

**Arkusz zawiera informacje prawnie
chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu**

Układ graficzny © CKE 2020



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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.14**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego*

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

T.14-01-23.01-SG

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2023

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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 11 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 wiadomości e-mail od klienta, informacji o organizatorze turystyki, fragmentu umowy agencyjnej, karty agenta turystycznego, oferty wczasów w języku obcym, oferty usług dodatkowych, fragmentu warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych oraz informacji dodatkowych niezbędnych do organizacji wczasów, sporządź:

- umowę o udział w imprezie turystycznej,
- załącznik do umowy o udział w imprezie turystycznej,
- voucher na usługi w ośrodku wypoczynkowym,
- zestawienie prowizji agencyjnej,
- polecenie przelewu prowizji agencyjnej.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Wiadomość e-mail od klienta

Od: ewa@gmail.com	09 stycznia 2023 10:12
Do: biuro@malwina.pl	
Temat: Rezerwacja wczasów <i>Slim & Fit</i>	
Dzień dobry, jestem zainteresowana ofertą wczasów <i>Slim & Fit</i> w Ośrodku Wypoczynkowym <i>Fala</i> w Łebie dla 4 osób w terminie 10-24 czerwca 2023 r. Proszę o rezerwację pokoju 4-osobowego dla mnie oraz trzech moich znajomych. Proszę o przygotowanie umowy na moje nazwisko i przesłanie jej na mój adres e-mail. Podaję dane uczestników do umowy: 1. Ewa Bałeczka, data urodzenia: 10.05.1978 r., adres zamieszkania: 62-030 Luboń, ul. Parkowa 9, 2. Ada Kania, data urodzenia: 26.03.1979 r., adres zamieszkania: 16 Waterloo Place Brighton BN2 9NB, UK, 3. Marzena Walak, data urodzenia: 31.08.1979 r., adres zamieszkania: 62-040 Puszczykowo, ul. Leśna 28, 4. Jolanta Malicka, data urodzenia: 20.11.1980 r., adres zamieszkania: 62-040 Puszczykowo, ul. Wielkopolska 2/3. Proszę o uwzględnienie w umowie, poza pakietem hotelowym w Ośrodku Wypoczynkowym <i>Fala</i> w Łebie, także dojazdu autokarem z Poznania na miejsce i z powrotem oraz wycieczek fakultatywnych: – do Słowińskiego Parku Narodowego, – do Lęborka i Wejherowa. Z przejazdów autokarem oraz udziału w obu wycieczkach fakultatywnych skorzystają wszystkie osoby. Ponadto proszę o objęcie nas dodatkowym ubezpieczeniem kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej. Zamawiam również dla nas posiłki wegetariańskie. W ostatnim dniu planujemy wyjechać po śniadaniu. Podaję telefon kontaktowy do mnie: 605 220 330 Z poważaniem <i>Ewa Bałeczka</i>	

Informacje o organizatorze turystyki

Relaks Tours sp. z o.o. ul. Uroczą 2 50-017 Wrocław NIP: 6119083209	numer telefonu: 71 405 567 600 adres e-mail: kontakt@relakstours.pl adres strony internetowej: www.relakstours.pl
Nazwa banku i nr konta: BANK POL 20 4567 4567 7654 7654 4567 4567 Wpis do rejestru Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych nr 150	

1. *Relaks Tours sp. z o.o.* jest organizatorem turystyki specjalizującym się w organizowaniu imprez turystycznych promujących zdrowy styl życia oraz aktywny wypoczynek.
2. *Relaks Tours sp. z o.o.* sprzedaje, organizowane przez siebie, imprezy turystyczne poprzez sieć agentów w całej Polsce.
3. *Relaks Tours sp. z o.o.* współpracuje między innymi z Biurem Podróży *Amici* Malwina Sobak z Ostrowa Wielkopolskiego na podstawie *Umowy agencyjnej nr 45*.

Umowa agencyjna (fragment)

Umowa agencyjna nr 45

zawarta pomiędzy *Relaks Tours sp. z o.o.* z siedzibą we Wrocławiu, zwanym dalej Organizatorem, a Biurem Podróży *Amici* Malwina Sobak z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim, zwanym dalej Agentem.

