



**„Konkurs wiedzy i umiejętności turystycznych: Obsługa klienta w turystyce”**

**Numer identyfikacyjny uczestnika:** .....

**Imię i nazwisko uczestnika:**.....

Data urodzenia uczestnika: dzień ....., miesiąc ....., rok .....

Nazwa Szkoły średniej uczestnika: .....

Klasa do której uczęszcza uczestnik konkursu .....

**Czas trwania konkursu: 90 minut**

Punkty razem: ...../ 90 pkt

w tym:

Test wiedzy: ...../60 pkt

Pytania otwarte-opisowe: ...../30 pkt

**Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz zawiera 10 stron. Ewentualny brak stron zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Odpowiedzi zapisz w miejscu do tego przeznaczonym przy każdym zadaniu.
  - Zakreślając wybraną odpowiedź krzyżykiem w przypadku zadań zamkniętych. W przypadku zmiany decyzji przekreśl odpowiedź niepoprawną ~~Odpowiedź niepoprawna~~ i wskaż poprzez zakreślenie krzyżykiem poprawnej odpowiedzi.
  - Udzielając odpowiedzi w miejscu wyznaczonym w przypadku zdań otwartych. W przypadku zmiany decyzji przekreśl odpowiedź niepoprawną ~~Odpowiedź niepoprawna~~ i obok udziel właściwej odpowiedzi.
3. Pisz czytelnie.
4. Nie używaj korektora, a błędne zapisy wyraźnie przekreśl.
5. Podczas rozwiązywania zadań uczniom nie wolno korzystać z żadnych pomocy dydaktycznych.
6. Test jest podzielony na dwie części:
  - Test wiedzy 30 pytań (60 punktów)
  - Pytania otwarte – opisowe 3 pytania (30 punktów)



**Zestaw A**

**Część I. Test wiedzy**

1. Czy rezydent turystyczny towarzyszy turystom podczas przejazdu z lotniska do hotelu?
  - a) tak, zawsze
  - b) tak, ale tylko w przypadku kierunków europejskich
  - c) to zależy od wielu czynników
  
2. Jak się nazywa miejsce, w którym na lotnisku pasażer zgłasza zaginięcie lub uszkodzenie bagażu?
  - a) Check-in
  - b) Lost&found
  - c) Baggage claim desk
  
3. Doba hotelowa:
  - a) trwa 24 godziny
  - b) zaczyna się ok. 14-15 i trwa do ok. 10-12
  - c) zawsze zaczyna i kończy się zgodnie z czasem środkowoeuropejskim
  
4. Pilot wycieczek pracuje dla:
  - a) organizatora turystyki
  - b) agenta turystycznego
  - c) organizatora turystyki i agenta turystycznego
  
5. W przypadku niemożliwości zrealizowania punktu programu imprezy turystycznej, pilot wycieczek powinien:
  - a) zaproponować Uczestnikom napisanie reklamacji skierowanej do organizatora imprezy
  - b) zaproponować realizację programu zastępczego
  - c) poinformować Uczestników, że jest to mało ciekawy punkt programu i nie ponieśli żadnej straty
  
6. Destination Manager to:
  - a) Kontrahent zarządzający kierunkiem wakacyjnym
  - b) Rezydent główny zarządzający kierunkiem wakacyjnym
  - c) Pracownik centrali biura podróży zarządzający kierunkiem wakacyjnym
  
7. Co pilot wycieczki powinien zrobić w pierwszej kolejności przed odjazdem autokaru?
  - a) Sprawdzić, czy na pokładzie są wszyscy Uczestnicy
  - b) Sprawdzić, czy każdy z Uczestników ma zapięty pas bezpieczeństwa
  - c) Zamknąć wszystkie schowki bagażowe, które znajdują się na głowami Uczestników
  
8. Dokonanie przez przewoźnika lub hotel większej ilości rezerwacji miejsc niż ich rzeczywista dostępna ilość to:
  - a) Overbooking
  - b) Allotment
  - c) Sold out



9. W przypadku, gdy 48 uczestników imprezy turystycznej nalega na zmianę programu a 1 uczestnik nie wyraża na to zgody, pilot wycieczki:
  - a) realizuje program taki, jaki jest
  - b) zmienia program, ze względu iż większość Uczestników tego chce
  - c) kontaktuje się z organizatorem imprezy i prosi o decyzję
  
