

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych**
Symbol kwalifikacji: **HGT.08**
Numer zadania: **01**
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

HGT.08-01-25.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2025

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL i naklej naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Na KARCIE OCENY w oznaczonym miejscu przyklej naklejkę z numerem PESEL oraz wpisz:
 - swój numer PESEL*,
 - oznaczenie kwalifikacji,
 - numer zadania,
 - numer stanowiska.
3. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
4. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
5. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
6. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
7. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny z rezultatami oraz KARTĘ OCENY na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
8. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

Zadanie egzaminacyjne

Korzystając z zamówienia wycieczki szkolnej, informacji o organizatorze turystyki oraz złożonej przez klienta reklamacji na usługi turystyczne w języku obcym i innych informacji niezbędnych do wykonania zadania, sporządź:

- umowę o udział w imprezie turystycznej,
- umowę zlecenia zawartą z pilotem wycieczek,
- odpowiedź na reklamację dotyczącą usług turystycznych złożoną przez klienta,
- fakturę korygującą do faktury – procedura marży dla biur podróży.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.
Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie wycieczki szkolnej

Szkoła Podstawowa nr 6
im. Marii Konopnickiej
ul. Długa 18
87-300 Brodnica
tel./fax: (56) 333 14 66
e-mail: spbrodnica@op.pl
NIP 4687575588

Brodnica, 07.01.2025 r.

Biuro Turystyczne
BEZ BARIER sp. z o.o.
ul. Mazurska 5
87-300 Brodnica

Zwracam się z prośbą o zorganizowanie wycieczki edukacyjnej do Suwałk pod hasłem: *Baśniowy Szlak Suwalszczyzny* dla grupy 25 uczniów klasy trzeciej (w tym 15 dziewcząt) oraz ich opiekunów: 2 nauczycieli (kobiety) i 2 rodziców (mężczyźni). Jednocześnie informuję, że w grupie jest 2 uczniów, poruszających się na wózkach inwalidzkich. Prosimy o zakwaterowanie ich razem z pozostałymi uczniami oraz dostosowanie świadczeń do obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową. Prosimy o uwzględnienie miejsc bezpłatnych dla 4 opiekunów. Termin wycieczki: 23 - 26 kwietnia 2025 r.

Zbiórka uczestników na parkingu szkolnym na pół godziny przed planowanym wyjazdem; zakończenie wycieczki edukacyjnej w tym samym miejscu, w dniu powrotu około godziny 21:00.

Prosimy o zapewnienie następujących świadczeń:

- transportu autokarem o podwyższonym standardzie, z klimatyzacją i WC,
- zakwaterowania w Szkolnym Schronisku Młodzieżowym *Marysia* w Suwałkach, w pokojach 5-osobowych dla uczniów oraz w pokojach 2-osobowych dla nauczycieli i rodziców,
- pełnego wyżywienia, od obiadu w pierwszym dniu wycieczki do śniadania w ostatnim dniu wycieczki oraz suchego prowiantu na drogę powrotną,
- ubezpieczenia NNW dla wszystkich uczestników.

W programie wycieczki prosimy uwzględnić zwiedzanie trzech atrakcji turystycznych znajdujących się na *Baśniowym Szlaku Suwalszczyzny*, w tym: *Zaułku Krasnoludków* przy Muzeum im. Marii Konopnickiej w Suwałkach z 2-godzinnymi zajęciami literacko-plastycznymi pt. *W świecie baśni i krasnoludków*.

Prosimy o zagwarantowanie pilota wycieczek specjalizującego się w obsłudze osób z niepełnosprawnością ruchową.

Prosimy o przygotowanie dla nas umowy o udział w imprezie turystycznej. Osobą upoważnioną do podpisywania umów ze strony naszej szkoły jest wyłącznie Pan Tomasz Parker – Dyrektor Szkoły. Płatności za organizację wycieczki dokonamy przelewem na podstawie faktury procedura marży dla biur podróży wystawionej zgodnie z zasadami wystawiania faktur dla gminnych jednostek organizacyjnych.

Z poważaniem
Michał Broda
vi-ce Dyrektor Szkoły

Informacje o organizatorze turystyki

Biuro Turystyczne *BEZ BARIER* sp. z o.o.

ul. Mazurska 5

87-300 Brodnica

NIP 8749988899

tel: 51 907 13 13; e-mail: bezbarier@op.pl

www.bezbarier.pl

Nr konta 13 6677 8787 2222 0000 2345 9090

Biuro posiada wpis do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Kujawsko-Pomorskiego nr 101.

