

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

Układ graficzny © CKE 2019



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

Oznaczenie kwalifikacji: T.14

Wersja arkusza: AG

T.14-AG-20.06

Czas trwania egzaminu: 60 minut

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

CZĘŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 16 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.

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

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”:

	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.

	B	C	
---	---	---	---

12. Po rozwiązaniu testu sprawdź, czy zaznaczyłeś wszystkie odpowiedzi na KARCIE ODPOWIEDZI i wprowadziłeś wszystkie dane, o których mowa w punkcie 2 tej instrukcji.

Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.

Powodzenia!

Zadanie 1.

W materiałach promujących produkt turystyczny można, za zgodą Polskiej Organizacji Turystycznej, zamieścić przedstawione na rysunku

- A. logo *Polska*.
- B. logo *Polska wita*.
- C. hasło *Od gór do morza*.
- D. hasło *Aktywny wypoczynek*.



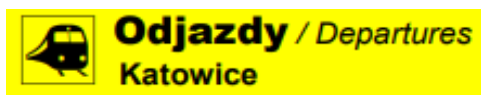
Zadanie 2.

Turystów, którzy chcą spędzić czas w Parku Rozrywki *Energylandia* należy poinformować o konieczności dojazdu do miejscowości

- A. Zalas.
- B. Zator.
- C. Zabrze.
- D. Zamość.

Zadanie 3.

Rozkład jazdy PKP (fragment)



godzina odjazdu departure time	peron tor platform track	pociąg train	godziny przyjazdów do stacji pośrednich arrivals at intermediate stops	godzina przyjazdu do stacji docelowej arrival at destination (station)
14:48	I 9	KS - Os 40985 S4 [2] [1] [2] [3] [4] [5]	Katowice Brynów 14:51, Katowice Ligota 14:54, Katowice Piotrowice 14:57, Katowice Podlesie 15:01, Tychy 15:05, Tychy Zachodnie 15:09, Tychy Aleja Bielska 15:11, Tychy Grota Roweckiego 15:12 Tychy Lodowisko 15:16	
14:53	II 1	KS - Os 44611 S8 [2] [1] [2] [3] [4] [5]	Katowice Załęże 14:56, Chorzów Batory 15:00, Chorzów Miasto 15:05, Chorzów Stary 15:10, Bytom 15:16, Bytom Karb 15:21, Bytom Północny 15:25, Radzionków Rojca 15:28, Radzionków 15:31, Nakło Śląskie 15:35, Tarnowskie Góry 15:41 , Miasteczko Śląskie 15:47, Kalety 15:53, Koszęcin 15:59, Rusinowice 16:03 Lubliniec 16:09	
14:56	III 4	IC - EIP 4504 [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]	Sosnowiec Główny 15:04, Warszawa Zachodnia 17:09, Warszawa Centralna 17:15, Warszawa Wschodnia 17:26, Ława Główna 19:03, Malbork 19:37, Tczew 19:50, Gdańsk Główny 20:07, Gdańsk Wrzeszcz 20:14, Gdańsk Oliwa 20:19, Sopot 20:24 Gdynia Główna 20:34	

Korzystając z zamieszczonego fragmentu rozkładu jazdy PKP określ, których informacji należy udzielić turyście planującemu podróż bezpośrednim pociągiem z Katowic do Malborka.

- Wyjazd z Katowic o godz. 14:53 z toru 3 przy peronie IV, przyjazd do Malborka o godz. 19:50, podróż pociągiem KS-Os relacji Katowice – Lubliniec
- Wyjazd z Katowic o godz. 14:48 z toru 1 przy peronie III, przyjazd do Malborka o godz. 19:37, podróż pociągiem KS-Os relacji Katowice – Gdynia Główna.
- Wyjazd z Katowic o godz. 14:56 z toru 4 przy peronie III, przyjazd do Malborka o godz. 19:37, podróż pociągiem IC-EIP relacji Katowice – Gdynia Główna.
- Wyjazd z Katowic o godz. 14:56 z toru 4 przy peronie II, przyjazd do Malborka o godz. 19:03, podróż pociągiem IC-EIP relacji Katowice – Tychy Lodowisko.

Zadanie 4.

Przewodnik turystyczny opowiadając o wpisanym na Listę Światowego Dziedzictwa UNESCO Mużakowskim Parku Krajobrazowym, udziela informacji o atrakcji zlokalizowanej w województwie

- A. łódzkim.
- B. lubuskim.
- C. pomorskim.
- D. małopolskim.