10. Spotkanie informacyjne dla gości wakacji pobytowych rezydent prowadzi:
  - a) w dniu przylotu
  - b) kolejnego dnia po przylocie
  - c) to zależy od możliwości
  
11. Jaki dokument tożsamości potrzebny jest obywatelowi Polski do wyjazdu do Turcji?
  - a) wyłącznie paszport
  - b) paszport lub dowód osobisty
  - c) paszport i dowód osobisty
  
12. Jedną z technik zbijania obiekcji jest:
  - a) zanegowanie obiekcji klienta
  - b) uprzedzenie obiekcji klienta
  - c) nie reagowanie na obiekcje klienta
  
13. Wyspa Symi w Grecji znana jest z:
  - a) oliwy z oliwek
  - b) gąbek
  - c) klasztorów zawieszonych na skałach
  
14. Pierwszy etap w procesie sprzedaży ofert turystycznych to:
  - a) analiza potrzeb
  - b) prezentacja oferty
  - c) nawiązanie relacji
  
15. Kto nie był w Pamukkale ten nie widział
  - a) Grecji wcale
  - b) Bułgarii wcale
  - c) Turcji wcale
  
16. Wybierz zdanie, które zawiera język korzyści w prezentacji oferty turystycznej:
  - a) ten hotel położony jest przy plaży a jest to plaża piaszczysta
  - b) ten hotel położony jest przy plaży, dzięki czemu szybko i łatwo tam Państwo dojdziecie
  - c) ten hotel położony jest przy plaży i można tam wynająć leżaki i parasole



17. Technika sprzedaży używana przez doradcę w biurze podróży, która brzmi "Ja tam byłem i polecam" to:
  - a) reguła społecznego dowodu słuszności
  - b) reguła autorytetu
  - c) reguła niedostępności
  
18. Skrót OWU używany w turystyce to:
  - a) Ogólne Warunki Umowy
  - b) Ogólne Warunki Uczestnictwa
  - c) Ogólne Warunki Urlopu
  
19. Jaki etap procesu sprzedaży ofert turystycznych jest najdłuższy?
  - a) analiza potrzeb
  - b) prezentacja oferty
  - c) zbijanie obiekcji
  
20. Czy godziny przelotów są stałe?
  - a) tak, zawsze
  - b) nie, mogą ulec zmianie, ale tylko w przypadku lotów czarterowych
  - c) nie, mogą zawsze ulec zmianie
  
21. Walk-in to osoba, która:
  - a) wchodzi do hotelu z ulicy i nie ma rezerwacji, a chce wykupić nocleg
  - b) wchodzi do hotelu z ulicy i ma rezerwację
  - c) wchodzi do hotelu z ulicy i chce skorzystać tylko z usług gastronomicznych
  - d) wchodzi do hotelu z ulicy i chce skorzystać tylko z usług odnowy biologicznej
  
22. Dodatkowe usługi hotelarskie nie obejmują:
  - a) usług żywieniowych
  - b) wypożyczania samochodów
  - c) usług pralniczych
  - d) usług odnowy biologicznej
  
23. Cykl obsługi gościa obejmuje następującą liczbę etapów:
  - a) trzy
  - b) cztery
  - c) pięć
  - d) sześć
  
24. Do codziennych zadań recepcji nie należy:
  - a) rozliczanie należności za pobyt gościa
  - b) współpraca z innymi działami hotelu
  - c) przyjmowanie gości hotelu
  - d) obsługa room service



