

Nazwa kwalifikacji: **Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż 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.15-01-23.01-SG

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2023**

**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 11 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 wiadomości e-mail od klienta, informacji o organizatorze turystyki, fragmentu umowy agencyjnej, karty agenta turystycznego, oferty wczasów w języku obcym, oferty usług dodatkowych, fragmentu warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych oraz informacji dodatkowych niezbędnych do organizacji wczasów, sporządź:

- umowę o udział w imprezie turystycznej,
- załącznik do umowy o udział w imprezie turystycznej,
- voucher na usługi w ośrodku wypoczynkowym,
- zestawienie prowizji agencyjnej,
- polecenie przelewu prowizji agencyjnej.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

**Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.**

### Wiadomość e-mail od klienta

Od: ewa@gmail.com	09 stycznia 2023 10:12
Do: biuro@malwina.pl	
Temat: Rezerwacja wczasów <i>Slim &amp; Fit</i>	
<p>Dzień dobry,</p> <p>jestem zainteresowana ofertą wczasów <i>Slim &amp; Fit</i> w Ośrodku Wypoczynkowym <i>Fala</i> w Łebie dla 4 osób w terminie 10-24 czerwca 2023 r.</p> <p>Proszę o rezerwację pokoju 4-osobowego dla mnie oraz trzech moich znajomych.</p> <p>Proszę o przygotowanie umowy na moje nazwisko i przesłanie jej na mój adres e-mail.</p> <p>Podaję dane uczestników do umowy:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ewa Bałeczka, data urodzenia: 10.05.1978 r., adres zamieszkania: 62-030 Luboń, ul. Parkowa 9,</li><li>2. Ada Kania, data urodzenia: 26.03.1979 r., adres zamieszkania: 16 Waterloo Place Brighton BN2 9NB, UK,</li><li>3. Marzena Walak, data urodzenia: 31.08.1979 r., adres zamieszkania: 62-040 Puszczykowo, ul. Leśna 28,</li><li>4. Jolanta Malicka, data urodzenia: 20.11.1980 r., adres zamieszkania: 62-040 Puszczykowo, ul. Wielkopolska 2/3.</li></ol> <p>Proszę o uwzględnienie w umowie, poza pakietem hotelowym w Ośrodku Wypoczynkowym <i>Fala</i> w Łebie, także dojazdu autokarem z Poznania na miejsce i z powrotem oraz wycieczek fakultatywnych:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– do Słowińskiego Parku Narodowego,</li><li>– do Lęborka i Wejherowa.</li></ul> <p>Z przejazdów autokarem oraz udziału w obu wycieczkach fakultatywnych skorzystają wszystkie osoby. Ponadto proszę o objęcie nas dodatkowym ubezpieczeniem kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej. Zamawiam również dla nas posiłki wegetariańskie. W ostatnim dniu planujemy wyjechać po śniadaniu. Podaję telefon kontaktowy do mnie: 605 220 330</p> <p>Z poważaniem</p> <p><i>Ewa Bałeczka</i></p>	

## Informacje o organizatorze turystyki

<b>Relaks Tours sp. z o.o.</b> ul. Uroczą 2 50-017 Wrocław NIP: 6119083209	numer telefonu: 71 405 567 600 adres e-mail: kontakt@relakstours.pl adres strony internetowej: www.relakstours.pl
Nazwa banku i nr konta: BANK POL 20 4567 4567 7654 7654 4567 4567 Wpis do rejestru Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych nr 150	

1. *Relaks Tours sp. z o.o.* jest organizatorem turystyki specjalizującym się w organizowaniu imprez turystycznych promujących zdrowy styl życia oraz aktywny wypoczynek.
2. *Relaks Tours sp. z o.o.* sprzedaje, organizowane przez siebie, imprezy turystyczne poprzez sieć agentów w całej Polsce.
3. *Relaks Tours sp. z o.o.* współpracuje między innymi z Biurem Podróży *Amici* Malwina Sobak z Ostrowa Wielkopolskiego na podstawie *Umowy agencyjnej nr 45*.

