez BP „Słoneczne Wakacje” w Warszawie, których egzemplarz otrzymałem. Przeczytałem, zrozumiałem i zaakceptowałem ogólne warunki ubezpieczenia Towarzystwa Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A „Warta”. Wyrażam zgodę na wykorzystanie danych osobowych zawartych w niniejszej

Podpis osoby przyjmującej zgłoszenie

Podpis osoby zawierającej umowę

# WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BIURO PODRÓŻY „SŁONECZNE WAKACJE” Z WARSZAWY

- I**
1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą podpisania umowy-zgłoszenia przez klienta i organizatora, lub osobę działającą w jego imieniu.
  2. Osoby podane w umowie-zgłoszeniu jako uczestnicy imprezy zostają wpisane na listę klientów-uczestników określonej imprezy.
  3. Organizator ma prawo zobowiązać klienta do dostarczenia mu w wyznaczonym terminie dokumentów niezbędnych do udziału w imprezie.
- II**
1. Imprezy turystyczne realizowane są zgodnie z ofertą i programem zawierającymi dane o: miejscu pobytu lub trasie imprezy, rodzaju, klasie i kategorii lub charakterystyce środka transportu, położenia, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania według – przepisów kraju pobytu, liczbie i rodzaju posiłków, programie zwiedzania i atrakcjach turystycznych, kwocie lub procentowym udziale w cenie imprezy, oraz terminie zapłaty całej ceny, terminie powiadomienia klienta o ewentualnym odwołaniu imprezy z powodu niewystarczającej liczby zgłoszeń, (jeżeli realizacja usługi jest zależna od liczby zgłoszeń).
  2. W trakcie trwania imprezy i w celu jej sprawnego przebiegu klient-uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania poleceń pilota, a w szczególności dotrzymywanie punktualności i terminów zbiórek oraz do każdorazowego informowania pilota o zamiarze oddalenia się od grupy.
  3. W przypadku imprezy zagranicznej klient-uczestnik winien przy wyjeździe posiadać ważny paszport.
  4. Klient-uczestnik ma prawo do zabrania bagażu, który winien odpowiadać wagą i rozmiarami warunkom określonym przez przewoźników – 1 walizka i 1 bagaż podręczny.
- III**
1. Klient wnosi opłatę za imprezę w kwocie i terminie wyszczególnionym w umowie zgłoszeniu.
  2. Organizator zastrzega sobie prawo do podwyższenia ceny ustalonej w umowie-zgłoszeniu z powodu wzrostu kosztów transportu, wzrostu ceł, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich lub lotniczych lub wzrostu kursów walut, jeżeli uzasadniają one podwyższenie ceny. W każdym razie cena ustalona w umowie-zgłoszeniu nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.
  3. W przypadkach szczególnych organizator ma prawo do zmiany terminu i programu imprezy, o czym jest on zobowiązany niezwłocznie powiadomić klienta na piśmie. W takim przypadku klient ma prawo odstąpić od umowy, zawiadamiając o tym osobę, która w imieniu organizatora zawarła umowę (agent) w terminie trzech dni od dnia otrzymania pisemnej informacji o zmianie. W razie odstąpienia klienta od umowy zachowuje on prawo do zwrotu pełnej ceny.
  4. Jeżeli klient, odstępując od umowy o udział w imprezie, wskaże osobę spełniającą warunki udziału w tej imprezie, której przekaze uprawnienia i która przyjmie obowiązki wynikające z tej umowy, wstępujący klient będzie miał prawo wzięcia udziału w imprezie, a organizatorowi należy się od odstępującego klienta opłata manipulacyjna w wysokości 30 zł.
  5. Jeżeli organizator jest zmuszony odwołać imprezę i przewidział taką możliwość w ofercie imprezy, niezwłocznie poinformuje klienta o odwołaniu, i zaproponuje mu imprezę zastępczą. Jeżeli klient nie wyrazi woli wzięcia udziału w imprezie zastępczej, klientowi należy się zwrot pełnej kwoty wpłaconej na poczet ceny imprezy.
