

Nazwa kwalifikacji: **Prowadzenie informacji turystycznej oraz sprzedaż usług turystycznych**

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.15**

Wersja arkusza: **SG**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

TG.15-SG-20.06

# EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

**Rok 2020**

**CZĘŚĆ PISEMNA**

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2017**

## Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 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 krutek 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.

W materiałach promujących produkt turystyczny można, za zgodą Polskiej Organizacji Turystycznej, zamieścić przedstawione na rysunku

- A. logo *Polska*.
- B. logo *Polska wita*.
- C. hasło *Od gór do morza*.
- D. hasło *Aktywny wypoczynek*.



## Zadanie 2.

Turystów, którzy chcą spędzić czas w Parku Rozrywki *Energylandia* należy poinformować o konieczności dojazdu do miejscowości

- A. Zalas.
- B. Zator.
- C. Zabrze.
- D. Zamość.

## Zadanie 3.

Rozkład jazdy PKP (fragment)



| godzina odjazdu<br>departure time | peron tor<br>platform track | pociąg<br>train                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | godziny przyjazdów do stacji pośrednich<br>arrivals at intermediate stops                                                                                                                                                                                                                                                      | godzina przyjazdu do stacji docelowej<br>arrival at destination (station) |
|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 14:48                             | I<br>9                      | KS - Os<br>40985<br>S4<br>2 3 4                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Katowice Brynów 14:51, Katowice Ligota 14:54, Katowice Piotrowice 14:57, Katowice Podlesie 15:01, Tychy 15:05, Tychy Zachodnie 15:09, Tychy Aleja Bielska 15:11, Tychy Grota Roweckiego 15:12<br>Tychy Łodowisko 15:16                                                                                                         |                                                                           |
| 14:53                             | II<br>1                     | KS - Os<br>44611<br>S8<br>2 3 4                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Katowice Załęże 14:56, Chorzów Batory 15:00, Chorzów Miasto 15:05, Chorzów Stary 15:10, Bytom 15:16, Bytom Karb 15:21, Bytom Północny 15:25, Radzionków Rojca 15:28, Radzionków 15:31, Nakło Śląskie 15:35, Tarnowskie Góry 15:41, Miasteczko Śląskie 15:47, Kalety 15:53, Koszęcin 15:59, Rusinowice 16:03<br>Lubliniec 16:09 |                                                                           |
| 14:56                             | III<br>4                    | IC - EIP<br>4504<br>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 | Sosnowiec Główny 15:04, Warszawa Zachodnia 17:09, Warszawa Centralna 17:15, Warszawa Wschodnia 17:26, Ława Główna 19:03, Malbork 19:37, Tczew 19:50, Gdańsk Główny 20:07, Gdańsk Wrzeszcz 20:14, Gdańsk Oliwa 20:19, Sopot 20:24<br>Gdynia Główna 20:34                                                                        |                                                                           |

Korzystając z zamieszczonego fragmentu rozkładu jazdy PKP określ, których informacji należy udzielić turystę planującemu podróż bezpośrednim pociągiem z Katowic do Malborka.

- A. Wyjazd z Katowic o godz. 14:53 z toru 3 przy peronie IV, przyjazd do Malborka o godz. 19:50, podróż pociągiem KS-Os relacji Katowice – Lubliniec
- B. Wyjazd z Katowic o godz. 14:48 z toru 1 przy peronie III, przyjazd do Malborka o godz. 19:37, podróż pociągiem KS-Os relacji Katowice – Gdynia Główna.
- C. Wyjazd z Katowic o godz. 14:56 z toru 4 przy peronie III, przyjazd do Malborka o godz. 19:37, podróż pociągiem IC-EIP relacji Katowice – Gdynia Główna.
- D. Wyjazd z Katowic o godz. 14:56 z toru 4 przy peronie II, przyjazd do Malborka o godz. 19:03, podróż pociągiem IC-EIP relacji Katowice – Tychy Lodowisko.

#### Zadanie 4.

Przewodnik turystyczny opowiadając o wpisanym na Listę Światowego Dziedzictwa UNESCO Mużakowskim Parku Krajobrazowym, udziela informacji o atrakcji zlokalizowanej w województwie

- A. łódzkim.
- B. lubuskim.
- C. pomorskim.
- D. małopolskim.

#### Zadanie 5.

Podczas zakupu biletu lotniczego pasażer został poinformowany o stałych opłatach z tytułu wylotu z określonego portu lotniczego, czyli o opłatach

- A. portowych.
- B. startowych.
- C. skarbowych.
- D. lotniskowych.

#### Zadanie 6.



W którym kraju Europy Południowej turyści mogą zwiedzić przedstawione na rysunkach atrakcje?