### Umowa agencyjna (fragment)

#### Umowa agencyjna nr 45

zawarta pomiędzy *Relaks Tours sp. z o.o.* z siedzibą we Wrocławiu, zwanym dalej Organizatorem, a Biurem Podróży *Amici* Malwina Sobak z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim, zwanym dalej Agentem.

1. Podstawowe informacje o Agencie zawiera *Karta agenta turystycznego*.
2. Agent za sprzedaż jednego miejsca na imprezie organizowanej przez *Relaks Tours sp. z o.o.* otrzyma prowizję w wysokości 150,00 zł brutto. Stawka podatku VAT w przypadku prowizji agencyjnej wynosi 23%.
3. Agent wystawi fakturę zbiorczą na prowizję agencyjną do danej imprezy turystycznej w dniu jej rozpoczęcia z terminem płatności 21 dni.
4. Agent sporządzi *Zestawienie prowizji agencyjnej*, w którym Agent wyszczególni każde sprzedane miejsce w osobnej pozycji zastawienia.
5. *Relaks Tours sp. z o.o.* przekaże kwotę prowizji agencyjnej przelewem na konto wskazane przez Agenta w *Karcie agenta turystycznego* po otrzymaniu faktury na prowizję agencyjną.

### Karta agenta turystycznego

<b>Organizator turystyki:</b>	<i>Relaks Tours sp. z o.o.</i>
<b>KARTA AGENTA TURYSTYCZNEGO</b>	
Pełna nazwa firmy	Biuro Podróży <i>Amici</i> Malwina Sobak
Adres prowadzenia działalności gospodarczej	ul. Słoneczna 14 63-310 Ostrów Wielkopolski
NIP	6093406778
Numer REGON	366213982
Nazwa banku i numer konta bankowego, na które będzie przekazywana prowizja agencyjna	Bank DEB 48 9876 5432 1234 1000 2000 1000
Numer telefonu	62 724 58 93
Adres e-mail	biuro@malwina.pl
Adres strony internetowej	www.malwina.pl
Osoba odpowiedzialna za kontakt	Malwina Sobak
Data wypełnienia <i>Karty agenta turystycznego</i>	25.03.2022 r.
Osoba wypełniająca <i>Kartę agenta turystycznego</i>	Malwina Sobak

## Oferta wczasów w języku angielskim

**Tour operator:**

Relaks Tours sp. z o.o.

**Slim & Fit – holiday stay**

tour code: SL/2023

15 days/14 nights

**Hotel package price:** 2 200,00 PLN/p.p.

**Hotel package price includes:**

- accommodation in the Holiday Resort *Fala* in Łeba, which is located only 300 meters from the Baltic Sea; available rooms: twin, 3-bedded rooms and 4-bedded rooms; all rooms with bathrooms,
- everyday classes of aerobics, tabata, indoor cycling, yoga, stretching,
- unlimited access to outdoor and indoor swimming pools,
- full board (breakfast, lunch, dinner); the stay begins with lunch,
- medical care,
- accident insurance.

**Hotel package price excludes:**

- transfers to Łeba and back; bus transport available upon request,
- local tax: 3,00 PLN/day/person; mandatory fee to be paid on spot,
- facultative trips; available on request.

**Special requirements available free of charge upon request:**

- vegetarian diet,
- hypo-allergenic bedding.

## Oferta wczasów w języku niemieckim

**Tour operator:**

Relaks Tours sp. z o.o.

**Urlaub Slim & Fit**

Veranstaltungszeichen: SL/2023

15 Tage/14 Übernachtungen

**Der Hotelpaketspreis:** 2 200,00 PLN/Person

**Der Hotelpaketspreis enthält:**

- Unterbringung im Ferienzentrum *Fala* in Łeba, knapp 300 m von der Ostsee entfernt; verfügbare Zimmer: Zwei-, Drei- und Vierbettzimmer; alle Zimmer mit Bad,
- tägliches Aerobic-Training, Tabata Training, stationäres Fahrrad-Training, Yoga und Stretching,
- unbegrenzter Zugang zum Schwimmbad (Außen- und Innenpool),
- Vollpension (Frühstück, Mittagessen, Abendessen); der Aufenthalt beginnt mit dem Mittagessen,
- medizinische Betreuung,
- Unfallversicherung.