  6. Jeżeli z przyczyn niezależnych od organizatora następuje zmiana programu imprezy w trakcie jej trwania, organizator jest zobowiązany do zapewnienia ekwiwalentnych świadczeń zastępczych.
- IV**
1. Klient ma prawo w każdym czasie odstąpić od umowy o udział w imprezie. Odstąpienie winno nastąpić w formie pisemnej i jest ważne z zapłatą:
    - a. Kosztów opłaty manipulacyjnej w wysokości 30zł, jeżeli klient-uczestnik zgłasza rezygnację z udziału w imprezie w terminie do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy określoną w umowie-zgłoszeniu.
    - b. 10% ceny, jeżeli klient-uczestnik zgłasza rezygnację z udziału w imprezie w terminie między 51 i 30 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy określoną w umowie-zgłoszeniu.
    - c. 20% ceny, jeżeli klient-uczestnik zgłasza rezygnację z udziału w imprezie w terminie między 31 i 15 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy określoną w umowie-zgłoszeniu.
    - d. 50% ceny, jeżeli klient-uczestnik zgłasza rezygnację z udziału w imprezie w terminie od 14 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy określoną w umowie-zgłoszeniu, ale nie później niż 48 godzin przed tą datą.
    - e. 80% faktycznie poniesionych przez Organizatora kosztów, jeżeli klient-uczestnik zgłasza rezygnację z udziału w imprezie później niż 48 godzin przed datą rozpoczęcia imprezy określoną w umowie-zgłoszeniu oraz w przypadku zatrzymania klienta-uczestnika na granicy.
  2. W przypadku niewykorzystania zakupionego skierowania wczasowego w turystyce krajowej organizator potrąca na swoją rzecz:
    - a. Opłatę manipulacyjną w wysokości 30zł od klienta-uczestnika, jeżeli klient-uczestnik zgłasza rezygnację z pobytu w terminie do 30 dni (włącznie) przed datą rozpoczęcia tego pobytu określoną w umowie-zgłoszeniu.
    - b. 80% ceny skierowania, jeżeli klient-uczestnik zgłasza rezygnację z pobytu w terminie po 30 dniu przed datą rozpoczęcia tego pobytu określoną w umowie-zgłoszeniu.
  3. Dzieci do lat trzech przyjmowane są na wczasy krajowe wyłącznie na podstawie skierowania wczasowego.
  4. Klient-uczestnik pobytu wczasowego spóźniający się z przyjazdem na wczasy traci prawo do zwrotu kosztów za niewykorzystane posiłki, noclegi i inne zamówione świadczenia.
- V**
1. Klient-uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich ustawowi przedstawiciele. Uczestnik winien pokryć szkodę na miejscu jej powstania.
  2. Reklamacje od klientów-uczestników mogą być wnoszone:
    - a. Turystyka zagraniczna – do 14 dni po zakończeniu imprezy
    - b. Turystyka krajowa – w trakcie trwania imprezy/turnusu.
- VI**
1. Pod pojęciem organizatora rozumie się Biuro Podróży „Słoneczne wakacje” z siedzibą w Warszawie.
  2. Pod pojęciem imprezy rozumie się imprezę turystyczną oraz usługę turystyczną.
  3. Organizator jest organizatorem turystyki w rozumieniu Ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych z późn. zm. I posiada Gwarancję Ubezpieczeniową turystyczną na rzecz klientów w Towarzystwie Ubezpieczeniowym SIGNAL IDUNA O/Warszawie, klienci są ubezpieczeni od KL i NNW do wysokości 10.000 USD w Towarzystwie Ubezpieczeniowym WARTA S.A. Ubezpieczeniem objęci są uczestnicy imprez autokarowych w terminie zgodnym z terminem imprezy. Ubezpieczeniem objęci są uczestnicy imprez z dojazdem własnym 48 godz. przed i 48 godz. po terminie pobytu zamieszczonym w voucherze.
  4. Klient może wykupić polisę od kosztów rezygnacji z imprezy. Polisa dotyczy tylko przypadków losowych.
  5. Klient może wykupić polisę rozszerzoną o ryzyko chorób przewlekłych.

