

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa klienta oraz rozliczanie imprez i usług turystycznych**
Symbol 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.08-01-24.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2024

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 16 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 informacji o imprezie turystycznej, listy uczestników obozu, faktury – procedura marży dla biur podróży, informacji o wyposażeniu uczestnika obozu kajakowo – rowerowego w języku obcym oraz fragmentu rozkładu jazdy PKP, sporządź:

- umowę o udział w imprezie turystycznej (fragment),
- listę elementów wyposażenia uczestnika obozu,
- informację dotyczącą przejazdu pociągiem dla uczestników obozu,
- fakturę korygującą do faktury – procedura marży dla biur podróży za obóz.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Informacje o imprezie turystycznej

Organizator turystyki (organizator studenckiego obozu kajakowo-rowerowego <i>Kaszuby 2024</i>)	
Biuro Podróży <i>Neptun</i> ul. Rzeczypospolitej 5 80-369 Gdańsk kom.: +48 500 777 444 adres e-mail: bp@neptun.pl NIP: 577 488 68 48	Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych numer: 0123 Numer rachunku w Bank Pekao SA: 32 1240 6247 1111 0000 4973 9369 Osoba uprawniona do wystawiania faktury i rachunków – Jan Zięba
Agent turystyczny (prowadzi sprzedaż miejsc na studencki obóz kajakowo-rowerowy <i>Kaszuby 2024</i>)	
Agencja Turystyczna <i>Travel</i> ul. Kasprowicza 54 01-871 Warszawa kom.: +48 600 066 766 adres e-mail: travel@warszawa.pl NIP: 599 999 33 33	Numer rachunku: 30 1115 4146 5522 2220 0444 4333 Osoba uprawniona do zawierania umów z klientami – Anna Kot
Rodzaj imprezy turystycznej: studencki obóz kajakowo-rowerowy Tytuł imprezy turystycznej: <i>Kaszuby 2024</i>	Miejscowość: Kościerzyna
Termin: 06-20.08.2024 r.	Numer imprezy: 15/kr/08/24
Zakwaterowanie: Ośrodek Wypoczynkowy <i>Kormoran</i> ; ul. Szarlota 15; 83-400 Kościerzyna	
Cena: 2 730,00 zł/os.	
Cena zawiera: przejazd pociągiem PKP, zakwaterowanie (4 noclegi w Ośrodku Wypoczynkowym <i>Kormoran</i> , 10 noclegów w namiotach 2-osobowych typu igloo), żywienia HB, opiekę kadry, ubezpieczenie PZU NNW (5 000 PLN), bilety wstępu do zwiedzanych obiektów, transport bagażu podczas trwania imprezy, wypożyczenie sprzętu (miejsce w 2-osobowym kajaku, rower górski); obowiązkową opłatą na Turystyczny Fundusz Gwarancyjny oraz Turystyczny Fundusz Pomocowy.	
Termin i miejsce wyjazdu: 06.08.2024 r. (wtorek), zbiórka przy restauracji McDonald's na Dworcu Centralnym w Warszawie o godz. 10:10, wyjazd o godz. 10:40;	
Termin i miejsce zakończenia imprezy: 20.08.2024 r. (wtorek), ok. godz. 21:00 na Dworcu Centralnym w Warszawie.	

Lista uczestników obozu (fragment)

STUDENCKI OBÓZ KAJAKOWO-ROWEROWY KASZUBY 2024

Lp.	Imię i nazwisko	Data urodzenia	PESEL	Dowód osobisty (seria, numer)	Miejsce zamieszkania	Numer telefonu, adres e-mail
1.	Mikołaj Zębala	17.05.2000 r.	00251727093	WOU816243	ul. Młynarska 12 01-205 Warszawa	578 608 324 zebala@o2.pl
2.	Joanna Antczak	22.01.2001 r.	01212203222	KJG670534	ul. Krakowska 8 26-600 Radom	600 306 876 antczak@interia.pl
3.	Andrzej Janas	10.08.2000 r.	00281090118	FIS812995	ul. Omulewska 35 04-128 Warszawa	550 718 773 janas@gmail.com

