

Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe

Technik obsługi turystycznej

Centralna Komisja Egzaminacyjna
Warszawa 2005

**Informator opracowała Centralna Komisja Egzaminacyjna w Warszawie
we współpracy z Okręgową Komisją Egzaminacyjną w Łodzi
oraz Ministrem właściwym do spraw turystyki**

ISBN 83-7400-128-3

Wstęp

Centralna Komisja Egzaminacyjna poleca trzecią edycję informatorów o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe¹ skierowaną do absolwentów szkół ponadgimnazjalnych: techników i szkół policealnych.

Edycja obejmuje:

- 75 informatorów, opublikowanych w terminie do 31 sierpnia 2005 roku, dla zawodów, w których po raz pierwszy w roku 2006, odbędzie się egzamin dla absolwentów ww. typów szkół,
- 35 informatorów, dla pozostałych zawodów, przewidzianych do kształcenia na tym poziomie, które zostaną opublikowane w terminie do 31 grudnia 2005 roku.

Prezentowana publikacja składa się z 75 odrębnych, dla poszczególnych zawodów, opracowań (informatorów), w których opisano wymagania egzaminacyjne.

W każdym z informatorów omówiono:

- strukturę egzaminu, jego organizację i przebieg,
- wymagania, które należy spełnić żeby przystąpić do egzaminu i żeby zdać ten egzamin,
- materiał egzaminacyjny z zakresu danego zawodu – wiadomości i umiejętności, które będą sprawdzane i oceniane na egzaminie, w etapie pisemnym i praktycznym, ilustrując go przykładami zadań egzaminacyjnych wraz z kryteriami oceniania.

Informatory o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe kierujemy przede wszystkim do uczniów i nauczycieli szkół zawodowych, sądzymy jednak, że przedstawiony w nich syntetyczny materiał dotyczący sprawdzanych umiejętności stanowiących o kwalifikacjach zawodowych zainteresuje również innych czytelników, np.: przedstawicieli organów prowadzących szkoły i nadzorujących kształcenie, pracodawców i specjalistów ds. modelowania zawodów, kształcenia i doskonalenia zawodowego.

¹ Podstawą prawną przeprowadzenia zewnętrznego egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe, zwanego również egzaminem zawodowym, jest:

- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 7 września 2004 r., w sprawie warunków i sposobu oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów i słuchaczy oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów w szkołach publicznych (Dz. U. Nr 199, poz. 2046),
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 8 maja 2004 r., w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. Nr 114, poz. 1195),
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 29 marca 2005 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe (Dz. U. Nr 66, poz. 580). Standardy, o których mowa w rozporządzeniu, stanowią oddzielny załącznik.

SPIS TREŚCI

1. OGÓLNE INFORMACJE O EGZAMINIE POTWIERDZAJĄCYM KWALIFIKACJE ZAWODOWE.....	6
1.1. Struktura egzaminu oraz formy sprawdzania wiadomości i umiejętności z zakresu zawodu	7
1.2. Wiadomości i umiejętności sprawdzane na egzaminie	7
1.3. Wymagania, które trzeba spełnić, aby zdać egzamin.....	9
1.4. Wymagania, które trzeba spełnić, aby przystąpić do egzaminu.....	9
1.5. Szczegółowe informacje o egzaminie zawodowym.....	10
2. ETAP PISEMNY EGZAMINU	11
2.1. Organizacja i przebieg	11
2.2. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części I.....	13
2.3. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części II	25
2.4. Odpowiedzi do przykładowych zadań.....	29
3. ETAP PRAKTYCZNY EGZAMINU	30
3.1. Organizacja i przebieg	30
3.2. Wymagania egzaminacyjne i ogólne kryteria oceniania	31
3.3. Komentarz do standardu wymagań egzaminacyjnych	32
3.4. Przykład zadania praktycznego	35
3.5. Komentarz do rozwiązania zadania wraz z kryteriami oceniania	43
4. ZAŁĄCZNIKI	46
4.1. Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu	46
4.2. Przykład karty odpowiedzi do etapu pisemnego	49
4.3. Lista zawodów, dla których opublikowano informatory w 2005 r.....	50

1. OGÓLNE INFORMACJE O EGZAMINIE POTWIERDZAJĄCYM KWALIFIKACJE ZAWODOWE

Egzamin potwierdzający kwalifikacje zawodowe jest formą oceny poziomu opanowania wiadomości i umiejętności z zakresu danego zawodu określonych w standardzie wymagań, ustalonym przez Ministra Edukacji Narodowej i Sportu.

Egzamin ten, zwany również egzaminem zawodowym, jest egzaminem zewnętrznym. Umożliwia on uzyskanie porównywalnej i obiektywnej oceny poziomu osiągnięć zdającego poprzez zastosowanie jednolitych wymagań, kryteriów oceniania i zasad przeprowadzania egzaminu, opracowanych przez instytucje zewnętrzne, funkcjonujące niezależnie od systemu kształcenia.

Rolę instytucji zewnętrznych pełnią: Centralna Komisja Egzaminacyjna i osiem okręgowych komisji egzaminacyjnych powołanych przez Ministra Edukacji Narodowej w 1999 roku.

Na terenie swojej działalności (patrz - mapka na wewnętrznej stronie okładki) okręgowe komisje egzaminacyjne przygotowują, organizują i przeprowadzają zewnętrzne egzaminy zawodowe. Egzaminy oceniać będą zewnętrzni egzaminatorzy.

Egzaminy zawodowe mogą zdawać absolwenci wszystkich typów szkół zawodowych ponadgimnazjalnych i policealnych, które kształcą w zawodach ujętych w klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

Egzaminy zawodowe przeprowadzane są 2 razy w ciągu roku szkolnego. Harmonogram egzaminów ustala i ogłasza dyrektor Centralnej Komisji Egzaminacyjnej nie później niż na 4 miesiące przed terminem ich przeprowadzenia.

Dla absolwentów zasadniczych szkół zawodowych i szkół policealnych egzaminy przeprowadzane są od następnego tygodnia po zakończeniu zajęć dydaktyczno-wychowawczych, a dla absolwentów technikum i technikum uzupełniającego - od następnego tygodnia po zakończeniu egzaminu maturalnego.

Do egzaminu mogą przystąpić również absolwenci szkół zawodowych kształcących młodzież o specjalnych potrzebach edukacyjnych. Dla tej młodzieży, na podstawie opinii poradni psychologiczno-pedagogicznych lub orzeczeń lekarskich, czas egzaminu pisemnego może być wydłużony o 30 minut, a warunki i przebieg egzaminu będą dostosowane do jej potrzeb.

1.1. Struktura egzaminu oraz formy sprawdzania wiadomości i umiejętności z zakresu zawodu

Struktura egzaminu obejmuje dwa etapy: etap pisemny i etap praktyczny.

Etap pisemny składa się z dwóch części. Podczas części I zdający będą rozwiązywać zadania sprawdzające wiadomości i umiejętności właściwe dla kwalifikacji w danym zawodzie, w części II – zadania sprawdzające wiadomości i umiejętności związane z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą.

Etap pisemny przeprowadzany jest w formie testu składającego się z zadań zamkniętych zawierających cztery odpowiedzi do wyboru, z których tylko jedna odpowiedź jest prawidłowa.

W części I test zawiera 50 zadań, a w części II – 20 zadań.

Czas trwania etapu pisemnego dla wszystkich zawodów wynosi 120 minut.

Etap praktyczny sprawdza umiejętności rozwiązywania typowych problemów zawodowych o charakterze „łączenia teorii z praktyką”, właściwych dla zawodu, w zakresie wynikającym z zadania o treści ogólnej, ustalonym w standardzie wymagań egzaminacyjnych.

Czas trwania etapu praktycznego nie może być krótszy niż 180 minut i dłuższy niż 240 minut.

1.2. Wiadomości i umiejętności sprawdzane na egzaminie

Na egzaminie będą sprawdzane tylko te wiadomości i umiejętności, które zostały zapisane w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla danego zawodu.

Standardy wymagań egzaminacyjnych dla poszczególnych zawodów ustalone zostały rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej i Sportu, z dnia 29 marca 2005 r., zmieniającym rozporządzenie w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzenia egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe (Dz. U. Nr 66, poz. 580). Teksty standardów wymagań egzaminacyjnych dla poszczególnych zawodów zostały zamieszczone w oddzielnie opublikowanym załączniku do w/w rozporządzenia.

Struktura standardu wymagań egzaminacyjnych dla zawodu odpowiada strukturze egzaminu. Oznacza to, że zawarte w standardzie umiejętności sprawdzane na egzaminie, ustalono odrębnie dla obu etapów egzaminu.

Umiejętności zapisane w standardzie, sprawdzane w etapie pisemnym, są przyporządkowane do określonych obszarów wymagań.

Umiejętności sprawdzane w części pierwszej ujęto w trzech obszarach wymagań:

- czytanie ze zrozumieniem informacji przedstawionych w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych,
- przetwarzanie danych liczbowych i operacyjnych,
- bezpieczne wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.

Umiejętności sprawdzane w części drugiej ujęto w dwóch obszarach wymagań:

- czytanie ze zrozumieniem informacji przedstawionych w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów,
- przetwarzanie danych liczbowych i operacyjnych.

W etapie praktycznym egzaminu sprawdzane umiejętności są związane z zadaniem o treści ogólnej. Z zadaniem ogólnym związane są odpowiednie układy umiejętności. Zakres egzaminu w tym etapie obejmuje w zależności od zawodu i jego specyfiki

- opracowanie projektu realizacji określonych prac
lub
- opracowanie projektu realizacji i wykonanie określonych prac.

Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu stanowi podstawę do przygotowania zadań egzaminacyjnych dla obu etapów egzaminu. Oznacza to, że zadania egzaminacyjne będą sprawdzały tylko te umiejętności, które zapisane są w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla danego zawodu. Rodzaj zadań egzaminacyjnych sprawdzających umiejętności przyporządkowane do danego obszaru wymagań w etapie pisemnym będzie wiązał się ściśle z tym obszarem, a w etapie praktycznym - z zadaniem o treści ogólnej.

Umiejętności ujęte w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla zawodu, dla obu etapów egzaminu, będą omówione wraz z przykładami zadań w rozdziałach 2. i 3. informatora.

Każdy zdający powinien zapoznać się ze standardem wymagań egzaminacyjnych dla zawodu, w którym chce potwierdzić kwalifikacje zawodowe. Standard zamieszczony jest w rozdziale 4 niniejszego informatora.

1.3. Wymagania, które trzeba spełnić, aby zdać egzamin

Przyjęto, że w etapie pisemnym zdający może otrzymać za każde prawidłowo rozwiązane zadanie 1 punkt.

Zdający zda ten etap egzaminu, jeśli uzyska:

- z części I – co najmniej 50% punktów możliwych do uzyskania,
- z części II – co najmniej 30% punktów możliwych do uzyskania.

W etapie praktycznym, w zależności od zakresu egzaminu sformułowanego w zadaniu o treści ogólnej oceniany będzie projekt realizacji określonych prac lub projekt realizacji określonych prac oraz efekt wykonanych prac zgodnie z ustalonymi kryteriami oceniania przyjętymi dla danego zadania. Spełnienie ustalonych dla zadania kryteriów wykonania, pozwoli na uzyskanie maksymalnej liczby punktów.