**Der Hotelpaketspreis enthält nicht:**

- Hinfahrt nach Łeba und Rückfahrt; der Busverkehr auf Bestellung erhältlich,
- Regionalgebühr: 3,00 PLN/Tag/Person; Pflichtgebühr an Ort und Stelle bezahlt,
- Fakultativausflüge auf Bestellung bezahlt.

**Sonderanforderungen kostenlos auf Wunsch erhältlich:**

- vegetarische Ernährung,
- hypoallergene Bettwäsche.

## Oferta wczasów w języku francuskim

### Tour operator:

Relaks Tours sp. z o.o.

### Vacances *Slim & Fit*

symbole de l'événement: SL/2023

15 jours/14 nuits

**Prix du forfait hôtelier:** 2 200,00 PLN/personne

### Le prix du forfait hôtelier comprend:

- l'hébergement dans le centre de vacances *Fala* à Łeba, situé seulement à 300 mètres de la mer Baltique; chambres disponibles pour 2-, 3- et 4-personnes; toutes avec la salle de bain,
- cours quotidiens d'aérobic, tabata, vélos stationnaires, yoga et stretching,
- accès illimité à la piscine extérieure et intérieure,
- pension complète (petit-déjeuner, déjeuner, dîner); le séjour commence avec le déjeuner,
- soins médicaux,
- l'assurance accidents personnels.

### Le prix du forfait hôtelier ne comprend pas:

- transport à et de Łeba; transport en bus sur la demande,
- taxe de séjour: 3,00 PLN/jour/personne; à payer sur place,
- excursions facultatives disponibles sur la demande.

### Les besoins spéciaux disponibles gratuitement sur la demande:

- régime végétarien,
- literie hypoallergénique.

## Oferta wczasów języku rosyjskim

### Tour operator:

Relaks Tours sp. z o.o.

### Отпуск *Slim & Fit*

символ вечеринки: SL/2023

15 дней/14 ночлегов

**Стоимость отельного пакета:** 2 200,00 PLN/чел.

### Цена отельного пакета включает:

- проживание в курорте Злата Рыбка в Лебе, расположенном почти 300 метров от Балтийского моря; в отеле доступные 2-, 3- и 4-местные номера; все с ванными комнатами,
- ежедневные занятия по аэробике, табате, велотренажёрам, йоге и стретчингу,
- неограниченный доступ к внешнему и внутреннему бассейнам,
- полное питание (завтрак, ланч, ужин); проживание начинается ланчем,
- медицинскую помощь,
- страхование от несчастных случаев.

### Цена отельного пакета не включает:

- проезда в Лебу, туда и обратно; автобусный транспорт доступный по заказу,
- местная плата: 3,00 PLN/день/чел; обязательная плата на месте,
- дополнительных экскурсий, доступных по заказу.

### Особые требования доступны бесплатно по заказу:

- вегетарианская диета,
- гипоаллергенное постельное бельё.

## Oferta usług dodatkowych

Na ofertę usług dodatkowych oferowanych przez *Relaks Tours* sp. z o.o. składają się:

- wycieczki fakultatywne dla gości Ośrodka Wypoczynkowego *Fala* w Łebie,
- usługa przejazdu autokarem z wybranego miejsca do Łeby i z powrotem,
- ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.

### Wycieczki fakultatywne dla gości Ośrodka Wypoczynkowego *Fala* w Łebie

#### **Ruchome piaski**

Wycieczka do Słowińskiego Parku Narodowego, jednego z dwóch nadmorskich parków narodowych w Polsce. Park położony jest pomiędzy Rowami a Łebą. Atrakcją parku są jedne z największych w Europie ruchome wydmy, tzw. Wydmy Łebskie, osiągające wysokość kilkudziesięciu metrów.

W programie wycieczki: skansen Muzeum Wsi Słowińskiej w Klukach, latarnia morska w Czołpinie oraz spacer szlakiem turystycznym z Rąbki na ruchome wydmy i z powrotem (ok. 5 km w jedną stronę).