Osobą reprezentującą Biuro Turystyczne *BEZ BARIER* sp. z o.o. jest dyrektor Mariusz Gzyłak.

Piloci wycieczek, z którymi współpracuje Biuro Turystyczne *BEZ BARIER* sp. z o.o.:

1. Maciej Birucki – specjalizuje się w obsłudze wycieczek szkolnych oraz imprez turystyki kwalifikowanej; posiada znajomość języka angielskiego i języka rosyjskiego; seria i nr dowodu osobistego AKU 650432; miejsce zamieszkania: 87-400 Golub-Dobrzyń, ul. Toruńska 4/6; nr konta bankowego: 67 8888 8888 8888 9999 9999 9999.
2. Lidia Michałek – specjalizuje się w obsłudze osób poruszających się na wózkach inwalidzkich; nie obsługuje grup szkolnych; seria i nr dowodu osobistego AUP 640922; miejsce zamieszkania: 87-100 Toruń, ul. Długa 6; nr konta bankowego: 34 2222 1111 3333 6666 3333 5555.
3. Marian Czupaj – specjalizuje się w obsłudze grup szkolnych oraz osób z niepełnosprawnościami; posiada znajomość języka angielskiego i języka niemieckiego; seria i nr dowodu osobistego AWP 440921; miejsce zamieszkania: 87-600 Lipno, ul. Jana 67; nr konta bankowego: 56 4444 6666 4444 6666 7777 8888.

Informacja o *Baśniowym Szlaku Suwalszczyzny*

Baśniowy Szlak Suwalszczyzny to trasa prowadząca przez malownicze tereny Suwalszczyzny, na których rozmieszczono siedem atrakcji dla najmłodszych turystów w postaci tzw. *Wiosek Bajek*. Każda z nich ma inną tematykę i nawiązuje do baśni oraz legend, z których słynie Suwalszczyzna. Na zwiedzających czeka wiele zabaw edukacyjnych, animacji z udziałem bajkowych przewodników i ciekawych zadań, które zaangażują dzieci i pobudzą ich kreatywność. Siedem punktów na bajkowej trasie to nawiązanie do opowieści Marii Konopnickiej *O siedmiu krasnoludkach i sierotce Marysi*. Szlak rozpoczyna się *Zaułkiem Krasnoludków* w Suwałkach, w ogrodzie dawnego domu Marii Konopnickiej, w którym obecnie mieści się Muzeum im. Marii Konopnickiej.

Inne atrakcje turystyczne znajdujące się na *Baśniowym Szlaku Suwalszczyzny* to:

- Wioska *Wesołych Wędrowców* w Nowej Wsi,
- Wioska *Darów Lasu* w Puszczy Augustowskiej,
- Wioska *Dwóch Mistrzów* w Puńsku,
- Wioska *Zapomnianych Wojów* w Bakalarzewie,
- Dolina *Przygód nad Szeszupą* w Rutce-Tartaku,
- Miasto *Sekretnych Uliczek* w Sejnach.

Muzeum im. Marii Konopnickiej prowadzi 2-godzinne zajęcia edukacyjne o następującej tematyce do wyboru:

- *Suwalszczyzna w drodze do niepodległej* – lekcja muzealna.
- *Pół żartem, pół serio o Marii Konopnickiej* – quiz.
- *W świecie baśni i krasnoludków* – zajęcia literacko-plastyczne.

Zasady wystawiania faktur dla gminnych jednostek organizacyjnych

Faktura wystawiona dla szkoły, będącej jednostką organizacyjną gminy, musi zawierać podwójne dane. Na fakturze w polu *Nabywca* należy zapisać dane organu prowadzącego szkołę, natomiast dane dotyczące szkoły należy zapisać w polu *Odbiorca*.

Na fakturze nie umieszcza się numeru NIP Odbiorcy.

Organ prowadzący Szkołę Podstawową im. Marii Konopnickiej w Brodnicy:

Gmina Miasto Brodnica

ul. Wesola 1

87-300 Brodnica

NIP 5677897667

Fakturę należy wystawić z jednostką miary „osoba”.

Reklamacja usług turystycznych w języku angielskim

Tomasz Parker
Szkoła Podstawowa nr 6
im. Marii Konopnickiej
ul. Długa 18
87-300 Brodnica

Brodnica, 06.05.2025

Biuro Turystyczne
BEZ BARIER sp. z o.o.
ul. Mazurska 5
87-300 Brodnica

A letter of complaint about tourist services

It concerns:

A school trip to Suwałki, which was organized on 23 - 26 April 2025 (contract No 36/2025 concluded on 5 March 2025 in Brodnica).