1. Podstawowe informacje o Agencie zawiera *Karta agenta turystycznego*.
2. Agent za sprzedaż jednego miejsca na imprezie organizowanej przez *Relaks Tours sp. z o.o.* otrzyma prowizję w wysokości 150,00 zł brutto. Stawka podatku VAT w przypadku prowizji agencyjnej wynosi 23%.
3. Agent wystawi fakturę zbiorczą na prowizję agencyjną do danej imprezy turystycznej w dniu jej rozpoczęcia z terminem płatności 21 dni.
4. Agent sporządzi *Zestawienie prowizji agencyjnej*, w którym Agent wyszczególni każde sprzedane miejsce w osobnej pozycji zastawienia.
5. *Relaks Tours sp. z o.o.* przekaże kwotę prowizji agencyjnej przelewem na konto wskazane przez Agenta w *Karcie agenta turystycznego* po otrzymaniu faktury na prowizję agencyjną.

Karta agenta turystycznego

Organizator turystyki: <i>Relaks Tours sp. z o.o.</i>	
KARTA AGENTA TURYSTYCZNEGO	
Pełna nazwa firmy	Biuro Podróży <i>Amici</i> Malwina Sobak
Adres prowadzenia działalności gospodarczej	ul. Słoneczna 14 63-310 Ostrów Wielkopolski
NIP	6093406778
Numer REGON	366213982
Nazwa banku i numer konta bankowego, na które będzie przekazywana prowizja agencyjna	Bank DEB 48 9876 5432 1234 1000 2000 1000
Numer telefonu	62 724 58 93
Adres e-mail	biuro@malwina.pl
Adres strony internetowej	www.malwina.pl
Osoba odpowiedzialna za kontakt	Malwina Sobak
Data wypełnienia <i>Karty agenta turystycznego</i>	25.03.2022 r.
Osoba wypełniająca <i>Kartę agenta turystycznego</i>	Malwina Sobak

Oferta wczasów w języku angielskim

Tour operator:

Relaks Tours sp. z o.o.

Slim & Fit – holiday stay

tour code: SL/2023

15 days/14 nights

Hotel package price: 2 200,00 PLN/p.p.

Hotel package price includes:

- accommodation in the Holiday Resort *Fala* in Łeba, which is located only 300 meters from the Baltic Sea; available rooms: twin, 3-bedded rooms and 4-bedded rooms; all rooms with bathrooms,
- everyday classes of aerobics, tabata, indoor cycling, yoga, stretching,
- unlimited access to outdoor and indoor swimming pools,
- full board (breakfast, lunch, dinner); the stay begins with lunch,
- medical care,
- accident insurance.

Hotel package price excludes:

- transfers to Łeba and back; bus transport available upon request,
- local tax: 3,00 PLN/day/person; mandatory fee to be paid on spot,
- facultative trips; available on request.

Special requirements available free of charge upon request:

- vegetarian diet,
- hypo-allergenic bedding.

Oferta wczasów w języku niemieckim

Tour operator:

Relaks Tours sp. z o.o.

Urlaub Slim & Fit

Veranstaltungszeichen: SL/2023

15 Tage/14 Übernachtungen

Der Hotelpaketspreis: 2 200,00 PLN/Person

Der Hotelpaketspreis enthält:

- Unterbringung im Feriencentrum *Fala* in Łeba, knapp 300 m von der Ostsee entfernt; verfügbare Zimmer: Zwei-, Drei- und Vierbettzimmer; alle Zimmer mit Bad,
- tägliches Aerobic-Training, Tabata Training, stationäres Fahrrad-Training, Yoga und Stretching,
- unbegrenzter Zugang zum Schwimmbad (Außen- und Innenpool),
- Vollpension (Frühstück, Mittagessen, Abendessen); der Aufenthalt beginnt mit dem Mittagessen,
- medizinische Betreuung,
- Unfallversicherung.

Der Hotelpaketspreis enthält nicht:

- Hinfahrt nach Łeba und Rückfahrt; der Busverkehr auf Bestellung erhältlich,
- Regionalgebühr: 3,00 PLN/Tag/Person; Pflichtgebühr an Ort und Stelle bezahlt,
- Fakultativausflüge auf Bestellung bezahlt.

Sonderanforderungen kostenlos auf Wunsch erhältlich:

- vegetarische Ernährung,
- hypoallergene Bettwäsche.

Oferta wczasów w języku francuskim

Tour operator:

Relaks Tours sp. z o.o.