- A. W Serbii.
- B. W Islandii.
- C. W Norwegii.
- D. W Chorwacji.

#### Zadanie 7.

Które walory turystyczne należy uwzględnić podczas udzielania informacji o Włoszech?

- A. Uniwersytet w Padwie oraz Łuk Augusta w Rimini.
- B. Morawski Kras koło Brna oraz kościoły w Kutnej Horze.
- C. Arktikum w Rovaniemi oraz skocznie narciarskie w Kuusamo.
- D. Muzeum Diamentów w Antwerpii oraz Muzeum Napoleona w Waterloo.

## Zadanie 8.



W której europejskiej stolicy turyści mają możliwość obejrzenia przedstawionych na rysunkach walorów turystycznych?

- A. W Pradze.
- B. W Rzymie.
- C. W Berlinie.
- D. W Atenach.

## Zadanie 9.

Turyści preferujący podróże drogą morską mogą korzystać z portu promowego

- A. w Kopenhadze.
- B. w Madrycie.
- C. w Berlinie.
- D. w Paryżu.

## Zadanie 10.

Gate na lotnisku to oznaczone numerem przejście dla pasażerów

- A. do kontroli szczegółowej.
- B. danego rejsu do samolotu.
- C. po odbiór bagażu po wylądowaniu.
- D. danego rejsu do kontroli paszportów.

## Zadanie 11.

|                                                              |                                        |                                    |        |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <div>VIKING LINE</div> <div>★★★★★</div> <div>32 Opinie</div> | ➤ pt. 03 lip 07:45<br>Helsinki         | _____ pt. 03 lip 10:00<br>Tallin   | 2h 15m | <div>Najlepsza cena!</div> <div>zł 567,40</div> <div>zł 283,70 za osobę</div> |
|                                                              | ⬅ wt. 07 lip 08:00<br>Tallin           | _____ wt. 07 lip 10:30<br>Helsinki | 2h 30m |                                                                               |
|                                                              | + Pokaż szczegóły rezerwacji i odprawy |                                    |        |                                                                               |

Zgodnie z informacją zamieszczoną w wyszukiwarce biletów prom z Tallina przybędzie do Helsinek

- A. 03 lipca o godz. 07<sup>45</sup>
- B. 03 lipca o godz. 10<sup>00</sup>
- C. 07 lipca o godz. 08<sup>00</sup>
- D. 07 lipca o godz. 10<sup>30</sup>

### Zadanie 12.

Oblicz rzeczywistą odległość, którą pokona rowerzysta jadąc szlakiem *Szable i bagnety* z Bełchowa do Janowic, jeżeli na mapie sporządzonej w skali 1:75 000 odległość ta wynosi 27 cm.

- A. 20,25 km
- B. 20,52 km
- C. 25,25 km
- D. 25,52 km

### Zadanie 13.

Którego regionu Polski dotyczy zamieszczony opis?

- A. Opolskiego.
- B. Pomorskiego.
- C. Małopolskiego.
- D. Świętokrzyskiego.

*Jednym z najcenniejszych walorów kulturowych tego regionu jest piastowski zamek w Brzegu, zwany „śląskim Wawelem”. Miejscem aktywnego wypoczynku i rekreacji są jeziora Nyskie i Otmuchowskie.*

### Zadanie 14.

Przewodnik turystyczny wystawił współpracującemu z nim organizatorowi wycieczki fakturę za świadczone usługi zgodnie z umową

- A. czarteru.
- B. zlecenia.
- C. sprzedaży.
- D. allotmentu.

### Zadanie 15.

Podczas polubownego rozwiązywania sporów biura podróży z turystami niezadowolonymi z jakości usług w hotelu można skorzystać z

- A. Tabeli Frankfurckiej.
- B. Tabeli Moskiewskiej.
- C. Konwencji Madryckiej.
- D. Konwencji Montrealskiej

### Zadanie 16.

Które europejskie miasto może zamieścić zdjęcie Złotej Uliczki w swoich materiałach informacyjnych przeznaczonych dla turystów?

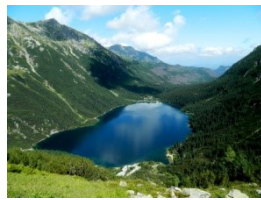
- A. Brno.
- B. Praga.
- C. Wilno.
- D. Wiedeń.

### Zadanie 17.

Którą atrakcję turystyczną można zamieścić w przewodniku po Podlasiu?



A.



B.



C.



D.

### Zadanie 18.

Które z działań powinno być przede wszystkim realizowane podczas sprzedaży osobistej prowadzonej w agencji turystycznej?