W dniu 16.01.2024 r., zgodnie z harmonogramem prac biura podróży oraz w wyniku stwierdzonej pomyłki na fakturze – procedura marży dla biur podróży zostanie:

1. zawarta *Umowa - zgłoszenie udziału w obozie* z panem Andrzejem Janasem, który zakupi imprezę turystyczną za pośrednictwem Agencji Turystycznej *Travel* i dokona w tym dniu za nią pełnej wpłaty,
2. przygotowana i przesłana do wszystkich uczestników obozu *Lista elementów wyposażenia uczestnika obozu kajakowo-rowerowego*,
3. opracowana szczegółowa pisemna informacja dotycząca przejazdu transportem kolejowym na trasie Warszawa – Kościerzyna – Warszawa,
4. wystawiona faktura korygująca do faktury procedury marży dla biur podróży wystawionej na nazwisko Mikołaj Zębala z powodu błędnie zapisanej wartości brutto oraz kwoty do zapłaty liczbowo i słownie.

Faktura – procedura marży dla biur podróży

Faktura – procedura marży dla biur podróży				Nr 111/01/24	
				Gdańsk, 12.01.2024 r. Miejsce i data wystawienia	
Sprzedawca: Biuro Podróży <i>Neptun</i> ul. Rzeczypospolitej 5 80-369 Gdańsk NIP 577 488 68 48			Nabywca: Mikołaj Zębala ul. Młynarska 12 01-205 Warszawa		
Sposób płatności: <i>gotówka</i> Termin płatności: 12.01.2024 r.					
Lp.	Nazwa towaru/usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa w zł	Wartość brutto w zł
1.	Studencki obóz kajakowo-rowerowego <i>Kaszuby 2024</i> w terminie 06-20.08.2024 r. Numer imprezy 15/kr/08/24	osoba	1	2 730,00	2 790,00
Razem:				2 790,00	
Do zapłaty: 2 790,00 zł (słownie: dwa tysiące siedemset dziewięćdziesiąt złotych zero groszy)				<i>Jan Zięba</i>	
Zapłacono: 2 790,00 zł Pozostało do zapłaty: -				podpis wystawcy	

Wyposażenie uczestnika obozu kajakowo-rowerowego w języku angielskim

Equipment for canoeing and cycling camp participants

Accessories

- Bicycle helmet
- Sleeping bag

Clothing

- Swimwear, shorts, sweatpants
- T-shirt, long-sleeve shirt
- Footwear
- Sun-shielding hat
- Fleece jacket or vest
- Rain jacket and rain pants

Items that provide protection against the sun

- Sunglasses
- Sunscreen (SPF 30+ and water resistant)
- Lip balm (SPF 15+)

Medical, hygienic and toilet articles

- Insect repellent
- First aid kit
- Cosmetics
- Toilet paper
- Sanitary wipes
- Hand sanitizer or biodegradable soap
- Ziplock waste bag

Food

- Water in bottles
- Snacks like energy food

Personal Items

- Cellphone in protective bag/case
- Credit card; small amount of cash

Optional

- Camera
- Binoculars
- Guidebook
- Notebook and pen or pencil
- Fishing gear
- Matches/lighter/fire starter in waterproof container

Wyposażenie uczestnika obozu kajakowo-rowerowego w języku niemieckim

Ausrüstung von dem Teilnehmer an einem Kanu- und Fahrradcamp

Accessoire/Zubehör:

- Fahrradhelm
- Schlafsack

Kleidung:

- Badebekleidung, Shorts, Sporthose
- T-Shirt, Langarmhemd
- Schuhwerk
- Sonnenschutzhut
- Fleecejacke oder Weste
- Regenjacke und Regenhose

Gegenstände, die Schutz vor der Sonne bieten

- Sonnenbrille
- Sonnenschutzmittel (SPF 30+ und wasserdicht)
- Lippenbalsam (SPF 15+)

