

## Zadanie egzaminacyjne

Biuro Podróży „Taurus” z Poznania, specjalizujące się w organizacji turystyki przyjazdowej, otrzymało zlecenie zorganizowania wyjazdu szkoleniowego do Poznania dla 18-osobowej grupy kontrahentów zagranicznych z Wielkiej Brytanii<sup>1</sup> przedsiębiorstwa „Bombonierka” - znanego producenta wyrobów czekoladowych.

Opracuj projekt realizacji prac związanych ze zorganizowaniem wyjazdu szkoleniowego dla grupy kontrahentów zagranicznych przedsiębiorstwa „Bombonierka” przez Biuro Podróży „Taurus” zgodnie z przyjętym zamówieniem.

Do opracowania projektu realizacji prac wykorzystaj następujące dane:

- koszt wynajmu autokaru 400 zł/dzień;
- ubezpieczenie uczestnika wyjazdu to koszt 5,50 zł na dzień;
- biuro dolicza 70 zł za każdy dzień pobytu grupy na pokrycie kosztów dodatkowych tj. parkingi, opłaty drogowe;
- przy imprezach zleconych biuro zakłada 8% marży;
- dzień pracy przewodnika miejskiego dla grupy krajowej to 150 zł a dla grupy zagranicznej stawka jest zwiększona o 120 zł za dzień pracy;
- dzień pracy pilota wycieczek w języku obcym to 300 zł, wszystkie świadczenia dla pilota (koszt wyżywienia i noclegu, koszty wycieczki, bilety wstępu), są bezpłatne.

### Pamiętaj!

- Wszystkie ceny podane w treści zadania są cenami brutto.

### Projekt realizacji prac powinien zawierać:

1. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
2. Założenia wynikające z treści zadania i dokumentacji.
3. Wykaz prac biura turystycznego związanych z przygotowaniem i sprzedażą imprezy turystycznej.
4. Program trzydniowego wyjazdu zgodnie z zamówieniem.
5. Kalkulację kosztów wyjazdu.
6. Propozycję menu na uroczystą kolację.

---

<sup>1</sup> Niemiec, Francji, Rosji

7. Zaproszenie wystosowane przez biuro podróży do kontrahenta zagranicznego w imieniu przedsiębiorstwa „Bombonierka” w wybranym języku obcym

**Do wykonania zadania wykorzystaj:**

**Załącznik 1.** Zamówienie imprezy turystycznej

**Załącznik 2.** Oferta obiektów noclegowych

**Załącznik 3.** Rozkład lotów i ceny biletów lotniczych

**Załącznik 4.** Propozycje wycieczek z przewodnikiem turystycznym, po Poznaniu i okolicy

**Załącznik 5.** Program i ceny biletów Teatru Nowego w Poznaniu

**Załącznik 6.** Informacje do sporządzenia zaproszenia dla zagranicznych gości, w wybranym języku obcym

oraz

zamieszczony w KARCIE PRACY EGZAMINACYJNEJ formularz do sporządzenia propozycji menu na uroczystą kolację.

Do sporządzenia zaproszenia w języku obcym wykorzystaj ostatnią stronę KARTY PRACY EGZAMINACYJNEJ.

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 240 minut.**

**Zamówienie imprezy turystycznej**

Poznań, dnia 15.03.2012 r.

Przedsiębiorstwo Wyrobów  
Czekoladowych „Bombonierka”  
ul. Nowa 18, 61-769 Poznań  
tel / fax. 61 826 78 54

Biuro Podróży „Taurus”  
ul. Słoneczna 24, 61-258 Poznań  
tel. 61 832 56 94 fax. 61 832 56 95

Zwracam się z prośbą o zorganizowanie trzydniowego wyjazdu szkoleniowego do Poznania w terminie od 13 do 15 lipca 2012 r. (piątek, sobota, niedziela), dla kontrahentów zagranicznych naszego przedsiębiorstwa z Wielkiej Brytanii<sup>2</sup>.

Celem wyjazdu jest poznanie procesu produkcji w naszym przedsiębiorstwie, zacieśnienie współpracy oraz zaznajomienie z atrakcjami turystycznymi Poznania. Proszę o rezerwację dla naszych gości biletów lotniczych w dwie strony (koszt biletów najniższy przy locie bez przesiadek), transfery do i z miejsca zakwaterowania, zakwaterowanie w hotelu dysponującym centrum odnowy biologicznej, pełne wyżywienie (od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu), w miejscu zakwaterowania. W programie wyjazdu proszę uwzględnić wizytę w naszym przedsiębiorstwie w pierwszym dniu pobytu, wycieczkę po Poznaniu z przewodnikiem w języku obcym i spektakl teatralny w drugim dniu pobytu. Proszę o opiekę pilota wycieczek posługującego się językiem obcym przez cały czas trwania pobytu. Proszę o zorganizowanie pierwszego dnia pobytu uroczystej kolacji dla 18 kontrahentów i zarządu naszego przedsiębiorstwa (5 osób), w hotelu - miejscu pobytu gości. W ostatnim dniu pobytu przed odjazdem proszę zapewnić naszym gościom wizytę w SPA, która będzie relaksem i odpoczynkiem kończącym wyjazd.

W imprezie weźmie udział 18 kontrahentów w tym 15 mężczyzn i 3 kobiety. Proszę o zapewnienie dwóch noclegów w pokojach 1-i 2- osobowych. Proszę o przygotowanie zaproszenia do wzięcia udziału w wyjeździe w języku obcym dla naszych gości. Cena imprezy powinna uwzględniać wszystkie zamówione świadczenia i nie powinna przekroczyć 35 000 zł.

