

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych**

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.15**

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.

TG.15-01-22.01-SG

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2022

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

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 13 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 na usługi turystyczne, zamówienia i potwierdzenia przewozu autokarem, oferty jednodniowych wycieczek do wybranych włoskich miastach, oferty firmy transportowej przygotowanej w języku obcym, sporządź

- ulotkę informacyjną dla klienta o jednodniowej wycieczce do Padwy,
- polecenie przelewu pierwszej raty za organizację wyjazdu do Włoch,
- umowę przewozu,
- notę korygującą do faktury.

Druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi turystyczne

Zespół Szkół Chemicznych
ul. Pomorska 12
64-930 Piła
NIP: 111-22-66-987
Bank DF Bank 43 0987 9876 8765 7654 0000 2211

Piła, 10.01.2022 r.

Biuro Podróży *TourVia*
Rynek 15
64-930 Piła

ZAMÓWIENIE

Zamawiamy przewóz autokarem do Włoch (Wenecja Euganejska) w terminie od 18 do 24 kwietnia 2022 r. dla 38-osobowej grupy uczniów, w wieku od 16 do 18 lat oraz 3 nauczycieli – opiekunów, z których jeden będzie pełnił funkcję pilota wycieczek.

Grupa wyjeżdża w ramach polsko-włoskiej wymiany młodzieży i nocować będzie w miejscowości Treviso w internacie zaprzyjaźnionej szkoły (internat Liceo Duca degli Abruzzi, Via dell Corso 2, Treviso).

Zbiórka na parking szkoły w dniu wyjazdu o godz. 06:30 (na pół godziny przed planowanym odjazdem autokaru).

Powrót z Włoch planujemy 24.04.2022 r. ok. godz. 11:00 (parking szkoły).

Proszę także o zorganizowanie w dniu 22.04.2022 r. jednodniowej wycieczki do Padwy, podczas której chcielibyśmy zobaczyć historyczne centrum miasta, zwiedzić kaplicę Scrovegnich ozdobioną freskami Giotto z XIV w. oraz zjeść obiad.

Jednocześnie proszę o przygotowanie ulotki dla uczniów na temat wycieczki do Padwy, zawierającej informacje o nazwie, terminie, czasie trwania i programie wycieczki, miejscu posiłku oraz cenie tej wycieczki przypadającej na jednego ucznia.

W nawiązaniu do rozmowy z pracownikiem biura zobowiązuję się, po potwierdzeniu przez Państwa zamówionych świadczeń, dokonać przelewu pierwszej raty za imprezę w uzgodnionej kwocie, tj. 8 070,00 zł w terminie do 25.01.2022 r., tytułem *Pierwsza rata, wyjazd do Włoch, Treviso, 18-24.04.2022*.

Z poważaniem
Jan Czapliński

Oferta jednodniowych wycieczek do wybranych włoskich miastach
(dla klientów Biura Podróży *TourVia* przebywających w regionie Wenecja Euganejska)

Miasto	Nazwa i program wycieczki	Cena*	Czas trwania wycieczki
Wenecja	Wenecja w jeden dzień Rejs barką turystyczną po Lagunie Weneckiej (Canale Grande, wyspa Murano z wizytą w Hucie Szkła Dmuchariego, wyspa Burano; spacer po Wenecji (plac i bazylika Św. Marka, Pałac Dożów, Wieża Dzwonnicza, most Westchnień i most Rialto); w międzyczasie obiad w restauracji San Maurizio (od poniedziałku do czwartku) lub w restauracji Osteria (od piątku do niedzieli).	160 zł/os.	8 godzin
Padwa	Padwa Św. Antoniego Zwiedzanie historycznej części miasta, w tym: najstarszego uniwersytetu, kaplicy Scrovegnich ze słynnymi freskami Giotto, Pałacu Sprawiedliwości przy placu Erbe, Bazyliki św. Antoniego z grobowcem i relikwiami patrona miasta, ogrodu botanicznego będącego na liście UNESCO - Orto Botanico, kościoła Św. Justyny, placu Prato del la Valle; w międzyczasie obiad w restauracji <i>Dolce Vita</i> .	140 zł/os.	8 godzin
Vincenza	Gościnną Vincenza Zwiedzanie historycznego centrum miasta: katedry, kościoła Santa Maria in Aracoeli i budowli Paliadia, Palazzo del Capitaniato, Chiericati, Teatro Olimpio; w międzyczasie obiad w restauracji <i>dal Ponte</i> .	90 zł/os.	6 godzin
Werona	Zakochani w Weronie Zwiedzanie Porta Nuova, amfiteatru rzymskiego, domu Julii i Romea, placów delle Erbe, dei Signori, Palazzo de Capitano, Palazzo degli Scaligeri, XII wieży z panoramą miasta; w międzyczasie obiad w Pizzerii <i>Carpe Diem</i> .	130 zł/os.	7 godzin
Treviso	Miasteczko wśród kanałów Zwiedzanie historycznego centrum miasta otoczonego siatką kanałów nad którymi rozciągają się malownicze mostki. Podobno stąd pochodzi słynne ciastko tiramisu; w międzyczasie obiad w pizzerii <i>dal Ponte</i> .	80 zł/os.	8 godzin

