

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.08-01-24.06-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 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 informacji o imprezach turystycznych do Chorwacji, zasad wystawiania dokumentów finansowych w biurze turystycznym, informacji o atrakcjach turystycznych Dubrownika i Korculi w języku obcym, Tabeli Frankfurckiej oraz reklamacji złożonej przez klientkę, sporządź

- informację dla klienta o atrakcjach turystycznych Dubrownika i Korculi,
- fakturę zaliczkową – procedura marży dla biur podróży – wystawioną dla Katowickiego Instytutu Badawczego,
- dowód wpłaty zaliczki za wczasy w Chorwacji dla małżeństwa Kowalskich,
- odpowiedź na reklamację złożoną przez Jadwigę Kowalską,
- fakturę korygującą – procedura marży dla biur podróży – wystawioną dla Jadwigi Kowalskiej,
- karty rozliczenia imprez turystycznych (*fragmety*).

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty sporządź w języku polskim.

Informacje o imprezach turystycznych do Chorwacji

Organizator turystyki

Biuro Turystyczne ALE-OLE

ul. Mickiewicza 5

10-900 Olsztyn

tel.: 602 890 789

NIP: 7428954672

Rachunek bankowy: 39 4598 2498 0000 1111 3456 7823

Nazwa imprezy turystycznej: DUBROWNIK	
Numer imprezy turystycznej	1/DUB/2024/IND
Rodzaj imprezy turystycznej	wczasy
Termin imprezy turystycznej	07-14.07.2024 r.
Miejsce zakwaterowania	hotel <i>Milan</i> w Dubrowniku
Data zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej/data sprzedaży	22.05.2024 r.
Zamawiający	Jadwiga Kowalska ul. Cicha 23/7, 10-089 Olsztyn tel.: 502 678 731
Liczba osób	2 (małżeństwo Kowalskich)
Cena imprezy turystycznej	3 250,00 zł/os.
Sposób i termin zapłaty	Zapłacono w dwóch ratach: <ul style="list-style-type: none"> • zaliczka – gotówka w dniu podpisania umowy, • pozostała należność – przelew w dniu 05.06.2024 r.
Zaliczka	50 % całkowitej ceny imprezy turystycznej
Dokumenty potwierdzające płatność	<ul style="list-style-type: none"> • zaliczka: KP Nr 1/2024, faktura zaliczkowa – procedura marży dla biur podróży nr 1/05/2024 • dopłata: faktura – procedura marży dla biur podróży nr 45/06/2024
Zestawienie kosztów zrealizowanych świadczeń	
Rodzaj usługi	Całkowity koszt brutto (grupa/zł)
Transport: dojazd we własnym zakresie	—
Noclegi: 4-gwiazdkowy hotel <i>Milan</i>	2 400,00
Wyżywienie FB	1 000,00
Wycieczka po Dubrowniku	600,00
Ubezpieczenie NNW i KL	72,00

Nazwa imprezy turystycznej: KORCULA	
Numer imprezy turystycznej	1/KOR/2024/GR
Rodzaj imprezy turystycznej	wycieczka integracyjna
Termin imprezy turystycznej	02-07.07.2024 r.
Miejsce zakwaterowania	hostel <i>Slano</i> w Korculi
Data zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej/data sprzedaży	27.05.2024 r.
Zamawiający	Katowicki Instytut Badawczy ul. Sportowa 23, 40-611 Katowice tel.: 781 234 567 NIP: 738 123 57 81 rachunek bankowy: 55 1234 2871 7142 7163 8434 2345 Osoba odpowiedzialna za podpisywanie dokumentów finansowych – Jarosław Gruda
Liczba osób	33 (30 uczestników + 1 pilot wycieczek + 2 kierowców)
Cena imprezy turystycznej	1 130,00 zł/os.
Sposób i termin zapłaty	Zapłacono w dwóch ratach: <ul style="list-style-type: none"> • zaliczka – przelew w dniu podpisania umowy, • pozostała należność – przelew w dniu 01.06.2024 r.
Zaliczka	50 % całkowitej ceny imprezy turystycznej
Dokumenty potwierdzające płatność	<ul style="list-style-type: none"> • zaliczka: faktura zaliczkowa – procedura marży dla biur podróży nr 03/05/2024 • dopłata: faktura – procedura marży dla biur podróży nr 44/06/2024
Zestawienie kosztów zrealizowanych świadczeń	
Rodzaj usługi	Całkowity koszt brutto (grupa/zł)
Transport: autokar	7 000,00
Noclegi: hostel <i>Slano</i>	13 000,00
Wyżywienie HB	8 000,00
Wycieczka po mieście Korcula	2 000,00
Ubezpieczenie NNW i KL	837,00

Zasady wystawiania dokumentów finansowych w Biurze Turystycznym **ALE-OLE**

Wszystkie *faktury* – *procedura marży dla biur podróży*, z wyjątkiem faktur korygujących, wystawiane są w dniu otrzymania części lub całości zapłaty za imprezę turystyczną. Data otrzymania wpłaty jest również datą sprzedaży.