Specjalista ds. marketingu

Agnieszka Małecka

---

<sup>2</sup> Niemiec, Francji, Rosji

## **Oferta obiektów noclegowych**

### **1. Hotel Twardowski \*\*\*\***

ul. Głogowska 358a

60-004 Poznań

Hotel Twardowski to czterogwiazdkowy obiekt noclegowy znajdujący się w cichej i spokojnej okolicy Poznania. Do Państwa dyspozycji oddajemy 58 nowocześnie urządzonych pokoi typu Classic (1- lub 2-osobowych) oraz 4 apartamenty. Wszystkie pokoje posiadają łazienkę z prysznicem lub wanną, WC oraz suszarkę do włosów, telefon, mini-bar, indywidualnie sterowaną klimatyzację, radio, telewizję satelitarną, telewizory LCD, szybki dostęp do Internetu (łącze WiFi), szlafroki. Hotel Twardowski posiada również bogate zaplecze konferencyjne. Dysponujemy 3 wielofunkcyjnymi salami wyposażonymi w nowoczesny sprzęt konferencyjny, klimatyzację oraz Internet WiFi, o łącznej powierzchni ponad 200 m<sup>2</sup>. Naszym Gościom oferujemy również fantastyczne Centrum Spa & Wellness z basenem, jacuzzi, sauną oraz salonem masażu.

<b>Cennik:</b>	<b>od 2.01. do 31.06.2012</b>	<b>od 01.07 do 23.12.2012</b>
Pokój jednoosobowy	210 zł	190 zł
Pokój dwuosobowy	320 zł	280 zł

Cena za pokój za dobę obejmuje: śniadanie, WiFi, parking, podatek VAT.

Dopłata za obiad 45 zł/os, kolację 30 zł/os.

Uroczysta kolacja 55 zł /os.

Pakiet SPA & Wellnes (wizyta na basenie, zabiegi pielęgnacyjne, masaż całkowity ciała) 120 zł /os.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14<sup>00</sup> a kończy o godzinie 12<sup>00</sup>

**2. Hotel Royal \*\*\***

ul. Św. Marcin 71

61-808 Poznań

Znajdą nas Państwo w samym sercu stolicy Wielkopolski, przy głównej arterii komunikacyjnej miasta - ulicy Św. Marcin. Royal to hotel z tradycjami, mogący się pochwalić bogatą przeszłością i historycznym znaczeniem. Sięgający swoją historią roku 1900 obiekt należy dziś do najstarszych poznańskich hoteli. Do wyboru mają Państwo 53 miejsca noclegowe w 31 pokojach (1- i 2-osobowych) o różnym standardzie. Do Państwa dyspozycji oddajemy przestronną salę restauracyjną, idealną na kameralne spotkania okolicznościowe i biznesowe. W hotelu znajduje się także sala konferencyjna wyposażona w nowoczesny sprzęt multimedialny.

<b>Cennik:</b>	<b>w tygodniu</b>	<b>w weekend</b>
Pokój jednoosobowy	256 zł	224 zł
Pokój dwuosobowy	336 zł	294 zł

Cena za pokój za dobę obejmuje: śniadanie, WiFi, parking i podatek VAT.

Dopłata za obiad 55 zł/os., kolację 45 zł/os.

Uroczysta kolacja 70 zł /os.

Basen, sauna 50 zł /os.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14<sup>00</sup> a kończy o godzinie 12<sup>00</sup>

## Rozkład lotów i ceny biletów

WYLOT: LONDYN – POZNAŃ<sup>1</sup>

TERMIN: 13.07.2012

Godziny	Linie	Czas lotu	Przesiadki	Taryfa Economy Saver	Taryfa Economy Semi - Flex	Taryfa Economy Flex	Taryfa Business
wyl: 6 <sup>35</sup> prz: 10 <sup>00</sup>	LOT	2h25min	1	412, 38 PLN	779, 19 PLN	1268, 19 PLN	1358, 54 PLN
wyl: 9 <sup>35</sup> prz: 13 <sup>05</sup>	BRITISH AIRWAYS	2h30min	0	452, 38 PLN	829, 19 PLN	1288, 19 PLN	1458, 54 PLN
wyl: 17 <sup>50</sup> prz: 21 <sup>20</sup>	LOT	2h30min	0	489, 38 PLN	879, 19 PLN	1308, 19 PLN	1538, 54 PLN

WYLOT: POZNAŃ - LONDYN<sup>2</sup>

TERMIN: 15.07.2012

Godziny	Linie	Czas lotu	Przesiadki	Taryfa Economy Saver	Taryfa Economy Semi - Flex	Taryfa Economy Flex	Taryfa Business
wyl: 7 <sup>50</sup> prz: 9 <sup>35</sup>	BRITISH AIRWAYS	2h45min	1	318, 99 PLN	685, 80 PLN	1174, 80 PLN	1210, 80 PLN
wyl: 15 <sup>10</sup> prz: 16 <sup>50</sup>	LOT	2h40min	0	350, 99 PLN	700, 80 PLN	1274, 80 PLN	1410, 80 PLN
wyl: 20 <sup>00</sup> prz: 21 <sup>45</sup>	BRITISH AIRWAYS	2h45min	0	400, 99 PLN	750, 80 PLN	13174, 80 PLN	1510, 80 PLN