- A. Prezentacja oferty danej imprezy turystycznej klientowi.
- B. Udział pracowników agencji w study tour.
- C. Reklamowanie agencji w prasie lokalnej.
- D. Udzielanie rabatów stałym klientom.

### Zadanie 19.

Aplikacja *Bilkom* może być zastosowana przez podróżnych w celu zakupu biletów

- A. lotniczych.
- B. kolejowych.
- C. promowych.
- D. autobusowych.

### Zadanie 20.

Voucher na wczasy wystawiony przez biuro podróży musi zawierać informacje

- A. o terminie odprawy pilota wycieczek.
- B. o rozliczeniu usług gastronomicznych.
- C. o pierwszym i ostatnim świadczeniu w hotelu.
- D. o wartości sprzedaży netto świadczeń w hotelu.

### Zadanie 21.

Etykieta bagażowa jest dla pasażera

- A. kuponem uprawniającym do przelotu.
- B. dokumentem zawierającym warunki przewozu.
- C. częścią biletu odnoszącą się do bagażu podręcznego.
- D. dokumentem wystawionym w celu rozpoznania bagażu rejestrowanego.

### Zadanie 22.

Do formy rozliczeń bezgotówkowych zalicza się

- A. środki płatnicze.
- B. czeki gotówkowe.
- C. przelewy bankowe.
- D. przekazy pocztowe.

**Zadanie 23.**

Oblicz kwotę, którą należy wpisać na druku KP, jeżeli klient otrzymał od biura podróży rabat w wysokości 20% ceny katalogowej na wczasy kosztujące 2 600,00 zł od osoby.

- A. 1 040,00 zł
- B. 1 600,00 zł
- C. 2 080,00 zł
- D. 3 120,00 zł

**Zadanie 24.**

Faktura (fragment)

| Nazwa usługi          | J.m. | Ilość | Cena jednostkowa netto w zł | Wartość usługi netto w zł | Stawka podatku w % | Kwota podatku w zł | Wartość usługi brutto w zł |
|-----------------------|------|-------|-----------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| Usługa gastronomiczna | dość | 2     | 101,85                      | 203,70                    | 8                  | X                  | X                          |

Którą kwotę należy wpisać na przedstawionym fragmencie faktury w pozycji *Wartość usługi brutto w zł*?

- A. 203,00 zł
- B. 205,00 zł
- C. 210,00 zł
- D. 220,00 zł

**Zadanie 25.**

Oblicz kwotę podatku VAT, jeżeli wartość netto usługi gastronomicznej wynosi 662,03 zł.

- A. 49,04 zł
- B. 52,96 zł
- C. 612,99 zł
- D. 716,99 zł

**Zadanie 26.**

Agent turystyczny sprzedaje obce imprezy turystyczne na rzecz organizatora na podstawie umowy

- A. zlecenia.
- B. agencyjnej.
- C. allotmentu.
- D. timesharingu.

**Zadanie 27.**

Informacje o sposobie składania reklamacji na usługi turystyczne należy

- A. zapisać w voucherze.
- B. umieścić w reklamie biura podróży.
- C. określić w umowie biura podróży z klientem.
- D. uwzględnić podczas rozliczenia świadczeń z kontrahentami.

### **Zadanie 28.**

Biuro podróży może zastosować strategię dystrybucji poprzez

- A. rozwijanie sieci agentów turystycznych.
- B. wprowadzenie programu lojalnościowego.
- C. wynegocjowanie atrakcyjnych cen produktów turystycznych.
- D. wprowadzanie ofert produktów spełniających oczekiwania klientów.

### **Zadanie 29.**

Biuro podróży organizując konferencję prasową podczas targów turystycznych, zastosowało jeden z elementów

- A. demarketingu.
- B. public relations.
- C. promocji sprzedaży.
- D. sprzedaży osobistej.

### **Zadanie 30.**

Biuro podróży może zastosować strategię cenową poprzez

- A. prowadzenie sprzedaży poprzez kilku pośredników.
- B. stosowanie przez krótki czas zawyżonej ceny nowej oferty.
- C. prowadzenie sprzedaży we wszystkich dostępnych punktach.
- D. rozszerzenie propozycji sprzedawanych ofert imprez turystycznych.

### **Zadanie 31.**

Oblicz koszt brutto usługi noclegowej świadczonej na trzy doby w 6 pokojach DBL w cenie 150,00 zł brutto/doba/pokój oraz w 8 pokojach SGL w cenie 110,00 zł brutto/doba/pokój.