Zdający zda ten etap egzaminu, jeśli uzyska co najmniej 75% punktów możliwych do uzyskania.

Zdający zda egzamin zawodowy, jeśli spełni wymagania ustalone dla obu etapów egzaminu.

Zdający, który zdał egzamin, otrzymuje dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe w danym zawodzie.

UWAGA!

Informacje o wynikach egzaminu zdający uzyska od dyrektora szkoły, do której uczęszczał.

1.4. Wymagania, które trzeba spełnić, aby przystąpić do egzaminu

Zdający powinien:

1. Ukończyć szkołę i otrzymać świadectwo ukończenia szkoły.
2. Złożyć pisemną deklarację przystąpienia do egzaminu zawodowego do dyrektora swojej szkoły, nie później niż do dnia 20 grudnia roku szkolnego, w którym zamierza przystąpić do egzaminu zawodowego w sesji letniej, bezpośrednio po ukończeniu szkoły oraz nie

później niż do dnia 20 września roku szkolnego, w którym zamierza przystąpić do egzaminu zawodowego w sesji zimowej.

3. Złożyć pisemną deklarację, w jakim języku będzie chciał potwierdzić kwalifikacje zawodowe. Do wyboru są następujące języki: język angielski, język niemiecki, język francuski i język rosyjski.
4. Zgłosić się na egzamin w terminie i miejscu wyznaczonym przez okręgową komisję egzaminacyjną z dokumentem potwierdzającym tożsamość (ze zdjęciem i z numerem PESEL).

Zdający o specjalnych potrzebach edukacyjnych powinien dodatkowo przedłożyć opinię lub orzeczenie wskazujące na dostosowanie warunków i formy przeprowadzania egzaminu do jego indywidualnych potrzeb.

UWAGA!

Informacje o terminie i miejscu egzaminu może przekazać zdającym dyrektor szkoły lub dyrektor okręgowej komisji egzaminacyjnej.

W zależności od specyfiki zawodu, w którym przeprowadzony będzie egzamin zawodowy, okręgowa komisja egzaminacyjna może wezwać zdającego na szkolenie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy związane z wykonywaniem zadania egzaminacyjnego na określonych stanowiskach egzaminacyjnych. Szkolenie powinno być zorganizowane nie wcześniej niż na dwa tygodnie przed terminem egzaminu.

1.5. Szczegółowe informacje o egzaminie zawodowym

Szczegółowych informacji o egzaminie zawodowym oraz wyjaśnień dotyczących, między innymi, możliwości:

- powtórnego zdawania egzaminu zawodowego przez osoby, które nie zdały egzaminu,
- przystąpienia do egzaminu w terminie innym niż bezpośrednio po ukończeniu szkoły,
- udostępniania informacji na temat wyniku egzaminu,
- otrzymania dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe,

udziela dyrektor szkoły i okręgową komisja egzaminacyjna.

2. ETAP PISEMNY EGZAMINU

2.1. Organizacja i przebieg

Etap pisemny egzaminu będzie zorganizowany w szkole, do której uczęszczałeś. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy liczba zdających w danej szkole jest mniejsza niż 25 osób, dyrektor komisji okręgowej może wskazać Ci inną szkołę albo placówkę kształcenia praktycznego lub ustawicznego, zwane dalej „placówkami”, w której przystąpisz do etapu pisemnego egzaminu zawodowego.

W dniu egzaminu powinieneś zgłosić się w szkole/placówce na 30 minut przed godziną jego rozpoczęcia. Powinieneś posiadać dokument potwierdzający Twoją tożsamość i numer ewidencyjny PESEL.

Przed wejściem do sali egzaminacyjnej będziesz poproszony o potwierdzenie gotowości przystąpienia do etapu pisemnego egzaminu.

Słuchaj uważnie informacji przewodniczącego zespołu nadzorującego, który będzie omawiał regulamin przebiegu egzaminu.

Po zajęciu miejsca w sali egzaminacyjnej otrzymasz arkusz egzaminacyjny i KARTĘ ODPOWIEDZI.

Arkusz egzaminacyjny zawiera:

- stronę tytułową z nazwą i symbolem cyfrowym zawodu, w którym odbywa się etap pisemny egzaminu oraz „Instrukcję dla zdającego” (w instrukcji znajdują się dane o liczbie stron arkusza egzaminacyjnego, wskazania dotyczące rozwiązywania zadań, zaznaczania odpowiedzi i sposobu poprawiania odpowiedzi w KARCIE ODPOWIEDZI),
- test 70 zadań wielokrotnego wyboru, w tym 50 zadań w części I ponumerowanych od 1 do 50 oraz 20 zadań w części II ponumerowanych od 51 do 70.

KARTA ODPOWIEDZI stanowi jedną stronę. Znajdują się na niej:

- symbol cyfrowy zawodu i oznaczenie wersji arkusza egzaminacyjnego,
- miejsce na wpisanie Twojego numeru ewidencyjnego PESEL i zakodowanie go,
- miejsce na wpisanie Twojej daty urodzenia,
- tabele z numerami zadań odpowiadających części I oraz części II arkusza egzaminacyjnego z układem kratek A, B, C, D do zaznaczania odpowiedzi,
- miejsce na naklejkę z kodem ośrodka egzaminacyjnego.

Przeczytaj uważnie „Instrukcję dla zdającego” w arkuszu egzaminacyjnym i sprawdź, czy Twój arkusz jest kompletny i nie ma w nim braków. Wykonaj polecenia zgodnie z „Instrukcją dla zdającego”.

Czas trwania etapu pisemnego egzaminu wynosi 120 minut (2 godziny zegarowe).

UWAGA: Jeśli jesteś egzaminowanym o potwierdzonych specjalnych potrzebach edukacyjnych, to masz prawo do wydłużonego o 30 minut czasu trwania etapu pisemnego egzaminu zawodowego. Przewodniczący szkolnego zespołu egzaminacyjnego wskaże Ci miejsce na sali egzaminacyjnej i dopilnuje, abyś mógł zdawać egzamin w ustalonym dla Ciebie czasie.

Kolejność rozwiązywania zadań jest dowolna. Dobrze jednak będzie, jeśli rozplanujesz sobie czas egzaminu. Na rozwiązanie zadań z części I arkusza powinieneś przeznaczyć około 80 minut, na rozwiązanie zadań z części II - około 30 minut. Pozostałe 10 minut powinieneś wykorzystać na sprawdzenie, czy prawidłowo zaznaczyłeś odpowiedzi do poszczególnych zadań w KARCIE ODPOWIEDZI.

Pamiętaj! Pracuj samodzielnie!

Przystępując do rozwiązywania każdego zadania powinieneś:

- uważnie przeczytać całe zadanie,
- przeanalizować rysunki, tabele, itp. oraz treść poleceń,
- dobrze zastanowić się nad wyborem prawidłowej odpowiedzi,
- starannie zaznaczyć wybraną odpowiedź w KARCIE ODPOWIEDZI zgodnie z instrukcją w arkuszu egzaminacyjnym.

Po zakończeniu rozwiązywania zadań, sprawdź w KARCIE ODPOWIEDZI, czy dla wszystkich zadań zaznaczyłeś odpowiedzi.

Przewodniczący ogłosi koniec egzaminu i poinformuje, w jaki sposób będziesz mógł oddać swoją KARTĘ ODPOWIEDZI. Arkusz egzaminacyjny możesz zatrzymać dla siebie.

Jeśli wcześniej zakończysz rozwiązywanie zadań, zgłoś przez podniesienie ręki gotowość do oddania KARTY ODPOWIEDZI.

2.2. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części I

Zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie

Absolwent powinien umieć:

1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:

1.1. Rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy stosowane w turystyce,

czyli:

- rozróżniać podstawowe pojęcia stosowane w turystyce, np.: turysta, odwiedzający, turystyka,
- rozróżniać podstawowe terminy stosowane w turystyce, np.: zagospodarowanie turystyczne, walory turystyczne, region turystyczny.

Przykładowe zadanie 1.

Zgodnie z definicją Światowej Organizacji Turystyki (WTO) podróżą turystyczną jest wyjazd

- A. grupy żołnierzy do Iraku w ramach misji NATO.
- B. kolegi na półroczny kurs językowy do Londynu.
- C. pana Kowalskiego na weekend nad Zalew Sulejowski.
- D. pani Kowalskiej do pracy w Holandii.

1.2. Rozróżniać formy i rodzaje turystyki,

czyli:

- rozróżniać formy turystyki, np.: turystykę krajową, turystykę przyjazdową, turystykę wyjazdową,
- rozróżniać rodzaje turystyki, np.: krajoznawczą, alternatywną, motywacyjną, kwalifikowaną, biznesową.

Przykładowe zadanie 2.

Fundowanie przez pracodawcę swoim najlepszym pracownikom wycieczki do Paryża za osiągnięcie dobrych wyników finansowych dla firmy to turystyka

- A. socjalna.
- B. biznesowa.
- C. motywacyjna.
- D. krajoznawcza.

1.3. Rozróżniać rodzaje i elementy produktów turystycznych,

czyli:

- rozróżniać rodzaje produktów turystycznych prostych, np.: usługę, rzecz, obiekt,
- rozróżniać rodzaje produktów turystycznych złożonych, np.: imprezę, szlak, miejsce,
- rozróżniać elementy produktów turystycznych, np.: atrakcje miejsca docelowego (naturalne, stworzone przez człowieka), infrastrukturę miejsca docelowego (bazę noclegową, gastronomiczną, towarzyszącą, paraturystyczną), dostępność miejsca docelowego (środki transportu, linie kolejowe, szosy, szlaki turystyczne, wyciągi narciarskie).

Przykładowe zadanie 3.

Styl życia mieszkańców Podlasia to element

- A. atrakcji miejsca docelowego.
- B. infrastruktury miejsca docelowego.
- C. dostępności miejsca docelowego.
- D. zagospodarowania miejsca docelowego.

Przykładowe zadanie 4.

Szkoła podstawowa złożyła w biurze podróży zamówienie na trzydniową wycieczkę po Wyżynie Krakowsko-Częstochowskiej dla grupy 36 uczniów klasy III. Produkt turystyczny utworzony zgodnie z tym zamówieniem nazwiemy imprezą

- A. zleconą grupową.
- B. z wolnej akwizycji.
- C. edukacyjno-pobytową.
- D. grupową cykliczną.

1.4. Charakteryzować walory turystyczne Polski i wybranych regionów turystycznych świata,

czyli:

- charakteryzować przyrodnicze walory turystyczne Polski, np.: rzeźbę młodogłacjalną pojezierzy, krajobraz wysokogórski Tatr, osobliwości flory i fauny Puszczy Białowieskiej,
- charakteryzować antropogeniczne walory turystyczne Polski, np.: zabytki architektury, zabytki techniki, muzea sztuki, rezerваты archeologiczne,
- charakteryzować przyrodnicze walory turystyczne wybranych regionów turystycznych świata, np.: klimat i typy wybrzeży regionu Morza Śródziemnego i regionu Morza Karaibskiego, krajobraz wysokogórski regionu Alpejskiego i Hima-lajskiego,
- charakteryzować antropogeniczne walory turystyczne wybranych regionów turystycznych świata, np.: zabytki architektury europejskiej (katedra Notre Dame, Bazylika Św. Piotra), zabytki kultury Azteków z regionu Zatoki Meksykańskiej, rozwój gospodarczy i cywilizacyjny regionu Azji Południowo-Wschodniej.

