

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja imprez i usług turystycznych**Oznaczenie kwalifikacji: **T.13**Wersja arkusza: **X**

*Arkusz zawiera informacje prawnie chronione
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

T.13-X-14.08Czas trwania egzaminu: **60 minut****EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE****Rok 2014****CZĘŚĆ PISEMNA**

Układ graficzny © CKE 2013

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 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”:

■	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.

○■	B	C	■
----	---	---	---

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.

Przedstawione na zdjęciu wapienne tarasy, wpisane na Listę Światowego Dziedzictwa Kulturalnego i Naturalnego UNESCO, znajdują się

- A. w Grecji.
- B. w Turcji.
- C. w Islandii.
- D. w Finlandii.



Zadanie 2.

Na terenie której krainy geograficznej położony jest Szymbark z przedstawioną na zdjęciu atrakcją turystyczną?

- A. Na Warmii.
- B. Na Podhalu.
- C. Na Mazurach.
- D. Na Kaszubach.



Zadanie 3.

Którą drogę oznacza się na mapie przedstawionym znakiem?

- A. Krajową.
- B. Powiatową.
- C. Wojewódzką.
- D. Międzynarodową.



Zadanie 4.

Którą trasę narciarską oznacza się na mapie linią niebieską?

- A. Łatwą.
- B. Trudną.
- C. Bardzo łatwą.
- D. Bardzo trudną.

Zadanie 5.

Który z wymienionych rodzajów turystyki powinno się zaproponować grupie młodzieży, pragnącej za „małe pieniądze” odbyć podróż o charakterze poznawczym do Nepalu?

- A. Survival.
- B. Trekking.
- C. Tramping.
- D. Karawaning.

Zadanie 6.

Ogrodzony i strzeżony obiekt umożliwiający nocleg w namiocie lub przyczepie samochodowej to

- A. kemping.
- B. pole biwakowe.
- C. pole namiotowe.
- D. stacja turystyczna.

Zadanie 7.

W przypadku prowadzenia pojazdu przez jednego kierowcę pilot wycieczki powinien zaplanować turystom postój podczas podróży autokarem z Zakopanego do Wiednia maksymalnie po

- A. 2 godz.
- B. 3 godz.
- C. 3,5 godz.
- D. 4,5 godz.

Zadanie 8.

Rezerwacja hotelowa polegająca na przyjęciu większej ilości zamówień niż posiadanych miejsc, to

- A. overbooking.
- B. franchising.
- C. overstays.
- D. confirm.

Zadanie 9.

Wskaż brakujący element programu w przedstawionym planie konferencji.

8 ⁰⁰ – 9 ⁰⁰	Rejestracja uczestników
9 ⁰⁰ – 9 ³⁰	Otwarcie konferencji i powitanie
9 ³⁰ – 11 ⁰⁰	Sesja inauguracyjna: <i>Nowe trendy w turystyce</i>
11 ⁰⁰ – 11 ³⁰	
12 ⁰⁰ – 15 ⁰⁰	Sesja wykładowa: <i>Promocja i komercjalizacja produktów turystycznych</i>
15 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰	Obiad
16 ⁰⁰ – 17 ³⁰	Sesja wykładowa: <i>Blogi, questing, działania CSR w turystyce</i>
17 ³⁰ – 18 ⁰⁰	
18 ⁰⁰ – 20 ⁰⁰	Warsztaty
19 ³⁰ – 22 ⁰⁰ od 21 ⁰⁰	Kolacja Część artystyczno-integracyjna

- A. Lunch.
- B. Czas wolny.
- C. Przerwa kawowa.
- D. Podsumowanie zajęć.

Zadanie 10.

Biuro podróży zakupiło w hotelu 50 miejsc na 60 dni w cenie 40,00 zł za nocleg. Ile wyniesie przyjmowany do kalkulacji koszt noclegu przy założeniu, że ryzyko czarteru stanowi 20%?

- A. 32,00 zł
- B. 40,00 zł
- C. 48,00 zł
- D. 80,00 zł

Zadanie 11.

Ile zapłaci biuro podróży za wynajem autokaru przy ustalonej z przewoźnikiem stawce za 1 km wynoszącej 4,00 zł i przy minimalnym przebiegu dziennym 360 km, jeżeli w ciągu dwóch dni autokar przejechał 700 km?