Wszystkie *faktury* – *procedura marży dla biur podróży* wystawiane są z jednostką miary (j.m.) *osoba*, a także obowiązkowo zawierają podpisy wystawcy i odbiorcy.

Pracownicy Biura Turystycznego **ALE-OLE**:

- kierownik biura: Maciej Kwiatkowski
- główny księgowy: Adam Tarnowski
- kasjer: Krystyna Nowak
- osoba odpowiedzialna za wystawianie faktur i dokumentów finansowych: Anna Zasada

Informacja o atrakcjach turystycznych Dubrownika i Korculi w języku angielskim



Dubrovnik – the pearl of the Adriatic Sea and one of the most beautiful cities in Croatia. The most interesting places worth recommending are:

Stradun – the main street of the Old Town in Dubrovnik, approximately 300 meters long. The street starts from the *Pile Gate* and ends at the port. On the way – the great fountain of *Onuphrius*, the monastery bell tower and the *Sponza Palace*.

Rector's Palace – the former seat of the city authorities. There is a city museum illustrating the city's history. In the palace, there is a worth seeing exhibition of paintings from the 15th and 16th centuries and a collection of weapons.

Lokrum Island – located 600 meters from Dubrovnik, offers tourists a walk in the botanical garden and a visit to a nature reserve with a salt lake called the *Dead Sea*. Tourists can also visit *Fort Royal* – a massive fortress defending the entrance to the port.



Korčula – an island in the Adriatic Sea where Marco Polo was probably born. His family house is located there, in which you can climb the observation tower and admire the views of the Old Town and the bay. In the local museum you can see an exhibition of memorabilia from the famous traveler. The central part of Korčula town is *St. Mark's Square*, where the cathedral of St. Mark is located, *Arneri Palace* and the City Museum. The city is surrounded by defensive walls, which include the Arsenal, the City Gate and *Wellington Fort*.

Informacja o atrakcjach turystycznych Dubrownika i Korculi w języku niemieckim



Dubrovnik – die Perle der Adria und eine der schönsten Städte Kroatiens. Zu den interessantesten Orten, die es zu empfehlen gilt, gehören:

Stradun – die 300 Meter lange Hauptstraße der Altstadt von Dubrovnik. Die Straße beginnt am *Pile Gate* und endet am Hafen. Auf dem Weg – der große *Onufre*-Brunnen, der Glockenturm des Klosters und der *Sponza*-Palast.

Der Rektorenpalast – der ehemalige Sitz der Stadtverwaltung. Hier befindet sich ein Stadtmuseum, das die Geschichte der Stadt veranschaulicht. Im Palast lohnt es sich, eine Ausstellung von Gemälden aus dem 15. – 16. Jahrhundert und eine Waffensammlung zu besichtigen.

Insel Lokrum – 600 Meter von Dubrovnik entfernt, bietet Touristen einen Spaziergang durch den botanischen Garten, einen Besuch des Naturschutzgebietes mit einem Salzsee, genannt *Totes Meer*. Touristen können auch das Fort *Royal* besuchen, eine mächtige Festung, die die Hafeneinfahrt schützt.



Korčula – eine Insel in der Adria, auf der wahrscheinlich Marco Polo geboren wurde. Hier befindet sich sein Familienhaus, von dem aus Sie den Aussichtsturm besteigen und die Aussicht auf die Altstadt und die Bucht genießen können. Im örtlichen Museum können Sie eine Ausstellung von Souvenirs des berühmten Reisenden sehen. Der zentrale Teil der Stadt Korčula ist der *Hl. Markusplatz*, an der sich die Kathedrale des Hl. Markus, *Arneri*-Palast und das Stadtmuseum befinden. Die Stadt ist von Verteidigungsmauern umgeben, zu denen das Arsenal, das Stadttor und Fort *Wellington* gehören.