Przykładowe zadanie 5.

Walorami antropogenicznymi nazwiemy

- A. Przełom Dunajca i Muzeum Żup Solnych.
- B. Muzeum Kinematografii w Łodzi i służę na Kanale Augustowskim.
- C. Muzeum Papiernictwa i wody mineralne w Dusznikach-Zdroju.
- D. Wieżę Eiffla w Paryżu i szczyt Mount Blanc.

Przykładowe zadanie 6.

Na Światowej Liście Dziedzictwa Kultury i Natury UNESCO w Polsce znajdują się między innymi:

- A. Kopalnia Soli w Wieliczce, Puszcza Białowieska, Kościoły Pokoju w Jaworze i Świdnicy.
- B. Stare Miasto w Zamościu, Kopalnia Soli w Wieliczce, Woliński Park Narodowy.
- C. Słowiński Park Narodowy, Puszcza Białowieska, Stare Miasto w Paczkowie.
- D. Kopalnia Soli w Wieliczce, Osada Łużycka w Biskupinie, Zamek Krzyżacki w Malborku.

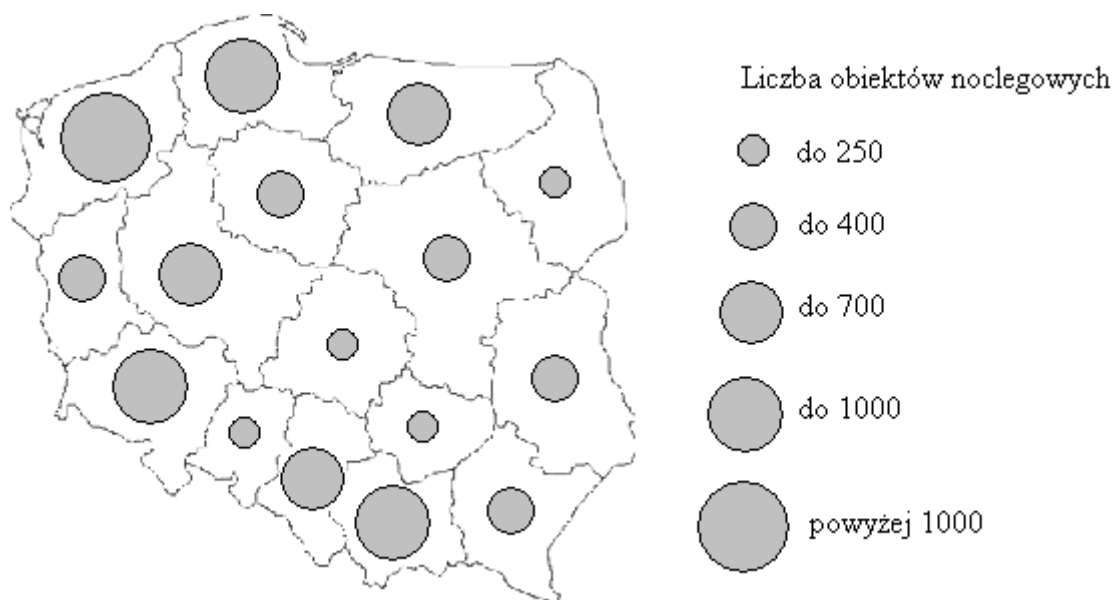
1.5. Charakteryzować zagospodarowanie turystyczne regionów Polski,

czyli:

- charakteryzować bazę noclegową wybranych regionów Polski, np.: liczba i rodzaje obiektów noclegowych Pojezierza Pomorskiego, standard hoteli regionu Mazowieckiego, liczba miejsc noclegowych w Sudetach,
- charakteryzować bazę gastronomiczną wybranych regionów Polski, np.: rodzaje zakładów gastronomicznych regionu Wielkopolskiego, rozmieszczenie zakładów szybkiej obsługi na Mazurach, standard restauracji Małopolski,
- charakteryzować bazę towarzyszącą wybranych regionów Polski, np.: kąpieliska regionu Bałtyckiego, wyciągi narciarskie w Karkonoszach, pijalnie wód regionu Sudeckiego.

Przykładowe zadanie 7.

Rozmieszczenie obiektów noclegowych w Polsce w 2000 roku według województw.



Źródło: opracowanie na podstawie danych IT.

Największa liczba obiektów noclegowych w Polsce znajduje się w regionie

- A. Mazurskim.
- B. Wielkopolskim.
- C. Mazowieckim.
- D. Bałtyckim.

1.6. Rozróżniać instrumenty marketingu,

czyli:

- rozróżniać instrumenty marketingu, np.: produkt, cenę, dystrybucję, promocję, personel.

Przykładowe zadanie 8.

Ulotka reklamująca ofertę wycieczki szkolnej po Małopolsce to sposób oddziaływania na klientów w ramach strategii

- A. promocji.
- B. dystrybucji.
- C. produktu.
- D. ceny.

1.7. Wykorzystywać informacje zawarte w informatorach i katalogach turystycznych, na planach, mapach geograficznych i turystycznych,

czyli:

- wykorzystywać informacje zawarte w informatorach i katalogach turystycznych, np.: dotyczące ofert turystycznych, atrakcji turystycznych, komunikacyjnych rozkładów jazdy,
- wykorzystywać informacje zawarte na planach i mapach geograficznych i turystycznych, np.: dotyczące ukształtowania terenu, odległości, klimatu.

Przykładowe zadanie 9.

Odległość z Łodzi do Lwowa na mapie w skali 1:2 000 000 wynosi 19 cm. Jaka jest odległość między tymi miastami w terenie?

- A. 190 km
- B. 200 km
- C. 380 km
- D. 400 km

1.8. Identyfikować potrzeby rynku turystycznego,

czyli:

- identyfikować potrzeby rynku turystycznego, np.: potrzeby dotyczące promocji walorów turystycznych, dostosowania standardu bazy noclegowej do norm europejskich, rozwoju sieci dróg i usług dla zmotoryzowanych.

Przykładowe zadanie 10.

Słabą stroną polskiej turystyki jest

- A. rozwój bazy hotelowej o wysokim standardzie.
- B. rozbudowana sieć połączeń kolejowych.
- C. dynamiczny rozwój bazy gastronomicznej.
- D. liczba i długość ścieżek rowerowych.

2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:

2.1. Sporządzać dokumenty związane z organizowaniem i sprzedażą produktu turystycznego oraz z kompleksową obsługą klienta,

czyli:

- sporządzać dokumenty związane z organizowaniem produktu turystycznego, np.: zamówienie na organizację imprezy, zlecenie (zamówienie) usług w zakresie zapewnienia noclegów, wyżywienia,
- sporządzać dokumenty związane ze sprzedażą produktu turystycznego oraz kompleksową obsługą klienta, np.: umowę sprzedaży, fakturę VAT, dokumenty komunikacyjne, voucher.

Przykładowe zadanie 11.

Prawidłowo wystawiona faktura **nie zawiera** danych identyfikujących

- A. miejsce transakcji.
- B. nabywcę.
- C. poręczycieli transakcji.
- D. sprzedawcę.

2.2. Wskazywać czynniki wpływające na popyt i podaż usług turystycznych, czyli:

- wskazywać czynniki wpływające na popyt na usługi turystyczne, np.: ceny usług turystycznych, dochody konsumentów, rodzaj i stopień atrakcyjności oferty,
- wskazywać czynniki wpływające na podaż usług turystycznych, np.: popyt na usługi turystyczne, dostępność czynników wytwórczych, koszty usług, polityka gospodarcza państwa.

Przykładowe zadanie 12.

Wzrost popytu na usługi turystyczne może być spowodowany

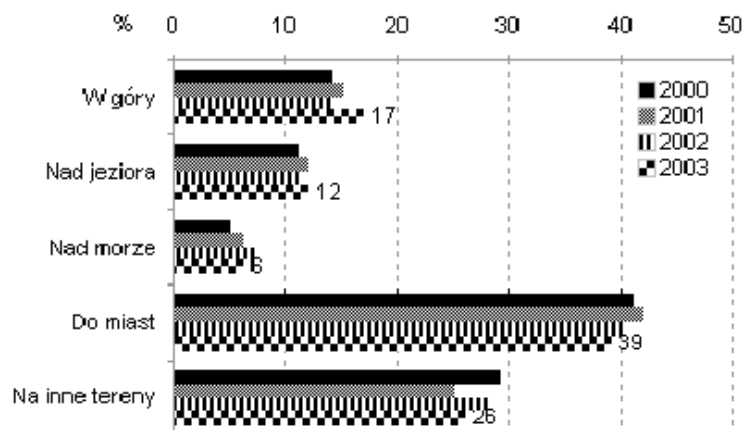
- A. wzrostem cen usług.
- B. spadkiem dochodów konsumentów.
- C. promocyjną, niską ceną.
- D. małą atrakcyjnością oferty.

2.3. Analizować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny, czyli:

- analizować krajowy ruch turystyczny, np.: uczestnictwo mieszkańców Polski w krajowych wyjazdach turystycznych krótko- i długoterminowych, kierunki wyjazdów Polaków, prognozy podróży krajowych na podstawie tabel, wykresów, opisów,
- analizować zagraniczny ruch turystyczny, np.: przyjazdy cudzoziemców, wyjazdy zagraniczne Polaków i ich motywy, prognozy ruchu przyjazdowego na podstawie wykresów, tabel.

Przykładowe zadanie 13.

Wykres przedstawia kierunki krajowych wyjazdów krótkookresowych w latach 2000–2003.



Źródło: badania IT.

W latach 2000–2003 Polacy najrzadziej udawali się na wyjazdy krótkookresowe

- A. nad morze.
- B. w góry.
- C. do miast.
- D. nad jeziora.

2.4. Wskazywać zadania podmiotów gospodarczych związanych z obsługą ruchu turystycznego,
czyli:

- wskazywać zadania podmiotów gospodarczych związanych z obsługą ruchu turystycznego, np.: wydawanie zezwoleń, paszportów, wiz, informacja turystyczna.

Przykładowe zadanie 14.

Organem uprawnionym do kontrolowania przestrzegania wymagań kategoryzacyjnych ustalonych dla obiektów hotelarskich jest

- A. Polskie Zrzeszenie Hoteli.
- B. urząd wojewódzki.
- C. Polska Izba Turystyki.
- D. Minister Gospodarki.

2.5. Wskazywać zasady działania biura podróży,

czyli:

- wskazywać zasady działania biura podróży, np.: zasady wystawiania dokumentów, obsługi klienta, współpracy z usługodawcami.

Przykładowe zadanie 15.

10 czerwca 2005 r. zakończyła się wycieczka do Włoch. Biuro podróży tym samym wykonało usługę i może zainteresowanemu klientowi wystawić fakturę VAT

- A. 16 czerwca 2005 r.
- B. 16 lipca 2005 r.
- C. 30 sierpnia 2005 r.
- D. 31 grudnia 2005 r.