Medizin-, Hygiene- und Toilettenartikel

- Insektenschutzmittel
- Erste-Hilfe-Kasten
- Kosmetik
- Toilettenpapier
- Taschentücher
- Händedesinfektionsmittel oder biologisch abbaubare Seife
- Müllsack mit Reißverschluss

Lebensmittel

- Wasser in Flaschen
- Snacks wie Energy Food

Persönliche Sachen:

- Mobiltelefon in einer Abdeckung / Schutzhülle
- Kreditkarte; eine kleine Menge Bargeld

Optional

- Kamera
- Fernglas
- Reiseführer
- Notizbuch und Stift oder Bleistift
- Angelausrüstung
- Streichhölzer / Feuerzeug / Feuerstarter in wasserdichtem Behälter

Wyposażenie uczestnika obozu kajakowo-rowerowego w języku francuskim

Équipement du participant du camp de canoë et vélo

Accessoires

- Casque de vélo
- Sac de couchage

Vêtements

- Maillots de bain, shorts, pantalons de survêtement
- T-shirt, chemise à manches longues
- Chaussures
- Chapeau de soleil
- Veste ou gilet polaire
- Veste de pluie et pantalon de pluie

Articles qui offrent une protection contre le soleil

- Des lunettes de soleil
- Écran solaire (SPF 30+ et étanche)
- Baume à lèvres (SPF 15+)

Articles médicaux, hygiéniques et de toilette

- Insecticide
- Trousse de premiers secours
- Cosmétique
- Papier toilette
- Mouchoirs
- Un désinfectant pour les mains ou un savon biodégradable
- Sac poubelle zippé

Nourriture

- Eau en bouteille
- Collations, telles que les aliments énergétiques

Objets personnels

- Téléphone portable dans une housse / étui de protection
- Carte de crédit; une petite somme d'argent

Optionnel

- Caméra
- Jumelles
- Guider
- Cahier et stylo ou crayon
- Équipement de pêche
- Allumettes / briquet / bois d'allumage dans un contenant étanche

Wyposażenie uczestnika obozu kajakowo-rowerowego w języku rosyjskim

Снаряжение участника каноэ и велосипедного лагеря

Аксессуары

- Велосипедный шлем
- Спальный мешок

Одежда

- Купальники, шорты, спортивные штаны
- Футболка, рубашка с длинными рукавами
- Обувь
- шляпа от солнца
- флисовая куртка или жилет
- Дождевик и непромокаемые штаны

Предметы, обеспечивающие защиту от солнца

- Солнцезащитные Очки
- Солнцезащитный крем (SPF 30+ и водостойкий)
- Бальзам для губ (SPF 15+)

Медицинские, гигиенические и туалетные принадлежности

- Средство от насекомых
- Аптечка первой помощи
- Косметика
- Туалетная бумага
- Салфетки
- Дезинфицирующее средство для рук или биоразлагаемое мыло
- Мешок для мусора на молнии

Еда

- Бутилированная вода
- Закуски, например энергетические продукты

Личные вещи

- Мобильный телефон в чехле / защитном футляре
- Кредитная карта; небольшая сумма наличных

По желанию

- Камера
- Бинокли
- Руководство
- Блокнот и ручка или карандаш
- Рыболовное снаряжение
- Спички / зажигалка / растопка в водонепроницаемом контейнере

Rozkład jazdy PKP (fragment)

Połączenie na trasie Warszawa Centralna – Kościerzyna

Warszawa Centralna
Kościerzyna

odj.10:40
przyj.15:14

4:34

1

KUP BILET

ETAP 1 Z: WARSZAWA CENTRALNA - ODJAZD: 10:40
DO: GDAŃSK WRZESZCZ - PRZYJAZD: 13:39

KUP BILET

EIP 3506
ZOBACZ PEŁNĄ TRASĘ

KATEGORIA: EIC
Premium
PRZEWOŹNIK: **PKP Intercity**
ODLEGŁOŚĆ: 331 km

- Możliwość zakupu na bilkom.pl i w aplikacji Bilkom Bilety
- wagon gastronomiczny
- rezerwacja obowiązkowa
- wydzielona Strefa Ciszy
- wagon rodzinny z przedziałem dla dzieci
- wagon dla osób niepełnosprawnych z platformą
- wagon z oznaczeniami w alfabecie Braille'a
- UWAGA! Biletu nie kupisz u konduktora
- przewóz rowerów - I. miejsc ograniczona
- pociąg z jednostek elektrycznych
- klimatyzacja
- miejsca dla osób z dziećmi do lat 6
- Wifi