Vacances Slim & Fit

symbole de l'événement: SL/2023

15 jours/14 nuits

Prix du forfait hôtelier: 2 200,00 PLN/personne

Le prix du forfait hôtelier comprend:

- l'hébergement dans le centre de vacances *Fala* à Łeba, situé seulement à 300 mètres de la mer Baltique; chambres disponibles pour 2-, 3- et 4-personnes; toutes avec la salle de bain,
- cours quotidiens d'aérobic, tabata, vélos stationnaires, yoga et stretching,
- accès illimité à la piscine extérieure et intérieure,
- pension complète (petit-déjeuner, déjeuner, dîner); le séjour commence avec le déjeuner,
- soins médicaux,
- l'assurance accidents personnels.

Le prix du forfait hôtelier ne comprend pas:

- transport à et de Łeba; transport en bus sur la demande,
- taxe de séjour: 3,00 PLN/jour/personne; à payer sur place,
- excursions facultatives disponibles sur la demande.

Les besoins spéciaux disponibles gratuitement sur la demande:

- régime végétarien,
- literie hypoallergénique.

Oferta wczasów języku rosyjskim

Tour operator:

Relaks Tours sp. z o.o.

Отпуск Slim & Fit

символ вечеринки: SL/2023

15 дней/14 ночлегов

Стоимость отельного пакета: 2 200,00 PLN/чел.

Цена отельного пакета включает:

- проживание в курорте Злота Рыбка в Лебе, расположенном почти 300 метров от Балтийского моря; в отеле доступные 2-, 3- и 4-местные номера; все с ванными комнатами,
- ежедневные занятия по аэробике, табате, велотренажёрам, йоге и стретчингу,
- неограниченный доступ к внешнему и внутреннему бассейнам,
- полное питание (завтрак, ланч, ужин); проживание начинается ланчем,
- медицинскую помощь,
- страхование от несчастных случаев.

Цена отельного пакета не включает:

- проезда в Лебу, туда и обратно; автобусный транспорт доступный по заказу,
- местная плата: 3,00 PLN/день/чел; обязательная плата на месте,
- дополнительных экскурсий, доступных по заказу.

Особые требования доступны бесплатно по заказу:

- вегетарианская диета,
- гипоаллергенное постельное бельё.

Oferta usług dodatkowych

Na ofertę usług dodatkowych oferowanych przez *Relaks Tours* sp. z o.o. składają się:

- wycieczki fakultatywne dla gości Ośrodka Wypoczynkowego *Fala* w Łebie,
- usługa przejazdu autokarem z wybranego miejsca do Łeby i z powrotem,
- ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej.

Wycieczki fakultatywne dla gości Ośrodka Wypoczynkowego *Fala* w Łebie

Ruchome piaski

Wycieczka do Słowińskiego Parku Narodowego, jednego z dwóch nadmorskich parków narodowych w Polsce. Park położony jest pomiędzy Rowami a Łebą. Atrakcją parku są jedne z największych w Europie ruchome wydmy, tzw. Wydmy Łebskie, osiągające wysokość kilkudziesięciu metrów.

W programie wycieczki: skansen Muzeum Wsi Słowińskiej w Klukach, latarnia morska w Czołpinie oraz spacer szlakiem turystycznym z Rąbki na ruchome wydmy i z powrotem (ok. 5 km w jedną stronę).

Czas trwania: ok. 8 godzin

Koszt wycieczki: 40,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności przed wyjazdem)
50,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności na miejscu)

Kraina w kratę

Wycieczka do Słupska, które posiada wiele cennych zabytków. W programie, między innymi zwiedzanie muzeum na Zamku Książąt Pomorskich posiadającego dużą kolekcję dzieł Stanisława Wyspiańskiego. Ponadto spacer przez Stare Miasto szlakiem Słupskich Niedźwiadków Szczęścia oraz przejazd do Swołowa i zwiedzanie Muzeum Kultury Ludowej Pomorza.

Czas trwania: ok. 8 godzin

Koszt wycieczki: 50,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności przed wyjazdem)
60,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności na miejscu)

Tabakiera z Kaszub

Wycieczka do dwóch kaszubskich miast Lęborka i Wejherowa. Początki Lęborka związane są z Krzyżakami. Do dziś zachowało się skrzydło mieszkalne zbudowanego przez nich zamku. Na szczycie Góry Parkowej można zobaczyć tajemnicze kamienne kręgi Gotów. Program wycieczki obejmuje również obejrzenie gotyckiego ratusza oraz XIV-wiecznych murów obronnych z basztami. W Wejherowie - propozycja spaceru na wzgórze Kalwarii Wejherowskiej z zabytkowymi kaplicami. W programie zaplanowano także opowieści o kaszubskiej tabakierze.