* W cenę wycieczek wliczono: obiad i opiekę miejscowego przewodnika turystycznego reprezentującego Biuro Podróży *TourVia*
Opiekunowie grup oraz piloci wycieczek/przewodnicy turystyczni nie płacą za udział ww. wycieczkach.

Oferta firmy transportowej w języku angielskim
TRANSPORT COMPANY OFFER

CD Transport Autokarowy

ul. Leśna 10

64-913 Piła

tel./fax: 58 984 55 18

NIP: 131 22 01 542

REGON: 190229680

e-mail: cdautokar@wp.pl

Konto: TS Bank 09 5512 1001 9219 3200 0002 1243

The owner of the transport company – Ewa Bednarek

- *CD Transport Autokarowy* offers comfortable and safe transportation in their own coaches, minibuses and passenger cars such as: VOLKSWAGEN, MAN, NEOPLAN, MERCEDES, SETRA, BOVA with the number of seats up to 48,
- our entire fleet is equipped with ABS, ASR, ESP, RETARDER, air conditioning system, individual air inlets, DVD, 2 monitors, a microphone, a coffee bar, a toilet, wide plane seats with armrests and footrests, folding tablets at each seat, sliding sideways and reclining seats, seatbelts at all seats, night spotlights above the seats, curtains,
- the purchaser covers the costs of accommodation and meals for 2 drivers,
- the service provider covers the costs of parking, tolls and city entrance fees (if any).

FLEET	SIZE	PRICE (PLN/KM)
VOLKSWAGEN	Number of seats: 7+1	3,00
MAN	Number of seats: 19+1+1	3,50
NEOPLAN	Number of seats: 26+1	4,00
MERCEDES	Number of seats: 38+1+1	4,50
SETRA	Number of seats: 40+1+1	5,50
BOVA	Number of seats: 46+1+1	6,00

Oferta firmy transportowej w języku niemieckim
TRANSPORTANGEBOT

CD Transport Autokarowy

ul. Leśna 10

64-913 Piła

tel./fax: 58 984 55 18

NIP: 131 22 01 542

REGON: 190229680

e-mail: cdautokar@wp.pl

Konto: TS Bank 09 5512 1001 9219 3200 0002 1243

Der Inhaber der Transportfirma – Ewa Bednarek

- *CD Transport Autokarowy* bietet einen komfortablen und sicheren Transport an mit eigenen Reisebussen, Minibussen, und Personenkraftwagen solchen Fahrzeugmarken wie: VOLKSWAGEN, MAN, NEOPLAN, MERCEDES, SETRA, BOVA mit der Sitzplatzzahl bis zu 48 Sitzplätzen,
- unser ganzer Wagenpark ist ausgestattet mit: ABS, ASR, ESP, RETARDER, Klimaanlage, individuellen Lüftern DVD, 2 Bildschirmen, Mikrofon, Kaffeebar, Toilette, breiten Sitzen mit Armlehnen und Fußstützen, klappbaren Tischen an jedem Sitzplatz, Sitzen mit Verstellmöglichkeiten, Sicherheitsgurten an jedem Sitzplatz, Nachtpunktbeleuchtung über den Sitzen, Vorhängen,
- der Auftraggeber zahlt Kosten für Übernachtung und Verpflegung für 2 Fahrer,
- der Auftragnehmer deckt die Kosten der Parkplätze, der Mauten sowie der Gebühren für die Einfahrten in die Städte (wenn die auftreten).