ETAP 2 Z: GDAŃSK WRZESZCZ - ODJAZD: 14:01
DO: KOŚCIERZYNA - PRZYJAZD: 15:14

SKM 96906
ZOBACZ PEŁNĄ TRASĘ

NAZWA: S6
KATEGORIA: SKM
PRZEWOŹNIK: **Szybka Kolej Miejska w Trójmieście**
ODLEGŁOŚĆ: 65 km

- Możliwość zakupu na bilkom.pl i w aplikacji Bilkom Bilety
- Połączenie z lotniskiem
- autobus szynowy
- ograniczony przewóz rowerów w wag. nieprzyst.
- 2 tylko 2 kl.
- wagon dla osób niepełnosprawnych z platformą

Połączenie na trasie Kościerzyna – Warszawa Centralna

Kościerzyna
Warszawa Centralna

odj.15:24
przyj.21:00

5:36

1

KUP BILET

ETAP 1 Z: KOŚCIERZYNA - ODJAZD: 15:24
DO: GDAŃSK WRZESZCZ - PRZYJAZD: 16:39

SKM 96963
ZOBACZ PEŁNĄ TRASĘ

NAZWA: S6
KATEGORIA: SKM
PRZEWOŹNIK: **Szybka Kolej Miejska w Trójmieście**
ODLEGŁOŚĆ: 65 km

- Możliwość zakupu na bilkom.pl i w aplikacji Bilkom Bilety
- Połączenie z lotniskiem
- autobus szynowy
- ograniczony przewóz rowerów w wag. nieprzyst.
- 2 tylko 2 kl.
- wagon dla osób niepełnosprawnych z platformą

ETAP 2 Z: GDAŃSK WRZESZCZ - ODJAZD: 17:13
DO: WARSZAWA CENTRALNA - PRZYJAZD: 21:00

KUP BILET

IC 51100
ZOBACZ PEŁNĄ TRASĘ

NAZWA: SŁOWINIEC
KATEGORIA: IC Intercity
PRZEWOŹNIK: **PKP Intercity**
ODLEGŁOŚĆ: 331 km

- Możliwość zakupu na bilkom.pl i w aplikacji Bilkom Bilety
- rezerwacja obowiązkowa
- wagon rodzinny z przedziałem dla dzieci
- przewóz rowerów - I. miejsc ograniczona
- klimatyzacja
- przewóz przesyłek konduktorskich

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenić będą 4 rezultaty:

- umowa o udział w imprezie turystycznej (fragment),
- lista elementów wyposażenia uczestnika obozu,
- informacja dotycząca przejazdu pociągiem dla uczestników obozu,
- faktura korygująca do faktury – procedura marży dla biur podróży za obóz.

Umowa o udział w imprezie turystycznej (fragment)

Dane Organizatora Turystyki				
Nazwa:				
.....				
Adres.....				
.....				
Numer tel.:				
Adres e-mail:				
NIP:.....				
Numer rachunku:				
Wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych numer:.....				
Dane Agenta Turystycznego				
Nazwa:				
.....				
Adres:				
.....				
Numer tel.:				
Adres e-mail:				
NIP:				
Dane dotyczące imprezy turystycznej				
Nazwa	i	rodzaj	imprezy	turystycznej:
.....				
.....				
Termin :.....				
Miejsce zakwaterowania (nazwa obiektu noclegowego i adres):				
.....				
.....				
Dane uczestnika imprezy turystycznej				
Imię i nazwisko:				
Adres zamieszkania:				
.....				
PESEL.....				
Data urodzenia:				