<sup>1</sup> Berlin – Poznań, Paryż – Poznań, Moskwa - Poznań<sup>2</sup> Poznań – Berlin, Poznań – Paryż, Poznań – Moskwa

**Załącznik 4****Propozycje wycieczek z przewodnikiem, po Poznaniu i okolicy**

1. **„Poznań piastowski i średniowieczny”** – Ostrów Tumski z Katedrą, Stary Rynek, Fara, Wzgórze Przemysła – czas trwania ok. 3 godz.
2. **„1000 Lat historii Poznania”** – Komandoria, Śródka, Ostrów Tumski z Katedrą, Stary Rynek z Ratuszem, Fara, Wzgórze Przemysła, Nowe Miasto, Plac Wolności, Dzielnica Cesarska - czas trwania ok. 4 godz.
3. **„ Rezydencje Poznania i okolic”** - Zamek Cesarski, Pałac Działyńskich, Pałac Górków, Zamek w Kórniku i Pałac w Rogalinie - czas trwania ok. 5, 5 godz.
4. **„ Pivny Poznań”** – Chwaliszewo, Stary Rynek, Brovaria, Stary Browar, Browar Lech - czas trwania ok. 2 godz. + 1, 5 godziny w Centrum Wycieczkowym Lecha

## Cennik wycieczek turystycznych

<b>Ilość osób</b>	od 1 do 5	od 6 do 10	od 11 do 15	od 15 do 20	od 21 do 25
<b>Cena za osobę</b>	100 zł	80 zł	65 zł	50 zł	40 zł

**UWAGA:** Do ceny za uczestnika wycieczki należy doliczyć koszt wynajęcia przewodnika turystycznego na grupę.

**Załącznik 5****Program i ceny biletów Teatru Nowego w Poznaniu**

**Teatr Nowy im. Tadeusza Łomnickiego**  
**ul. Dąbrowskiego 5**  
**60 – 838 Poznań**

**DUŻA SCENA****LIPIEC**

08 ND 18<sup>00</sup> Przyjęcie dla głupca

09 PN 18<sup>00</sup> Przyjęcie dla głupca

10 WT 18<sup>00</sup> Przyjęcie dla głupca

11 ŚR 19<sup>00</sup> Ożenek

12 CZ 19<sup>00</sup> Ożenek

13 PT 19<sup>00</sup> Ożenek

14 SO 19<sup>00</sup> Lobotomobil

15 ND 19<sup>00</sup> Lobotomobil

16 PN 19<sup>00</sup> Lobotomobil

17 WT 20<sup>30</sup> Burza

18 ŚR 20<sup>30</sup> Burza

**CENY BILETÓW**

**PRZEDSTAWIENIE    BILET NORMALNY    BILET ULGOWY**

**DUŻA SCENA**

Burza	45 zł	25 zł
Lobotomobil	50 zł	25 zł
Mary Stuart	50 zł	30 zł
Namiętność	50 zł	25 zł
Opera Kozła	40 zł	25 zł
Ożenek	40 zł	25 zł
Przyjęcie dla głupca	45 zł	25 zł
Sen nocy letniej	50, 40 zł	30 zł
Udając ofiarę	45, 35 zł	25 zł



**Załącznik 6****Informacje do sporządzenia zaproszenia dla zagranicznych gości, w wybranym języku obcym**

Zaproszenie powinno zawierać:

- dane biura podróży: nazwę i adres,
- dane kontrahenta zagranicznego zgodne z Załącznikiem 6,
- nazwę zleceniodawcy zaproszenia i wyjazdu,
- termin wyjazdu,
- miejsce docelowe,
- zamówione usługi dla zagranicznych gości przez zleceniodawcę: wycieczka po Poznaniu, spektakl teatralny, wizyta w SPA ,
- ilość osób zaproszonych,
- zwroty grzecznościowe, datę sporządzenia pisma, podpis pracownika biura podróży.

Dane kontrahenta zagranicznego w zależności od wybranego języka obcego:

1. „Chocolate”, Wellington Street 15, LN 35287 London, Great Britain
2. „Schokolade”, Aleksander Strasse 25, 12427 Berlin, Deutschland
3. „Chocolat”, Rue de la Pax 16, 15976 Paris, France
4. „Шоколад”, ул. Театральна 12, 30100 Москва, Россия

Zadanie egzaminacyjne polegało na opracowaniu projektu realizacji prac związanych ze zorganizowaniem wyjazdu szkoleniowego dla grupy kontrahentów zagranicznych przedsiębiorstwa „Bombonierka” przez Biuro Podróży „Taurus” zgodnie z zamówieniem. Zdający aby opracować projekt musieli zapoznać się z załącznikami dołączonymi do treści zadania.

### **W pracy egzaminacyjnej oceniane były następujące elementy:**

1. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
2. Założenia wynikające z treści zadania i dokumentacji.
3. Wykaz prac biura turystycznego związanych z przygotowaniem i sprzedażą imprezy turystycznej.
4. Program trzydniowego wyjazdu zgodnie z zamówieniem.
5. Kalkulację kosztów wyjazdu.
6. Propozycję menu na uroczystą kolację.
7. Zaproszenie wystosowane przez biuro podróży do kontrahenta zagranicznego w imieniu przedsiębiorstwa „Bombonierka” w wybranym języku obcym.

### **Ad. 1 Tytuł pracy egzaminacyjnej.**

Tytuł pracy egzaminacyjnej powinien określać informacje dotyczące zorganizowania, rozumianego jako przygotowanie i sprzedaż wyjazdu szkoleniowego dla grupy zagranicznych kontrahentów przedsiębiorstwa przez Biuro Podróży „Taurus”. Większość zdających sformułowała tytuł pracy poprawnie.