I hereby complain about the accommodation provided for the group during the aforementioned tour as well as the itinerary as inconsistent with the agreement.

On 23 April 2025 we were accommodated in *Cisowy Inn* in Suwałki, despite the fact that, according to the agreement, the group was supposed to be accommodated in the School Youth Hostel *Marysia* in Suwałki. The tour guide informed us that due to an extended stay of the tourists from Wrocław in the hostel, there was no accommodation for three pupils from our group. The tour guide also assured us that, according to the itinerary, we would be accommodated in the hostel on the next day. However, the place of our accommodation was not changed within the next 2 days. The reason we were stayed was an unexpected electrical fault in the establishment.

Due to the organizer's inability to meet the requirements of the contract, we demand a 10% refund.

Sincerely yours,
Tomasz Parker
SP Director

I confirm the acceptance of the letter of complaint on 06.05.2025

Mariusz Gzylak
Office Director

Reklamacja usług turystycznych w języku niemieckim

Tomasz Parker
Szkoła Podstawowa nr 6
im. Marii Konopnickiej
ul. Długa 18
87-300 Brodnica

Brodnica, 06.05.2025

Biuro Turystyczne
BEZ BARIER sp. z o.o.
ul. Mazurska 5
87-300 Brodnica

Reklamation touristischer Dienstleistungen

Betreff:

Schulsausflug nach Suwałki, der vom 23. bis zum 26. April 2025 stattgefunden hat (der am 5. März 2025 in Brodnica abgeschlossene Vertrag Nr. 36/2025).

Hiermit reklamiere ich die Unterkunft der Gruppe während Reiseveranstaltung, sowie das während der Reise realisierte Besichtigungsprogramm, als widersprüchlich mit dem vereinbarten Vertrag.

Am 23. April 2025 wurden wir im Gasthaus *Cisowy* in Suwałki einquartiert, obwohl die Gruppe nach dem Vertrag in die Schuljugendherberge *Marysia* in Suwałki einquartiert werden sollte. Der Reiseleiter informierte uns, dass in Bezug auf den verlängerten Aufenthalt in der Jugendherberge der Jugend aus Wrocław für unsere Gruppe 3 Übernachtungsplätze fehlen. Der Reiseleiter versicherte auch, dass wir am nächsten Tag laut des Programms in die Jugendherberge einquartiert werden. Trotz des Ablaufs von 2 Reisetagen wurde unser Einquartierung Platz nicht getauscht. Diesmal wurde als Grund ein unerwarteter Kurzschluss im Objekt genannt.

Im Zusammenhang mit der unsachgemäßen Vertragsabwicklung verlangen wir von dem Reiseveranstalter eine Kostensenkung um 10%.

Mit Hochachtung
Tomasz Parker
Schuldirektor

Ich bestätige die Annahme der Reklamation am 06.05.2025
Mariusz Gzyłak
Bürodirektor

Reklamacja usług turystycznych w języku rosyjskim

Tomasz Parker
Szkoła Podstawowa nr 6
im. Marii Konopnickiej
ul. Długa 18
87-300 Brodnica

Brodnica, 06.05.2025

Biuro Turystyczne
BEZ BARIER sp. z o.o.
ul. Mazurska 5
87-300 Brodnica

Рекламация туристических услуг

Касается:

Школьной экскурсии в Сувалки, которая состоялась 23 - 26 Апрель 2025 г. (договор № 36/2025 заключён 5 Март 2025 г. в Броднице).

Настоящим я рекламирую место проживания группы во время вышеуказанного мероприятия, а также реализованную в это время программу посещения, как несовместимые с договором.

23 Апрель 2025 года мы были размещены в Мотеле *Чисовы* в Сувалках, несмотря на то, что в соответствии с соглашением группа должна быть расквартирована в Школьной Молодёжной Турбазе *Марыся* в Сувалках. Экскурсовод сообщил нам, что из-за длительного пребывания в турбазе молодёжи из Вроцлава отсутствуют 3 места для нашей группы. Экскурсовод также заверил, что на следующий день мы будем расквартированы в соответствии с программой в турбазе. Несмотря на истечение 2 дней экскурсии место нашего проживания не было изменено. На этот раз в качестве причины указано неожиданное короткое замыкание электропроводки на объекте.

