

Nazwa
kwalifikacji:
Symbol
kwalifikacji:
Numer zadania:
Kod arkusza:
Wersja arkusza:

Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych

HGT.08

01

HGT.08-01-26.06-SG

SG

Lp.	Elementy podlegające ocenie/kryteria oceny <i>Dopuszcza się inne zapisy poprawne merytorycznie</i>
R.1	Rezultat 1: Umowa zlecenia z rezydentem biura podróży
	uwzględnia:
R.1.1	określenie Stron umowy: Zleceniodawca: Biuro Podróży Bałkany Travel sp. z o.o.; Zleceniobiorca: Michał Niezgoda
R.1.2	serię i numer dowodu osobistego Zleceniobiorcy: UNA 459008 ; adres zamieszkania Zleceniobiorcy: 45-098 Nowa Wieś, ul. Brzozowa 23 ; telefon Zleceniobiorcy: +48 712 897 564 ; <i>Uwaga. Kryterium należy uznać za spełnione również, jeżeli dane są właściwe dla innego Zleceniobiorcy określonego w umowie zlecenia wybranego z bazy danych.</i>
R.1.3	stanowisko pracy: rezydent biura podróży
R.1.4	zakres obowiązków Zleceniobiorcy (wybrane 3 spośród): opieka nad klientami; obsługa transferów lotnisko-hotel-lotnisko; pomoc przy kwaterowaniu klientów; prowadzenie spotkań informacyjnych dla klientów; dyżury hotelowe; akwizycja i sprzedaż wycieczek fakultatywnych
R.1.5	okres wykonywania czynności: od dnia 01.06.2026 r. do dnia: 30.09.2026 r.; miejsce wykonywania pracy: Słoneczny Brzeg w Bułgarii
R.1.6	wynagrodzenie brutto [zł]: 18 000,00 ; wynagrodzenie brutto słownie złotych: osiemnaście tysięcy 00/100 lub zero groszy
R.1.7	świadczenia zapewnione Zleceniobiorcy (zapisane są co najmniej 3 spośród): przeloty Warszawa – Burgas – Warszawa; zakwaterowanie; pełne wyżywienie; KL, NNW, OC; samochód służbowy, strój służbowy, telefon służbowy
R.1.8	liczba sporządzonych egzemplarzy umowy: 2 ; podpis Zleceniodawcy: Marianna Piętka
R.2	Rezultat 2: Vouchery na wycieczki fakultatywne
	Voucher nr 134 na wycieczkę fakultatywną uwzględnia:
R.2.1	imię i nazwisko uczestnika (wyłącznie): Anna Romero ; datę wycieczki: 16.07.2026 r.
R.2.2	miejsce zbiórki na transfer TAM: Hotel Venus , Słoneczny Brzeg ; godzinę zbiórki: 12:05
R.2.3	godzinę rozpoczęcia zwiedzania: 13:00 ; godzinę zakończenia zwiedzania: 18:00
R.2.4	świadczenia zawarte w cenie wycieczki: transfery autokarem, przewodnik w języku polskim, odbiórnik tour guide system, bilety wstępu
R.2.5	wystawił: Michał Niezgoda <i>Uwaga. Kryterium należy uznać za spełnione również, jeżeli voucher został wystawiony przez rezydenta, z którym została podpisana umowa.</i>
	Voucher nr 135 na wycieczkę fakultatywną uwzględnia:
R.2.6	tytuł wycieczki (wyłącznie): Nesebyr Nocą ; symbol wycieczki: SB3
R.2.7	godzinę rozpoczęcia zwiedzania: 19:45 ; godzinę zakończenia zwiedzania: 22:45
R.2.8	program zwiedzania: rejs statkiem wokół półwyspu, Wieczór Bułgarski
R.2.9	miejsce zbiórki na transfer POWRÓT: parking Yacht port ; godzinę zbiórki na transfer POWRÓT: 23:00 ; godzinę zakończenia transferu POWRÓT / przyjazdu do hotelu: 23:55

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: [arkusze.pl](#)