Informacja o atrakcjach turystycznych Dubrownika i Korculi w języku francuskim



Dubrovnik – la perle de l'Adriatique et l'une des plus belles villes de Croatie. Les endroits les plus intéressants à recommander sont :

Stradun – la rue principale de la vieille ville de Dubrovnik qui s'étend sur environ 300 mètres. La rue commence à la porte de *Pile* et se termine au port. Sur le chemin il y a une grande fontaine d'*Onuphri*, le clocher du monastère et le palais *Sponza*.

Le Palais du Recteur – est l'ancien siège des autorités de la ville. Il y a un musée de la ville illustrant son histoire. Dans le palais, il vaut la peine de voir une exposition de peintures des 15ème et 16ème siècles ainsi qu' une collection d'armes.

L'île de Lokrum – à 600 mètres de Dubrovnik offre aux touristes une promenade dans le jardin botanique, une visite à la réserve naturelle avec un lac salé, appelé la *Mer Morte*. Les touristes peuvent également visiter Fort *Royal* - une forteresse massive défendant l'entrée du port.



Korcula – est une île de l' Adriatique où Marco Polo est né. Sa maison familiale est située ici où on peut accéder à la tour d'observation et admirer la vue sur la vieille ville et la baie. Dans le musée local, on peut voir une exposition de souvenirs du célèbre voyageur. La partie centrale de la ville de Korcula est la *place Saint-Marc*, près de laquelle se trouvent la cathédrale Saint-Marc, le palais *Arneri* et le musée municipal. La ville est entourée de remparts qui comprennent l'*Arsenal*, la porte de la Cité et le Fort *Wellington*.

Informacja o atrakcjach turystycznych Dubrownika i Korculi w języku rosyjskim



Дубровник – жемчужина Адриатического моря и один из красивейших городов Хорватии. Самые интересные места, которые стоит порекомендовать это:

Страдун – главная улица Старого города Дубровника, её длина составляет 300 метров. Улица начинается от Врат Пила и заканчивается у порта. По дороге – большой Онуфриев фонтан, колокольня монастыря и дворец Спонца.

Ректорский дворец – бывшая резиденция городских властей. Сегодня Ректорский дворец является городским музеем, в котором можно узнать о истории Дубровника.

Во дворце стоит увидеть выставку картин с XV и XVI веков и коллекцию оружия.

Остров Локрум – в 600 метрах от Дубровника предлагает туристам прогулку по ботаническому саду, посещение природного заповедника с соленым озером, называемого Мертвым морем. Туристы также могут посетить Форт-Ройал – мощную крепость, защищающую вход в порт.



Корчула – остров в Адриатическом море, где, вероятно, родился Марко Поло. Здесь находится его семейный дом, в котором можно подняться на смотровую башню и насладиться видом на Старый город и залив. В местном музее можно увидеть выставку памятных вещей знаменитого путешественника. Центральной частью города Корчула является площадь Святого Марка, где расположены собор Святого Марка, дворец Арнери и Городской музей. Город окружен оборонительными стенами, к которым относятся Арсенал, Городские ворота и Форт Веллингтон.

Tabela Frankfurcka (fragment)

Biuro Turystyczne ALE-OLE przy ustalaniu wysokości odszkodowania bazuje na postanowieniach Tabeli Frankfurckiej.

Rodzaj nieprawidłowości	Stopa procentowa
Nocleg	
Różnica w miejscowym położeniu (odległość od plaży, wyciągu)	5-15 w zależności od dystansu
Różnica w sposobie zakwaterowania w zarezerwowanym hotelu (hotel zamiast domków, inne piętro)	5-10
Wady w wyposażeniu pokoju:	
a) za mała powierzchnia	5-10
b) brak balkonu	5-10
c) brak widoku na morze	5-10
d) brak (własnej) łazienki/WC	15-25
e) brak (własnego) WC	15
f) brak radia/TV	5
g) zbyt mało mebli	10-15
h) robactwo	10-50
Obsługa:	
a) całkowity brak	20
b) złe sprzątnięcie	10-20
c) niewystarczająca zmiana pościeli, ręczników	5-10
Wyżywienie	
a) monotony jadłospis	5
b) niewystarczająca liczba ciepłych posiłków	10
c) zepsute (nienadające się do spożycia) posiłki	20-30
d) samoobsługa (zamiast kelnera)	10-15
e) długi czas oczekiwania	5-10
f) zabrudzone stoły	5-10
g) jedzenie zmianowe	10
h) zabrudzone naczynia, sztućce	10-15
Pozostałe	
Brak sauny	5
Brak szkoły narciarskiej	5-10
Brak opieki nad dziećmi	5-10
Brak restauracji lub supermarketu:	
a) przy wyżywieniu w hotelu	0-5
b) przy samodzielnym wyżywieniu	5-10
Brak instytucji rozrywkowych (dyskoteka, klub nocny, kino)	5-15
Brak butików lub deptaków	0-5

Uwaga!