В связи с ненадлежащим выполнением договора организатором экскурсии мы требуем снижения её стоимости на 10%.

С уважением
Томаш Паркер
Директор НШ

*Подтверждаю приём рекламации 06.05.2025 г.
Мариуш Гзыляк
Директор бюро*

Reklamacja usług turystycznych w języku francuskim

Tomasz Parker
Szkoła Podstawowa nr 6
im. Marii Konopnickiej
ul. Długa 18
87-300 Brodnica

Brodnica, 06.05.2025

Biuro Turystyczne
BEZ BARIER sp. z o.o.
ul. Mazurska 5
87-300 Brodnica

Plainte des services touristiques

Objet:

Excursion scolaire à Suwałki qui a eu lieu du 23 au 26 avril 2025 (contrat n°36/2025 conclu le 5 mars 2025 à Brodnica).

Nous portons plainte du lieu d'hébergement de notre groupe pendant cette excursion, ainsi que du programme de visite réalisé qui n'étaient pas conformes au contrat.

Le 23 avril 2025, nous avons été hébergés à l'Auberge Cisowy à Suwałki au lieu de l'Auberge de jeunesse Marysia qui appartient aux Ecoles Secondaires de Suwałki. L'accompagnateur nous a informés qu'il y manquait 3 places à cause du séjour prolongé d'un groupe de Wrocław. Il nous a assurés de la possibilité de déplacement le jour suivant à l'endroit antérieurement prévu. Cependant, les 2 jours suivants sont passés sans changement d'hébergement. Cette fois, en raison du court-circuit à l'auberge scolaire.

C'est la raison pour laquelle nous demandons à l'organisateur de nous rembourser 10% de frais payés.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments respectueux.

Tomasz Parker
Directeur SP

Je confirme la réception de la plainte le 06.05.2025

Mariusz Gzyłak
Directeur de l'Agence de Voyages

Inne informacje niezbędne do rozwiązania zadania

- Wszystkie ceny podane w zadaniu są cenami brutto.
- Umowa zlecenia z wybranym pilotem wycieczek została podpisana w dniu 17.04.2025 r. w siedzibie biura organizatora turystyki.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będą 4 rezultaty:

- umowa o udział w imprezie turystycznej,
- umowa zlecenia zawarta z pilotem wycieczek,
- odpowiedź na reklamację dotyczącą usług turystycznych złożoną przez klienta,
- faktura korygująca do faktury – procedura marży dla biur podróży.

Umowa o udział w imprezie turystycznej (fragment)

UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ

nr

zawarta w dniu pomiędzy Biurem Turystycznym *BEZ BARIER*
sp. z o.o., ul. Mazurska 5, 87-300 Brodnica,
reprezentowanym przez –
(imię, nazwisko) (funkcja)
zwanym dalej Organizatorem,

a
.....
reprezentowanym przez –
(imię, nazwisko) (funkcja)
zwanym dalej Klientem.

§ 1.

Klient zamawia organizację imprezy turystycznej:

- rodzaj imprezy turystycznej: pod hasłem:
.....
- w terminie:
- na trasie:

a Organizator zobowiązuje się do organizacji imprezy turystycznej, zgodnie z niniejszą Umową.

§ 2.

W cenie imprezy turystycznej uwzględniono koszty następujących świadczeń:

1. zakwaterowanie:

- rodzaj, nazwa i lokalizacja obiektu:
.....
- liczba i rodzaje pokoi:

2. wyżywienie (rodzaj wyżywienia):

od (rodzaj posiłku) w dniu (data).....
do (rodzaj posiłku) w dniu (data).....
oraz (rodzaj posiłku) w dniu (data).....

3. transport:

- rodzaj i standard:
- wyposażenie:

4. ubezpieczenie NNW każdego uczestnika na sumę 20 000,00 zł,

5. usługi pilota wycieczek specjalizującego się w

6. atrakcje turystyczne uwzględnione w programie wycieczki:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

§ 3.

Strony ustalają cenę imprezy turystycznej dla 1 uczestnika: 450,00 zł/os., a całkowity koszt wycieczki dla grupy wynosi: zł (słownie:), przy założeniu: uczestników, w tym osób płacących oraz opiekunów bezpłatnie. Płatność w pełnej kwocie zostanie dokonana przelewem na konto Organizatora: 13 6677 8787 2222 0000 2345 9090 w terminie 7 dni od daty podpisania niniejszej Umowy na podstawie *faktury – procedura marży dla biur podróży*, tj. najpóźniej do dnia

§ 4.