- A. 1 400,00 zł
- B. 1 440,00 zł
- C. 2 800,00 zł
- D. 2 880,00 zł

Zadanie 12.

Ile wynosi całkowity koszt jednostkowy imprezy turystycznej dla 40-osobowej grupy przy zaokrągleniu do pełnych dziesiątek złotych w dół?

- A. 1 244,00 zł
- B. 1 381,00 zł
- C. 1 528,00 zł
- D. 1 529,00 zł

koszty – razem	49 200 zł
marża – 10% kosztów	
podatek VAT – 23% od marży	
całkowity koszt imprezy	
całkowity koszt jednostkowy imprezy po zaokrągleniu	

Zadanie 13.

Na podstawie danych zawartych w tabeli określ cenę biletu na pociąg pierwszą klasą z Warszawy Centralnej do Gdańska Głównego.

- A. 135,00 zł
- B. 148,00 zł
- C. 160,50 zł
- D. 173,00 zł

Informacja o cenie biletu normalnego		
km	kl. 2	kl. 1
328	122,50 zł	160,50 zł
Cena zawiera dopłatę EX(1): 12,50 zł		

Zadanie 14.

Na podstawie danych zawartych w tabeli wskaż przewoźnika, który oferuje najkorzystniejszą cenę biletu w dwie strony na trasie Katowice-Londyn.

- A. FAST.
- B. TRAVEL.
- C. EUROPA.
- D. TRANSTOUR.

Data/godz.	Przewoźnik	Cena dla 1 os.
2014-04-30 (Środa) 13:00	FAST	550,00 PLN
2014-04-30 (Środa) 13:00	TRAVEL	550,00 PLN*
2014-05-01 (Czwartek) 10:30	EUROPA	560,00 PLN**
2014-05-01 (Czwartek) 10:30	TRANSTOUR	580,00 PLN***

Relacja wyjazdowa i powrotna musi być realizowana z tym samym przewoźnikiem
Podane ceny dotyczą przejazdu w jedną stronę.
 *przejazd powrotny rabat 5%
 **przejazd powrotny rabat 10%
 ***przejazd powrotny rabat 15%

Zadanie 15.

Który dokument powinno sporządzić biuro podróży, aby umożliwić realizację świadczeń zamówionych u zagranicznego kontrahenta?

- A. Voucher.
- B. Rachunek.
- C. Kartę rozliczeniową.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 16.

Na podstawie przedstawionych kart menu wskaż restaurację, która zrealizuje zamówienie na usługę gastronomiczną dla ortodoksyjnych Żydów.

<p>Paszтет a' la singer ze śliwkami macerowanymi w śliwowicy i orzechami, serwowany z borówkami, masłem i gorącą bułeczką</p> <p>Delikatna zupa cebulowa</p> <p>Karp po sefardyjsku smażony na aromatycznej oliwie płat ryby a następnie duszony z cebulką, selerem i rodzynkami podawany z ziemniakami puree</p> <p>Sałata „Jakuba” sałata, pomidor, polędwica wołowa, czerwona cebula, oliwki</p> <p>Szarlotka na ciepło, z kulką lodów i bitą śmietaną</p>	<p>Carpaccio di Manzo Cienko krojone plastry polędwicy wołowej z dodatkiem oliwy z oliwek i startego parmezanu.</p> <p>Krem z pieczarek, z groszkiem ptysiowym</p> <p>Kotlet Szwajcarski panierowany schab nadziewany żółtym serem</p> <p>Tradycyjna kapusta zasmażana, z boczkiem i cebulą</p> <p>Jabłecznik podawany na ciepło, z sosem waniliowym</p>	<p>Polędwiczki wieprzowe marynowane w ziołach i trójniaku w sosie śmietanowym z kurkami</p> <p>Żur z białą kiełbasą, chrzanem, jajkiem i ziemniakami</p> <p>Deska gospodarza przygotowana z najrozmaitszych gatunków mięs z rusztu i dodatków (dla 2 osób)</p> <p>Tort czekoladowy</p>	<p>Antipasto misto Wybór przekąsek: tapenada, kalmary w cieście, włoskie wędliny, ser pleśniowy marynowane oliwki, słodkie szalotki z octem balsamicznym oraz grillowane warzywa.</p> <p>Szafranowa zupa rybna z krewetkami i małżami.</p> <p>Filetto di maiale Polędwiczka wieprzowa podana ze smażonymi ziemniakami, zielonym groszkiem cukrowym oraz grzybami leśnymi.</p> <p>Sorbet owocowy</p>
--	---	--	---

A.