## DOWÓD WPŁATY

<b>Dowód wpłaty</b>										oryginał	
dnia					20		r.	<b>KP</b>		Nr _____	
Od kogo:					WINIEN				MA		
					Kasa				Konto		
Za co					zł		gr	Numer			
Opłata klimatyczna											
Słownie					<b>Razem:</b>			SYMBOLE			
złotych								PL. KAS. Nr			
					groszy jak wyżej						
Wystawił		Sprawdził		Zatwierdził		Rap. kasowy		Kwotę powyższą otrzymałem			
						Nr					
						poz.					
								podpis kasjera			

## VOUCHER

<b>„Słoneczne wakacje”</b>	Termin ..... Voucher nr .....	
	.....	
	Nazwa hotelu	
kraj / miejscowość		
dla	dorośli:	osób
zakwaterowanie	struktura pokoi:	
wyżywienie		
inne		
data	podpis wystawiającego	

## FAKTURA VAT MARŻA

Sprzedawca Adres NIP		<b>Faktura VAT marża</b> Oryginał/kopia <b>NR</b>			Miejscowość: Data wystawienia faktury: Data sprzedaży:	
Nabywca: Adres:		NIP				
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	Ilość	JM	Cena	Stawka VAT	Wartość
<b>RAZEM</b>						
Sposób zapłaty:		Termin zapłaty:				
Bank:		Nr. konta:				
Do zapłaty:		Słownie zł:				
Podpis osoby wystawiającej fakturę						
Wystawiono na podstawie art.119 ust. 10 ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług.						

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

**Ocenie podlegać będą 4 rezultaty:**

- umowa zgłoszenie;
- faktura VAT marża;
- dowód wpłaty;
- voucher na pobyt.

**Kryteria oceniania wykonania zadania praktycznego będą uwzględniać:**

- 1) poprawność sporządzenia dokumentów związanych ze sprzedażą i rozliczeniem usług;
- 2) poprawność sporządzenia dokumentów związanych z pobytem gości.

**Umiejętności sprawdzane zadaniem praktycznym:**

2. Prowadzenie sprzedaży imprez i usług turystycznych

- 5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne;
- 6) sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych.

3. Rozliczanie imprez i usług turystycznych

- 4) rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców;
- 5) przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych;
- 6) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych.

**Inne zadania praktyczne z zakresu kwalifikacji TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych mogą dotyczyć:**

- wykonywania prac związanych z obsługą klientów korzystających z usług turystycznych w kraju i zagranicą,
- prowadzenia działalności promocyjnej na podstawie informacji źródłowych w języku polskim lub obcym,
- rozliczania imprez turystycznych.

# PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE TECHNIK OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ 422103

## 1. CELE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Absolwent szkoły kształcącej w zawodzie technik obsługi turystycznej powinien być przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) organizowania działalności turystycznej;
- 2) organizowania imprez i usług turystycznych;
- 3) obsługiwanie klientów korzystających z usług turystycznych;
- 4) rozliczania imprez i usług turystycznych.

## 2. EFEKTY KSZTAŁCENIA

Do wykonywania wyżej wymienionych zadań zawodowych jest niezbędne osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia, na które składają się:

### 1) efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów;

#### **(BHP). Bezpieczeństwo i higiena pracy**

Uczeń:

- 1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;
- 2) rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;
- 3) określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- 4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;
- 5) określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;
- 6) określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;
- 7) organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 8) stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;
- 9) przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;
- 10) udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.

#### **(PDG). Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej**

Uczeń:

- 1) stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;
- 2) stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;
- 3) stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;
- 4) rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;
- 5) analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;



- 6) inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;
- 7) przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;
- 8) prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;
- 9) obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;
- 10) planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;
- 11) planuje działania związane z wprowadzaniem innowacyjnych rozwiązań;
- 12) stosuje zasady normalizacji;
- 13) optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.

#### **(JOZ). Język obcy ukierunkowany zawodowo**

Uczeń:

- 1) posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych;
- 2) interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;
- 3) analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;
- 4) formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;
- 5) korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.