Przykłady prawidłowo sformułowanych tytułów prac egzaminacyjnych

#### **Przykład 1**

Projekt realizacji prac związanych ze zorganizowaniem  
wyjazdu szkoleniowego dla grupy kontrahentów zagranicznych  
przedsiębiorstwa „Bombonierka” w dniach 13.07 - 15.07.2012 r.  
do Poznania przez Biuro Podróży „Taurus” zgodnie z zamówieniem.

## Przykład 2

1. Projekt realizacji prac związanych z przygotowaniem i  
(tytuł pracy egzaminacyjnej)  
sprzedażą wyjazdu szkoleniowego dla kontrahentów przedsiębiorstwa  
„Bombonierka” z Niemiec w terminie 13-15.07.2012 r. do Poznania  
przez biuro Podróży „Taurus” z Poznania zgodnie z przyjętym zamówieniem

Błędem popełnianym przez zdających było pomijanie informacji dotyczących kontrahenta zagranicznego lub nazwy biura podróży.

**Ad. 2 Założenia wynikające z treści zadania i dokumentacji.**

W tym obszarze zdający wymienia niezbędne do rozwiązania zadania dane na podstawie załączonych materiałów, tj. zamówienia klienta, opisu sytuacji zadaniowej i załączników. Zestaw danych powinien zawierać:

- termin imprezy
- miejscowość docelową
- dane biura podróży
- dane zamawiającego
- dane dotyczące uczestników
- wyżywienie
- noclegi
- inne świadczenia
- marżę biura podróży
- maksymalny koszt imprezy.

## Przykład prawidłowo opracowanych założeń

2	Założenia wynikające z treści zadania i dokumentacji
a)	dane identyfikacyjne zamawiającego: Przedsiębiorstwo Wytwarzania Ciokoladowych „Bombonierka” ul. Nowa 18, 61-769 Poznań tel./fax. 61 826 78 54
b)	dane identyfikacyjne organizatora Biuro Podroży „Taurus” ul. Stoleczna 24, 61-258 Poznań tel. 61 832 56 94; fax. 61 832 56 95
c)	dane identyfikacyjne kontrahenta zagranicznego „Schokolade” „Alexander Strasse 25; 12427 Berlin, Deutschland
d)	termin imprezy 13 - 15.07. 2012r
e)	liczba uczestników: 18 osób z Niemiec; 3 kobiety, 15 mężczyzn
f)	miejsce docelowe: Poznań
g)	rodzaj imprezy: wyjazd szkoleniowy
h)	transport: transport lotniczy z Berlina do Poznania (452,38 zł za osobę) i z Poznania do Berlina (350,99 zł za osobę) transport autokarowy - 400 zł/osoba
i)	nocleg: Hotel Twardowski ****, ul. Głogowska 358a <del>600</del> 160-004 Poznań
	2 noclegi w pokojach 1- i 2- osobowych
	cennik: 8 x pokój dwuosobowy - 320 zł/osoba 2 x pokój jednoosobowy - 190 zł/osoba

doba hotelowa zaczyna się o 14:00 a kończy o 12:00  
 cena za dobe obejmuje śniadanie, WiFi, parking  
 podatek VAT

j) ubezpieczenie: 5,50 zł / dzień dla jednego uczestnika

k) wyżywienie: pełne wyżywienie (od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu odjazdu)

cennik

obiad (13.07.12) - 45 zł / os.

uroczysta kolacja (13.07.12r.) - 55 zł / os. (w kolacji tej ważną rolę także członkowie zarządu "Bombonierka" - 5 osób)

obiad (14.07.12) - 45 zł / os.

kolacja (14.07.12r.) - 30 zł / os.

4 śniadania w cenie noclegu

l) koszty dodatkowe: 40 zł / dzień (parkingi, opłaty drogowe)

m) usługa przewodnicka: 240 zł / dzień dla grupy zagranicznej

n) usługa pilota: 300 zł / dzień (pilot wycieczek w języku obcym)

wszystkie świadczenia dla pilota są bezpłatne

o) marża biura: 8% przy imprezach zleconych

p) inne (zgodnie z zamówieniem): wizyta w przedsiębiorstwie "Bombonierka" w pierwszym dniu pobytu

wycieczka po Poznaniu z przewodnikiem w języku obcym

spektakl teatralny w drugim dniu pobytu

uroczysta kolacja w pierwszym dniu pobytu dla kontrahentów i członków zarządu

wizyta w SPA w ostatnim dniu pobytu

cena nie powinna przekroczyć 35 000 zł

r) podatek VAT - 23%

s) wszystkie podane ceny są cenami brutto

Zdający starali się wypunktować lub w inny sposób wyodrębnić poszczególne założenia, najczęściej pomijali miejscowość docelową wyjazdu szkoleniowego, strukturę wyżywienia i pokoi. W kilku pracach rozwiązujący przepisywali treść załączników uznając je za założenia.

### **Ad. 3 Wykaz prac biura turystycznego związanych z przygotowaniem i sprzedażą imprezy turystycznej.**

Wymieniając prace związane z przygotowaniem i sprzedażą imprezy turystycznej zdający powinien wykazać się umiejętnością organizowania imprezy szkoleniowej. Uwzględniający warunki zamówienia wykaz prac obejmuje:

- potwierdzenie przyjęcia zamówienia od klienta
- opracowanie programu imprezy szkoleniowej
- sporządzenie kalkulacji kosztów
- rezerwację świadczeń
- podpisanie umowy z klientem
- wysłanie zaproszenia do kontrahenta zagranicznego z prośbą do wzięcia udziału wyjeździe szkoleniowym
- sporządzenie faktury VAT marża.