**Czas trwania:** ok. 8 godzin

**Koszt wycieczki:** 40,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności przed wyjazdem)  
50,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności na miejscu)

#### **Kraina w kratę**

Wycieczka do Słupska, które posiada wiele cennych zabytków. W programie, między innymi zwiedzanie muzeum na Zamku Książąt Pomorskich posiadającego dużą kolekcję dzieł Stanisława Wyspiańskiego. Ponadto spacer przez Stare Miasto szlakiem Słupskich Niedźwiadków Szczęścia oraz przejazd do Swołowa i zwiedzanie Muzeum Kultury Ludowej Pomorza.

**Czas trwania:** ok. 8 godzin

**Koszt wycieczki:** 50,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności przed wyjazdem)  
60,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności na miejscu)

#### **Tabakiera z Kaszub**

Wycieczka do dwóch kaszubskich miast Lęborka i Wejherowa. Początki Lęborka związane są z Krzyżakami. Do dziś zachowało się skrzydło mieszkalne zbudowanego przez nich zamku. Na szczycie Góry Parkowej można zobaczyć tajemnicze kamienne kręgi Gotów. Program wycieczki obejmuje również obejrzenie gotyckiego ratusza oraz XIV-wiecznych murów obronnych z basztami. W Wejherowie - propozycja spaceru na wzgórze Kalwarii Wejherowskiej z zabytkowymi kaplicami. W programie zaplanowano także opowieści o kaszubskiej tabakierze.

**Czas trwania:** ok. 8 godzin

**Koszt wycieczki:** 70,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności przed wyjazdem)  
80,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności na miejscu)

#### **Przejazd autokarem – wczasy**

miejsce wyjazdu/powrotu	cena przejazdu w jedną stronę	cena przejazdu tam i powrót
	cena za jedną osobę (zł)	
Piła	30,00	50,00
Poznań	60,00	80,00
Wrocław	90,00	110,00

#### **Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej**

1. Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej wynosi 50,00 zł/os.
2. Umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej można zawrzeć wyłącznie w dniu podpisania umowy o udział w imprezie turystycznej.

## Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych (fragment)

Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez *Relaks Tours* sp. z o.o.

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą podpisania przez Podróżnego i *Relaks Tours* sp. z o.o. umowy o udział w imprezie turystycznej.
2. Podróżny zawierający umowę o udział w imprezie turystycznej (osoba zgłaszająca) przyjmuje na siebie obowiązek zapłaty ceny imprezy turystycznej za wszystkie zgłoszone przez nią osoby.
3. Zaliczka za imprezę turystyczną wynosi 300,00 zł/os.
4. Podróżny jest zobowiązany do wpłaty zaliczki za imprezę turystyczną w ciągu 24 godzin od podpisania umowy o udział w imprezie turystycznej.
5. Podróżny jest zobowiązany uiścić pełną należność za imprezę turystyczną najpóźniej na 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
6. Na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, *Relaks Tours* sp. z o.o. wystawia voucher, który Podróżny ma obowiązek okazać przy zakwaterowaniu.

## Informacje dodatkowe niezbędne do organizacji wczasów

### Kalendarz 2023 (fragment)

MAJ							CZERWIEC						
Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	Sb	Nd	Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	Sb	Nd
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31					26	27	28	29	30		

1. Osobą obsługującą rezerwację Ewy Bałeckiej w Biurze Podróży *Amici* Malwina Sobak jest Adam Sobak – specjalista ds. turystyki.
2. Osobą obsługującą rezerwację Ewy Bałeckiej w *Relaks Tours* sp. z o.o. jest Anna Artus – product manager.
3. Wyjazd Ewy Bałeckiej oraz jej trzech znajomych jest wyjazdem indywidualnym bez opieki pilota wycieczek.
4. Ewa Bałeczka podpisała umowę o udział w imprezie turystycznej w imieniu swoim oraz swoich trzech znajomych w dniu 12.01.2023 r. Rezerwacja została zarejestrowana pod numerem: 111/2023.
5. Ewa Bałeczka, zgodnie z podpisaną umową, dokonała płatności za całą imprezę turystyczną dla czterech osób przelewem na konto Agenta w dwóch ratach (zaliczka i pozostała należność). Przed wyjazdem otrzymała voucher obejmujący świadczenia hotelowe dla wszystkich czterech osób.
6. Ośrodek Wypoczynkowy *Fala* mieści się w Łebie przy ul. Nadmorskiej 15, kod pocztowy 84-360.