B.

C.

D.

Zadanie 17.

Jak nazywa się bezpłatna karta wydawana przez Narodowy Fundusz Zdrowia, która może obniżyć koszt ubezpieczenia turystycznego ze względu na jej zakres?

- A. SIC
- B. ISIC
- C. EFTA
- D. EKUZ

**Zadanie 18.**

Na podstawie danych przedstawionych w tabeli określ rodzaj ubezpieczenia dla klienta, który oprócz obowiązkowego ubezpieczenia turystycznego zamierza ubezpieczyć deskę do surfingów i sprzęt elektroniczny, zakładając, że nie zapłaci więcej niż 120,00 zł.

Wariant ubezpieczenia	Waluta	Small	Medium	Large	Xlarge
Sumy ubezpieczenia					
Koszty leczenia	€		20 000	30 000	50 000
Następstwa nieszczęśliwych wypadków	€		2 000	4 000	4 000
Bagaż	€	100	200	400	400
OC	€			50 000	50 000
Sprzęt sportowy	€	500		700	700
OC Sport	€		10 000	10 000	10 000
Cena (kalkulacja łącznej składki)	zł	85,17	92,91	116,14	175,50

- A. Large.
- B. Small.
- C. Xlarge.
- D. Medium.

Zadanie 19.

Który rodzaj dodatkowego ubezpieczenia należy zaproponować klientowi, jeżeli uczy się on jazdy na snowboardzie i obawia się ryzyka uszkodzenia sprzętu innym użytkownikom stoku?

- A. AC
- B. KL
- C. OC
- D. NNW

Zadanie 20.

Oferta hotelu obejmująca nocleg, pełne wyżywienie i korzystanie z dodatkowych usług w cenie pobytu to

- A. full board.
- B. half board.
- C. all inclusive.
- D. bed and breakfast.

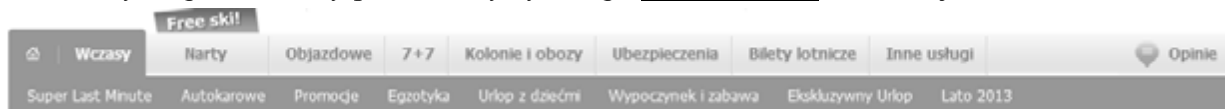
Zadanie 21.

Jak nazywa się bilet w dwie strony z nieokreśloną z góry datą powrotu?

- A. Otwarty.
- B. Datowany.
- C. Zamknięty.
- D. Jednostronny.

Zadanie 22.

Przedstawiony fragment oferty portalu turystycznego **nie obejmuje** rezerwacji



- A. turystyki rodzinnej.
- B. podróży w pojedynkę.
- C. wycieczki za niską cenę.
- D. tygodnia pobytu i tygodnia objazdu.

Zadanie 23.

Na podstawie zamieszczonego grafiku rezerwacji on-line określ, na którą godzinę należy zarezerwować wejście do Muzeum Podziemia Rynku dla grupy trzech rodzin czteroosobowych, pragnących zwiedzić obiekt jak najwcześniej.

Podziemia Rynku – Indywidualni

Data rozpoczęcia	Obiekt	Wolne miejsca	
2014-07-05 10 ¹⁵	Podziemia Rynku	8	Rezerwuj
2014-07-05 10 ⁴⁵	Podziemia Rynku	3	Rezerwuj
2014-07-05 11 ¹⁵	Podziemia Rynku	13	Rezerwuj
2014-07-05 11 ⁴⁵	Podziemia Rynku	12	Rezerwuj
2014-07-05 12 ¹⁵	Podziemia Rynku	5	Rezerwuj
2014-07-05 12 ⁴⁵	Podziemia Rynku	7	Rezerwuj
2014-07-05 13 ¹⁵	Podziemia Rynku	26	Rezerwuj
2014-07-05 13 ⁴⁵	Podziemia Rynku	12	Rezerwuj
2014-07-05 14 ¹⁵	Podziemia Rynku	17	Rezerwuj

- A. Na godzinę 10¹⁵
- B. Na godzinę 11¹⁵
- C. Na godzinę 11⁴⁵
- D. Na godzinę 13⁴⁵

Zadanie 24.

Galileo to system rezerwacji turystycznej o zasięgu

- A. lokalnym.
- B. krajowym.
- C. globalnym.
- D. europejskim.

Zadanie 25.

Przedstawiony dokument to druk zamówienia

<p>ZGŁOSZENIE-UMOWA</p> <p>zawarta dnia..... w Poznaniu pomiędzy Logos Travel – s.j. z siedzibą w Poznaniu 60-836, przy ul. Mickiewicza 28, zarejestrowanym w KRS pod numerem 0000067632, NIP 781-10-09-754 wpisana w rejestrze organizatorów turystyki Wojewody Wielkopolskiego pod Nr 065, zwanym dalej ORGANIZATOREM / AGENTEM*, reprezentowanym przez:.....</p> <p>a</p> <p>imię i nazwisko pracownika biura /osoby lub nazwa Agenta i nr umowy agencyjnej <i>imię i nazwisko</i> zameldowana/y przykod: miasto zwanym dalej KLIENTEM.</p> <p>Data i miejsce urodzenia: zawód</p> <p>Paszport(seria, nr): wydany dn. ważny do</p> <p>Adres do korespondencji: kod</p> <p>Telefon dom..... praca..... komórkowy:</p> <p>e-mail dodatkowy e-mail</p> <p>Imię i nazwisko osoby towarzyszącej.....</p> <p>Data i miejsce urodzenia:..... zawód</p> <p>Adres zameldowania:.....kodmiasto.....</p> <p>Paszport (seria, nr): wydany dn. ważny do</p> <p>Telefon dom:praca:komórkowy:</p> <p>TRASA WYPRAWY.....</p> <p>TERMIN:CENA IMPREZY.....</p> <p>I rata w wysokości: PLN płatna przy zapisie</p> <p>II rata w wysokości: PLN (minus I rata) na 35 dni przed imprezą</p> <p>III ratę w wysokości Klient zabiera ze sobą na imprezę turystyczną</p> <p>W cenie nie są zawarte: <i>jako nieobjęte ceną imprezy turystycznej m.in. napiwki, opłaty za fotografowanie, bilety wstępu, opłaty lotniskowe.</i></p> <p>Dodatkowe świadczenia: cena:.....</p>
--

- A. ubezpieczenia.
- B. przewodnika i pilota.
- C. imprezy turystycznej.
- D. transportu i wyżywienia.

Zadanie 26.

W przypadku zgonu uczestnika podczas wycieczki pilot w pierwszej kolejności powinien

- A. wezwać policję.
- B. powiadomić rodzinę.
- C. wezwać pogotowie ratunkowe.
- D. powiadomić organizatora imprezy.

Zadanie 27.

Każdy organizator wycieczki w Wysokie Tatry powinien zapewnić grupie

- A. taternika.
- B. przewodnika górskiego.
- C. instruktora turystyki wysokogórskiej PTTK.
- D. pilota z uprawnieniami ratownika medycznego.

Zadanie 28.

Którą z potraw można zaproponować grupie turystów stosujących dietę wegetariańską?

- A. Chłodnik.
- B. Musakę.
- C. Kaszanke.
- D. Kwaśnicę.

Zadanie 29.

Organizator wypoczynku w kurorcie na biesiadę „wieczór grecki dla turystów” powinien przygotować

- A. pilaw.
- B. ravioli.
- C. suvlaki.
- D. gazpacho.

Zadanie 30.

Które działania podejmie pracownik biura podróży organizujący dla uczestników wycieczki zorbing?

- A. Zamówi wózek z kółkami.
- B. Wynajmie motorówkę i deskę surfingową.
- C. Przygotuje plastikową pneumatyczną kulę o średnicy ok. 3,5 m.
- D. Zorganizuje plastikową deskę, piankowy kostium, kask i kamizelkę asekuracyjną.

Zadanie 31.

Którą usługę powinien zaproponować turystom organizator wypoczynku w ośrodku specjalizującym się tylko w usługach typu SPA?

- A. Jogę.
- B. Fitness.
- C. Squash.
- D. Hydromasaż.

Zadanie 32.