Tabela zawiera stopy procentowe, czyli procentowo określoną wysokość odszkodowania za wyszczególnione nieprawidłowości.

Stopa procentowa stanowiąca rekompensatę dla klienta biura turystycznego, obliczana jest od całkowitej ceny imprezy turystycznej.

Jeżeli reklamacja dotyczy więcej niż jednej nieprawidłowości, to stopy procentowe przedstawione w tabeli są sumowane.

Reklamacja złożona przez klientkę

Olsztyn, 15.07.2024 r.

Jadwiga Kowalska
ul. Cicha 23/7
10-089 Olsztyn

Biuro Turystyczne ALE-OLE
ul. Mickiewicza 5
10-900 Olsztyn

Reklamacja

Dotyczy: impreza nr 1/DUB/2024/IND

Niniejszym zawiadamiam, iż Wasze Biuro nie wywiązało się należycie z umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej przez nas w dniu 22.05.2024 r. dotyczącej wczasów w hotelu *Milan* w Dubrowniku.

W podpisanej przeze mnie umowie mieliśmy wraz z mężem zagwarantowane pełne wyżywienie, w tym dwa ciepłe posiłki dziennie (obiady i kolacje). Niestety podczas całego naszego pobytu kolacje były zimne.

Oferta imprezy turystycznej zawierała również informację o możliwości korzystania z sauny, która w trakcie naszego pobytu była nieczynna ze względu na trwający w niej od dawna remont.

W związku z powyższym żądam obniżenia ceny imprezy turystycznej dla dwóch osób.

Ponadto, w związku z niedogodnościami doznanymi w trakcie imprezy turystycznej, żądam dla nas także zadośćuczynienia za poniesioną krzywdę, w kwocie 500,00 zł za 2 osoby.

Proszę o zwrot należnych mi kwot na moje konto nr 34 9900 0555 5276 5341 8766 6112 oraz wystawienie faktury korygującej do faktury z numerem 45/06/2024 z dnia 05.06.2024 r., którą otrzymaliśmy w momencie dokonania dopłaty.

W załączeniu przesyłam materiały potwierdzające nienależyte wykonanie umowy, tj. zdjęcia oraz potwierdzenie rezydenta Waszego Biura.

Z poważaniem
Jadwiga Kowalska

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- informacja dla klienta o atrakcjach turystycznych Dubrownika i Korculi,
- faktura zaliczkowa – procedura marży dla biur podróży – wystawiona dla Katowickiego Instytutu Badawczego,
- dowód wpłaty zaliczki za wczasy w Chorwacji dla małżeństwa Kowalskich,
- odpowiedź na reklamację złożoną przez Jadwigę Kowalską,
- faktura korygująca – procedura marży dla biur podróży – wystawiona dla Jadwigi Kowalskiej,
- karty rozliczenia imprez turystycznych (*fragmenty*).

Informacja dla klienta o atrakcjach turystycznych Dubrownika i Korculi
(przygotowana w oparciu o *Informację o atrakcjach turystycznych Dubrownika i Korculi w języku obcym*)

Dubrownik	
Nazwa atrakcji turystycznej	Szczegółowy opis atrakcji turystycznej
Stradun	
Pałac Rektorów	
Wyspa Lokrum	
Korcula	
Nazwa atrakcji turystycznej	Szczegółowy opis atrakcji turystycznej
Dom Marco Polo	
Plac św. Marka	
Mury obronne	

**Faktura zaliczkowa – procedura marży dla biur podróży
– wystawiona dla Katowickiego Instytutu Badawczego**

Faktura zaliczkowa – procedura marży dla biur podróży nr 03/05/2024					
Miejscowość wystawienia:			Data wystawienia:		
Sprzedawca:			Nabywca:		
NIP:			NIP:		
Nr konta:					
Data otrzymania zaliczki:					
Forma zapłaty:					
Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa (zł)	Wartość (zł)
1.					
Do zapłaty					
Do zapłaty słownie:					
Termin płatności: <i>zapłacono</i>					
Czytelny podpis wystawcy:					
Czytelny podpis odbiorcy:					