2.6. Dobierać działania marketingowe, a w szczególności metody aktywizacji sprzedaży do rodzaju oferty,

czyli:

- dobierać działania marketingowe do rodzaju oferty, np.: wysoką cenę do wyjazdu na Mistrzostwa Świata, nocleg w schronisku młodzieżowym dla obozu rowerowego, bezpośredni kanał dystrybucji dla usługi hotelowej,
- dobierać metody aktywizacji sprzedaży do rodzaju oferty, np.: ceny obniżone dla ofert „last minute”, plakat reklamujący hotel na dworcu PKP, katalog ofert wypoczynku letniego dla młodzieży.

Przykładowe zadanie 16.

Wprowadzenie oferty „Lato w Hiszpanii” do katalogu turoperatora poprzedza przede wszystkim

- A. umieszczenie billboardów i plakatów w centrum miasta.
- B. zorganizowanie podróży studyjnej dla turoperatorów.
- C. dołączenie wkładki informującej o ofercie do prasy lokalnej.
- D. rozdawanie czapeczek reklamowych potencjalnym klientom.

3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:

3.1. Stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w procesie organizowania usług turystycznych i działalności biura turystycznego,

czyli:

- stosować przepisy prawne w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w procesie organizowania usług turystycznych, np.: przepisy dotyczące obowiązku opracowania przez organizatora kolonii regulaminu imprezy, zakazu rozniecania ognia w lesie poza miejscami wyznaczonymi, ograniczenia czasu pracy kierowcy autobusu,
- stosować przepisy prawne w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej w działalności biura turystycznego, np.: przepisy dotyczące organizacji stanowisk pracy, obowiązujące na stanowiskach pracy w biurze.

Przykładowe zadanie 17.

W czasie wycieczki szkolnej do Zakopanego zorganizowanej przez Biuro Podróży „Jowisz” zaplanowano całodniową pieszą wycieczkę na przełęcz Zawrat. Kto może – zgodnie z obowiązującymi przepisami – poprowadzić młodzież na przełęcz?

- A. Pilot wycieczki do Zakopanego.
- B. Opiekun młodzieży z ramienia szkoły.
- C. Przewodnik Tatrzański.
- D. Przedstawiciel biura podróży.

3.2. Stosować przepisy dotyczące ochrony środowiska dla potrzeb zagospodarowania turystycznego,

czyli:

- stosować przepisy dotyczące ochrony środowiska dla potrzeb zagospodarowania turystycznego, np.: przepisy o ochronie przyrody, o ochronie zabytków, prawo ochrony środowiska.

Przykładowe zadanie 18.

Ustawa o ochronie przyrody wprowadza zakaz

- A. prowadzenia akcji ratowniczej na terenie parku narodowego.
- B. likwidacji nagłych zagrożeń na terenie parku narodowego.
- C. biwakowania w dowolnym miejscu na terenie parku narodowego.
- D. utrzymania bezpieczeństwa powszechnego na terenie parku narodowego.

3.3. Stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności turystycznej, czyli:

- stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności turystycznej, np.: przepisy dotyczące wydawania zezwoleń na prowadzenie działalności w zakresie organizowania imprez turystycznych, odpowiedzialności biura podróży wobec klientów z tytułu umowy o podróż, odpowiedzialności za mienie klienta, wydawania paszportu.

Przykładowe zadanie 19.

Kto wydaje zezwolenia na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych?

- A. Prezes Polskiej Izby Turystyki.
- B. Wojewoda.
- C. Prezes Polskiej Organizacji Turystycznej.
- D. Minister.

3.4. Rozpoznawać zagrożenia pożarowe, sanitarne i terrorystyczne oraz wskazywać środki zapobiegawcze,

czyli:

- rozpoznawać zagrożenia pożarowe, sanitarne i terrorystyczne, np.: zatrucia dymem w pokoju hotelowym, zatrucia pokarmowego,
- wskazywać środki zapobiegawcze zagrożeniom pożarowym, sanitarnym i terrorystycznym, np.: systemy alarmowe, czujniki dymu, monitoring, wdrażanie systemu HACCP, bezpieczna instalacja elektryczna.

Przykładowe zadanie 20.

Podstawową korzyścią dla konsumenta z tytułu wdrażania systemu HACCP przez zakłady gastronomiczne jest

- A. zmniejszenie zagrożenia chorobami przenoszonymi drogą pokarmową.
- B. skrócenie czasu oczekiwania na realizację zamówienia.
- C. zmniejszenie cen potraw sprzedawanych w restauracji na wynos.
- D. zwiększenie możliwości wyboru potraw z karty menu restauracji.

2.3. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części II

Absolwent powinien umieć:

1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:

1.1. Rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z obszaru funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej,

czyli:

- rozróżniać pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki, np.: rynek, popyt, podaż, bezrobocie, inflacja,
- rozróżniać pojęcia z zakresu prawa pracy, np.: umowa o pracę, urlop, wynagrodzenie za pracę,
- rozróżniać pojęcia z zakresu prawa podatkowego, np.: podatek dochodowy, podatek VAT, akcyza, PIT,
- rozróżniać pojęcia z obszaru podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej, np.: REGON, numer identyfikacji podatkowej-NIP, rachunek bankowy.

Przykładowe zadanie 1.

Poprzez określenie płacy brutto należy rozumieć kwotę wynagrodzenia pracownika

- A. bez podatku dochodowego.
- B. określoną w umowie o pracę.
- C. obliczoną do wypłaty.
- D. pomniejszoną o składki ZUS.

1.2. Rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej,

czyli:

- rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem, np.: umowa o pracę, Kodeks pracy, deklaracja ZUS,
- rozróżniać dokumenty związane z działalnością gospodarczą, np.: polecenie przelewu, faktura, deklaracja podatkowa.

Przykładowe zadanie 2.

Jak nazywa się przedstawiony na rysunku dokument regulujący rozliczenie bezgotówkowe?

- A. Czek potwierdzony.
- B. Polecenie przelewu.
- C. Faktura VAT.
- D. Weksel prosty.

1.3. Identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta,

czyli:

- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia pracownika określone w Kodeksie pracy, umowie o pracę, np.: prawo do urlopu, czas pracy, wynagrodzenie za pracę,
- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia pracodawcy określone w Kodeksie pracy, umowie o pracę, względem ZUS, urzędu skarbowego, np.: terminowe wypłacanie wynagrodzeń, odprowadzanie składek ubezpieczenia zdrowotnego i emerytalnego, zapewnienie bezpiecznych warunków pracy,
- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia bezrobotnego na podstawie Ustawy o zatrudnieniu i przeciwdziałaniu bezrobociu, np.: rejestracja w biurze pracy, zasady pobierania zasiłku, oferty pracy dla bezrobotnych, w tym bezrobotnych absolwentów,
- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia klienta podane w umowach kupna-sprzedaży, z tytułu gwarancji, reklamacji przy zakupach towarów i usług.

Przykładowe zadanie 3.

Na podstawie której z wymienionych poniżej umów, przysługuje pracownikowi prawo do urlopu wypoczynkowego?

- A. Umowy – zlecenia.
- B. Umowy o dzieło.
- C. Umowy o pracę.
- D. Umowy agencyjnej.

2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:

2.1. Analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej,

czyli:

- analizować oferty urzędów pracy, placówek doskonalących w zawodzie oraz oferty kursów zawodowych, dla podnoszenia kwalifikacji zawodowych i dostosowania ich do potrzeb rynku pracy,
- analizować oferty zakładów pracy, urzędów pracy, biur pośrednictwa dotyczące poszukiwania pracownika i zatrudnienia, przedstawione w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, tablic ogłoszeń,
- analizować informacje związane z podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej zawarte, np.: w Kodeksie spółek handlowych, danych z urzędu pracy na temat lokalnego rynku pracy, zapotrzebowania na usługi i towary.

Przykładowe zadanie 4.

W lokalnej prasie ukazało się ogłoszenie następującej treści:

Firma z kapitałem zagranicznym specjalizująca się w wyposażeniu warsztatów i magazynów w sprzęt techniczny *poszukuje kandydata na stanowisko*

MAGAZYNIERA

WYMAGANIA:

- *wykształcenie średnie techniczne,*
 - *obsługa komputera,*
 - *znajomość języka niemieckiego.*
- Ponadto mile widziane jest:*
- *doświadczenie na podobnym stanowisku.*
 - *prawo jazdy kategorii B.*

Oferty wraz z listem motywacyjnym, życiorysem i zdjęciem w terminie dwóch tygodni od daty ukazania się ogłoszenia prosimy przysyłać na adres:

Firma „TECHNOPOL” 30-999 NIEZNANÓW ul. Warsztatowa 1.

Wymagania stawiane przez firmę spełnia osoba, która ukończyła

- A. technikum budowlane, pracuje w magazynie i ma prawo jazdy kat.B.
- B. technikum elektryczne, ma prawo jazdy kat B i zna język niemiecki.
- C. technikum chemiczne, korzysta z komputera i pracowała jako magazynier.
- D. technikum mechaniczne, obsługuje komputer i zna język niemiecki.

2.2. Sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej,

czyli:

- sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem, np.: list intencyjny, list motywacyjny, curriculum vitae,
- sporządzić dokumenty niezbędne przy uruchamianiu indywidualnej działalności gospodarczej, np.: wniosek o zarejestrowanie firmy, zgłoszenie do urzędu statystycznego o nadanie numeru REGON i urzędu skarbowego o przyznanie numeru identyfikacji podatkowej-NIP,
- sporządzić dokumenty związane z wykonywaniem działalności gospodarczej, np.: zgłoszenie do ZUS, polecenie przelewu, fakturę, księgę przychodów i rozchodów.

Przykładowe zadanie 5.

Na jaką kwotę w zł hotel wystawi fakturę firmie za korzystanie z noclegu przez dwóch jej pracowników podczas służbowego wyjazdu?

Nazwa usługi	J.M.	Ilość osób	Cena jedn.	Wartość netto	VAT	Wartość VAT	Wartość brutto
Nocleg w hotelu „Azalia”	jedna doba	2	100,00 zł	200,00 zł	7 %	14,00 zł	zł
Razem:				200,00 zł	7 %	14,00 zł	zł
W tym:					zw 22% 7% 0%	14,00 zł	
Do zapłaty:							zł

- A. 107 zł
- B. 114 zł
- C. 207 zł
- D. 214 zł

2.3. Rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy,

czyli:

- rozróżniać skutki zawarcia umowy o pracę, umowy zlecenia, umowy o dzieło, np.: opłaty składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, prawo do urlopu, wysokość podatku,
- rozróżniać skutki rozwiązania umowy o pracę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, bez wypowiedzenia, niezgodne z prawem, np.: przywrócenie do pracy,
- rozróżniać skutki zawarcia i rozwiązania umowy o pracę dla pracodawcy, np.: wystawienie świadectwa pracy, odprowadzanie składek pracowniczych, płacenie podatków, ustalenie wymiaru urlopów, wypłacanie zaliczek.

Przykładowe zadanie 6.

Jaka kwota wynagrodzenia brutto w zł została naliczona pracownikowi za miesiąc pracy, zatrudnionemu w HURTOWNI „AS” S.A. na podstawie umowy o pracę?