Zadanie 5.

Podczas zakupu biletu lotniczego pasażer został poinformowany o stałych opłatach z tytułu wylotu z określonego portu lotniczego, czyli o opłatach

- A. portowych.
- B. startowych.
- C. skarbowych.
- D. lotniskowych.

Zadanie 6.



W którym kraju Europy Południowej turyści mogą zwiedzić przedstawione na rysunkach atrakcje?

- A. W Serbii.
- B. W Islandii.
- C. W Norwegii.
- D. W Chorwacji.

Zadanie 7.

Które walory turystyczne należy uwzględnić podczas udzielania informacji o Włoszech?

- A. Uniwersytet w Padwie oraz Łuk Augusta w Rimini.
- B. Morawski Kras koło Brna oraz kościoły w Kutnej Horze.
- C. Arktikum w Rovaniemi oraz skocznie narciarskie w Kuusamo.
- D. Muzeum Diamentów w Antwerpii oraz Muzeum Napoleona w Waterloo.

Zadanie 8.



W której europejskiej stolicy turyści mają możliwość obejrzenia przedstawionych na rysunkach walorów turystycznych?

- A. W Pradze.
- B. W Rzymie.
- C. W Berlinie.
- D. W Atenach.

Zadanie 9.

Turyści preferujący podróże drogą morską mogą korzystać z portu promowego

- A. w Kopenhadze.
- B. w Madrycie.
- C. w Berlinie.
- D. w Paryżu.

Zadanie 10.

Gate na lotnisku to oznaczone numerem przejście dla pasażerów

- A. do kontroli szczegółowej.
- B. danego rejsu do samolotu.
- C. po odbiór bagażu po wylądowaniu.
- D. danego rejsu do kontroli paszportów.

Zadanie 11.



32 Opinie

 pt. 03 lip 07:45 Helsinki	_____ pt. 03 lip 10:00 Tallin	2h 15m
 wt. 07 lip 08:00 Tallin	_____ wt. 07 lip 10:30 Helsinki	2h 30m

 Pokaż szczegóły rezerwacji i odprawy

Najlepsza cena!

zł 567,40

zł 283,70 za osobę

Zgodnie z informacją zamieszczoną w wyszukiwarce biletów prom z Tallina przybędzie do Helsinek

- A. 03 lipca o godz. 07⁴⁵
- B. 03 lipca o godz. 10⁰⁰
- C. 07 lipca o godz. 08⁰⁰
- D. 07 lipca o godz. 10³⁰

Zadanie 12.

Oblicz rzeczywistą odległość, którą pokona rowerzysta jadąc szlakiem *Szable i bagnety* z Bełchowa do Janowic, jeżeli na mapie sporządzonej w skali 1:75 000 odległość ta wynosi 27 cm.

- A. 20,25 km
- B. 20,52 km
- C. 25,25 km
- D. 25,52 km

Zadanie 13.

Którego regionu Polski dotyczy zamieszczony opis?

- A. Opolskiego.
- B. Pomorskiego.
- C. Małopolskiego.
- D. Świętokrzyskiego.

Jednym z najcenniejszych walorów kulturowych tego regionu jest piastowski zamek w Brzegu, zwany „śląskim Wawelem”. Miejscem aktywnego wypoczynku i rekreacji są jeziora Nyskie i Otmuchowskie.

Zadanie 14.

Przewodnik turystyczny wystawił współpracującemu z nim organizatorowi wycieczki fakturę za świadczone usługi zgodnie z umową

- A. czarteru.
- B. zlecenia.
- C. sprzedaży.
- D. allotmentu.

Zadanie 15.

Podczas polubownego rozwiązywania sporów biura podróży z turystami niezadowolonymi z jakości usług w hotelu można skorzystać z

- A. Tabeli Frankfurckiej.
- B. Tabeli Moskiewskiej.
- C. Konwencji Madryckiej.
- D. Konwencji Montrealskiej

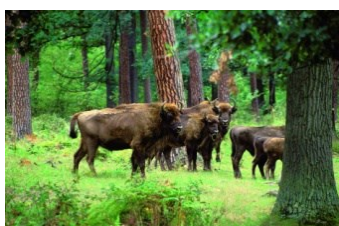
Zadanie 16.

Które europejskie miasto może zamieścić zdjęcie Złotej Uliczki w swoich materiałach informacyjnych przeznaczonych dla turystów?