Numer telefonu:

Adres e-mail:

Dowód osobisty (seria, numer):

Świadczenia zawarte w cenie imprezy turystycznej

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Świadczenia dodatkowe, płatne (nie zawarte w cenie imprezy turystycznej)

-
-

Płatność

należność w zł:

zapłacono w dniu:

zaliczka w zł:-

wpłata do dnia: -

dopłata w zł:-

wpłata do dnia:-

.....
miejscowość, data

.....

czytelny podpis Klienta

.....
czytelny podpis Agenta

Lista elementów wyposażenia uczestnika obozu

Aksesoria
Odzież
Przedmioty zapewniające ochronę przed słońcem
Artykuły medyczne, higieniczne i toaletowe
Żywność
Przedmioty osobiste
Opcjonalnie

Informacja dotycząca przejazdu pociągiem dla uczestników obozu

Połączenie na trasie Warszawa Centralna – Kościerzyna

Informacje dotyczące przejazdu	Połączenie na trasie Warszawa Centralna – Kościerzyna
data	
godzina odjazdu ze stacji początkowej	
godzina przyjazdu do stacji docelowej	
łączy czas podróży (godziny i minuty)	
liczba przesiadek	
miejsce przesiadek	
czas oczekiwania na odjazd pociągu przy przesiadce w minutach	
	Etap 1 podróży: Warszawa Centralna – Gdańsk Wrzeszcz
nr pociągu	
kategoria pociągu	
przewoźnik	
odległość	
informacje dodatkowe <i>Uwaga! Należy wpisać informacje dotyczące wszystkich możliwych udogodnień dla pasażerów w trakcie przejazdu.</i>	
	Etap 2 podróży: Gdańsk Wrzeszcz – Kościerzyna
nr pociągu	
kategoria pociągu	
przewoźnik	
odległość	
informacje dodatkowe <i>Uwaga! Należy wpisać informacje dotyczące wszystkich możliwych udogodnień dla pasażerów w trakcie przejazdu.</i>	

Połączenie na trasie Kościerzyna – Warszawa Centralna

Informacje dotyczące przejazdu	Kościerzyna – Warszawa Centralna
data	
godzina odjazdu ze stacji początkowej	
godzina przyjazdu do stacji docelowej	
łączy czas podróży (godziny i minuty)	
liczba przesiadek	
miejsce przesiadek	
czas oczekiwania na odjazd pociągu przy przesiadce w minutach	
	Etap 1 podróży: Kościerzyna – Gdańsk Wrzeszcz
nr pociągu	
kategoria pociągu	
przewoźnik	
odległość	
informacje dodatkowe Uwaga! Należy wpisać informacje dotyczące wszystkich możliwych udogodnień dla pasażerów w trakcie przejazdu.	
	Etap 2 podróży: Gdańsk Wrzeszcz – Warszawa Centralna
nr pociągu	
kategoria pociągu	
przewoźnik	
odległość	
informacje dodatkowe Uwaga! Należy wpisać informacje dotyczące wszystkich możliwych udogodnień dla pasażerów w trakcie przejazdu.	

Faktura korygująca do faktury – procedura marży dla biur podróży za obóz

Faktura korygująca Nr 3/2024 do Faktury – procedura marży dla biur podróży Nr..... z dnia				Miejscowość: Data wystawienia:	
Sprzedawca:..... Adres:..... NIP:.....			Nabywca:..... Adres:.....		
Przyczyna korekty:					
Przed korektą					
Nazwa towaru lub usługi	J. m.	Ilość	Cena jednostkowa [zł]	Wartość brutto [zł]	
				Razem	
Po korekcie					
Nazwa towaru lub usługi	J. m.	Ilość	Cena jednostkowa [zł]	Wartość brutto [zł]	
				Razem	
Kwota korekty		Słownie (kwota do zapłaty/zwrotu):.....			
do zwrotu	do zapłaty				
..... <i>Czytelny podpis wystawcy faktury</i>	 <i>Czytelny podpis odbiorcy faktury</i>			