- A. 2 400 zł
- B. 1 600 zł
- C. 1 200 zł
- D. 240 zł

HURTOWNIA „AS” S.A. ul. Wiosenna 1 <small>/pieczęć nagłówek pracodawcy/</small> 60-623 Poznań <small>/numer REGON – EKD/</small> 012 775 62	Poznań 2003.01.06 <small>/miejscowość i data/</small>
UMOWA O PRACĘ	
zawarta w dniu 6 stycznia 2003 roku	
<small>/data zawarcia umowy/</small>	
między Markiem Nowakiem - prezesem	
<small>/imię i nazwisko pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy/</small>	
a Anna Jabłońska Poznań ul. Biała 12	
<small>/imię i nazwisko pracownika oraz jego miejsce zameldowania/</small>	
zawarta na czas nieokreślony	
<small>/okres próbny, czas nieokreślony, czas określony, czas wykonywania określonej pracy/</small>	
1. Strony ustalają następujące warunki zatrudnienia:	
1)	rodzaj umówionej pracy: sprzedawca
	<small>/stanowisko, funkcja, zawód, specjalność/</small>
2)	miejsce wykonywania pracy: sprzedawca w Hurtowni „AS”
3)	wymiar czasu pracy: etat – 40 godz. tygodniowo
4)	wynagrodzenie: 2000 zł /słownie dwa tysiące zł/ + premia
 regulaminowa 20% wynagrodzenia zasadniczego
5)	inne warunki zatrudnienia: brak
.....	
2.	Dzień rozpoczęcia pracy: 06. stycznia 2003. roku
	06.01. 2003
	A.Jablonska
<small>/data i podpis pracownika/</small>	M Nowak <small>/podpis pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy/</small>

2.4. Odpowiedzi do przykładowych zadań

Część pierwsza

- | | | |
|---------------------|----------------------|----------------------|
| Zadanie 1. B | Zadanie 8. A | Zadanie 15. A |
| Zadanie 2. C | Zadanie 9. C | Zadanie 16. B |
| Zadanie 3. C | Zadanie 10. D | Zadanie 17. C |
| Zadanie 4. A | Zadanie 11. C | Zadanie 18. C |
| Zadanie 5. B | Zadanie 12. C | Zadanie 19. B |
| Zadanie 6. A | Zadanie 13. A | Zadanie 20. A |
| Zadanie 7. D | Zadanie 14. B | |

Część druga

- Zadanie 1. **B** Zadanie 2. **B** Zadanie 3. **C** Zadanie 4. **D** Zadanie 5. **D** Zadanie 6. **A**

3. ETAP PRAKTYCZNY EGZAMINU

3.1. Organizacja i przebieg

Etap praktyczny egzaminu może być zorganizowany w szkole lub innej placówce wskazanej przez okręgową komisję egzaminacyjną.

W dniu egzaminu powinieneś zgłosić się w szkole/placówce na 30 minut przed godziną jego rozpoczęcia. Powinieneś posiadać dokument ze zdjęciem potwierdzający Twoją tożsamość i numer ewidencyjny PESEL.

Przed wejściem do sali egzaminacyjnej będziesz poproszony o potwierdzenie gotowości przystąpienia do etapu praktycznego egzaminu.

Słuchaj uważnie informacji przewodniczącego zespołu egzaminacyjnego, który będzie omawiał regulamin przebiegu etapu praktycznego egzaminu.

Po potwierdzeniu gotowości przystąpienia do etapu praktycznego wylosujesz zadanie egzaminacyjne. Zadanie egzaminacyjne wraz z dokumentacją do jego wykonania zamieszczone jest w arkuszu egzaminacyjnym. Na stronie tytułowej arkusza znajduje się nazwa i symbol cyfrowy zawodu, w którym odbywa się etap praktyczny egzaminu oraz „Informacja dla zdającego”.

Przeczytaj uważnie „Informację dla zdającego” znajdującą się na stronie tytułowej w arkuszu egzaminacyjnym i sprawdź, czy arkusz jest kompletny i czy nie ma w nim usterek. Wykonaj polecenia zawarte w „Informacji dla zdającego”.

Następnie zapoznaj się z treścią zadania egzaminacyjnego, dokumentacją do jego wykonania oraz wyposażeniem stanowiska egzaminacyjnego, które umożliwi Ci jego rozwiązanie. Na wykonanie tych czynności masz 20 minut, których nie wlicza się do czasu trwania egzaminu. Dobrze wykorzystaj ten czas!

Etap praktyczny egzaminu trwa 180 minut. W ciągu tego czasu musisz wykonać zadanie egzaminacyjne, które obejmuje opracowanie projektu realizacji określonych prac. Opracowanie projektu musi być poprzedzone wnikliwą i staranną analizą treści zadania oraz załączników stanowiących jej uzupełnienie. Wyniki tej analizy decydują o zawartości projektu, tym samym o jakości wyniku rozwiązania zadania. Informacje zawarte w projekcie można przedstawić w dowolny sposób, np. tekstu z elementami graficznymi, można również do opracowania projektu wykorzystać komputer znajdujący się na stanowisku egzaminacyjnym.

Pamiętaj!

Zawarte w projekcie informacje muszą stanowić logiczną, uporządkowaną całość.

Zadanie musisz wykonać samodzielnie i w przewidzianym czasie.

Jeśli zadanie egzaminacyjne wykonałeś przed upływem czasu trwania egzaminu, zgłoś ten fakt przez podniesienie ręki.

3.2. Wymagania egzaminacyjne i ogólne kryteria oceniania

Etap praktyczny egzaminu obejmuje wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej:

Opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych oraz kompleksowej obsługi klienta - krajowego i zagranicznego.

Absolwent powinien umieć:

1. Analizować zlecenia na świadczenie usług turystycznych oraz oferty biura turystycznego.
2. Przygotowywać ofertę imprezy turystycznej (miejsce docelowe, walory i atrakcje turystyczne miejsca docelowego, elementy infrastruktury miejsca docelowego), w zależności od rodzaju zlecenia.
3. Dobierać usługodawców poszczególnych elementów przygotowywanej imprezy turystycznej (przewoźnika, hotel, pensjonat, restaurację, ubezpieczyciela, park wodny, lodowisko, wyciąg narciarski, przewodnika) na podstawie ofert, z wykorzystaniem różnych źródeł informacji.
4. Dobierać techniki i urządzenia do kontroli zaangażowania usługodawców poszczególnych składników produktu turystycznego w odniesieniu do informacji o działalności wytwórców zawartych w bazach danych.
5. Opracowywać projekty produktów turystycznych dla klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, na podstawie zlecenia.
6. Sporządzać kalkulację imprezy turystycznej, w języku polskim i obcym, w zależności od standardu świadczeń, liczby uczestników oraz terminu realizacji.
7. Opracowywać programy imprez turystycznych, w języku polskim i obcym, z uwzględnieniem preferencji zleceniodawcy.
8. Opracowywać projekt działań biura turystycznego związanych z kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego.

9. Sporządzać dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją i sprzedażą usług turystycznych oraz kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym.
10. Rozliczać usługę i imprezę turystyczną, a w szczególności sprawdzać poprawność merytoryczną i finansową.

3.3. Komentarz do standardu wymagań egzaminacyjnych

Zadania egzaminacyjne będą opracowywane na podstawie zadania o treści ogólnej sformułowanego w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla zawodu. Treść ogólna umożliwi przygotowanie nieskończenie wielu różnorodnych zadań egzaminacyjnych, wynikających z różnorodności prac wchodzących w zakres przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych, różnorodności produktów turystycznych będących przedmiotem sprzedaży i ofert biur turystycznych oraz rodzajów klientów – zagranicznego i krajowego. Różnorodne są również prace związane z kompleksową obsługą klienta zagranicznego i krajowego oraz ich zakres. Biura turystyczne świadczące usługi turystyczne i prowadzące sprzedaż ofert turystycznych różnią się, między innymi, formą prawną, strukturą organizacyjną, rodzajem i zakresem wykonywanej działalności oraz liczbą zatrudnionych pracowników.

W zadaniu egzaminacyjnym mogą być przedstawione informacje dotyczące funkcjonowania i zakresu działalności określonego biura turystycznego. Informacje te mogą też wynikać z załączonej do zadania dokumentacji. Z treści zadania będą wynikać prace związane z procesem przygotowania, wykonania i sprzedaży określonego produktu turystycznego dla określonego klienta oraz prace obejmujące kompleksową obsługę danego klienta. W zakresie prac mogą się znaleźć: przygotowanie oferty imprezy turystycznej dla określonego klienta zgodnie ze zleceniem, dobór usługodawców poszczególnych elementów przygotowywanej imprezy turystycznej, sporządzenie kalkulacji imprezy turystycznej w języku polskim i obcym, opracowanie programu imprezy turystycznej w języku polskim i obcym, sporządzenie dokumentów związanych z przygotowaniem, realizacją i sprzedażą usług turystycznych oraz kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, rozliczenie usług i imprez turystycznych.

Rozwiązanie zadania będzie obejmować opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych oraz kompleksowej obsługi klienta - krajowego i zagranicznego.

Projekt realizacji prac powinien zawierać w swej strukturze:

1. Założenia (dane do projektu realizacji prac, które odnaleźć należy w treści zadania i ewentualnie dokumentacji, która stanowi jej uzupełnienie).
2. Wykaz prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych oraz kompleksowej obsługi klienta zagranicznego i krajowego, obejmujących przygotowanie oferty imprezy turystycznej dla określonego klienta zgodnie ze zleceniem, dobór usługodawców poszczególnych elementów przygotowywanej imprezy turystycznej, sporządzenie kalkulacji imprezy turystycznej w języku polskim i obcym, opracowanie programu imprezy turystycznej w języku polskim i obcym, sporządzenie dokumentów związanych z przygotowaniem, realizacją i sprzedażą usług turystycznych oraz kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, rozliczenie usług i imprez turystycznych, z uwzględnieniem ich kolejności, określonych na podstawie założeń i dokumentacji, przedstawiony w formie np. listy prac lub schematu.
3. Opis sposobów realizacji prac, związanych z przygotowaniem, wykonaniem i sprzedażą produktów turystycznych oraz kompleksową obsługą klienta, przedstawionych w wykazie z uwzględnieniem założeń i dokumentacji.
4. Efekty prac, związanych z przygotowaniem, wykonaniem i sprzedażą produktów turystycznych oraz kompleksową obsługą klienta, przedstawionych w wykazie, określone na podstawie założeń i dokumentacji.
5. Ofertę imprezy turystycznej (miejsce docelowe, walory i atrakcje turystyczne miejsca docelowego, elementy infrastruktury miejsca docelowego), z uwzględnieniem rodzaju zlecenia.
6. Komplet dokumentów związanych z przygotowaniem, realizacją i sprzedażą usług turystycznych oraz kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym.
7. Komplet dokumentów związanych z rozliczeniem usług i imprez turystycznych zgodnie ze zleceniem.

Struktura projektu realizacji prac, w zależności od zakresu dokumentacji oraz założeń (danych określonych w zadaniu) może być różna od przedstawionej powyżej co do liczby elementów struktury i ich nazw, z zachowaniem algorytmu rozwiązania zadania.

Projekt realizacji prac lub jego elementy mogą być opracowane z wykorzystaniem komputera i oprogramowania wskazanego w standardzie wymagań egzaminacyjnych.

