

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

Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.08**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN ZAWODOWY CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 13 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.
13. Arkusz oraz kartę odpowiedzi przekazaj zespołowi nadzorującemu.

Powodzenia!

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

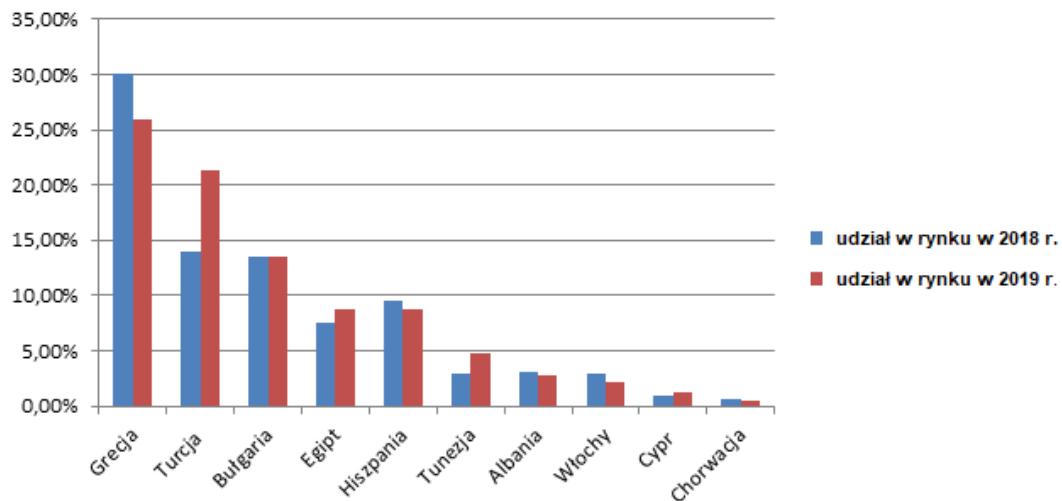
Zadanie 1.

Technika pomocy przedlekarskiej stosowana przy zadławieniu, polegająca na wywarceniu nacisku na przeponę i wypchnięciu obiektu znajdującego się w tchawicy, to chwyt

- A. kołyskowy.
- B. Rauteka.
- C. Heimlicha.
- D. matczyzny.

Zadanie 2.

Zestawienie ulubionych kierunków wyjazdów Polaków w latach 2018 - 2019



Który kierunek wyjazdów Polaków, zgodnie z przedstawionym wykresem, odnotował największy wzrost w 2019 r. w porównaniu do 2018 r.?

- A. Grecja.
- B. Turcja.
- C. Bułgaria.
- D. Egipt.

Zadanie 3.

Grupie zwiedzającej Sztokholm i zainteresowanej historią marynarki wojennej, powinno się zaproponować przede wszystkim zwiedzenie

- A. Grönan.
- B. Vasamuseet.
- C. Stockholms Centralstation.
- D. Kungliga Operan.

Zadanie 4.

Która z podanych form turystyki **nie należy** do turystyki ekstremalnej?

- A. Canyoning.
- B. Rafting.
- C. Tramping.
- D. Bouldering.

Zadanie 5.

Za pomocą przedstawionego znaku zidentyfikować można

- A. Szlak Bursztynowy.
- B. Drogę Wodną św. Wawrzyńca.
- C. Jedwabny Szlak.
- D. Drogę św. Jakuba.



Zadanie 6.

Który z elementów marketingu mix zastosowało biuro podróży, jeżeli zamieściło w lokalnej prasie reklamę własnej firmy?

- A. Dystrybucję.
- B. Cenę.
- C. Promocję.
- D. Produkt.

Zadanie 7.

Organizator turystyki **nie ma** obowiązku udzielić podróżnemu, przed zawarciem umowy o udział w imprezie turystycznej, informacji

- A. o liczbie i rodzaju posiłków uwzględnionych w cenie imprezy turystycznej.
- B. o minimalnej liczbie osób wymaganych, aby impreza turystyczna się odbyła.
- C. o położeniu, rodzaju i kategorii obiektu zakwaterowania podczas imprez turystycznej.
- D. o dodatkowo płatnych usługach świadczonych w hotelu.

Zadanie 8.

Aplikacja Google Maps wykorzystywana przez pracowników biura podróży służy do

- A. rezerwacji usług noclegowych.
- B. szczegółowego planowania trasy wycieczki.
- C. tworzenia listy rzeczy niezbędnych w podróży.
- D. przeliczania walut.

Zadanie 9.

Które z podanych potraw można zaproponować turystom zainteresowanym tradycyjną gruzińską kuchnią?

- A. Chaczapuri, chinkali, badridżami.
- B. Burek, cevapcici, strukli.
- C. Okroszka, pielmieni, chołodec.
- D. Banica, kebabche, sacz.

Zadanie 10.

W celu określenia standardów hoteli w Polsce stosuje się pięć kategorii oznaczonych gwiazdkami zgodnie z wymogami normy

- A. europejskiej.
- B. polskiej.
- C. międzynarodowej.
- D. ogólnoświatowej.

Zadanie 11.

Plan metra w Sankt Petersburgu



Na podstawie planu metra w Sankt Petersburgu, określ którymi liniami można bezpośrednio dojechać z portu rzeczno-ego do portu morskiego.

- A. Linią 4 i linią 2.
- B. Linią 4 i linią 5.
- C. Wyłącznie linią 3.
- D. Wyłącznie linią 1.

Zadanie 12.



Korzystając z zamieszczonej ilustracji, określ które z wymienionych województw charakteryzują się brakiem parków narodowych.

- A. Małopolskie, podlaskie.
- B. Warmińsko-mazurskie, łódzkie.
- C. Kujawsko-pomorskie, lubelskie.
- D. Lubuskie, wielkopolskie.

Zadanie 13.

Który rodzaj informacji zawierają bazy danych na portalu polska.travel?

- A. Ofertę noclegów.
- B. Ofertę tanich lotów.
- C. Opis regionalnych restauracji.
- D. Opis atrakcji turystycznych i zabytków.

Zadanie 14.

Biuro podróży gromadzi informacje o swoich kontrahentach w formie bazy danych zawierającej m.in. ich dane teleadresowe i oferty. Jak często powinno aktualizować te informacje?

- A. Nigdy – wystarczy umieszczenie ich w bazie.
- B. Dwa razy w roku – na początku i w połowie roku kalendarzowego.
- C. Raz w roku – przed rozpoczęciem sezonu wakacyjnego.
- D. Zawsze, gdy zmieniają się dane dotyczące choć jednego podmiotu.

Zadanie 15.**Cennik biletów wstępu do atrakcji**

Rodzaj biletu	Bilet wstępu I	Bilet wstępu II	Bilet wstępu III
	wystawa tematyczna	wystawy specjalne	wystawa tematyczna + wystawy specjalne + ogrody zamkowe
Zwiedzający - bilet normalny	8,00 €	6,00 €	12,00 €
Zwiedzający - bilet ulgowy	4,00 €	3,00 €	6,00 €
Bilet rodzinny	18,00 €	13,50 €	24,50 €

Korzystając z zamieszczonego cennika, określ z których atrakcji można skorzystać na podstawie biletu wstępu II.

- A. Wyłącznie z wystawy tematycznej.
- B. Wyłącznie z wystaw specjalnych.
- C. Z wystaw specjalnych i wystawy tematycznej.
- D. Z ogrodów zamkowych i wystawy tematycznej.

Zadanie 16.

Departures						
Time	Direction	Flight	Airline	Status	Check-in	Gate
05:35	WARSAW	LO 3850	LOT	DEPARTED 05:35	9-10	3
07:25	FRANKFURT	LH 1374	LUFTHANSA	DEPARTED 07:25	12-16	3
10:50	LONDON STANSTED	FR 8406	RYANAIR	DEPARTED 10:43	6-7	9
12:45	WARSAW	LO 3844	LOT	DEPARTED 12:46	10-11	3
13:50	ZAPORIZHZHYA	W6 1849	WIZZAIR	DEPARTED 14:01	6-8	8
17:50	WARSAW	LO 3848	LOT	DEPARTED 19:59	10-11	8
06:05	OSLO TORP	W6 1879	WIZZAIR	ON TIME	3	5
11:25	FRANKFURT	LH 1375	LUFTHANSA	ON TIME	12-14	5
10:35	LVIV	W6 1843	WIZZAIR	ON TIME	3-4	8
12:45	WARSAW	LO 3844	LOT	ON TIME	9-11	3
14:30	KHARKIV	W6 1845	WIZZAIR	ON TIME	3-6	8
20:00	LONDON LUTON	W6 1803	WIZZAIR	ON TIME	3-6	8

Zgodnie z przedstawioną tablicą odlotów, możliwy do zrealizowania przez podróżnego lot do Frankfurtu ma numer

- A. LH 1374.
- B. LO 3848.
- C. LO 3844.
- D. LH 1375.

Zadanie 17.

Ustalając cenę imprezy turystycznej dla zamożnych klientów można między innymi wziąć pod uwagę paradoks wzrostu popytu wraz ze wzrostem ceny, który określany jest jako efekt

- A. Giffena.
- B. Veblena.
- C. Aureoli.
- D. Pigmaliona.

Zadanie 18.

Charakterystyczne zachowania klienta:

- na pytania odpowiada krótko, najczęściej „tak” lub „nie”;
- jego wypowiedzi są bardzo skąpe;
- określenie własnych oczekiwań sprawia mu trudność;
- w niejasny sposób wyraża zaangażowanie.

Przedstawiona charakterystyka dotyczy klienta

- A. małomównego.
- B. dominującego.
- C. roszczeniowego.
- D. ekspresyjnego.

Zadanie 19.

Rozliczając się w formie bezgotówkowej za zakupione usługi, klient **nie może** skorzystać

- A. z polecenia przelewu.
- B. z banknotów i monet.
- C. z weksla trasowanego.
- D. z czeku rozrachunkowego.

Zadanie 20.

Którą stawką podatku VAT jest objęty wynajem sali konferencyjnej?

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

Zadanie 21.

Który dokument powinien wystawić pracownik biura podróży, jeżeli udzielił klientowi rabatu po wystawieniu faktury?

- A. Paragon fiskalny.
- B. Notę uznaniową.
- C. Dowód wpłaty.
- D. Fakturę korygującą.

Zadanie 22.

Który typ umowy zawarł pilot wycieczek z biurem podróży, jeżeli jej zapisy gwarantują mu urlop wypoczynkowy?

- A. O pracę.
- B. O dzieło.
- C. Zlecenie.
- D. Agencyjną.

Zadanie 23.

Którą umowę należy podpisać z hotelem w celu rezerwacji na określony czas większej liczby miejsc noclegowych z możliwością ich bezkosztowego anulowania w określonym terminie?

- A. Czarteru.
- B. Przechowania.
- C. Allotmentu.
- D. Franchisingu.

Zadanie 24.

Klientom biura podróży pragnącym zwiedzić zamki Neuschwanstein i Hohenschwangau należy polecić wycieczkę

- A. objazdową do Niemiec.
- B. pobytową w Austrii.
- C. objazdową do Szwajcarii.
- D. pobytową w Danii.

Zadanie 25.

Która z wymienionych osób, działająca w imieniu organizatora turystyki, jest odpowiedzialna za zakwaterowanie grupy turystycznej w obiekcie noclegowym?

- A. Kierownik grupy.
- B. Kierowca autobusu.
- C. Pilot wycieczek.
- D. Przewodnik turystyczny.

Zadanie 26.

Przewodnik turystyczny powinien wykorzystać tyflografiki, audiodeskrypcje oraz opisy z użyciem alfabetu Braille'a obsługując grupę

- A. Dzieci z niepełnosprawnością intelektualną.
- B. Seniorów z upośledzeniem narządu ruchu.
- C. Niedowidzących.
- D. Niedosłyszących.

Zadanie 27. Multimedialne

Przewodnik turystyczny, przygotowując się do oprowadzania dużej grupy turystów, zgodnie z przedstawionym filmem, planuje wykorzystać w trakcie swojej pracy

- A. system tourguide.
- B. krótkofalówkę.
- C. radiotelefon.
- D. urządzenie walkie-talkie.

**Zadanie 28.**

Turystom wybierającym się na Turbacz, biuro podróży powinno zapewnić usługi przewodnika

- A. terenowego po Kaszubach.
- B. terenowego po Kurpiach.
- C. beskidzkiego.
- D. sudeckiego.

Zadanie 29.

Gdzie najlepiej zorganizować imprezę turystyczną, aby jej uczestnicy mogli w czasie wolnym uprawiać kitesurfing?

- A. Nad Czarną Hańczę.
- B. Nad Zatoką Pucką.
- C. W Zakopanem.
- D. W Toruniu.

Zadanie 30.

Transport autokarem uczestników imprezy turystycznej powinien odbywać się na podstawie umowy

- A. leasingu.
- B. przewozu.
- C. spedycji.
- D. o dzieło.

Zadanie 31.

Który z dokumentów może wykorzystać pilot wycieczek w celu realizacji świadczeń podczas imprezy turystycznej?

- A. Voucher na usługi hotelarskie.
- B. Fakturę – procedura marży dla biur podróży.
- C. Zestawienie wpływów i kosztów imprezy turystycznej.
- D. Dowody wpłat uczestników za imprezę turystyczną.

Zadanie 32.

W którym dokumencie pilot wycieczek powinien zamieścić opis nadzwyczajnych zdarzeń, zaistniałych podczas imprezy turystycznej?

- A. Na liście uczestników imprezy turystycznej.
- B. W rozliczeniu kosztów podróży służbowej.
- C. Na rachunku do umowy zlecenia.
- D. W sprawozdaniu z imprezy turystycznej.

Zadanie 33.

Karta rozliczeniowa imprezy turystycznej (fragment)

WPŁYWY		KOSZTY	
Nazwa, numer i data wystawienia dokumentu	Wartość [zł]	Nazwa, numer i data wystawienia dokumentu	Wartość [zł]
Faktura procedura marży dla biur podróży 12/05/2022 z 05.03.2022	17 800,00 zł	Faktura za usługi noclegowe 5-86/2022 z 05.05.2022	9 500,00 zł
		Faktura za transport 12/5/22 z 06.05.2022	1 700,00 zł
		Faktura za bilety wstępu 12/MA/2022 z 03.05.2022	450,00 zł
		Polisa ubezpieczeniowa NNW-BP0024578 z 30.04.2022	250,00 zł
RAZEM WPŁYWY		RAZEM KOSZTY	
MARŻA			

Na podstawie fragmentu karty rozliczeniowej imprezy turystycznej, oblicz marżę z tytułu organizacji tej imprezy.

- A. 4 090,00 zł
- B. 5 900,00 zł
- C. 11 900,00 zł
- D. 17 800,00 zł

Zadanie 34.

Jaka jest wartość marży pomniejszonej o podatek VAT należny, jeżeli łączne koszty świadczeń związanych z organizacją imprezy turystycznej do Włoch wynoszą 18 900,00 zł, a wpływy 21 735,00 zł?

- A. 2 835,00 zł
- B. 2 304,88 zł
- C. 652,05 zł
- D. 530,12 zł

Zadanie 35.

Do rozliczenia zaliczki na podróż służbową należy załączyć

- A. wniosek o zaliczkę.
- B. bilety za przejazdy w ramach podróży służbowej.
- C. umowę o pracę.
- D. plan realizowanej podróży służbowej.

Zadanie 36.

W celu rozliczenia imprezy turystycznej pracownik biura podróży powinien sporządzić

- A. umowę o udział w imprezie turystycznej.
- B. program imprezy turystycznej.
- C. listę uczestników imprezy turystycznej.
- D. zestawienie wpływów i kosztów imprezy turystycznej.

Zadanie 37.

Które hasło reklamowe zachęca do zwiedzania Koloseum?

- A. Zwiedzaj słynny na cały świat rzymski amfiteatr i podziwiał wspaniałą architekturę z I wieku naszej ery. Miejsce to robi większe wrażenie niż niejeden stadion.
- B. Jeden z najważniejszych zabytków Watykanu – arcydzieło Michała Anioła. Przekonasz się, że wycieczka do papieskiej kaplicy jest warta każdego eurocenta.
- C. Obejrzyj kolekcję starożytnych rzeźb, przykłady wspaniałych antycznych mozaik w jednym z najlepszych rzymskich muzeów. Podziwiał historię!
- D. Słynna fontanna w stolicy Włoch przedstawia rzymskiego boga Neptuna. Wrzuć na szczęście monetę do wody i obserwuj innych ludzi!

Zadanie 38.

Regulamin Parku Rozrywki (<i>fragment</i>)
Atrakcja dostępna dla dzieci powyżej 4 lat. Dzieci w wieku od 4 do 12 lat mogą korzystać z atrakcji wyłącznie pod opieką osoby dorosłej. Dzieci powyżej 140 cm wzrostu (również niespełniające kryterium wieku) mogą korzystać z atrakcji bez opiekuna.

Na podstawie przedstawionego regulaminu określ, które dziecko może bez opiekuna skorzystać z atrakcji parku rozrywki?

- A. Kasia – 3 lata, 100 cm wzrostu.
- B. Kacper – 5 lat, 120 cm wzrostu.
- C. Marysia – 10 lat, 140 cm wzrostu.
- D. Mateusz – 13 lat, 150 cm wzrostu.

Zadanie 39.

Którym zwrotem Anna Kowalska będąca pracownikiem biura podróży *Alfa i Omega* powinna rozpocząć rozmowę telefoniczną dzwoniąc do nowego klienta?

- A. Dzień dobry, Anna Kowalska, biuro podróży *Alfa i Omega*
- B. Dzień dobry, tu Ania z biura podróży.
- C. Witam Panie Ryszardzie, dzwonię z biura podróży.
- D. Witam jestem Anka, *Alfa i Omega*.

Zadanie 40.

Osoba odpowiedzialna za realizację imprezy motywacyjnej powinna posiadać przede wszystkim wiedzę i umiejętności z zakresu

- A. zamawiania świadczeń.
- B. programowania imprez turystycznych.
- C. rozliczania kosztów imprez turystycznych.
- D. organizowania gier i zabaw animacyjnych dla dorosłych.