R.2.10	zapis w pozycji Uwagi: Wycieczka łączona z SB1; datę wystawienia voucheru: 13.07.2026 r.
R.3	Rezultat 3: Instrukcja i zasady korzystania z odbiornika tour guide system
	uwzględnia informacje:
R.3.1	otrzymasz bezprzewodowy odbiornik i jednorazowe słuchawki; włącz urządzenie przyciskając czerwony przycisk przez 2 sekundy <i>Kryterium należy uznać za spełnione, jeżeli zapisana jest co najmniej jedna informacja.</i>
R.3.2	sprawdź czy urządzenie jest naładowane; wybierz kanał wskazany przez przewodnika <i>Kryterium należy uznać za spełnione, jeżeli zapisana jest co najmniej jedna informacja.</i>
R.3.3	podłącz słuchawki do odbiornika; reguluj głośność bocznym pokrętkiem / gałką / guzikiem <i>Kryterium należy uznać za spełnione, jeżeli zapisana jest co najmniej jedna informacja.</i>
R.3.4	nie wystawiaj odbiornika na słońce i deszcz; kara za zniszczenie / zgubienie odbiornika wynosi 150 EUR <i>Kryterium należy uznać za spełnione, jeżeli zapisana jest co najmniej jedna informacja.</i>
R.4	Rezultat 4: Odpowiedź na reklamację klienta
	uwzględnia:
R.4.1	miejsce i datę pisma: Limanowa, 17.08.2026 r.
R.4.2	datę pisma z reklamacją klienta: 27.07.2026 r.;
R.4.3	datę wpływu reklamacji klienta do organizatora turystyki: 28.07.2026 r.
R.4.4	planowaną godzinę transferu z Portu Lotniczego Burgas do hotelu: 14:00
R.4.4	godzinę, do której rezydent czekał na uczestników: 14:20 ;
R.4.4	czas opóźnienia planowanego odjazdu w minutach: 20
R.4.5	instrukcję co należało zrobić po stwierdzeniu uszkodzenia bagażu: zgłosić się do biura zagubionego bagażu / złożyć reklamację; zadzwoń do rezydenta / skontaktować się z rezydentem
R.4.6	kwotę nadpłaty w zł: 421,00
R.4.7	podpis (imię i nazwisko, stanowisko): Marianna Piętka, Dyrektor
R.5	Rezultat 5: Polecenie przelewu w systemie bankowym
	zawiera w pozycji:
R.5.1	rodzaj przelewu (zaznaczono wyłącznie): przelew krajowy
R.5.2	z rachunku: 12 5555 5555 7777 7777 8888 8888
R.5.3	na rachunek: 34 8888 8888 7888 7777 6666 8888
R.5.4	nazwa odbiorcy (wpisane wyłącznie): Anna Romero
R.5.5	adres odbiorcy: ul. Kórnicka 23, 60-001 Poznań
R.5.6	waluta przelewu (zaznaczone wyłącznie): PLN
R.5.7	kwota przelewu: 421,00 <i>Uwaga. Kryterium należy uznać za spełnione również, jeżeli zapisana jest inna kwota równa kwocie nadpłaty zapisanej w odpowiedzi na reklamację klienta i jeżeli kwota ta zapisana jest z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.</i>
R.5.8	tytuł przelewu: zwrot nadpłaty / zwrot kosztu transferu / zwrot za przejazd taksówką;
R.6	Rezultat 6: Korekta rozliczenia marży imprezy turystycznej
	zawiera w pozycji:
R.6.1	data korekty: 17.08.2026 r.;
R.6.1	numer umowy o udział w imprezie turystycznej: 67890 ; liczba osób: 2 <i>Uwaga. Kryterium należy uznać za spełnione również, jeżeli zapisana jest inna data równa dacie Odpowiedzi na reklamację.</i>
R.6.2	wpływy [zł] po korekcie: 8 579,00 <i>Uwaga. Kryterium należy uznać za spełnione również, jeżeli zapisana jest inna wartość, która stanowi różnicę pomiędzy wartością Wpływy [zł] przed korektą a wartością nadpłaty zapisanej w odpowiedzi na reklamację klienta.</i>
R.6.3	koszty poniesione dla bezpośredniej korzyści turysty [zł], w kolumnie po korekcie: 7 500,00

R.6.4	marża [zł] w kolumnie po korekcie: 1 079,00 <i>Uwaga. Kryterium należy uznać za spełnione również, jeżeli zapisana jest inna wartość, która stanowi różnicę pomiędzy wartością zapisaną w pozycji Wpływy [zł] po korekcie a wartością z pozycji Koszty poniesione dla bezpośredniej korzyści turysty [zł] po korekcie .</i>
R.6.5	podatek VAT należny [zł] w kolumnie po korekcie: 201,76 <i>Uwaga. Kryterium należy uznać za spełnione również, jeżeli zapisana jest inna wartość stanowiąca wynik działania wg wzoru:</i> <i>wartość z pozycji Marża [zł] po korekcie $\times 23 \div 123 \pm 1$ grosz</i>
R.6.6	marża pomniejszona o podatek VAT należny [zł] w kolumnie po korekcie: 877,24 <i>Uwaga. Kryterium należy uznać za spełnione również, jeżeli zapisana jest inna wartość stanowiąca różnicę między wartością z pozycji Marża [zł] po korekcie a wartością z pozycji Podatek Vat należny [zł] po korekcie ± 1 grosz .</i>