Komputer z właściwym oprogramowaniem będzie dostępny na stanowisku egzaminacyjnym.

Kryteria oceniania projektu realizacji prac będą uwzględniać:

- poprawność sformułowania założeń do projektu w odniesieniu do treści zadania i ewentualnej dokumentacji,
- poprawność wykazu prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych oraz kompleksowej obsługi klienta zagranicznego i krajowego, z uwzględnieniem ich kolejności w odniesieniu do dokumentacji i założeń,
- dobór sposobów realizacji prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych oraz kompleksowej obsługi klienta zagranicznego i krajowego, określonych w wykazie z uwzględnieniem metod i technik ich wykonania, w odniesieniu do założeń i dokumentacji,
- poprawność efektów prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych oraz kompleksowej obsługi klienta zagranicznego i krajowego, przedstawionych w wykazie w odniesieniu do założeń, dokumentacji oraz obowiązujących zasad i aktów prawnych,
- poprawność oferty imprezy turystycznej, w języku polskim i obcym, w odniesieniu do założeń i dokumentacji,
- poprawność dokumentów związanych z przygotowaniem, realizacją i sprzedażą usług turystycznych oraz kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym,
- poprawność dokumentów związanych z rozliczeniem usług i imprez turystycznych zgodnie ze zleceniem

oraz

- przejrzystość struktury projektu,
- logikę układu przedstawianych treści,
- poprawność terminologiczną i merytoryczną, właściwą dla zawodu,
- formę i sposób przedstawienia treści w projekcie.

3.4. Przykład zadania praktycznego

Biuro Turystyczne „Tramp” specjalizuje się w organizowaniu wycieczek dla dzieci i młodzieży w kraju i za granicą. Współpracuje z wieloma instytucjami: przedsiębiorstwem przewozowym, pilotem, towarzystwem ubezpieczeniowym.

Ze stałej współpracy i z podpisanych umów z w/w kontrahentami wynikają ustalenia:

- cena wynajmu autokaru wynosi 3,00 zł / 1 km,
- ubezpieczenie 1 uczestnika przy imprezie grupowej wynosi 2,20 zł /dobę,
- dzień pracy pilota kosztuje 150,00 zł brutto.

Pracownicy biura w procesie przygotowania imprez turystycznych mają do dyspozycji bazę danych, w której znajdują się: kilometraż (Załącznik 2), oferty obiektów noclegowych (Załącznik 5), aktualne informacje o cenach wstępu, godzinach otwarcia i adresach do wybranych obiektów (Załącznik 4).

Sporządzając kosztorys wycieczki biuro uwzględnia fundusz dodatkowy 40,00 zł/dobę (m.in. pokrycie kosztów parkingów) oraz 10% marżę.

Opracuj projekt realizacji prac związanych z przygotowaniem i sprzedażą wycieczki szkolnej przez biuro turystyczne „Tramp” zgodnie z przyjętym zamówieniem (Załącznik 1).

Projekt realizacji prac powinien zawierać:

- wykaz prac związanych z przygotowaniem wycieczki szkolnej z uwzględnieniem ich zakresu i kolejności, określonych na podstawie dokumentacji (przyjętego zamówienia), przedstawiony w formie np. listy prac lub schematu,
- komplet dokumentów występujących w procesie przygotowania i sprzedaży wycieczki szkolnej, opracowanych na podstawie założeń i dokumentacji (pismo potwierdzające przyjęcie zamówienia, zamówienie na noclegi i wyżywienie, program wycieczki w ujęciu czasowym, kalkulacja kosztów wycieczki),
- wykaz prac wchodzących w skład sprzedaży wycieczki szkolnej, określonych na podstawie dokumentacji (przyjętego zamówienia), przedstawiony w formie np. listy prac lub schematu,
- komplet dokumentów występujących w procesie sprzedaży wycieczki (umowa o imprezę, faktura VAT).

Do opracowania projektu realizacji prac wykorzystaj:

Zamówienie na wycieczkę – Załącznik 1.

Kilometraż imprezy – Załącznik 2.

Praca załóg pojazdów wykonujących międzynarodowe przewozy drogowe – Załącznik 3.

Ceny wstępu, godziny otwarcia i adresy do wybranych obiektów – Załącznik 4.

Oferty obiektów noclegowych – Załącznik 5.

oraz

Samochodową mapę Polski.

Mapę turystyczną Tatr i Podhala.

Plany miast: Krakowa, Zakopanego.

Elementy projektu możesz opracować z wykorzystaniem komputera i pakietu biurowego, który wraz z drukarką będzie przygotowany w sali egzaminacyjnej.

W komputerowej bazie danych znajdziesz między innymi: dane identyfikacyjne biura turystycznego „Tramp”, fragment PKWiU, druki dokumentów (faktura VAT, umowa o udział w imprezie turystycznej, zamówienie itp.), stosowane w biurze turystycznym, samochodową mapę Polski, mapę turystyczną Tatr i Podhala, Plany miast Krakowa i Zakopanego.

Czas na wykonanie zadania wynosi 180 minut.

Zamówienie na wycieczkę

Łódź, 15 marca 2005 r.

XI Liceum Ogólnokształcące im. St. Staszica
91-321 Łódź, ul. Krótka 5
tel./fax. (042) 611 22 33
NIP 987-654-32-10

Biuro Turystyczne „Tramp”
90-221 Łódź, ul. Długa 15

Z A M Ó W I E N I E

Zwracam się z prośbą o przygotowanie imprezy wyjazdowej do Zakopanego w terminie 5-7 maja 2005 r.

W programie proszę uwzględnić zwiedzanie: zamku „Ogrodzieniec” w Podzamczu, Krakowa, Zakopanego, a w drodze powrotnej Muzeum Zegarów Słonecznych w Jędrzejowie.

W wycieczce weźmie udział 40 uczniów naszej szkoły w wieku 17-18 lat (20 dziewcząt i 20 chłopców) oraz 4 opiekunów (2 kobiety i 2 mężczyzn).

Jednocześnie proszę o zorganizowanie dwóch noclegów w Zakopanem (pokoje z łazienkami) oraz wyżywienie w miejscu zakwaterowania: pierwszego dnia kolację, drugiego dnia śniadanie i obiadokolację, trzeciego dnia śniadanie.

Proszę również o opiekę pilota.

Jednocześnie informuję, że nie jestem zainteresowana pieszą wycieczką wysokogórską.

Proszę o przedstawienie programu wycieczki i jej kosztów (nie może przekroczyć kwoty 280,00 zł na osobę).

Z turystycznym pozdrowieniem

Anna Nowak

Kilometraż imprezy

I dzień: Łódź – Zakopane

PRZEJAZDY	NR DROGI	[KM]
<i>Łódź – Piotrków Trybunalski</i>	<i>E75 [1]</i>	46
Piotrków Tryb. – Częstochowa	E75 [1]	80
Częstochowa – Siewierz	E75 [1]	36
Siewierz – Fugasówka	78	19
Fugasówka – Ogrodzieniec	791	5
Ogrodzieniec – Podzamcze	790	3
Podzamcze – Ogrodzieniec	790	3
Ogrodzieniec – Olkusz	791	20
Olkusz – Kraków	E40 [4]	40
Kraków – Myślenice – Rabka	E77 [7]	66
Rabka – Nowy Targ – Zakopane	95	41
Razem [KM]		359

II dzień: Zakopane (stacjonarnie, przewidziane tylko dojazdy do zwiedzanych miejsc/obiektów)

Razem [KM] do 30 km

III dzień: Zakopane – Łódź

PRZEJAZDY	NR DROGI	[KM]
<i>Zakopane – Nowy Targ – Rabka</i>	95	41
<i>Rabka – Myślenice – Kraków</i>	E77 [7]	66
Kraków – Miechów – Jędrzejów	E77 [7]	77
Jędrzejów – Chęciny	E77 [7]	23
Chęciny – Kostomłoty I	E77 [7]	16
Kostomłoty I – Sulejów	74	74
Sulejów – Piotrków Tryb.	44	14
Piotrków Tryb. – Łódź	E75 [1]	46
Razem [KM]		357

Załącznik 3

Praca załóg pojazdów wykonujących międzynarodowe przewozy drogowe – wyciąg z niektórych postanowień umowy europejskiej (AETR)

Artykuł 6 – Czas prowadzenia

1. Całkowity okres prowadzenia pojazdów zawarty między dwoma dziennymi odpoczynkami lub między dziennym odpoczynkiem i tygodniowym odpoczynkiem, zwany dalej „dziennym okresem prowadzenia”, nie może przekroczyć 9 godzin. Może być przedłużony do 10 godzin dwa razy w tygodniu.

Artykuł 7 – Przerwy

1. Po prowadzeniu pojazdu przez cztery i pół godziny, kierowca musi przestrzegać przerwy co najmniej czterdzieści pięć minut, chyba że zaczyna okres odpoczynku.
2. Ta przerwa może być zastąpiona przez przerwy trwające co najmniej po piętnaście minut, odbywające się podczas okresu prowadzenia pojazdu lub bezpośrednio po tym okresie w sposób zgodny z postanowieniami paragrafu 1.
3. Podczas tych przerw kierowca nie może wykonywać innych prac. Dla celów niniejszego, czas oczekiwania i czas nie poświęcony prowadzeniu, spędzony w pojeździe będącym w ruchu, na promie lub w pociągu, nie będzie traktowany jako inne prace.
4. Przerwy przestrzegane na podstawie niniejszego artykułu nie mogą być traktowane jako dzienne okresy odpoczynku.

Artykuł 8 – Czas odpoczynku

1. W ciągu każdego dwudziestoczegogodzinnego okresu kierowca korzysta z dziennego czasu odpoczynku trwającego co najmniej jedenaście kolejnych godzin, które mogą być skrócone do minimum dziewięciu kolejnych godzin, nie częściej niż trzy razy w każdym tygodniu, pod warunkiem, że przed końcem następnego tygodnia zostanie przyznany odpowiedni czas odpoczynku – jako wyrównanie.

Załącznik 4

Ceny wstępu, godziny otwarcia i adresy obiektów * - wybór

ZAMEK OGRODZIENIECKI W PODZAMCZU

bilet ulgowy – 2,00 zł

bilet normalny – 4,00 zł

- nie dokonujemy rezerwacji
- przewodnik w cenie biletu
- opiekunowie grup szkolnych bezpłatnie

KRAKÓW: Pamiętaj, że w Krakowie musisz skorzystać z usług przewodnika!