#### **(KPS). Kompetencje personalne i społeczne**

Uczeń:

- 1) przestrzega zasad kultury i etyki;
- 2) jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;
- 3) potrafi planować działania i zarządzać czasem;
- 4) przewiduje skutki podejmowanych działań;
- 5) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania;
- 6) jest otwarty na zmiany;
- 7) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem;
- 8) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;
- 9) przestrzega tajemnicy zawodowej;
- 10) negocjuje warunki porozumień;
- 11) jest komunikatywny;
- 12) stosuje metody i techniki rozwiązywania problemów;
- 13) współpracuje w zespole.

#### **(OMZ). Organizacja pracy małych zespołów**

Uczeń:

- 1) planuje i organizuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;
- 2) dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;
- 3) kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;
- 4) monitoruje i ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;
- 5) wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakość pracy;
- 6) stosuje metody motywacji do pracy;
- 7) komunikuje się ze współpracownikami.

**2) efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów PKZ(TG.f);**

**PKZ(TG.g) Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie technik obsługi turystycznej**

Uczeń:

- 1) charakteryzuje rodzaje turystyki;
- 2) rozróżnia podmioty gospodarcze świadczące usługi na rynku turystycznym;
- 3) charakteryzuje zadania organizatorów turystyki, pośredników turystycznych i agentów turystycznych;
- 4) stosuje przepisy prawa dotyczące turystyki;
- 5) rozróżnia produkty turystyczne;
- 6) rozróżnia rodzaje usług turystycznych;
- 7) charakteryzuje rynek usług turystycznych;
- 8) charakteryzuje oraz monitoruje krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;
- 9) przestrzega zasad marketingu dotyczących turystyki;
- 10) stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.

**3) efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie technik obsługi turystycznej;**

**TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych**

**1. Planowanie i kalkulacja kosztów imprez i usług turystycznych**

Uczeń:

- 1) wykorzystuje wiedzę z zakresu geografii turystycznej Polski i świata;
- 2) korzysta z map geograficznych i innych źródeł informacji;
- 3) dobiera usługi turystyczne do potrzeb klientów;
- 4) opracowuje programy imprez turystycznych;
- 5) sporządza programy konferencji, kongresów, targów i giełd turystycznych;
- 6) kalkuluje koszty usług turystycznych;
- 7) oblicza koszty imprez turystycznych dla grup oraz koszty jednostkowe;
- 8) ustala ceny imprez i usług turystycznych;
- 9) sporządza dokumentację dotyczącą kalkulacji imprez i usług turystycznych.

**2. Rezerwacja imprez i usług turystycznych**

Uczeń:

- 1) dobiera usługodawców do realizacji imprez i usług turystycznych;
- 2) dobiera najkorzystniejszy sposób ubezpieczenia uczestników ruchu turystycznego;
- 3) zamawia usługi turystyczne;
- 4) prowadzi rezerwację imprez i usług turystycznych;
- 5) dokonuje rezerwacji usług *on-line*;
- 6) korzysta ze specjalistycznych programów komputerowych stosowanych do obsługi ruchu turystycznego;
- 7) opracowuje dokumentację związaną z zamawianiem usług turystycznych.

### **3. Realizacja imprez i usług turystycznych**

Uczeń:

- 1) stosuje metody przewodnictwa turystycznego oraz pilotażu wycieczek;
- 2) przestrzega zasad żywienia uczestników ruchu turystycznego;
- 3) planuje i organizuje czas wolny klientów;
- 4) obsługuje imprezy turystyczne dla różnych grup klientów;
- 5) współpracuje z usługodawcami w zakresie realizacji imprez i usług turystycznych;
- 6) obsługuje konferencje, kongresy, targi i giełdy turystyczne;
- 7) przestrzega zasad obsługi klienta;
- 8) sporządza i prowadzi dokumentację dotyczącą imprez i usług turystycznych;
- 9) gromadzi dokumenty finansowe potwierdzające realizację imprez i usług turystycznych;
- 10) monitoruje przebieg realizacji imprez i usług turystycznych.

### **TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych**

#### **1. Prowadzenie informacji turystycznej**

Uczeń:

- 1) tworzy i aktualizuje bazy danych informacji turystycznej;
- 2) udziela informacji turystycznej;
- 3) określa walory turystyczne, zagospodarowanie turystyczne i dostępność komunikacyjną Polski oraz wybranych regionów świata;
- 4) korzysta ze źródeł informacji geograficznej i turystycznej;
- 5) współpracuje z uczestnikami rynku turystycznego;
- 6) opracowuje materiały promocyjne, informatory i katalogi usług turystycznych.