WAGENPARK	GRÖÖE	PREIS (PLN/KM)
VOLKSWAGEN	Sitzplatzzahl: 7+1	3,00
MAN	Sitzplatzzahl: 19+1+1	3,50
NEOPLAN	Sitzplatzzahl: 26+1	4,00
MERCEDES	Sitzplatzzahl: 38+1+1	4,50
SETRA	Sitzplatzzahl: 40+1+1	5,50
BOVA	Sitzplatzzahl: 46+1+1	6,00

Oferta firmy transportowej w języku rosyjskim
ОФЕРТА ТРАНСПОРТНОЙ ФИРМЫ

CD Transport Autokarowy

ul. Leśna 10

64-913 Piła

tel./fax: 58 984 55 18

NIP: 131 22 01 542

REGON: 190229680

e-mail: cdautokar@wp.pl

Konto: TS Bank 09 5512 1001 9219 3200 0002 1243

Влалелец транспортной фирмы – Ewa Bednarek

- *CD Transport Autokarowy* предлагает комфортабельный и безопасный транспорт собственными автобусами, минибусами, и личными автомобилями таких марок, как: VOLKSWAGEN, MAN, NEOPLAN, MERCEDES, SETRA, BOVA с числом мест до 48.

- весь наш автопарк оснащен современным оборудованием - ABS, ASR, ESP, РЕТАРДЕР, кондиционер, индивидуальный вентилятор DVD, 2 монитора, микрофон, кафе-бар, туалет, широкие авиационные кресла с подлокотниками и подножками, откидные столики у каждого кресла, кресла раздвижные в стороны и отклоняемые, ремни безопасности на всех сиденьях, точечное ночное освещение над сиденьями, шторы,

- заказчик покрывает расходы на проживание и питание для 2 водителей,

- поставщик оплачивает парковки, дорожные сборы и платы за въезд в города (при возникновении).

АВТОПАРК	РАЗМЕР	ЦЕНА (PLN/KM)
VOLKSWAGEN	Количество мест: 7+1	3,00
MAN	Количество мест: 19+1+1	3,50
NEOPLAN	Количество мест: 26+1	4,00
MERCEDES	Количество мест: 38+1+1	4,50
SETRA	Количество мест: 40+1+1	5,50
BOVA	Количество мест: 46+1+1	6,00

**Oferta firmy transportowej w języku francuskim
OFFRE DE L'ENTREPRISE DE TRANSPORT**

CD Transport Autokarowy

ul. Leśna 10

64-913 Piła

tel./fax: 58 984 55 18

NIP: 131 22 01 542

REGON: 190229680

e-mail: cdautokar@wp.pl

Konto: TS Bank 09 5512 1001 9219 3200 0002 1243

Propriétaire de l'entreprise de transport – Ewa Bednarek

- *CD Transport Autokarowy* offre le transport sûr et confortable en autocars, petits bus et voitures particulières de marques telles que: VOLKSWAGEN, MAN, NEOPLAN, MERCEDES, SETRA, BOVA avec 48 places,
- tous nos véhicules sont équipés en ABS, ASR, ESP, RETARDER, climatisation, événements individuels, DVD, 2 écrans, microphone, café bar, toilette, larges sièges d'avion avec appuis pour le coude et les pieds, tables pliantes pour chaque siège, sièges rabattables sur les côtés et à l'arrière, éclairage individuel au-dessus du siège, rideaux,
- l'acheteur paye les frais de logement et de pension pour 2 chauffeurs,
- le vendeur paie les frais de parking, taxe de circulation et taxe d'accès aux villes (si nécessaire).