- Biuro przewodnickie
31-001 Kraków, Wawel – Baszta Panieńska, tel. +48 12 / 4293336
czynne: cały tydzień 9.00 – 17.00
- opiekunowie grup szkolnych – do 2 osób bezpłatnie

Ekspozycja	Bilet normalny	Bilet ulgowy
Wawel:		
- Komnaty Królewskie II p.	12,00 zł	7,00 zł
- Apartamenty Prywatne I p.	15,00 zł	12,00 zł
- Skarbiec i Zbrojownia	12,00 zł	7,00 zł
- "Wschód w Zbiorach Wawelskich"	6,00 zł	4,00 zł
- "Wawel Zaginiony"	6,00 zł	4,00 zł
- Katedra Wawelska	6,00 zł	3,00 zł
- Muzeum Katedralne	5,00 zł	2,00 zł
- Smocza Jama	3,00 zł	3,00 zł
Kościół Mariacki	3,00 zł	2,00 zł
Muzeum Czartoryskich	7,00 zł	5,00 zł
Galeria Malarstwa Polskiego w Sukiennicach	7,00 zł	3,00 zł

- **Biuro Usług Turystycznych „Krak”**

31 – 001 Kraków, ul. Grodzka 4, tel. +48 12 / 4293540

usługi przewodnickie po Krakowie (włącznie z Wawelem)

- dla grup do 30 osób w czasie do 4 godzin – 150,00 zł
- dla grup do 30 osób powyżej 4 godzin, każda następna godzina – 40,00 zł

ZAKOPANE:

- **Biuro Przewodnickie PTTK**

34-500 Zakopane, ul. Krupówki 12, tel.+48 18 / 20-15-448

usługi przewodnickie do 4 godzin – 140 zł

powyżej 4 godzin, każda następna godzina – 30 zł

- **Muzeum Karola Szymanowskiego w „Atmie”**

34-500 Zakopane, ul. Kasprusie 19, tel. +48 18 / 20-631-50

czynne: wt.-niedz. 10.00 – 16.00

bilet ulgowy – 2.50 zł

bilet normalny – 5,00 zł

- opiekunowie grup szkolnych – do 2 osób bezpłatnie

- **Muzeum Jana Kasprowicza na Harendzie**

34-500 Zakopane, Harenda 12a, tel. +48 18 / 20-68-426

czynne: wt.-niedz. 10.00 – 15.15

bilet ulgowy – 2,00 zł

bilet normalny – 4,00 zł

- opiekunowie grup szkolnych – do 2 osób bezpłatnie

- **Tatrzański Park Narodowy**

bilety wstępu są sprzedawane w kasach przy wejściu do TPN

bilet 1 dniowy ulgowy – 1,60 zł

bilet 1 dniowy normalny – 3,20 zł

- **Kolej linowo-terenowa „Gubałówka”**

godziny otwarcia: 08.30-19.20 codziennie

bilet ulgowy – 10,00zł tam i powrót, 6,00 zł w jedną stronę

bilet normalny – 14,00 zł tam i powrót, 8,00 zł w jedną stronę

*niektóre ceny i godziny otwarcia są fikcyjne

Oferty obiektów noclegowych

<p style="text-align: center;">Hotel Kasprowy*** Zakopane</p> <p style="text-align: center;">Rooms</p> <p>Rooms (All) 288. Single rooms 24. Double rooms 252. Suites 12. Non-smoking rooms 113. Handicapped rooms 4. Rooms with Internet connection 288. Number of floors 7. Pets permitted.</p> <p>Additional services Room Service. Tourist information / Concierge. Exchange. Laundry / Ironing. Shoe-shining machines. Swimming Pool. Fitness & Health Centre. Guarded parking. News-stand. Garage. Safe - deposit boxes at reception. Swimming Pool. Paddling pool for children. Finnish sauna. Solarium. Massages. Small body building gym. Games hall. Billiards. Table tennis. Bowling Club. Ski rental. Snowboards rental. Ski storeroom. Snowboard storeroom. Tennis court. Garden</p> <p style="text-align: center;"><u>Price 93 EURO</u></p> <p>Hotel Kasprowy 1 Szymaszkowa Street Zakopane Tel. (22) 5781052</p> <p style="text-align: right;">źródło: http://www.orbis.pl/</p>	<p style="text-align: center;">Gastzimmer Andrzej Haza</p> <p style="text-align: right;">4 km zum Stadtzentrum</p> <p>34 – 520 Zakopane Frączkówka 68B Tel. (018) 20 74 336</p> <p>Wir bieten Ihnen an: 11 Zimmer (7 Zimmer mit Bad) Gesamtkapazität von 43 Plätzen. Vollpension- Regionale Küche. Garten, Sportplatz.</p> <p>Preis für die Gruppen: 30 Zlotys (Aufenthalt mit Vollpension). Für einzelne Personen: 35 Zloty</p>
--	--

<p style="text-align: center;">Chambres d'Hôtes Andrzej Haza</p> <p style="text-align: right;">A 4 kms de centre de ville</p> <p>34 – 520 Zakopane Frączkówka 68B Tel. (018) 20 74 336</p> <p>Nous offrons: 11 chambres dont 7 dispose d'une salle de bain privative avec toilette. Capacité de 43 personnes. Nous proposons aussi une table d'hôtes - Cuisine familiale et régionale. Jardins, terrain de sport. Prix pour les groupes organisées: 30 zlotys (avec table d'hôtes) , pour les personnes individuelles: 35 zlotys</p>	<p style="text-align: center;">„Pokoje gościnne” Andrzej Haza</p> <p style="text-align: right;">4km to the centre of Zakopane</p> <p>34 – 520 Zakopane Frączkówka 68B Tel. (018) 20 74 336</p> <p>We offer: 11 rooms, among which 7 have bathrooms. Total amount of beds 43. Sustenance: breakfasts, dinners, suppers – traditional, local cuisine Garden, playground.</p> <p>Prices for organised groups 30 zł.(sustenance included), for individual persons 35 zł.</p>
---	--

<p style="text-align: center;">La Maison d'Hôtes</p> <p>„BACA”</p> <p><u>Notre offre:</u> 20 chambres , chacune avec salle d'eau et toilettes privés (3 chambres pour 1 pers., 2 chambres pour 2 pers., 15 pour 4 pers.)</p> <p>Les prix des chambres particulières: Chambre pour 1 pers. – 40 zlotys (10 €) Chambre pour 2 pers. – 70 zlotys (25 €) Chambre pour 4 pers. – 80 zlotys (20 €)</p> <p>Table d'hôtes- les prix: Petit déjeuner- 10 Zlotys (ca. 2,5 €) déjeuner –10 Zlotys (ca. 2,5 €) dîner-15 Zlotys (4 €)</p> <p style="text-align: right;"><i>34-500 Zakopane, ul. Kasprusie 93 Tel. (0-18)2098765 Fax (0-18)2098123</i></p>	<p style="text-align: center;">Ferienheim</p> <p>„BACA”</p> <p>Wir verfügen über: 20 Zimmer voll möbliert (3 Ein-, 2 Zwei- und 15 Vierbettzimmer)</p> <p>Die Preise für bestimmte Zimmer gestalten sich folgendes: Einbettzimmer- 40 Zlotys (10 €) Zweibettzimmer- 70 Zlotys (20 €) Vierbettzimmer- 80 Zloty (25 €)</p> <p>Wir bieten Ihnen auch Vollpension an. Das Sortiment ist vielfältig. Ernährungspreise: Frühstück: 10 Zlotys (ca. 2,5 €) Mittagessen: 15 Zlotys (4 €) Abendessen: 10 Zlotys (ca. 2,5 €)</p> <p style="text-align: right;"><i>34-500 Zakopane, ul. Kasprusie 93 Tel. (0-18)2098765 Fax (0-18)2098123</i></p>
<p style="text-align: center;">Guests house</p> <p>„BACA”</p> <p>We dispose: 20 rooms with bathrooms (3 single, 2 double i 15 four-person).</p> <p>Prices of accomodation in particular room look as follows: -single room – 40 zł. -double room – 70 zł. -five-person room – 80 zł.</p> <p>We offer all day long sustenance. Prices of the meals: Breakfast – 10 zł. Dinner or hot supper– 15 zł. Supper – 10 zł.</p> <p style="text-align: right;"><i>34-500 Zakopane, ul. Kasprusie 93 Tel. (0-18)2098765 Fax (0-18)2098123</i></p>	<p style="text-align: center;">MERCURE KASPROWY ZAKOPANE гостиница</p> <p>От всего сердца приглашаем провести летний отдых всей семьей в нашей гостинице! <u>В рамках предложения мы гарантируем Вам:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Проживание - Питание: завтрак и ужин <p><u>Ценовые условия (в сутки):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Место в двухместном номере - 175 PLN • Одноместный номер - 250 PLN • Доплата за место в номере с балконом - 25 PLN • Местная оплата – 1,60 PLN с человек • Дети до 4 лет – бесплатно • Дети с 4 до 16 лет в номере с родителями (максимум двое) – бесплатно • Дети, проживающие в отдельном номере - 50% скидка • Питание для детей - 25% скидка <p><u>Рекомендуем дополнительные платные услуги:</u> Сауну, массажи, солярий, бильярд, игровой зал, а также платный гараж и охраняемую автостоянку.</p> <p>Рядом с гостиницей находится бассейн с подогревой водой.</p> <p style="text-align: right;"><i>34-500 Zakopane ul. Szymborska 43 Tel. (0-18) 2014011 Fax (0-18)2015700</i></p> <p>źródło: http://www.orbis.pl/</p>

3.5. Komentarz do rozwiązania zadania wraz z kryteriami oceniania

Rozwiązanie zadania będzie obejmować opracowanie projektu realizacji prac związanych z przygotowaniem i sprzedażą wycieczki szkolnej przez biuro turystyczne „Tramp” zgodnie z przyjętym zamówieniem.

Projekt realizacji prac powinien mieć określoną strukturę (budowę). Elementy struktury i ich nazwy odnaleźć można w treści zadania po sformułowaniu „Projekt realizacji prac powinien zawierać:”.

Są one następujące:

1. Wykaz prac związanych z przygotowaniem wycieczki szkolnej z uwzględnieniem ich zakresu i kolejności, określonych na podstawie dokumentacji (przyjętego zamówienia), przedstawiony w formie np. listy prac lub schematu.
2. Komplet dokumentów występujących w procesie przygotowania wycieczki szkolnej, opracowanych na podstawie założeń i dokumentacji (pismo potwierdzające przyjęcie zamówienia, zamówienie na noclegi i wyżywienie, program wycieczki w ujęciu czasowym, kalkulacja kosztów wycieczki).
3. Wykaz prac wchodzących w skład sprzedaży wycieczki szkolnej, określonych na podstawie dokumentacji (przyjętego zamówienia), przedstawiony w formie np. listy prac lub schematu.
4. Komplet dokumentów występujących w procesie sprzedaży wycieczki (umowa o imprezę, faktura VAT).

Elementy te powinny też występować w projekcie realizacji prac, np. jako tytuły lub podtytuły rozdziałów. Zawartość merytoryczna projektu musi być odpowiednia do informacji wynikających z treści zadania. Opracowanie projektu realizacji prac musi być zatem poprzedzone wnikliwą, staranną analizą treści zadania i załączników stanowiących jej uzupełnienie. Wyniki tej analizy są założeniami do projektu, tj. informacjami o charakterze „danych” do rozwiązania zadania. Założenia powinny wystąpić w strukturze opracowywanego projektu przed punktem 1. (pod dowolną nazwą, np. Założenia, Dane do projektu, itp.). Decydują one o zawartości projektu, tym samym o jakości wyniku rozwiązania zadania.

Projekt realizacji prac jest opracowaniem o określonym zakresie treści, wyrażonym, np. tytułem: „Projekt realizacji prac związanych z przygotowaniem i sprzedażą wycieczki szkolnej przez biuro turystyczne „Tramp” zgodnie z przyjętym zamówieniem.