1. Organizator posiada wpis do rejestru organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych nr prowadzonego przez oraz gwarancję ubezpieczeniową organizatora turystyki nr A 867564 wydaną przez Aluz Polska.
2. Klient jest zobowiązany dostarczyć listę uczestników wycieczki najpóźniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem, tj. do dnia.....
3. W razie niewykonania przez Organizatora warunków niniejszej umowy Klientowi przysługuje zwrot wszystkich wniesionych wpłat za imprezę turystyczną.
4. W razie nienależytego wykonania przez Organizatora warunków niniejszej umowy Klient może ubiegać się o obniżenie ceny imprezy turystycznej.
5. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową obowiązują przepisy *Kodeksu Cywilnego* oraz *Ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych*.
8. Umowę sporządzono w jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

.....

Klient
(imię i nazwisko)

.....

Organizator
(imię i nazwisko)

Umowa zlecenia zawarta z pilotem wycieczek

UMOWA ZLECENIA

nr 6/2025

zawarta w w dniu pomiędzy

z siedzibą w

reprezentowanym przez –

(imię, nazwisko)

(funkcja)

zwanym dalej Zleceniodawcą,

a legitymującą/cym się dowodem osobistym

seria i nr zamieszkałą/ym w

zwanym dalej Zleceniobiorcą.

§ 1.

Zleceniodawca zleca, a Zleceniobiorca zobowiązuje się wykonać usługę

podczas wycieczki szkolnej na trasie:

w terminie

§ 2.

Zleceniobiorcy za wykonaną pracę przysługuje wynagrodzenie brutto w wysokości 350,00 zł/dzień, tj.

łącznie zł

(słownie:.....).

Wynagrodzenie zostanie przekazane na konto bankowe wskazane przez Zleceniobiorcę, tj.

(numer konta bankowego)

§ 3.

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

§ 4.

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 5.

Umowę sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach po dla każdej ze stron.

.....
Zleceniodawca

(imię i nazwisko)

.....
Zleceniobiorca

(imię i nazwisko)

Odpowiedź na reklamację dotyczącą usług turystycznych złożoną przez klienta

Brodnica, 08.05.2025 r.

.....

.....

.....

telefon:

e-mail:

NIP

.....

.....

.....

.....

W odpowiedzi na reklamację złożoną przez Pana – Dyrektora

.....,

która wpłynęła do naszego biura w dniu 06.05.2025 r. i dotyczy

..... do....., która odbyła się

w terminie Biuro Turystyczne *BEZ BARIER* sp. z o.o. uznaje roszczenia Klienta

z tytułu nienależytego wywiązania się Organizatora z *Umowy o udział w imprezie turystycznej*

nr zawartej w dniu W szczególności Organizator przyznaje

nieprawidłowości w zakresie:

.....

.....

Biuro Turystyczne *BEZ BARIER* sp. z o.o. w pełni uznaje roszczenia Klienta i przychyli się do Jego sugestii

obniżenia ceny wycieczki o %, tj. o kwotę zł/os.

Do wystawionej *faktury – procedura marży dla biur podróży* nr 45/2025 z dnia 05 marca 2025 r. zostanie

w dniu dzisiejszym wystawiona faktura korygująca.

Jednocześnie Organizator przeprasza za zaistniałą sytuację i dodatkowo przekazuje Klientowi

10-procentowy bon rabatowy na organizację kolejnej wycieczki dla uczniów Szkoły Podstawowej w Brodnicy.

Z poważaniem

.....
imię i nazwisko

Dyrektor Biura Turystycznego
BEZ BARIER sp. z o.o.

Faktura korygująca do faktury – procedura marży dla biur podróży

Faktura korygująca nr 2/2025 do faktury – procedura marży dla biur podróży nr z dnia				Miejscowość Data wystawienia			
Sprzedawca: NIP:				Nabywca: NIP: Odbiorca:			
Przyczyna korekty:							
Przed korektą:							
Nazwa usługi/towaru	J. m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto (zł)		Wartość brutto (zł)		
			zł	gr	zł	gr	
RAZEM przed korektą							
Po korekcie:							
Nazwa usługi/towaru	J. m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto (zł)		Wartość brutto (zł)		
			zł	gr	zł	gr	
RAZEM po korekcie							
Kwota korekty							
do zapłaty (zł)	do zwrotu (zł)	Słownie do zapłaty/do zwrotu*:					
							

* niepotrzebne skreślić