Czas trwania: ok. 8 godzin

Koszt wycieczki: 70,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności przed wyjazdem)
80,00 zł/os. (przy rezerwacji i płatności na miejscu)

Przejazd autokarem – wczasy

miejsce wyjazdu/powrotu	cena przejazdu w jedną stronę	cena przejazdu tam i powrót
	cena za jedną osobę (zł)	
Piła	30,00	50,00
Poznań	60,00	80,00
Wrocław	90,00	110,00

Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej

1. Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej wynosi 50,00 zł/os.
2. Umowę ubezpieczenia kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej można zawrzeć wyłącznie w dniu podpisania umowy o udział w imprezie turystycznej.

Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych (fragment)

Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez *Relaks Tours* sp. z o.o.

1. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą podpisania przez Podróżnego i *Relaks Tours* sp. z o.o. umowy o udział w imprezie turystycznej.
2. Podróżny zawierający umowę o udział w imprezie turystycznej (osoba zgłaszająca) przyjmuje na siebie obowiązek zapłaty ceny imprezy turystycznej za wszystkie zgłoszone przez nią osoby.
3. Zaliczka za imprezę turystyczną wynosi 300,00 zł/os.
4. Podróżny jest zobowiązany do wpłaty zaliczki za imprezę turystyczną w ciągu 24 godzin od podpisania umowy o udział w imprezie turystycznej.
5. Podróżny jest zobowiązany uiścić pełną należność za imprezę turystyczną najpóźniej na 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej.
6. Na 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy turystycznej, *Relaks Tours* sp. z o.o. wystawia voucher, który Podróżny ma obowiązek okazać przy zakwaterowaniu.

Informacje dodatkowe niezbędne do organizacji wczasów

Kalendarz 2023 (fragment)

MAJ							CZERWIEC						
Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	Sb	Nd	Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	Sb	Nd
1	2	3	4	5	6	7				1	2	3	4
8	9	10	11	12	13	14	5	6	7	8	9	10	11
15	16	17	18	19	20	21	12	13	14	15	16	17	18
22	23	24	25	26	27	28	19	20	21	22	23	24	25
29	30	31					26	27	28	29	30		

1. Osobą obsługującą rezerwację Ewy Bałeckiej w Biurze Podróży *Amici* Malwina Sobak jest Adam Sobak – specjalista ds. turystyki.
2. Osobą obsługującą rezerwację Ewy Bałeckiej w *Relaks Tours* sp. z o.o. jest Anna Artus – product manager.
3. Wyjazd Ewy Bałeckiej oraz jej trzech znajomych jest wyjazdem indywidualnym bez opieki pilota wycieczek.
4. Ewa Bałeczka podpisała umowę o udział w imprezie turystycznej w imieniu swoim oraz swoich trzech znajomych w dniu 12.01.2023 r. Rezerwacja została zarejestrowana pod numerem: 111/2023.
5. Ewa Bałeczka, zgodnie z podpisaną umową, dokonała płatności za całą imprezę turystyczną dla czterech osób przelewem na konto Agenta w dwóch ratach (zaliczka i pozostała należność). Przed wyjazdem otrzymała voucher obejmujący świadczenia hotelowe dla wszystkich czterech osób.
6. Ośrodek Wypoczynkowy *Fala* mieści się w Łebie przy ul. Nadmorskiej 15, kod pocztowy 84-360.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 5 rezultatów:

- umowa o udział w imprezie turystycznej,
- załącznik do umowy o udział w imprezie turystycznej,
- voucher na usługi w ośrodku wypoczynkowym,
- zestawienie prowizji agencyjnej,
- polecenie przelewu prowizji agencyjnej.