VÉHICULES	TAILLE	PRIX (PLN/KM)
VOLKSWAGEN	Nombre de places: 7+1	3,00
MAN	Nombre de places: 19+1+1	3,50
NEOPLAN	Nombre de places: 26+1	4,00
MERCEDES	Nombre de places: 38+1+1	4,50
SETRA	Nombre de places: 40+1+1	5,50
BOVA	Nombre de places: 46+1+1	6,00

Zamówienie przewozu autokarem

Piła, 12.01 2022 r.

Biuro Podróży *TourVia*

Rynek 15

64-930 Piła

REGON: 414243445

NIP: 334 21 61 902

Konto: Bank Milla

20 1419 1006 2713 9955 9902 1003

CD Transport Autokarowy
ul. Leśna 10
64-913 Piła

ZAMÓWIENIE

Zamawiamy przewóz autokarem do Włoch (Wenecja Euganejska, na trasie Piła – Trevisio – Piła) w terminie od 18 do 24 kwietnia 2022 r. dla 38-osobowej grupy uczniów oraz 3 nauczycieli z Zespołu Szkół Chemicznych w Pile. Grupa nocować będzie w miejscowości Trevisto.

W załączeniu przekazujemy program podróży grupy, uwzględniający przejazdy i jednodniowe zwiedzanie Padwy. Jeden z nauczycieli będzie jednocześnie pełnił funkcję pilota wycieczek.

Z poważaniem
Antoni Danilewski
Dyrektor

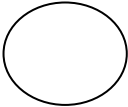
Potwierdzenie przyjęcia zamówienia przewozu autokarem

Od: cdautokar@wp.pl	13.01.2022 10:09
Do: tourvia@gmail.com	
Dzień dobry, dziękujemy za zapoznanie się z naszą ofertą i złożenie zamówienia. Potwierdzamy wstępną rezerwację przewozu na trasie do Włoch w terminie 18-24.04.2022 r. W załączeniu przesyłamy umowę przewozu oraz fakturę zaliczkową. Prosimy o podpisanie umowy i odesłanie na nasz adres oraz wpłatę zaliczki do 15.01.2022 r. na nasze konto bankowe podane w umowie.	
Pozdrawiam Ewa Bednarek	

Faktura za przewóz osób

Faktura zaliczkowa nr 33/01/2022								
Sprzedawca: CD Transport Autokarowy ul. Leśna 10 64-913 Piła NIP: 131 22 01 542					Nabywca: Biuro Podróży TourVia Rynek 51 64-930 Piła NIP: 334 21 61 902			
Miejscowość i data wystawienia faktury:					Piła, 13.01.2022 r.			
Data sprzedaży:					13.01.2022 r.			
Lp.	Nazwa	J.m.	Ilość	Cena jedn. netto [zł]	Wartość netto [zł]	Stawka podatku VAT [%]	Kwota podatku VAT [zł]	Wartość brutto [zł]
1.	Przewóz osób w kraju	usługa	1	2 777,78	2 777,78	8	222,22	3 000,00
2.	Przewóz osób za granicą – Włochy	usługa	1	2 700,00	2 700,00	NP	0,00	2 700,00
RAZEM					5 477,78	X	222,22	5 700,00
W TYM					2 777,78	8	222,22	3 000,00
					2 700,00	NP	0,00	2 700,00
Razem do zapłaty: 5 700,00 zł Słownie: pięć tysięcy siedemset zł zero gr Forma płatności: przelew Termin zapłaty: 15.01.2022 r. Bank: TS Bank Numer rachunku bankowego: 09 5512 1001 9219 3200 0002 1243								
Podpis wystawiającego fakturę:					Ewa Bednarek			

Polecenie przelewu pierwszej raty za organizację wyjazdu do Włoch

Polecenie przelewu /wplata	Odcinek dla banku	Nazwa odbiorcy:	
		Nr rachunku odbiorcy:	
		Kwota PLN:	
		Nr rachunku zleceniodawcy (przelew) / kwota słownie (wplata):	
		Nazwa zleceniodawcy:	
		Tytułem:	
		Pieczęć, data i podpis(y) zleceniodawcy:	
		Opłata: XXX	

Umowa przewozu

Umowa zawarta w dniu pomiędzy
z siedzibą w NIP
REGON reprezentowanym przez
zwanym dalej **Zleceniodawcą**,
a z siedzibą
w
NIP REGON reprezentowanym
przez zwanym dalej
Zleceniobiorcą.

§ 1

Umowa dotyczy przewozu osób autokarem marki
na trasie
w terminie zgodnie z załączonym programem.
Przewoźnik oświadcza, że posiada wymagane prawem kwalifikacje do świadczenia usług przewozowych,
w tym licencję na wykonywanie międzynarodowego zarobkowego przewozu osób autokarem.

§ 2

Strony ustalają następujące warunki organizacyjne wyjazdu:

1. Miejsce, dzień i godzina podstawienia autokaru :
ul..... w dniu o godzinie
2. Nazwa i adres miejsca zakwaterowania –
.....
3. Planowany powrót do
w dniu około godziny

§ 3

1. Szacowana długość trasy: 3500 km.
2. Stawka za jeden kilometr przejazdu wynosi złotych brutto.

§ 4

1. Zleceniodawca zobowiązuje się wpłacić na zaliczkę wysokości 5700,00 zł brutto w dniu podpisania umowy przelewem na konto Zleceniobiorcy w banku:
nr konta:
2. Zleceniobiorca wystawi w dniu podpisania Umowy fakturę zaliczkową na kwotę zaliczki 5 700,00 zł brutto dla:

Biuro Podróży *TourVia*
Rynek 15
64-930 Piła
NIP 334-21-61-902

3. Zleceniodawca zobowiązuje się do uiszczenia pozostałej należności w terminie 7 dni od zakończenia przewozu na podstawie faktury wystawionej przez Zleceniobiorcę.

§ 5

Dodatkowe koszty ponoszą:

- | | |
|---|---------------------------------|
| - noclegi i wyżywienie dla 2 kierowców | zleceniodawca / zleceniobiorca* |
| - parkingi | zleceniodawca / zleceniobiorca* |
| - opłaty za wjazdy do miast (jeżeli wystąpią) | zleceniodawca / zleceniobiorca* |
| - opłaty drogowe podczas przejazdu | zleceniodawca / zleceniobiorca* |

§ 7

1. Zleceniobiorca odpowiada za stan techniczny autokarów zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
 2. Zleceniobiorca ponosi koszty awarii oraz napraw autokaru.
3. W przypadku niemożności kontynuowania jazdy uszkodzonym autokarem Zleceniobiorca zobowiązuje się do zapewnienia innego środka transportu o tożsamym standardzie na koszt własny.

§ 8

Zleceniobiorca zobowiązany jest przestrzegać norm okresów prowadzenia pojazdów, obowiązkowych przerw w prowadzeniu i gwarantowanych okresów odpoczynku kierowców stosownie do przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 2004 r. o czasie pracy kierowców.

§ 9

Zleceniodawca odpowiada za szkody wyrządzone w autokarze przez jego klientów. Podstawą jest protokół podpisany przez kierowców i przedstawiciela Zleceniodawcy.

§ 10

Sądem właściwym dla rozpoznania spraw wynikłych z realizacji niniejszej umowy jest sąd właściwy dla Zleceniobiorcy.

§ 11

Strony umowy uzgodniły, że na pokładzie autokaru obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu.

§ 12

Wszystkie sprawy nie uregulowane w niniejszej umowie rozstrzygane będą zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.

§ 13

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

Nazwisko Zleceniodawcy
.....

Nazwisko Zleceniobiorcy
.....

*niepotrzebne skreślić

Nota korygująca do faktury

NOTA KORYGUJĄCA		ORYGINAŁ/KOPIA
Nr		
Miejscowość:	Data wystawienia:	
Wystawca noty (nabywca):	Adresat noty (sprzedawca):	
DANE Z FAKTURY, KTÓREJ DOTYCZY KOREKTA		
Nr faktury	Miesiąc sprzedaży	Data wystawienia faktury
TREŚĆ KORYGOWANA		
TREŚĆ PRAWIDŁOWA		
Zgadzam się z treścią noty:	Potwierdzam jej treść:	
Imię i nazwisko osoby przyjmującej notę	Imię i nazwisko wystawcy noty	