Część zdających prawidłowo wymieniała standardowe czynności pracowników biura turystycznego związane z przygotowaniem imprezy turystycznej. Uwzględniali zwłaszcza:

- programowanie imprezy szkoleniowej,
- sporządzenie kalkulacji kosztów,
- rezerwację świadczeń.

Przykład prawidłowego wykazu prac biura turystycznego związanych z przygotowaniem i sprzedażą imprezy turystycznej

3. Wykaz prac biura turystycznego związanych z przygotowaniem i sprzedażą imprezy turystycznej.	
1)	zapoznanie się z zamówieniem na imprezę turystyczną wystosowanym przez Przedsiębiorstwo Wymbolli Czechosłowackich „Bombonierka”.
2)	Sporządzenie i wyrażenie odpowiedzi na zamówienie – potwierdzenie zamówienia.
3)	Założenie teczek imprezy.
4)	wybor usługodawców.
5)	Sporządzenie i wyrażenie zamówień do usługodawców na:
	- usługi noclegowe i żywienie:
	Hotel Twardowski ****
	ul. Głogowska 358a
	60-004 Pomorz

- usługi transportowe :  
bilety lotnicze linie British Airways i LOT,  
autobus.
  - usługi ubezpieczeniowe.
  - usługi przewodnicze.
  - usługi pilockie.
  - bilety wstępowe do teatru :  
Teatr Nary im. Tadeusza Kościuszki  
ul. Dąbrowskiego 5  
60-838 Poznań
- 6) Potwierdzenia zamówień od ~~kontrahenta~~ <sup>usługodawców</sup>.
  - 7) ~~Sporządzenie~~ Podpisanie umowy z ~~kontrahentem~~ <sup>usługodawcami</sup>
  - 8) Sporządzenie szczegółowego planu wyjazdu.
  - 9) Sporządzenie kalkulacji kosztów wyjazdu.
  - 10) ~~Sporządzenie i podpisanie~~ Wymaganie planu wyjazdu  
oraz kalkulacji kosztów do Przedsiębiorstwa  
"Bombonierka".
  - 11) Sporządzenie i podpisanie umowy o ~~stratowanie~~  
imprezę turystyczną z Przedsiębiorstwem  
"Bombonierka".
  - 13) Wystawienie faktury VAT marża.
  - 14) Rozliczenie imprezy.
  - 12) Sporządzenie i wysłanie zaproszenia do wzięcia  
udziału w wyjeździe w 132. obcy dla  
"Schokolade" - kontrahenta przedsiębiorstwa  
"Bombonierka":  
"Schokolade"  
Alexander Strasse 25  
12427 Berlin  
Deutschland

Najczęściej zdający w swoich rozwiązaniach pomijali prace związane z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia od klienta, podpisania umowy z klientem, wysłania zaproszenia do wzięcia udziału w wyjeździe szkoleniowym dla kontrahenta zagranicznego i sporządzenie faktury VAT marża.



**Ad. IV. Program trzydniowego wyjazdu zgodnie z zamówieniem.**

Ten obszar ma za zadanie sprawdzić umiejętność programowania imprezy szkoleniowej oraz racjonalnego zaplanowania pobytu zagranicznych gości.

Zdający powinni ująć w programie świadczenia zawarte w zamówieniu klienta:

- 2 noclegi w hotelu
- wyżywienie od obiadu pierwszego dnia do śniadania trzeciego dnia (2 śniadania, 2 obiady, uroczystą kolację pierwszego dnia, kolację drugiego dnia)
- wizytę w przedsiębiorstwie „Bombonierka” pierwszego dnia
- wycieczkę po Poznaniu z przewodnikiem miejskim i udział w spektaklu teatralnym drugiego dnia
- relaks w SPA w dniu wyjazdu
- transfer z lotniska i na lotnisko.

Ponadto zdający powinien wybrać z rozkładu najtańszy przelot samolotem bez przesiadek. Opracowując program w rozbiciu czasowym zdający powinien uwzględnić wymagania zamawiającego w zakresie zwiedzania obiektów jak również ilość i strukturę posiłków.

Ogólnie w większości zdający wykazali się umiejętnością opracowania programu imprezy szkoleniowej, wykazali się dużą pomysłowością podczas tworzenia programu. Większość zdających właściwie wykorzystała i zinterpretowała materiał źródłowy.