#### **2. Prowadzenie sprzedaży usług i imprez turystycznych**

Uczeń:

- 1) stosuje komputerowe systemy rezerwacji usług i imprez turystycznych;
- 2) stosuje różne formy sprzedaży usług i imprez własnych oraz innych podmiotów rynku turystycznego;
- 3) rejestruje sprzedaż usług i imprez turystycznych;
- 4) stosuje różne formy płatności podczas sprzedaży usług i imprez turystycznych;
- 5) sporządza dokumenty potwierdzające płatność za usługi i imprezy turystyczne;
- 6) sporządza umowy cywilnoprawne dotyczące usług i imprez turystycznych;
- 7) stosuje instrumenty marketingu w sprzedaży usług i imprez turystycznych.

#### **3. Rozliczanie imprez i usług turystycznych**

Uczeń:

- 1) rozlicza koszty usług turystycznych świadczonych przez usługodawców;
- 2) sporządza rozliczenie wpływów i kosztów imprezy turystycznej;
- 3) przestrzega zasad opodatkowania usług i imprez turystycznych;
- 4) rozlicza koszty konferencji, targów i giełd turystycznych;
- 5) prowadzi ewidencję księgową imprez i usług turystycznych, przestrzegając zasad rachunkowości;
- 6) sporządza dokumentację dotyczącą rozliczeń imprez i usług turystycznych.

### 3. WARUNKI REALIZACJI KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Szkoła podejmująca kształcenie w zawodzie technik obsługi turystycznej powinna posiadać następujące pomieszczenia dydaktyczne:

- 1) pracownię turystyczno-geograficzną, wyposażoną w: stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, sprzęt biurowy, zestaw przepisów prawa dotyczących działalności turystycznej, przewodniki, foldery oraz informatory turystyczne, katalogi biur podróży z ofertami i cennikami imprez, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, wzory dokumentów stosowanych w działalności turystycznej, w tym wzory umów cywilnoprawnych, mapy turystyczne, fizyczne i polityczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne;
- 2) pracownię obsługi turystycznej, wyposażoną w: stanowiska komputerowe dla uczniów (jedno stanowisko dla jednego ucznia), pakiet programów biurowych, oprogramowanie do obsługi turystycznej, w tym stosowane w informacji turystycznej, czytnik kart płatniczych, sprzęt biurowy, przewodniki, informatory turystyczne i materiały promocyjne dotyczące atrakcji turystycznych, obiektów noclegowych, biur podróży oraz innych podmiotów działających w branży turystycznej, rozkłady jazdy komunikacji: autobusowej, kolejowej, lotniczej, promowej, mapy turystyczne Polski, Europy i świata, atlasy geograficzne.

Kształcenie praktyczne może odbywać się w: pracowniach szkolnych, biurach podróży, punktach informacji turystycznej, innych podmiotach świadczących usługi turystyczne oraz innych podmiotach stanowiących potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół kształcących w zawodzie.

Szkoła organizuje praktyki zawodowe w podmiocie zapewniającym rzeczywiste warunki pracy właściwe dla nauczanego zawodu w wymiarze 8 tygodni (320 godzin). Program praktyki zawodowej powinien być dostosowany do specyfiki regionu, w którym znajduje się szkoła kształcąca w zawodzie.

### 4. MINIMALNA LICZBA GODZIN KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO<sup>1)</sup>

Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów oraz efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego, stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów	370 godz.
TG.14. Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych	330 godz.
TG.15. Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych	330 godz.

<sup>1)</sup>W szkole liczbę godzin kształcenia zawodowego należy dostosować do wymiaru godzin określonego w przepisach w sprawie ramowych planów nauczania dla publicznych szkół, przewidzianego dla kształcenia zawodowego w danym typie szkoły, zachowując minimalną liczbę godzin wskazanych w tabeli odpowiednio dla efektów kształcenia: wspólnych dla wszystkich zawodów i wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia, stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów oraz właściwych dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie.