

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych**
Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.08**
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.

HGT.08-01-23.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2023
CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

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 15 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 wliczony 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 przesłanego e-mailem potwierdzenia przyjęcia zamówienia na organizację wycieczki przez Biuro Podróży *Szczęśliwe Podróże*, proszę o rezerwację sali konferencyjnej od Firmy Handlowej *Komputro*, oferty usług konferencyjnych w hotelu *Tarninówka* w języku obcym, fragmentu mapy cyfrowej i opisu atrakcji turystycznych *Szlaku Tarnowskich Żydów* oraz potwierdzenia rezerwacji imprezy integracyjnej w Winnicy *Milówka*, sporządź dokumenty związane ze sprzedażą wycieczki:

- informację dla Firmy Handlowej *Komputro* dotyczącą usług konferencyjnych zamówionych w hotelu *Tarninówka*,
- umowę o udział w imprezie turystycznej,
- zaliczkową fakturę – procedura marży dla biur podróży,
- trasę spaceru *Szlakiem Tarnowskich Żydów*,
- polecenie przelewu – regulacja zobowiązania na rzecz Winnicy *Milówka*.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

**Potwierdzenie przyjęcia zamówienia na organizację wycieczki
przez Biuro Podróży *Szczęśliwe Podróże***

Wysłano: 19 grudnia 2022 r.

Od: biuro@szczesliwepodroze.com

Do: komputro@biuro.pl

Temat: Re: Zamówienie wycieczki szkoleniowo-integracyjnej

Szanowni Państwo,

potwierdzamy przyjęcie do realizacji zamówienie na organizację wycieczki szkoleniowo-integracyjnej dla 24 osób (22 pracowników Firmy Handlowej *Komputro* i 2 szkoleniowców) w terminie 20.04-21.04.2023 r.

Cena wycieczki w wysokości 550,00 zł/os. uwzględnia następujące świadczenia:

- zakwaterowanie w hotelu *Tarninówka* w Tarnowie,
- wyżywienie w restauracji hotelowej – obiad w dniu 20.04.2023 r., śniadanie w dniu 21.04.2023 r.,
- rezerwację sali konferencyjnej w hotelu *Tarninówka* (dwie dwugodzinne sesje szkoleniowe, pomiędzy sesjami jedna przerwa kawowa),
- imprezę integracyjną w Winnicy *Milówka*,
- zwiedzanie Tarnowa z przewodnikiem turystycznym – spacer *Szlakiem Tarnowskich Żydów*,
- ubezpieczenie NNW,
- opiekę pilota wycieczek,
- transport autokarowy i opłaty drogowe.

W nawiązaniu do rozmowy telefonicznej zapraszamy do siedziby naszego biura w dniu 21.12.2022 r. w celu podpisania umowy o udział w imprezie turystycznej i wpłaty gotówką zaliczki w wysokości 30% całkowitej ceny wycieczki. W dniu wpłaty zaliczki wystawiona zostanie zaliczkowa faktura – procedura marży dla biur podróży. Dopłatę prosimy uregulować najpóźniej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy turystycznej.

Zgodnie z Państwa prośbą przesłaną e-mailem w dniu 15.12.2022 r. dokonaliśmy rezerwacji sali konferencyjnej i wkrótce prześlemy Państwu informacje dotyczące usług konferencyjnych zamówionych w hotelu *Tarninówka* oraz propozycję trasy spaceru *Szlakiem Tarnowskich Żydów*.

Z poważaniem

Zenon Zębala

Kierownik Biura Podróży *Szczęśliwe Podróże*

Biuro Podróży *Szczęśliwe Podróże* sp. z o. o.

ul. Królewska 125; 30-420 Kraków

tel.: +48 608 800 808

e-mail: biuro@szczesliwepodroze.com

NIP: 951 444 44 49

KRS: 0010099222

REGON: 385165688

Nr konta: 60 7000 7777 0000 0000 7000 7777

Prośba o rezerwację sali konferencyjnej od Firmy Handlowej *Komputro*

Wysłano: 15 grudnia 2022 r.

Od: komputro@biuro.pl

Do: biuro@szczesliwepodroze.com

Temat: Rezerwacja sali konferencyjnej

Szanowny Panie,

w pierwszym dniu wycieczki prosimy o rezerwację w pełni wyposażonej sali konferencyjnej o nazwie *Niebieska* z ustawieniem stołów w podkowę, zgodnie z przesłaną przez Państwa ofertą usług konferencyjnych w hotelu *Tarninówka*. Pomiedzy dwugodzinnymi sesjami szkoleniowymi prosimy o zapewnienie przerwy kawowej z menu uwzględniającym zdrowe przekąski.

Z poważaniem

Mariusz Feret

Firma Handlowa *Komputro*

ul. Łużycka 51

30-658 Kraków

NIP: 855 555 55 58

Oferta usług konferencyjnych w hotelu *Tarninówka* w języku angielskim

Setup The name of the room	Theatre	Classroom	U-shape	Board
	Numer of seats			
Blue	100	80	30	65
Red	130	95	45	75
Green	150	110	60	90

Conference rooms are fully equipped:

- air conditioning,
- video or web camera,
- microphones,
- video display – computer screen, television screen, or projector with a whiteboard,
- speakers and sound system,
- wireless Internet,
- copy center (photocopying, prints, scanning, etc.).

Additional services at the hotel:

- a large free car park,
- free swimming pool, sauna and gym.

No.	Type of coffee break/Menu	Price per person (PLN)	
		one-time coffee break	all-day coffee break
1.	COFFEE BREAK BASIC Freshly brewed coffee A selection of flavored teas Still water Crunchy cookies Extras: milk, sugar, lemon	15,00	25,00
2.	COFFEE BREAK EXTREMELY SWEET Freshly brewed coffee A selection of flavored teas Still water and fruit juices Premium cookies, e.g. mini croissants, mini eclairs Homemade cake Mini desserts in glass Extras: milk, sugar, lemon	24,00	34,00
3.	COFFEE BREAK SWEET – SALT Freshly brewed coffee A selection of flavored teas Still water and fruit juices Shortbread cookies and home-made cake Decorative banquet sandwiches (2 pcs/person) Mini salads Extras: milk, sugar, lemon	25,00	35,00
4.	HEALTHY COFFEE BREAK Freshly brewed coffee A selection of flavored teas Still water Energy fruit and vegetable cocktail (150 ml/person) Fruit carpaccio/sliced fruit Natural yoghurt with granola Fresh vegetables with dips A selection of dried fruit Extras: milk, brown sugar, lemon	27,00	37,00

Oferta usług konferencyjnych w hotelu *Tarninówka* w języku niemieckim

Bestuhlung Raumname	Theater	Klassenzimmer	Hufeisenform	Tafel
	Anzahl der Sitzplätze			
Blau	100	80	30	65
Rot	130	95	45	75
Grün	150	110	60	90

Komplette Ausstattung der Konferenzräume:

- Klimaanlage,
- Video oder Webkamera,
- Mikrofone,
- Videoanzeige – Computerbildschirm, Fernsehbildschirm oder Projektor mit Whiteboard,
- Lautsprecher und Soundsystem,
- kabelloses Internet,
- Kopierzentrum (Fotokopieren, Drucken, Scannen usw.).

Zusatzleistungen im Hotel:

- ein großer kostenloser Parkplatz,
- kostenlose Schwimmbad, Sauna und Fitnessraum.

Nr	Kaffeepauseart/Menu	Preis für 1 Person (PLN)	
		einmalige Kaffeepause	ganztägige Kaffeepause
1.	KAFFEEPAUSE BASIC Frisch gebrühter Kaffee Eine Auswahl an aromatisierten Tees Stilles Wasser Knusprige Kekse Extras: Milch, Zucker, Zitrone	15,00	25,00
2.	KAFFEEPAUSE EXTREM SÜSS Frisch gebrühter Kaffee Eine Auswahl an aromatisierten Tees Stilles Wasser und Fruchtsäfte Premium-Kekse, z. B. Mini-Croissants, Mini-Eclairs Hausgemachter Kuchen Mini-Desserts in Glas Extras: Milch, Zucker, Zitrone	24,00	34,00
3.	KAFFEEPAUSE SÜSS – SALZ Frisch gebrühter Kaffee Eine Auswahl an aromatisierten Tees Stilles Wasser und Fruchtsäfte Shortbread Cookies und hausgemachter Kuchen Dekorative Bankettsandwiches (2 Stück/Person) Mini-Salate Extras: Milch, Zucker, Zitrone	25,00	35,00
4.	GESUNDE KAFFEEPAUSE Frisch gebrühter Kaffee Eine Auswahl an aromatisierten Tees Stilles Wasser Energie Obst- und Gemüsecocktail (150 ml/Person) Fruchtcarpaccio/geschnittenes Obst Naturjoghurt mit Granola Frisches Gemüse mit Dips Eine Auswahl an Trockenfrüchten Extras: Milch, brauner Zucker, Zitrone	27,00	37,00

Oferta usług konferencyjnych w hotelu *Tarninówka* w języku francuskim

Configuration Nom de salles	Théâtre	Salle de classe	Forme en U	Tableau
	Nombre de places			
Bleu	100	80	30	65
Rouge	130	95	45	75
Vert	150	110	60	90

Equipement complet de la salle de conférence:

- climatisation,
- caméra vidéo ou Web,
- microphones,
- affichage vidéo – écran d'ordinateur, écran de télévision ou projecteur avec un tableau blanc,
- haut-parleurs et système audio,
- Internet sans fil,
- Centre de copie (photocopie, impressions, numérisation, etc.).

Services supplémentaires à l'hôtel:

- un grand parking gratuit,
- une piscine, un sauna et une salle de sport gratuits.

No.	Type de pause-café/Menu	Prix par personne (PLN)	
		pause-café unique	pause-café unique
1.	PAUSE CAFÉ DE BASE Café fraîchement moulu Une sélection de thés aromatisés eau plate Biscuits croquants Extras: lait, sucre, citron	15,00	25,00
2.	PAUSE CAFÉ EXTRÊMEMENT DOUX Café fraîchement moulu Une sélection de thés aromatisés Eau plate et jus de fruits Biscuits premium, par ex. Mini croissants, mini éclairs Gâteau maison Mini desserts en verre Extras: lait, sucre, citron	24,00	34,00
3.	PAUSE CAFÉ DOUX – SEL Café fraîchement moulu Une sélection de thés aromatisés Eau plate et jus de fruits Biscuits sablés et gâteau maison Sandwichs décoratifs pour banquet (2 pcs/personne) Mini salades Extras: lait, sucre, citron	25,00	35,00
4.	PAUSE CAFÉ SAINE Café fraîchement moulu Une sélection de thés aromatisés eau plate Cocktail énergétique aux fruits et légumes (150 ml/personne) Carpaccio de fruits/fruits en tranches Yaourt nature au granola Légumes frais avec trempettes Une sélection de fruits secs Extras: lait, cassonade, citron	27,00	37,00

Oferta usług konferencyjnych w hotelu *Tarninówka* w języku rosyjskim

Установка Название зала	Театр	Классная комната	U-образная форма	Доска
	Количество мест			
Синий	100	80	30	65
Красный	130	95	45	75
Зеленый	150	110	60	90

Полное оборудование для конференц-залов:

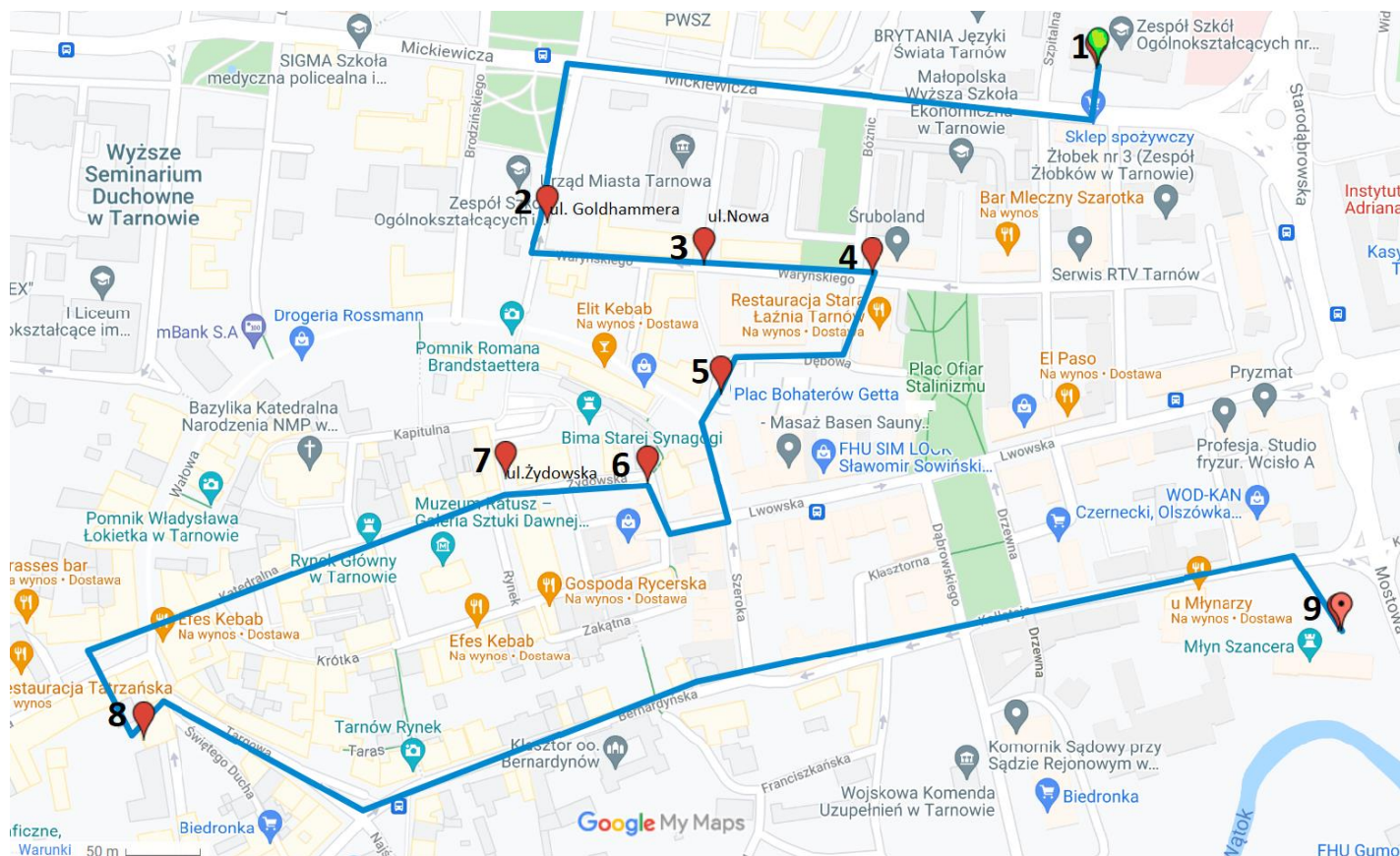
- кондиционирование воздуха,
- видео или веб-камера,
- микрофоны,
- видеодисплей – экран компьютера, экран телевизора или проектор с доской,
- динамики и звуковая система,
- беспроводной интернет,
- копировальный центр (ксерокопирование, распечатка, сканирование и т.д.).

Дополнительные удобства в отеле:

- большая бесплатная парковка,
- бесплатный бассейн, сауна и тренажерный зал.

П.н.	Тип кофейного перерыва/Menu	Цена на человека (PLN)	
		разовый кофе-брейк	кофе-брейк на весь день
1.	ПЕРЕРЫВ НА КОФЕ БАЗОВЫЙ Свежесваренный кофе Выбор ароматных чаев Стоячая вода Хрустящее печенье Дополнительно: молоко, сахар, лимон	15,00	25,00
2.	ПЕРЕРЫВ НА КОФЕ ЧРЕЗВЫЧАЙНО СЛАДКИЙ Свежезаваренный кофе Выбор ароматных чаев Негазированная вода и фруктовые соки Печенье премиум-класса, например мини-круассаны, мини-эклеры Домашний торт Мини-десерты в стекле Дополнительно: молоко, сахар, лимон	24,00	34,00
3.	ПЕРЕРЫВ НА КОФЕ СЛАДКОЕ – СОЛЬ Свежезаваренный кофе Выбор ароматных чаев Негазированная вода и фруктовые соки Песочное печенье и домашний пирог Декоративные банкетные бутерброды (2 шт. На человека) Мини салаты Дополнительно: молоко, сахар, лимон	25,00	35,00
4.	ЗДОРОВЫЙ КОФЕЙНЫЙ ПЕРЕРЫВ Свежезаваренный кофе Выбор ароматных чаев Стоячая вода Энергетический фруктовый и овощной коктейль (150 мл на человека) Карпаччо из фруктов/нарезанные фрукты Натуральный йогурт с мюсли Свежие овощи с соусом Ассорти из сухофруктов Дополнительно: молоко, коричневый сахар, лимон	27,00	37,00

Szlak Tarnowskich Żydów – mapa cyfrowa (fragment)



Szlak Tarnowskich Żydów – opis atrakcji turystycznych

Nazwa atrakcji turystycznej (w alfabetycznym porządku)	Opis/lokalizacja atrakcji turystycznej
Bima	Bima, czyli almemor, miejsce do odprawiania obrzędów religijnych i czytania Tory, stanowiła centralną część synagogi. Usytuowana przy ul. Żydowskiej w Tarnobrzegu jest jedyną widoczną pozostałością po Starej Synagodze wzniesionej w 1630 r.
Budynek Stowarzyszenia <i>Safa Berura</i>	Zlokalizowany przy ul. Św. Anny (w pobliżu ul. Świętego Ducha). W 1923 r. w budynku funkcjonowała Szkoła Powszechna i Średnia <i>Safa Berura</i> , a w 1927 r. prywatne gimnazjum koedukacyjne.
Kirkut	Cmentarz żydowski przy ul. Szpitalnej znajduje się na początku szlaku i jest jednym z najstarszych cmentarzy żydowskich w Polsce.
Łaźnia Żydowska	Mykwa – rytualna żydowska łaźnia mieści się na Placu Więźniów KL Auschwitz w pobliżu restauracji <i>Stara Łaźnia Tarnów</i> .
Młyn Szancera	Położony przy ul. Kołłątaja w Tarnobrzegu kończy trasę <i>Szlaku Tarnowskich Żydów</i> . W XIX wieku młyn zbożowy, kaszarnia, spichlerz oraz laboratorium wchodziły w skład budynków przemysłowych.
Plac Bohaterów Getta	Podczas II wojny światowej w miejscu zetknięcia się placu z ulicą Wałową znajdowała się największa z bram getta.
Synagoga Nowa	Znajdowała się na rogu ulic Nowej i Waryńskiego.
Ulica Goldhammera	Ulica upamiętniająca prawnika, wiceburmistrza i zasłużonego obywatela miasta. Pod numerem 6 zachowały się napisy reklamujące dania restauracyjne w jidysz i po polsku.
Ulica Żydowska	Stanowi najstarszy fragment zamieszkiwanej przez Żydów części Starego Miasta.

Potwierdzenie rezerwacji imprezy integracyjnej w Winnicy *Milówka*

Wysłano: 16 grudnia 2022 r.

Od: winnica_milowka@gmail.com

Do: biuro@szczesliwepodroze.com

Temat: Potwierdzenie rezerwacji imprezy integracyjnej

Szanowny Panie,

potwierdzamy rezerwację imprezy integracyjnej w Winnicy *Milówka* w dniu 20.04.2023 r., w godzinach 18:00-23:00.

Rezerwacja obejmuje następujące usługi wchodzące w skład imprezy integracyjnej:

- ognisko oraz gry i zabawy zespołowe pod opieką animatora (45,00 zł/os.),
- degustację win i potraw regionalnych (50,00 zł/os.).

Świadczenia dla pilota wycieczek i kierowcy autokaru oraz parking na terenie winnicy są bezpłatne.

Prosimy o uregulowanie zobowiązania na rzecz Winnicy *Milówka* przelewem do dnia 13.04.2023 r.

W tytule płatności prosimy wpisać: *Grupa Komputro 23/20.04.23/IMiD.*

Z poważaniem

Zofia Mądra

Winnica *Milówka* sp. z o.o.

ul. Zielona 5

32-830 Milówka

Bank BBH 62 4455 2233 0000 0000 6767 5500

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 5 rezultatów:

- informacja dla Firmy Handlowej *Komputro* dotycząca usług konferencyjnych zamówionych w hotelu *Tarninówka*,
- umowa o udział w imprezie turystycznej,
- zaliczkowa faktura – procedura marży dla biur podróży,
- trasa spaceru *Szlakiem Tarnowskich Żydów*,
- polecenie przelewu – regulacja zobowiązania na rzecz Winnicy *Milówka*.

**Informacja dla Firmy Handlowej *Komputro* dotycząca usług konferencyjnych zamówionych
w hotelu *Tarninówka***

Dane firmy zamawiającej usługi konferencyjne w biurze podróży (<i>nazwa firmy, adres</i>):
Termin realizacji usług konferencyjnych:
Nazwa zarezerwowanej sali konferencyjnej:
Sposób ustawienia stołów w sali konferencyjnej:
Wyposażenie sali konferencyjnej zgodnie z ofertą:
Przerwa kawowa: TAK <input type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/>
Typ (nazwa) przerwy kawowej:
Menu wybranej przerwy kawowej:
Cena wybranej przerwy kawowej w zł/os.:
Częstotliwość przerw w ciągu dnia: JEDNORAZOWA <input type="checkbox"/> CAŁODZIENNA <input type="checkbox"/>
Dodatkowe bezpłatne usługi dostępne w hotelu dla uczestników konferencji:

– właściwie zamalować lub zaznaczyć znakiem X

Umowa o udział w imprezie turystycznej (fragment)

Umowa o udział w imprezie turystycznej z dnia zwana dalej Umową	
Organizator imprezy turystycznej	<p>Biuro Podróży <i>Szczęśliwe Podróże</i> sp. z o. o. z siedzibą pod adresem: , wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS:, NIP:, REGON:, adres e-mail:, nr tel.: wpisane do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych przez Marszałka Województwa pod nr 2444 reprezentowane przez Zenona Zębale.</p>
Nazwa i adres Klienta	
E-mail Klienta	
Rodzaj i termin imprezy turystycznej	
Cena jednostkowa imprezy turystycznej (za osobę) w zł	
Cena całkowita imprezy turystycznej (za grupę) w zł	
Świadczenia objęte ceną imprezy turystycznej	

(...)
§ 2.
Zasady płatności

1. Płatność za organizację imprezy turystycznej następuje w dwóch ratach:

a) I rata – zaliczka w wysokości 30% ceny całkowitej, tj.: zł, płatna w dniu,

b) II rata – dopłata w wysokości zł płatna w dniu wystawienia faktury końcowej.

§ 3.
Postanowienia końcowe
(...)

7. Niniejsza Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

.....
Organizator
(imię i nazwisko pracownika)

.....
Klient
(imię i nazwisko)

Zaliczkowa faktura – procedura marży dla biur podróży

Faktura – procedura marży dla biur podróży nr 115/12/22				 <i>Miejsce i data wystawienia</i>		
Sprzedawca				Nabywca			
Nazwa:				Nazwa:			
Adres:				Adres:			
Sposób płatności:							
Nr konta:							
Termin płatności:							
Lp.	Nazwa towaru/usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa		Wartość	
				zł	gr	zł	gr
1.							
Razem wartość:							
Do zapłaty:, zł				Fakturę wystawił: <i>(imię i nazwisko)</i>			
Słownie zł/gr:							

Uwaga: cenę jednostkową i wartość należy podać w złotych i groszach.

Trasa spaceru Szlakiem Tarnowskich Żydów

Numer punktu na trasie	Nazwa atrakcji turystycznej*
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	

*uzupełnij nazwę atrakcji turystycznej przyporządkowaną do kolejnego numeru punktu na trasie

Polecenie przelewu – regulacja zobowiązania na rzecz Winnicy *Milówka*

Polecenie przelewu / wpłata gotówkowa	nazwa odbiorcy	
	nazwa odbiorcy cd.	
	nr rachunku odbiorcy	
	W P	PLN
	nr rachunku zleceniodawcy(przelew) / kwota słownie (wpłata)	kwota
	nazwa zleceniodawcy	
	nazwa zleceniodawcy cd.	
	tytułem	
	tytułem cd.	
	pieczęć, data i podpis(y) zleceniodawcy	
Oplata:		
odcinek dla zleceniodawcy		

Uwaga! Należy wpisać:

- w polu *nazwa odbiorcy*: nazwę firmy i adres odbiorcy,
- w polu *nr rachunku odbiorcy*: wyłącznie nr rachunku odbiorcy,
- w polu *nr rachunku zleceniodawcy (przelew)/kwota słownie (wpłata)*: wyłącznie nr rachunku zleceniodawcy,
- w polu *nazwa zleceniodawcy*: nazwę firmy i adres zleceniodawcy,
- w polu *pieczęć, data i podpis(y) zleceniodawcy*: wyłącznie datę i czytelny podpis zleceniodawcy (imię i nazwisko).