Przykład prawidłowo opracowanego programu trzydniowego wyjazdu szkoleniowego

4. Program trzydniowego wyjazdu w dniach z zamknięciem.	
DZIEŃ 1 (13.07.2012):	
7:30 - 9:35	zbiórka uczestników wyjazdu na lotnisku w Berlinie, odprawa bagażowa
9:35 - 13:05	przelet z Berlina do Panama liniami British Airways, taryfa Economy saver
13:05 - 13:20	odbior bagażu na lotnisku w Panamie, zbiórka przed głównym wejściem, spotkanie z pilotem
13:20 - 14:00	transfer autokarowy z lotniska w Panamie do Hotelu Twardowski **** (ul. Georgowa 358a, P-n)
<del>13:05 - 14:00</del> 14:00 - 14:30 <del>14:15 - 14:30</del>	→ { zameldowanie i rezerwowanie uczestników w Hotelu Twardowski oraz czas wolny
14:30 - 15:30	obiad w Hotelu Twardowski
15:30 - 16:00	czas wolny
16:00 - 16:30	wizyta przy autokarze oraz przejazd z Hotelu Twardowski do Przedsiębiorstwa Wypobu Ciokoladowych "Bomboniera" (ul. Nawa 18, Panama)
16:30 - 18:00	wizyta w Przedsiębiorstwie "Bomboniera"
18:00 - 18:30	wizyta uczestników przy autokarze oraz przejazd z Przedsiębiorstwa "Bomboniera" do Hotelu Twardowski
18:30 - 19:30	czas wolny
19:30 - 22:00	wieczorna kolacja dla 18 kontrahentów i 5 członków zarządu Przedsiębiorstwa "Bomboniera" w Hotelu Twardowski

DZIEŃ 2 (14.07.2012):	
9:00 - 10:00	śniadanie u hotelu Twardouski
10:00 - 10:20	zbiórka uczestników przy autobusie oraz przejazd z hotelu Twardouski do miejsca spotkania z przewodnikiem miejscowym i j. obcym (komandoria) <span style="float: right;">oprowadzającym</span>
10:20 - 14:20	wiedza o Poznaniu z przewodnikiem - wykład pt. "1000 lat historii Poznania": <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komandoria</li> <li>- Śródka</li> <li>- Ostrów Tumski z katedrą</li> <li>- Stary Rynek z Ratuszem</li> <li>- Tara</li> <li>- Wroble Przemysła</li> <li>- Nabe miasto</li> <li>- Plac Wolności</li> <li>- Dzielnica cesarska</li> </ul>
14:20 - 14:30	wizyta uczestników przy autobusie
14:30 - 14:50	przejazd do hotelu Twardouski
14:50 - 15:15	czas wolny
15:15 - 16:15	obiad u hotelu Twardouski
16:15 - 18:00	czas wolny
<del>18:00 - 18:00</del>	<del>zbiórka przy autobusie oraz przejazd z hotelu Twardouski do Teatru Nowego im. Tadeusza Kościuszki (ul. Dąbrowskiego 5, Pomalé), najzuiel miejsce na widowisku</del>
19:00 - 21:00	spektakul "Lobotomobil" u Teatru Nowym u Poznaniu
21:00 - 21:30	wizyta przy autobusie i przejazd z Teatru Nowego do hotelu Twardouski
21:30 - 21:45	czas wolny
21:45 - 22:45	połna kolacja u hotelu Twardouski

DZIEŃ 3 (15.07.2012)	
8:30 - 9:30	śniadanie w Hotelu Tharabowski
9:30 - 11:30	wizyta w hotelowym Centrum SPA & Wellness : <ul style="list-style-type: none"> <li>- basen</li> <li>- jacuzzi</li> <li>- sauna</li> <li>- salon masażu</li> </ul>
11:30 - 12:00	<del>masaż</del> wykwaterowanie i wymeldowanie uczestników imprezy z Hotelu Tharabowski
12:00 - 12:50	spacer po pomańskim Rynku z pilotem, możliwość zakupu pamiątki
12:50 - 13:10	zbiórka przy autokarze oraz transfer na lotnisko w Poznaniu
13:10 - 15:10	odprawa na lotnisku, idanie bagażu, pożegnanie z pilotem, ochwilenie na samolot
15:10 - 16:50	przelet samolotem linii LOT z Poznania do Berlina, taryfa Economy Saver

W rozwiązaniach, w których nie osiągnięto maksymalnej ilości punktów w tym obszarze, zdający nie uwzględniali:

- usługi przewodnika miejskiego w Poznaniu
- zakwaterowanie lub wykwaterowanie
- transfer z lotniska lub na lotnisko
- życzenie klienta dotyczące struktury wyżywienia.

#### Ad. 5 Kalkulacja kosztów wyjazdu.

W tej części projektu zdający powinien obliczyć koszty poszczególnych świadczeń, które dotyczyły zorganizowania imprezy szkoleniowej. Poprawnie sporządzona kalkulacja powinna zawierać koszty:

- noclegów dla 18 osób
- wyżywienia
- transportu (samolotem i autokarem)
- ubezpieczenia
- pracy pilota

- pracy przewodnika miejskiego
- wycieczki po Poznaniu
- wizyty w SPA
- biletów do teatru
- parkingów, opłat drogowych.

W kalkulacji należało uwzględnić 8% marży zakładanej przez biuro turystyczne (obliczonej od sumy kosztów bezpośrednich związanych z imprezą) oraz podatek VAT – stanowiący 23% marży. Obliczona cena całkowita brutto wyjazdu nie powinna przekroczyć 35 000 złotych.