Którą usługę dodatkową w czasie wolnym wieczorem powinien zaproponować organizator wyjazdu starszym turystom, przebywającym w ośrodku wypoczynkowym w Krynicy Zdrój?

- A. Park linowy.
- B. Skoki na bungee.
- C. Dyskotekę w nocnym klubie.
- D. Biesiadę przy muzyce ludowej.

Zadanie 33.

Dokąd pilot wycieczki zabierze grupę turystów zainteresowanych enoturystyką?

- A. Na koncert.
- B. Do winiarni.
- C. Do muzeum owadów.
- D. Na wystawę malarstwa.

Zadanie 34.

Zgodnie z zasadami Kodeksu Postępowania Praktycznego anulacji rezerwacji dla całej grupy zorganizowanej można dokonać najpóźniej

- A. na 14 dni przed planowaną datą przybycia grupy.
- B. na 21 dni przed planowaną datą przybycia grupy.
- C. na 30 dni przed planowaną datą przybycia grupy.
- D. na 31 dni przed planowaną datą przybycia grupy.

Zadanie 35.

Który element wyposażenia sali wielofunkcyjnej należy zapewnić klientowi, który potrzebuje w trakcie konferencji tablicę sucho ścierną z powierzchnią magnetyczną?

- A. Flipchart.
- B. Clipchart.
- C. Ekran magnetyczny.
- D. Tablicę elektromagnetyczną.

Zadanie 36.

Która postawa ciała pracownika biura podróży ułatwia nawiązanie kontaktu z klientem?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 37.

Reklamację uznaje się za uzasadnioną, jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do niej na piśmie w terminie

- A. 14 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 21 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.
- B. 21 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.
- C. 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 21 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.
- D. 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej.

Zadanie 38.

Na podstawie analizy zamieszczonej reklamacji określ maksymalną datę ustosunkowania się do niej biura podróży na piśmie.

Jan Kowalski	Gdynia, 01.06.2014 r.
Do Biura Podróży „Jaś” ul. Jasna 3 30-500 Gdynia	
Reklamacja	
Niniejszym zawiadamiam, że umowa o świadczenie usług turystycznych, zawarta przeze mnie 01.02.2014 r., została wykonana w sposób nieprawidłowy. Uchybienia w sposobie wykonania umowy polegają na przydzieleniu pokoju odbiegającego standardem od opisu zawartego w ofercie. Z uwagi na powyższe, na podstawie art. 16b ust. 3 w zw. z art. 11a ust. 1 i 11b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, żądam obniżenia ceny w kwocie 1000,00zł, co stanowi 30% procent ceny imprezy zgodnie z Tabelą Frankfurcką. Ponadto w związku z niedogodnościami doznanymi w trakcie imprezy turystycznej żądam także zadośćuczynienia za poniesioną krzywdę w kwocie 500,00 zł Proszę o zapłacenie podanych/ej kwot/y na konto BPH o/Kraków 23234545676789898900000000	
W załączeniu składam kopię umowy o świadczenie usług turystycznych, (zdjęcia, rachunki lub inne dowody potwierdzające niewłaściwe wykonanie umowy oraz poniesione wydatki) oraz Tabelę Frankfurcką.	
Data przyjęcia reklamacji w biurze podróży	
07.06.2014 r.	

- A. 07.06.2014 r.
- B. 14.06.2014 r.
- C. 01.07.2014 r.
- D. 07.07.2014 r.

Zadanie 39.

Przedstawiony dokument to



- A. dowód gwarancji bankowej.
- B. umowa gwarancji ubezpieczeniowej.
- C. umowa ubezpieczenia na rzecz klienta.
- D. dowód wpłaty klientów na rachunek powierniczy.

Zadanie 40.

Na podstawie danych przedstawionych w tabeli oblicz całkowity koszt wstępów do zwiedzanych atrakcji turystycznych.

Obiekt /atrakcja turystyczna	Bilet/karnet normalny	Liczba osób dorosłych	Bilet/karnet dla dzieci	Liczba dzieci	Cena całkowita w zł
ZOO	18,00	4	10,00	2	
Muzeum Etnograficzne	9,00	4	6.00	2	
Łącznie:					

- A. 120,00 zł
- B. 130,00 zł
- C. 140,00 zł
- D. 160,00 zł

www.EgzaminZawodowy.info