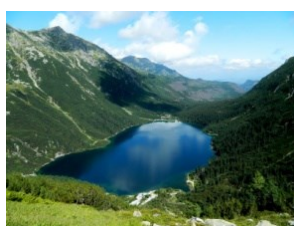
- A. Brno.
- B. Praga.
- C. Wilno.
- D. Wiedeń.

Zadanie 17.

Którą atrakcję turystyczną można zamieścić w przewodniku po Podlasiu?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 18.

Które z działań powinno być przede wszystkim realizowane podczas sprzedaży osobistej prowadzonej w agencji turystycznej?

- A. Prezentacja oferty danej imprezy turystycznej klientowi.
- B. Udział pracowników agencji w study tour.
- C. Reklamowanie agencji w prasie lokalnej.
- D. Udzielanie rabatów stałym klientom.

Zadanie 19.

Aplikacja *Bilkom* może być zastosowana przez podróżnych w celu zakupu biletów

- A. lotniczych.
- B. kolejowych.
- C. promowych.
- D. autobusowych.

Zadanie 20.

Voucher na wczasy wystawiony przez biuro podróży musi zawierać informacje

- A. o terminie odprawy pilota wycieczek.
- B. o rozliczeniu usług gastronomicznych.
- C. o pierwszym i ostatnim świadczeniu w hotelu.
- D. o wartości sprzedaży netto świadczeń w hotelu.

Zadanie 21.

Etykieta bagażowa jest dla pasażera

- A. kuponem uprawniającym do przelotu.
- B. dokumentem zawierającym warunki przewozu.
- C. częścią biletu odnoszącą się do bagażu podręcznego.
- D. dokumentem wystawionym w celu rozpoznania bagażu rejestrowanego.

Zadanie 22.

Do formy rozliczeń bezgotówkowych zalicza się

- A. środki płatnicze.
- B. czek gotówkowy.
- C. przelewy bankowe.
- D. przekazy pocztowe.

Zadanie 23.

Oblicz kwotę, którą należy wpisać na druku KP, jeżeli klient otrzymał od biura podróży rabat w wysokości 20% ceny katalogowej na wczasy kosztujące 2 600,00 zł od osoby.

- A. 1 040,00 zł
- B. 1 600,00 zł
- C. 2 080,00 zł
- D. 3 120,00 zł

Zadanie 24.

Faktura (fragment)

Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość usługi netto w zł	Stawka podatku w %	Kwota podatku w zł	Wartość usługi brutto w zł
Usługa gastronomiczna	dość	2	101,85	203,70	8	X	X

Którą kwotę należy wpisać na przedstawionym fragmencie faktury w pozycji *Wartość usługi brutto w zł*?

- A. 203,00 zł
- B. 205,00 zł
- C. 210,00 zł
- D. 220,00 zł

Zadanie 25.

Oblicz kwotę podatku VAT, jeżeli wartość netto usługi gastronomicznej wynosi 662,03 zł.

- A. 49,04 zł
- B. 52,96 zł
- C. 612,99 zł
- D. 716,99 zł

Zadanie 26.

Agent turystyczny sprzedaje obce imprezy turystyczne na rzecz organizatora na podstawie umowy

- A. zlecenia.
- B. agencyjnej.
- C. allotmentu.
- D. timesharingu.

Zadanie 27.

Informacje o sposobie składania reklamacji na usługi turystyczne należy

- A. zapisać w voucherze.
- B. umieścić w reklamie biura podróży.
- C. określić w umowie biura podróży z klientem.
- D. uwzględnić podczas rozliczenia świadczeń z kontrahentami.

Zadanie 28.

Biuro podróży może zastosować strategię dystrybucji poprzez

- A. rozwijanie sieci agentów turystycznych.
- B. wprowadzenie programu lojalnościowego.
- C. wynegocjowanie atrakcyjnych cen produktów turystycznych.
- D. wprowadzanie ofert produktów spełniających oczekiwania klientów.

Zadanie 29.

Biuro podróży organizując konferencję prasową podczas targów turystycznych, zastosowało jeden z elementów

- A. demarketingu.
- B. public relations.
- C. promocji sprzedaży.
- D. sprzedaży osobistej.

Zadanie 30.

Biuro podróży może zastosować strategię cenową poprzez

- A. prowadzenie sprzedaży poprzez kilku pośredników.
- B. stosowanie przez krótki czas zawyżonej ceny nowej oferty.
- C. prowadzenie sprzedaży we wszystkich dostępnych punktach.
- D. rozszerzenie propozycji sprzedawanych ofert imprez turystycznych.

Zadanie 31.