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

**Ocenie podlegać będzie 5 rezultatów:**

- umowa o udział w imprezie turystycznej,
- załącznik do umowy o udział w imprezie turystycznej,
- voucher na usługi w ośrodku wypoczynkowym,
- zestawienie prowizji agencyjnej,
- polecenie przelewu prowizji agencyjnej.

**Umowa o udział w imprezie turystycznej (fragment)**

<i>Relaks Tours</i>	UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZY TURYSTYCZNEJ NR 25
<b>ORGANIZATOR TURYSTYKI</b>	
Nazwa: .....	
Adres:.....	
NIP.....	
Wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych nr .....	
<b>SPRZEDAWCA (AGENT TURYSTYCZNY)</b>	
Nazwa: .....	
Adres: .....	
NUMER REZERWACJI	
RODZAJ IMPREZY TURYSTYCZNEJ	
TYTUŁ I SYMBOL IMPREZY TURYSTYCZNEJ	
TERMIN IMPREZY TURYSTYCZNEJ	
<b>OSOBA ZGŁASZAJĄCA (PODRÓŻNY)</b>	
.....	
..... <i>(imię i nazwisko)</i>	..... <i>(numer telefonu)</i>
<b>RODZAJ POKOJU</b>	
<b>RODZAJ WYŻYWIENIA</b>	

**UCZESTNICY**

Lp.	Imię i nazwisko	Data urodzenia	Adres zamieszkania

**WYMAGANIA SPECJALNE**

--



**ZESTAWIENIE ŚWIADCZEŃ OPŁACANYCH PRZED IMPREZĄ TURYSTYCZNĄ**

Lp.	Rodzaj świadczenia	Liczba osób	Cena świadczenia (zł/osoba)	Wartość świadczenia (zł)
1.	Pakiet			
2.	Przejazd autokarem			
3.	Wycieczka fakultatywna .....			
4.	Wycieczka fakultatywna .....			
Całkowita cena imprezy turystycznej (zł)				
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej (zł)				
<b>Łącznie do zapłaty (zł)</b>				

**PŁATNOŚCI**

<b>Zaliczka</b> w kwocie ..... zł	Płatna do dnia:
<b>Pozostała należność</b> w kwocie ..... zł	Płatna do dnia:

Data podpisania umowy:	
Podpis osoby zgłaszającej (czytelnie imię i nazwisko)	Podpis sprzedawcy (czytelnie imię i nazwisko)
	stanowisko

### Załącznik do umowy o udział w imprezie turystycznej

Załącznik nr 1. do Umowy o udział w imprezie turystycznej nr 25	
Cena pakietu hotelowego obejmuje następujące świadczenia	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Obowiązkowa opłata na miejscu (rodzaj opłaty, kwota za dzień/os.)	<p>.....</p>

### Voucher na usługi w ośrodku wypoczynkowym

Wystawiony przez (nazwa i adres):	<b>VOUCHER NR</b> 24/2023	Data wystawienia: .....
Miejsce zakwaterowania (nazwa i adres):	Nazwa wczasów: .....	
	Liczba osób:	Liczba i rodzaj pokoi:
Imię i nazwisko Klienta: .....	Rodzaj wyżywienia: .....	Pierwszy posiłek:.....
		Ostatni posiłek: .....
Wycieczki fakultatywne: ..... .....	Rodzaj specjalnej diety: .....	
	Podpis wystawiającego (czytelnie imię i nazwisko) .....	

#### Instrukcja wypełnienia vouchera:

1. W rubryce *Wystawiony przez* należy umieścić nazwę i adres biura podróży wystawiającego voucher.
2. W rubryce *Imię i nazwisko Klienta* należy wpisać dane osoby, która podpisała umowę o udział w imprezie turystycznej.
3. W rubryce *Rodzaj wyżywienia* należy wpisać odpowiednio: BB, HB, FB lub AI.
4. W rubryce *Wycieczki fakultatywne* należy wpisać tytuły opłaconych wycieczek fakultatywnych.