Przykład prawidłowo sporządzonej kalkulacji kosztów wyjazdu szkoleniowego

5. Kalkulacja kosztów wyjazdu.	
MIEJSCE IMPREZY:	Pomark
CZAS TRWANIA IMPREZY:	13.07. - 15.07. 2012
ILUŚĆ OSÓB WZGLĘDNIONYCH w KALKULACJI:	18 kontrahentów zagranicznych + 5 pracowników przedsiębiorstwa "Bombonierka" (tylko na urlopowej kolacji)
ZAKWATEROWANIE:	$2 \text{ os.} \times 190 \text{ zł} \times 2 = 760 \text{ zł}$ $16 \text{ os.} \times 140 \text{ zł} \times 2 = 4480 \text{ zł}$
WYŻYWIENIE:	śniadania - w cenie noclegu obiady - $18 \text{ os.} \times 45 \text{ zł} \times 2 = 1620 \text{ zł}$ kolacja wyjazdowa - $18 \text{ os.} \times 30 \text{ zł} \times 1 = 540 \text{ zł}$ kolacja urlopowa - $23 \text{ os.} \times 55 \text{ zł} \times 1 = 1265 \text{ zł}$
TRANSPORT:	samolot - $18 \text{ os.} \times 452,38 \text{ zł} \times 1 = 8142,84 \text{ zł}$ $18 \text{ os.} \times 350,99 \text{ zł} \times 1 = 6317,82 \text{ zł}$ autokar - $400 \text{ zł} \times 3 \text{ dni} = 1200 \text{ zł}$
UBEZPIECZENIE:	$18 \text{ os.} \times 550 \text{ zł} \times 3 \text{ dni} = 2970 \text{ zł}$
PILOT:	$300 \text{ zł} \times 3 \text{ dni} = 900 \text{ zł}$
PRZEKŁADNIK:	$270 \text{ zł} \times 1 \text{ dzień} = 270 \text{ zł}$
KOSZTY DODATKOWE:	$70 \text{ zł} \times 3 \text{ dni} = 210 \text{ zł}$
BILETY USTĘPÓW I IN. ATRAKCJE:	wiedzanie Pomarku - $50 \text{ zł} \times 18 \text{ os.} = 900 \text{ zł}$ teatr - $18 \text{ os.} \times 50 \text{ zł} = 900 \text{ zł}$ SPA - $18 \text{ os.} \times 120 \text{ zł} = 2160 \text{ zł}$
(KOSZT!)	
<u>CENA KOŃCOWA:</u>	<u>29962,66 zł</u>
MARŻA BIURA:	$8\% \times 29962,66 \approx 2397,01 \text{ zł}$
<u>KOŃCOWA CENA IMPREZY (bez podatku VAT):</u>	<u>32359,67 zł</u>
KOŃCOWA CENA IMPREZY (z podatkiem VAT od marży 23%):	$(23\% \times 2397,01 \text{ zł} \approx 551,31 \text{ zł})$ $32359,67 \text{ zł} + 551,31 \text{ zł} = 32910,98 \text{ zł}$

W tym obszarze zdający uzyskiwali najmniej punktów. Wynikało to z:

- błędnych obliczeń matematycznych: np. procentu podanej liczby i sumy oraz nieprawidłowych zaokrągleń ułamków dziesiętnych,

- niedokładnej analizy tekstu źródłowego. Dotyczyło to w szczególności: kosztów ubezpieczenia. Zapis w zadaniu zawierał informację dotyczącą świadczeń dla pilota imprezy przyjazdowej do Polski. W treści zadania egzaminacyjnego zapisano, iż wszystkie świadczenia dla pilota są bezpłatne, tj. wyżywienie, noclegi, bilety wstępu, koszty wycieczki, które obejmują również ubezpieczenie. Ponadto zadanie zawiera informację, iż ubezpieczenie uczestnika wyjazdu to koszt 5,50 zł/1 dzień. Prawidłowe obliczenia kosztów powinny uwzględniać świadczenia dla 18 uczestników imprezy szkoleniowej, a w przypadku uroczystej kolacji dla 23, czyli 18 gości z Wielkiej Brytanii oraz 5 osób z zarządu przedsiębiorstwa „Bombonierka”.

#### **Ad. 6 Propozycja menu na uroczystą kolację.**

Prawidłowe rozwiązanie zadania powinno zawierać:

- termin, godzinę kolacji
- zakąskę na zimno
- zupę
- zakąskę na ciepło
- danie główne
- deser.

Zdecydowana większość wykazała się umiejętnością rozróżniania rodzajów dań, wykorzystując informacje źródłowe nie miała problemu z poprawnym wypełnieniem formularza do sporządzenia menu na uroczystą kolację.

Przykład prawidłowo wypełnionego formularza do sporządzenia menu na uroczystą kolację.

6. Propozycja menu na uroczystą kolację -

Formularz do sporządzenia menu na uroczystą kolację

Menu na uroczystą kolację	
w dniu <u>13.04.2012</u> o godzinie <u>19:30</u>	
Organizowana dla <u>18 kontrahentów oraz 5 członków</u> <u>radu przedsiębiorstwa „Bombardier” z Poznania</u>	
Kolejność podawania potraw <sup>1</sup> :	
1. Zakąska na zimno: Befszyk tatarski, pieczywo, masło	
2. Zupa: Krem pomidorowy z groszkiem ptysiowym	
3. Zakąska na ciepło: Paszтет rybny na gorąco, pieczywo, masło	
4. Danie główne: Duszona pierś z kurczaka w sosie śmietanowym ze smardzów, duszony pomidor, ryż zielony, wino białe	
5. Deser: Pudding czekoladowy, kawa	
Podpis kierownika restauracji .....XYZ <u>XYZ</u> .....	
Podpis dyrektora hotelu .....XYZ <u>XYZ</u> .....	

<sup>1</sup> Wpisz w prawidłowej kolejności następujące potrawy:

- ☑ Pudding czekoladowy, kawa
- ☑ Befszyk tatarski, pieczywo, masło
- ☑ Paszтет rybny na gorąco, pieczywo, masło
- ☑ Duszona pierś z kurczaka w sosie śmietanowym ze smardzów, duszony pomidor, ryż zielony, wino białe
- ☑ Krem pomidorowy z groszkiem ptysiowym



**Ad. 7 Zaproszenie wystosowane przez biuro podróży do kontrahenta zagranicznego w imieniu przedsiębiorstwa „Bombonierka” w wybranym języku obcym.**

Na egzaminie zdający mógł przygotować zaproszenie w 1 z 4 języków (angielski, niemiecki, francuski, rosyjski) sporządzając zaproszenie dla zagranicznych gości.

Oceniając zaproszenie uwzględniano:

- treść, która zawierać powinna: dane wynikają z treści zadania
  - dane biura podróży
  - dane kontrahenta zagranicznego
  - nazwę zleceniodawcy zaproszenia i wyjazdu
  - termin wyjazdu
  - miejsce docelowe
  - zamówione usługi dla zagranicznych gości
  - ilość osób zaproszonych
  - zwroty grzecznościowe
- właściwą strukturę zaproszenia
- poprawność pod względem gramatycznym i językowym.

## Przykład zaproszenia w języku niemieckim

Büro Podróży (Reisebüro) „Taurus“  
 Stonecena Straße 24  
 61-258 Pommern

Pommern, den 30.03.2012

„Schokolade“  
 Alexanderstrasse 25  
 12427 Berlin  
 Deutschland

## EINLADUNG

sehr geehrte Damen und Herren,

im Namen des Direktor des Produktionsbetriebes Wyroby Ciokoladowych „Bombonierka“ aus Pommern, wir möchten Ihnen auf eine Reise nach Pommern einladen. In der Zeit vom 13.07.2012 bis zum 15.07.2012 organisieren wir für Sie viele verschiedene Attraktionen, zum Beispiel eine Reise über Pommern mit einer Reiseleiter, eine Spektakel im Theater Nowy in Pommern, ein Besuch im Zentrum SPA & Wellness. Wir laden Ihnen nach sehr schöne Hotel Trajdoski ~~\*\*\*\*~~ <sup>5\*</sup> ~~\*\*\*\*~~ die Atmosphäre ist wunderbar und Bedienung sehr nett und professionell. ~~\*\*\*\*~~. Jede Zimmer hat Bad mit Dusche oder Badewanne, Telefon, mini-Bar, Klimaanlage, TV, WiFi. Der Hotel hat auch drei große Konferenzsaale.  
 Wir bieten Ihnen eine Reise von Berlin nach Pommern mit Flug und später Transfer vom Flughafen nach Hotel an. der ganzen Zeit werde mit Ihnen eine ~~Reiseleiter~~ Reiseleiter sein.  
 Wir laden nach Pommern 18 Personen vom „Schokolade“ ein. In Anlage gibt es eine Broschüre, Hotelprospekt und Stadtplan.

Mit freundlichen Grüßen,

X.Y.Z  
 Reisebüro „Taurus“

## Przykład zaproszenia w języku angielskim

Travel Office Taurus  
 Stenczne 24 Street 761-258 Poznan'

01<sup>st</sup> Juni 2012, Poznan'

Chocolate  
 Wellington Street 15, LN 35287 London  
 Great Britain

## INVITATION

We would like to invite you for trip to the Poznan', ~~which~~ which is organised by "Bombonierka" Chocolate Company. The date of trip: 15.07.2012 - 15.07.2012.

The "Bombonierka" Chocolate Company has for you really attractive offer:  
 - wonderful trip by attractions of Poznan', visiting the Nowy Theater in Poznan', visiting SPA in the last day of stay.  
 The number of participants: 18 people ~~to~~ we accommodate our guests in Twardowski Hotel \*\*\* with very-well services.

We will be glad if you take a part in our trip to the Poznan'.  
 Please confirm your agree or disagree.

We look forward to hearing from you.

Yours sincerely,  
 XYZ

Najczęściej zdający mieli problem ze sformułowaniem zaproszenia w formie oficjalnej oraz zapisaniem treści pod względem gramatycznym i językowym.

Tylko niewielka grupa zdających nie podjęła próby rozwiązania tej części projektu.

Strona w Karcie pracy przeznaczona na część projektu sporządzaną w języku obcym

Zawód: **technik obsługi turystycznej**  
 Symbol cyfrowy zawodu: **341[05]**  
 Oznaczenie arkusza: **341[05]-01-122**  
 Numer zadania: **1**

**PESEL\***

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

**KOD OŚRODKA**

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

*WYPEŁNIA ZDAJĄCY*

<b>Kod Egzaminatora</b>									

<b>Element pracy</b>	<b>Liczba punktów</b>

\* w przypadku braku numeru PESEL - seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość.

Na rozwiązanie tej części projektu przeznaczono ostatnią stronę w Karcie pracy egzaminacyjnej. Większość zdających nie zapisała tego elementu pracy egzaminacyjnej we wskazanym miejscu.

**Ad. 8 Praca egzaminacyjna jako całość.**

Każda praca była oceniana pod względem przejrzystości struktury, logicznego uporządkowania, poprawności merytorycznej i terminologicznej oraz wykorzystania języka właściwego dla zawodu w części sporządzonej w języku polskim.

Zdecydowana większość prac egzaminacyjnych została sporządzona prawidłowo i starannie. Charakteryzowała się przejrzystą strukturą i logicznym uporządkowaniem poszczególnych elementów. W większości prac zastosowano właściwą dla zawodu technika obsługi turystycznej terminologię.

Rozwiązania części prac egzaminacyjnych były nieuporządkowane, nieestetyczne, zawierały błędy terminologiczne.