Oblicz koszt brutto usługi noclegowej świadczonej na trzy doby w 6 pokojach DBL w cenie 150,00 zł brutto/doba/pokój oraz w 8 pokojach SGL w cenie 110,00 zł brutto/doba/pokój.

- A. 1 780,00 zł
- B. 3 560,00 zł
- C. 5 340,00 zł
- D. 7 980,00 zł

Zadanie 32.**Koszty organizacji wycieczki do Hiszpanii**

Rodzaj usługi	Koszt (w zł)
Usługi pilota wycieczek	900,00
Bilety lotnicze	7 300,00
Noclegi	6 200,00
Obiadokolacje	3 100,00
Usługi przewodnika	730,00
Ubezpieczenie	200,00

Oblicz sumę kosztów zmiennych poniesionych przez biuro podróży podczas organizacji wycieczki do Hiszpanii.

- A. 13 700,00 zł
- B. 16 800,00 zł
- C. 17 700,00 zł
- D. 18 430,00 zł

Zadanie 33.

Oblicz wartość śniadań i obiadokolacji dla 2 osób w terminie 13.07-17.07, od obiadokolacji pierwszego dnia do śniadania ostatniego dnia pobytu, przy założeniu, że cena jednostkowa śniadania wynosi 12,00 zł, a obiadokolacji 26,00 zł.

- A. 104,00 zł
- B. 208,00 zł
- C. 304,00 zł
- D. 380,00 zł

Zadanie 34.**Zestawienie kosztów (fragment)**

Rodzaj świadczeń	Wartość w zł
przewodnik górski	x
wyżywienie	900,00
transport	850,00
ubezpieczenie	250,00
Razem	2500,00

Oblicz udział procentowy kosztów usługi przewodnika górskiego w stosunku do wszystkich kosztów organizacji imprezy turystycznej.

- A. 15%
- B. 20%
- C. 25%
- D. 30%

Zadanie 35.

Zestawienie wpływów i kosztów imprezy turystycznej przygotowuje się w celu

- A. sporządzenia bilansu dnia.
- B. rozliczenia imprezy turystycznej.
- C. skalkulowania świadczeń imprezy turystycznej.
- D. obliczenia sumy kosztów stałych imprezy turystycznej.

Zadanie 36.

Stawka podatku VAT, którą objęto usługi przewodnictwa turystycznego w Polsce, wynosi

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

Zadanie 37.

Którą stawkę podatku VAT, zgodnie z polskim prawem, należy zastosować, obliczając wartość brutto usług noclegowych w hotelu?

- A. 5%
- B. 7%
- C. 8%
- D. 23%

Zadanie 38.

Którą kwotę musi zwrócić pilot wycieczek w ramach rozliczenia imprezy turystycznej, jeżeli otrzymał w biurze podróży zaliczkę w wysokości 2 500,00 zł na zakup świadczeń podczas wyjazdu konferencyjnego, a poniesione wydatki wyniosły: wyżywienie 1 280,00 zł, przewodnik 540,00 zł, bilety wstępu 440,00 zł?

- A. 110,00 zł
- B. 240,00 zł
- C. 380,00 zł
- D. 420,00 zł

Zadanie 39.

Który dokument wystawi pracownik biura podróży w przypadku zauważonej na oryginalnej fakturze błędnej ceny jednostkowej usługi turystycznej?

- A. Notę korygującą.
- B. Notę sprzedażową.
- C. Fakturę korygującą.
- D. Fakturę sprzedażową.

Zadanie 40.

Na rysunku przedstawiono wydruk

- A. raportu fiskalnego dobowego.
- B. paragonu fiskalnego.
- C. faktury korygującej.
- D. raportu kasowego.

PTU A	23.00%
PTU B	8.00%
PTU C	5.00%
PTU D	0.00%
E	SP.ZW.PTU
02-08-2019	Nr raportu: 0717
SP.OP.A	0.00
SP.OP.B	110.19
SP.OP.C	0.00
SP.OP.D	0.00
SP.ZW.E	0.00
Kwota PTU A	0.00
Kwota PTU B	8.81
Kwota PTU D	0.00
SUMA PTU	8.81
Należność:	PLN 119.00
Ilość paragonów:	1
NARASTAJĄCO	
Kwota PTU A	0.00
Kwota PTU B	2811.52
Kwota PTU D	0.00
SUMA PTU	2811.52
Należność:	PLN 178778.70
Ilość pozycji:	23
#1	21.42
940DB73FE4C3B8C3AFB8CB07D92D5195 89	
P BGH 15395195	

