

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 krerek w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

9. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
10. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	D
-------------------------------------	---	---	---

11. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za poprawną, np.

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

12. Po rozwiązaniu testu sprawdź, czy zaznaczyłeś wszystkie odpowiedzi na KARCIE ODPOWIEDZI i wprowadziłeś wszystkie dane, o których mowa w punkcie 2 tej instrukcji.

Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.

Powodzenia!

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

Zadanie 1.

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 rynnie.
- 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	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
90.46	58.46	57.46	38.46	43.46	43.39	43.39
JUL 8 FRI	JUL 9 SAT	JUL 10 SUN	JUL 11 MON	JUL 12 TUE	JUL 13 WED	JUL 14 THU

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 turystyce.

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 Pułtuska 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 procedurą 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
Apartament	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.