- A. 1 780,00 zł
- B. 3 560,00 zł
- C. 5 340,00 zł
- D. 7 980,00 zł

**Zadanie 32.****Koszty organizacji wycieczki do Hiszpanii**

| Rodzaj usługi           | Koszt (w zł) |
|-------------------------|--------------|
| Usługi pilota wycieczek | 900,00       |
| Bilety lotnicze         | 7 300,00     |
| Noclegi                 | 6 200,00     |
| Obiadokolacje           | 3 100,00     |
| Usługi przewodnika      | 730,00       |
| Ubezpieczenie           | 200,00       |

Oblicz sumę kosztów zmiennych poniesionych przez biuro podróży podczas organizacji wycieczki do Hiszpanii.

- A. 13 700,00 zł
- B. 16 800,00 zł
- C. 17 700,00 zł
- D. 18 430,00 zł

**Zadanie 33.**

Oblicz wartość śniadań i obiadokolacji dla 2 osób w terminie 13.07-17.07, od obiadokolacji pierwszego dnia do śniadania ostatniego dnia pobytu, przy założeniu, że cena jednostkowa śniadania wynosi 12,00 zł, a obiadokolacji 26,00 zł.

- A. 104,00 zł
- B. 208,00 zł
- C. 304,00 zł
- D. 380,00 zł

**Zadanie 34.****Zestawienie kosztów (fragment)**

| Rodzaj świadczeń  | Wartość w zł |
|-------------------|--------------|
| przewodnik górski | x            |
| wyżywienie        | 900,00       |
| transport         | 850,00       |
| ubezpieczenie     | 250,00       |
| Razem             | 2500,00      |

Oblicz udział procentowy kosztów usługi przewodnika górskiego w stosunku do wszystkich kosztów organizacji imprezy turystycznej.

- A. 15%
- B. 20%
- C. 25%
- D. 30%

### **Zadanie 35.**

Zestawienie wpływów i kosztów imprezy turystycznej przygotowuje się w celu

- A. sporządzenia bilansu dnia.
- B. rozliczenia imprezy turystycznej.
- C. skalkulowania świadczeń imprezy turystycznej.
- D. obliczenia sumy kosztów stałych imprezy turystycznej.

### **Zadanie 36.**

Stawka podatku VAT, którą objęto usługi przewodnictwa turystycznego w Polsce, wynosi

- A. 23%
- B. 8%
- C. 5%
- D. 0%

### **Zadanie 37.**

Którą stawkę podatku VAT, zgodnie z polskim prawem, należy zastosować, obliczając wartość brutto usług noclegowych w hotelu?

- A. 5%
- B. 7%
- C. 8%
- D. 23%

### **Zadanie 38.**

Którą kwotę musi zwrócić pilot wycieczek w ramach rozliczenia imprezy turystycznej, jeżeli otrzymał w biurze podróży zaliczkę w wysokości 2 500,00 zł na zakup świadczeń podczas wyjazdu konferencyjnego, a poniesione wydatki wyniosły: wyżywienie 1 280,00 zł, przewodnik 540,00 zł, bilety wstępu 440,00 zł?

- A. 110,00 zł
- B. 240,00 zł
- C. 380,00 zł
- D. 420,00 zł

### **Zadanie 39.**

Który dokument wystawi pracownik biura podróży w przypadku zauważonej na oryginalnej fakturze błędnej ceny jednostkowej usługi turystycznej?

- A. Notę korygującą.
- B. Notę sprzedażową.
- C. Fakturę korygującą.
- D. Fakturę sprzedażową.

# **Zadanie 40.**

Na rysunku przedstawiono wydruk

- A. raportu fiskalnego dobowego.
- B. paragonu fiskalnego.
- C. faktury korygującej.
- D. raportu kasowego.

|                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| PTU A                               | 23.00%           |
| PTU B                               | 8.00%            |
| PTU C                               | 5.00%            |
| PTU D                               | 0.00%            |
| E                                   | SP.ZW.PTU        |
| 02-08-2019                          | Nr raportu: 0717 |
| SP.OP.A                             | 0.00             |
| SP.OP.B                             | 110.19           |
| SP.OP.C                             | 0.00             |
| SP.OP.D                             | 0.00             |
| SP.ZW.E                             | 0.00             |
| Kwota PTU A                         | 0.00             |
| Kwota PTU B                         | 8.81             |
| Kwota PTU D                         | 0.00             |
| SUMA PTU                            | 8.81             |
| Należność:                          | PLN 119.00       |
| Ilość paragonów:                    | 1                |
| NARASTAJĄCO                         |                  |
| Kwota PTU A                         | 0.00             |
| Kwota PTU B                         | 2811.52          |
| Kwota PTU D                         | 0.00             |
| SUMA PTU                            | 2811.52          |
| Należność:                          | PLN 178778.70    |
| Ilość pozycji:                      | 23               |
| #1                                  | 21:42            |
| 940DB73FE4C3B8C3AFB8CB07D9205195 89 |                  |
| Æ BGH 15395195                      |                  |