Umowa o udział w imprezie turystycznej (fragment)

<i>Relaks Tours</i>	UMOWA O UDZIAŁ W IMPREZIE TURYSTYCZNEJ NR 25
ORGANIZATOR TURYSTYKI	
Nazwa:	
Adres:	
NIP	
Wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych nr	
SPRZEDAWCA (AGENT TURYSTYCZNY)	
Nazwa:	
Adres:	
NUMER REZERWACJI	
RODZAJ IMPREZY TURYSTYCZNEJ	
TYTUŁ I SYMBOL IMPREZY TURYSTYCZNEJ	
TERMIN IMPREZY TURYSTYCZNEJ	
OSOBA ZGŁASZAJĄCA (PODRÓŻNY)	
.....	
(imię i nazwisko)	(numer telefonu)
RODZAJ POKOJU	
RODZAJ WYŻYWIENIA	

UCZESTNICY

Lp.	Imię i nazwisko	Data urodzenia	Adres zamieszkania

WYMAGANIA SPECJALNE

--

ZESTAWIENIE ŚWIADCZEŃ OPŁACANYCH PRZED IMPREZĄ TURYSTYCZNĄ

Lp.	Rodzaj świadczenia	Liczba osób	Cena świadczenia (zł/osoba)	Wartość świadczenia (zł)
1.	Pakiet			
2.	Przejazd autokarem			
3.	Wycieczka fakultatywna			
4.	Wycieczka fakultatywna			
Całkowita cena imprezy turystycznej (zł)				
Ubezpieczenie kosztów rezygnacji z imprezy turystycznej (zł)				
Łącznie do zapłaty (zł)				

PŁATNOŚCI

Zaliczka w kwocie zł	Płatna do dnia:
Pozostała należność w kwocie zł	Płatna do dnia:

Data podpisania umowy:	
Podpis osoby zgłaszającej (czytelnie imię i nazwisko)	Podpis sprzedawcy (czytelnie imię i nazwisko)
	stanowisko

Załącznik do umowy o udział w imprezie turystycznej

Załącznik nr 1. do Umowy o udział w imprezie turystycznej nr 25	
Cena pakietu hotelowego obejmuje następujące świadczenia	
Obowiązkowa opłata na miejscu (rodzaj opłaty, kwota za dzień/os.)	

Voucher na usługi w ośrodku wypoczynkowym

Wystawiony przez (nazwa i adres):	VOUCHER NR 24/2023		Data wystawienia:
Miejsce zakwaterowania (nazwa i adres):	Nazwa wczasów:		
	Liczba osób:	Liczba i rodzaj pokoi:	
Imię i nazwisko Klienta:	Rodzaj wyżywienia:	Pierwszy posiłek:.....	
		Ostatni posiłek:	
Wycieczki fakultatywne:	Rodzaj specjalnej diety:		
	Podpis wystawiającego (czytelnie imię i nazwisko)		

Instrukcja wypełnienia vouchera:

1. W rubryce *Wystawiony przez* należy umieścić nazwę i adres biura podróży wystawiającego voucher.
2. W rubryce *Imię i nazwisko Klienta* należy wpisać dane osoby, która podpisała umowę o udział w imprezie turystycznej.
3. W rubryce *Rodzaj wyżywienia* należy wpisać odpowiednio: BB, HB, FB lub AI.
4. W rubryce *Wycieczki fakultatywne* należy wpisać tytuły opłaconych wycieczek fakultatywnych.

Zestawienie prowizji agencyjnej

ORGANIZATOR TURYSTYKI:					
NAZWA IMPREZY TURYSTYCZNEJ:					
OBIEKT NOCLEGOWY, MIEJSCOWOŚĆ:					
TERMIN IMPREZY TURYSTYCZNEJ:					
Lp.	Imię i nazwisko uczestnika	Numer rezerwacji	Wartość prowizji netto (zł)	Wartość podatku VAT (zł)	Wartość prowizji brutto (zł)
RAZEM					

UWAGA: Dokument należy wypełnić wpisując każde sprzedane miejsce jako osobną pozycję.

Polecenie przelewu prowizji agencyjnej

*P – polecenie przelewu	nazwa i adres odbiorcy																							
	nazwa i adres odbiorcy cd.																							
	numer rachunku odbiorcy																							
													waluta		Kwota									
													W P *		P L N									
	numer rachunku zleceniodawcy (przelew)/ kwota słownie (wpłata) *																							
*W – wpłata gotówkowa	nazwa i adres zleceniodawcy																							
	nazwa i adres zleceniodawcy cd.																							
	tytułem																							
	tytułem cd.																							
	Podpis(y) zleceniodawcy:																							

* niepotrzebne skreślić