Projekt realizacji prac jest opracowaniem o charakterze twórczym w odniesieniu do formy i sposobu jego opracowania, natomiast założenia - dane do projektu wynikają z treści zadania i są ściśle określone. Zatem informacje stanowiące treść merytoryczną projektu można przedstawić w dowolny sposób, np. tekstu z elementami graficznymi (schematami, rysunkami, tabelami, itp.). Do opracowania projektu lub jego elementów można wykorzystać komputer, który znajduje się na stanowisku egzaminacyjnym.

Projekt powinien być przejrzysty, logicznie uporządkowany zarówno w swej strukturze jak i w sposobie oraz kolejności przedstawiania treści merytorycznych.

Kryteria oceniania projektu realizacji prac będą uwzględniać:

- poprawność sformułowania założeń do projektu w odniesieniu do treści zadania i załączonej dokumentacji,
- poprawność sformułowania wykazu prac związanych z przygotowaniem wycieczki szkolnej, w odniesieniu do ich zakresu i kolejności, założeń i załączonej dokumentacji (przyjętego zamówienia),
- dobór usługodawców świadczących usługi noclegowe i żywieniowe do warunków zamówienia,
- dobór elementów wycieczki do warunków zamówienia i możliwości biura,
- poprawność sporządzenia kompletu dokumentów występujących w procesie przygotowania wycieczki szkolnej, opracowanych na podstawie założeń i dokumentacji (pisma potwierdzającego przyjęcie zamówienia, zamówienia na noclegi i wyżywienie, programu wycieczki w ujęciu czasowym, kalkulacji kosztów wycieczki), w odniesieniu do ich zakresu, założeń oraz dokumentacji,
- poprawność sformułowania wykazu prac wchodzących w skład sprzedaży wycieczki szkolnej, w odniesieniu do ich zakresu i kolejności, założeń i załączonej dokumentacji (przyjętego zamówienia),
- dobór dokumentów do transakcji sprzedaży wycieczki,
- poprawność sporządzenia kompletu dokumentów występujących w procesie sprzedaży wycieczki (umowa o imprezę, faktura VAT), w odniesieniu do ich zakresu i dokumentacji

oraz

- przejrzystość struktury projektu,
- logikę układu przedstawionych treści,
- poprawność terminologiczną i merytoryczną, właściwą dla zawodu,
- formę i sposób przedstawienia treści w projekcie.

4. ZAŁĄCZNIKI

4.1. Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu

Zawód: technik obsługi turystycznej
symbol cyfrowy: 341[05]

Etap pisemny egzaminu obejmuje:

Część I - zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie

Absolwent powinien umieć:

- 1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:**
 - 1.1. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy stosowane w turystyce;
 - 1.2. rozróżniać formy i rodzaje turystyki;
 - 1.3. rozróżniać rodzaje i elementy produktów turystycznych;
 - 1.4. charakteryzować walory turystyczne Polski i wybranych regionów turystycznych świata;
 - 1.5. charakteryzować zagospodarowanie turystyczne regionów Polski;
 - 1.6. rozróżniać instrumenty marketingu;
 - 1.7. wykorzystywać informacje zawarte w informatorach i katalogach turystycznych, na planach, mapach geograficznych i turystycznych;
 - 1.8. identyfikować potrzeby rynku turystycznego.
- 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
 - 2.1. sporządzać dokumenty związane z organizowaniem i sprzedażą produktu turystycznego oraz kompleksową obsługą klienta;
 - 2.2. wskazywać czynniki wpływające na popyt i podaż usług turystycznych;
 - 2.3. analizować krajowy i zagraniczny ruch turystyczny;
 - 2.4. wskazywać zadania podmiotów gospodarczych związanych z obsługą ruchu turystycznego;
 - 2.5. wskazywać zasady działania biura podróży;
 - 2.6. dobierać działania marketingowe, a w szczególności metody aktywizacji sprzedaży do rodzaju oferty.
- 3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:**
 - 3.1. stosować przepisy prawa w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w procesie organizowania usług turystycznych i działalności biura turystycznego;
 - 3.2. stosować przepisy dotyczące ochrony środowiska dla potrzeb zagospodarowania turystycznego;
 - 3.3. stosować przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności turystycznej;
 - 3.4. rozpoznawać zagrożenia pożarowe, sanitarne i terrorystyczne oraz wskazywać środki zapobiegawcze.

Część II - zakres wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą

Absolwent powinien umieć:

- 1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:**
 - 1.1. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;
 - 1.2. rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 1.3. identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.
- 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
 - 2.1. analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 2.2. sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 2.3. rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.

Etap praktyczny egzaminu obejmuje wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej:

Opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu przygotowania, wykonania i sprzedaży produktów turystycznych oraz kompleksowej obsługi klienta - krajowego i zagranicznego.

Absolwent powinien umieć:

1. Analizować zlecenia na świadczenie usług turystycznych oraz oferty biura turystycznego.
2. Przygotowywać ofertę imprezy turystycznej (miejsce docelowe, walory i atrakcje turystyczne miejsca docelowego, elementy infrastruktury miejsca docelowego), w zależności od rodzaju zlecenia.
3. Dobierać usługodawców poszczególnych elementów przygotowywanej imprezy turystycznej (przewoźnika, hotel, pensjonat, restaurację, ubezpieczyciela, park wodny, lodowisko, wyciąg narciarski, przewodnika) na podstawie ofert, z wykorzystaniem różnych źródeł informacji.
4. Dobierać techniki i urządzenia do kontroli zaangażowania usługodawców poszczególnych składników produktu turystycznego w odniesieniu do informacji o działalności wytwórców zawartych w bazach danych.
5. Opracowywać projekty produktów turystycznych dla klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, na podstawie zlecenia.
6. Sporządzać kalkulację imprezy turystycznej, w języku polskim i obcym, w zależności od standardu świadczeń, liczby uczestników oraz terminu realizacji.
7. Opracowywać programy imprez turystycznych, w języku polskim i obcym, z uwzględnieniem preferencji zleceniodawcy.
8. Opracowywać projekt działań biura turystycznego związanych z kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego.

9. Sporządzać dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją i sprzedażą usług turystycznych oraz kompleksową obsługą klienta krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym.
10. Rozliczać usługę i imprezę turystyczną, a w szczególności sprawdzać poprawność merytoryczną i finansową.

Niezbędne wyposażenie stanowiska do wykonania zadania egzaminacyjnego:

Stanowisko komputerowe: komputer podłączony do sieci lokalnej, drukarka sieciowa. Oprogramowanie: pakiet biurowy (edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, program do prezentacji), pakiet do wspomagania organizacji i rozliczeń finansowych usług turystycznych. Mapy i atlasy turystyczne (krajowe i zagraniczne), przewodniki i informatory o atrakcjach regionów, katalogi biur podróży. Rozkłady jazdy przewoźników autobusowych, kolejowych, lotniczych, promowych. Dokumenty stosowane w biurze podróży. Apteczka.

4.2. Przykład karty odpowiedzi do etapu pisemnego

Symbol cyfrowy
zawodu Wersja
arkusza X Y Z U W

Nr zad.	Odpowiedzi cz I			
1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D

Nr zad.	Odpowiedzi cz I			
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D
31	A	B	C	D
32	A	B	C	D
33	A	B	C	D
34	A	B	C	D
35	A	B	C	D
36	A	B	C	D
37	A	B	C	D
38	A	B	C	D
39	A	B	C	D
40	A	B	C	D
41	A	B	C	D
42	A	B	C	D
43	A	B	C	D
44	A	B	C	D
45	A	B	C	D
46	A	B	C	D
47	A	B	C	D
48	A	B	C	D
49	A	B	C	D
50	A	B	C	D

PESEL

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

Data urodzenia zdającego

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

dzień miesiąc rok

Nr zad.	Odpowiedzi cz II			
51	A	B	C	D
52	A	B	C	D
53	A	B	C	D
54	A	B	C	D
55	A	B	C	D
56	A	B	C	D
57	A	B	C	D
58	A	B	C	D
59	A	B	C	D
60	A	B	C	D
61	A	B	C	D
62	A	B	C	D
63	A	B	C	D
64	A	B	C	D
65	A	B	C	D
66	A	B	C	D
67	A	B	C	D
68	A	B	C	D
69	A	B	C	D
70	A	B	C	D

Miejsce na naklejkę
z kodem ośrodka

Z-052

4.3. Lista zawodów, dla których opublikowano informatory w 2005 r.

1. Asystent osoby niepełnosprawnej
2. Asystentka stomatologiczna
3. Fototechnik
4. Kelner
5. Korektor i stroiciel instrumentów muzycznych
6. Kucharz
7. Opiekunka dziecięca
8. Opiekunka środowiskowa
9. Renowator zabytków architektury
10. Technik administracji
11. Technik agrobiznesu
12. Technik analityk
13. Technik architektury krajobrazu
14. Technik archiwista
15. Technik awionik
16. Technik bezpieczeństwa i higieny pracy
17. Technik budownictwa
18. Technik budownictwa okrętowego
19. Technik budownictwa wodnego
20. Technik drogownictwa
21. Technik dróg i mostów kolejowych
22. Technik ekonomista
23. Technik elektronik
24. Technik elektroniki medycznej
25. Technik elektryk
26. Technik geodeta
27. Technik geolog
28. Technik górnictwa podziemnego
29. Technik handlowiec
30. Technik hodowca koni
31. Technik hotelarstwa
32. Technik hydrolog
33. Technik informacji naukowej
34. Technik informatyk
35. Technik instrumentów muzycznych
36. Technik inżynierii środowiska i melioracji
37. Technik księgarstwa
38. Technik leśnik
39. Technik masażysta
40. Technik mechanik
41. Technik mechanik okrętowy
42. Technik mechanizacji rolnictwa
43. Technik mechatronik
44. Technik nawigator morski
45. Technik obsługi turystycznej
46. Technik ochrony środowiska
47. Technik ogrodnik
48. Technik organizacji reklamy
49. Technik organizacji usług gastronomicznych
50. Technik ortopeda
51. Technik poligraf
52. Technik prac biurowych
53. Technik pszczelarz
54. Technik rachunkowości
55. Technik rolnik
56. Technik rybactwa śródlądowego
57. Technik spedytor
58. Technik technologii ceramicznej
59. Technik technologii chemicznej
60. Technik technologii drewna
61. Technik technologii odzieży
62. Technik technologii wyrobów skórzanych
63. Technik technologii żywności
64. Technik telekomunikacji
65. Technik transportu kolejowego
66. Technik urządzeń audiowizualnych
67. Technik urządzeń sanitarnych
68. Technik usług fryzjerskich
69. Technik usług kosmetycznych
70. Technik usług pocztowych i telekomunikacyjnych
71. Technik weterynarii
72. Technik włókienniczych wyrobów dekoracyjnych
73. Technik włókiennik
74. Technik żeglugi śródlądowej
75. Technik żywienia i gospodarstwa domowego

Dla uczniów kształcących się w wymienionych zawodach informatory o egzaminach potwierdzających kwalifikacje zawodowe są dostępne w szkołach. Centralna Komisja Egzaminacyjna oraz okręgowe komisje egzaminacyjne zamieściły na swoich stronach internetowych pełne teksty wydawanych informatorów.

ISBN 83-7400-128-3