Dowód wpłaty zaliczki za wczasy w Chorwacji dla małżeństwa Kowalskich

Dane firmy (pełna nazwa, pełny adres):	Dowód wpłaty – Pokwitowanie KP	
	Data:	Nr 1/2024
od kogo (pełna nazwa, pełny adres):	Winien:	
	zł	gr
za co:		
Razem		
Słownie:		
Sporządził:	Zatwierdził:	Kwotę powyższą otrzymałem:
<i>.....</i> (czytelny podpis)	<i>Główny księgowy</i> <i>.....</i> (czytelny podpis)	<i>Kasjer</i> <i>.....</i> (czytelny podpis)

Odpowiedź na reklamację złożoną przez Jadwigę Kowalską

.....
(miejsowość, data)

.....
.....
.....
(pełna nazwa, pełny adres)

.....
.....
.....
(imię i nazwisko, pełny adres)

Dotyczy: imprezy turystycznej nr (umowa o udział w imprezie turystycznej z dnia).

Szanowna Pani,

w odpowiedzi na Pani pismo z dnia informujemy, że złożona przez Panią reklamacja została uznana. Zgodnie z art. 50 *Ustawy z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych* obniżamy Państwu cenę wczasów w Dubrowniku. Do ustalenia kwoty odszkodowania wykorzystaliśmy postanowienia Tabeli Frankfurckiej.

Potwierdzamy następujące nieprawidłowości, które miały miejsce na naszej imprezie turystycznej:

- 1) – stopa procentowa:
- 2) – stopa procentowa:

W związku z powyższym przyznajemy rekompensatę w łącznej wysokości % całkowitej ceny imprezy turystycznej dla dwóch osób, co stanowi kwotę zł.

Ponadto nasze Biuro zgadza się wypłacić zaproponowaną przez Panią dodatkową kwotę..... zł, tytułem zadośćuczynienia za poniesioną krzywdę.

Łączną kwotę zwrotu (rekompensata i zadośćuczynienie) w wysokości zł. prześlemy dnia 28.07.2024 r. na konto nr, zgodnie z Pani życzeniem. W tym dniu wystawiona zostanie faktura korygująca – procedura marży dla biur podróży, którą prześlemy na Pani adres zamieszkania.

Z poważaniem

.....
Kierownik biura
(czytelny podpis)

Faktura korygująca – procedura marży dla biur podróży wystawiona dla Jadwigi Kowalskiej

Sprzedawca		Faktura korygująca – procedura marży dla biur podróży			
NIP:		Nr 1/07/2024			
Numer konta:		Miejscowość i data wystawienia:			
Nabywca		Dane faktury, której dotyczy korekta			
Numer konta:		Numer:			
		Data wystawienia:			
		Data sprzedaży:			
		Sposób zapłaty:			
Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa (zł)	Wartość (zł)
Przed korektą					
1.					
Po korekcie					
1.					
Do zwrotu					
Do zapłaty					x
Słownie do zwrotu/do zapłaty*:					
Przyczyna korekty:					
Czytelny podpis wystawcy:					
Czytelny podpis odbiorcy:					

* **niepotrzebne skreślić**

Karty rozliczenia imprez turystycznych (fragmenty)

DUBROWNIK				
Nr imprezy:				
Zamawiający (imię i nazwisko, pełny adres, tel.):				
Zapłacono za imprezę turystyczną (zł) **	Suma kosztów zrealizowanych świadczeń (zł)	Marża (zł)	Podatek VAT należny (zł)	Marża pomniejszona o podatek VAT należny (zł)
Sporządził (a):				

** Uwaga: W rozliczeniu wczasów w Dubrowniku należy uwzględnić łączną kwotę zwrotu (rekompensatę i zadośćuczynienie) z tytułu uznania reklamacji klienta.

KORCULA				
Nr imprezy:				
Zamawiający (nazwa, pełny adres, tel., NIP):				
Zapłacono za imprezę turystyczną (zł)	Suma kosztów zrealizowanych świadczeń (zł)	Marża (zł)	Podatek VAT należny (zł)	Marża pomniejszona o podatek VAT należny (zł)
Sporządził (a):				

www.EgzaminZawodowy.info