25. Pracownika hotelowego w kategorii cech sensomotorycznych powinna charakteryzować następująca cecha:
- odporność na działanie pod wpływem stresu
  - sprawność narządu słuchu
  - ogólna kondycja fizyczna
  - rozdzielanie barw
26. Precedencja to zasada dotycząca:
- serwowania posiłków na przyjęciu dyplomatycznym
  - serwowania posiłków z poszczególnych stron gościa
  - porządku witania, przemawiania oraz zajmowania miejsc podczas oficjalnych spotkań
  - kolejności serwowania napojów alkoholowych
27. Ostatnią czynnością podczas sprząwania jednostek mieszkalnych przez pracownika służby piętrowej jest:
- odkurzanie
  - zmiana pościeli
  - sprząwanie węzłów higieniczno-sanitarnych
  - ścieranie kurzy
28. Skrót EP stosowany w hotelarstwie oznacza:
- nocleg ze śniadaniem
  - dwa posiłki dziennie
  - trzy posiłki dziennie
  - nocleg bez posiłków
29. Mała wstawka dla gościa VIP nie zawiera:
- listu powitalnego
  - gadżetów reklamowych
  - małej wiązanki kwiatów
  - półmiska z zimnymi przekąskami
30. Skuteczność dobrej obsługi hotelowej to:
- umiejętność rozpoznawania i potwierdzania stanu emocjonalnego innej osoby
  - ciągłe uczenie się i doskonalenie swojej wiedzy
  - osiągnięcie zamierzonych celów w obsłudze klienta
  - dobre prezentowanie się



**Część II. Pytania otwarte – opisowe**

**Zadanie 1**

**(...../10 pkt)**

Jesteś pracownikiem biura podróży. Twoimi klientami jest małżeństwo, które chce polecieć na wakacje do Turcji. W trakcie analizy potrzeb dowiedziałeś się, że zależy im na tym, aby transfer z lotniska do hotelu był w miarę krótki; aby w hotelu były animacje dla dzieci i dorosłych oraz bezpłatne wi-fi. Chcą także, aby plaża przy hotelu była piaszczysta.

Zdecydowałeś się zaprezentować im hotel Sea Life Family Resort. Między innymi ze względu na to, że sam tam byłeś i uważasz, że ten hotel to świetny wybór dla rodzin z dziećmi. Poza tym, dwa tygodnie temu z tego hotelu wrócili Twoi inni klienci, którzy bardzo Ci dziękowali za jego zaproponowanie.

**Informacja o Hotelu z opisem oferty stanowi załącznik do zadania i znajduje się na następnym stronie.**

Napisz zdania, których użyjesz w rozmowie sprzedażowej, prezentujące:

1. Język korzyści

.....  
.....  
.....

2. Regułę autorytetu

.....  
.....  
.....

3. Regułę społecznego dowodu słuszności

.....  
.....  
.....

4. Regułę niedostępności

.....  
.....  
.....

5. Zbijanie obiekcji

.....  
.....  
.....



Oferta 1

Sealife Family Resort ★★★★★

Turcja / Antalya

Wyżywienie	All inclusive
Zakwaterowanie	Pokój 2 os.
Podróż tam	Wylot z Warszawa-Okęcie do Antalya dnia 26.12.2024 godz. 17:40 - 22:40
Powrót	Wylot z Antalya do Warszawa-Okęcie dnia 31.12.2024 godz. 15:35 - 16:45

Bagaż w cenie Lot bezpośredni

3059 PLN

za osobę

+ 26 PLN / os. (TFG + TFP)



Udogodnienia

- ✓ Region nadmorski
- ✓ Wellnes/SPA
- ✓ Basen odkryty
- ✓ Ułatwienia dla niepełnosprawnych
- ✓ Rowery
- ✓ Sporty wodne
- ✓ Blisko lotniska
- ✓ Parking
- ✓ Basen kryty
- ✓ Dostęp do internetu
- ✓ Animacje dla dorosłych
- ✓ Nurkowanie
- ✓ Bez paszportu
- ✓ Dla rodzin z dziećmi
- ✓ Opieka nad dzieckiem
- ✓ Klimatyzacja
- ✓ Sport
- ✓ Wifi free
- ✓ Fitness / siłownia
- ✓ Zjeżdźalnie wodne
- ✓ Życie nocne
- ✓ Tenis

Opis oferty

**Oferta:**

Doskonale położony, blisko plaży, w otoczeniu licznych sklepów i knajpek jest idealnym wyborem na niezapomniane, rodzinne wakacje. Dizajnerska architektura pełna biele i naturalnego światła wprowadza w dobry nastrój, wygodne i świetnie wyposażone pokoje są idealną oazą za chwilę odpoczynku, a ilość atrakcji oferowanych przez hotel może przyprawić o zawrót głowy. Na Gości czeka aż 5 basenów, w tym 2 dla dzieci, siłownia, rzutki, tenis stołowy i liczne animacje, które są szczególnie chwalone przez stałych klientów. Miłośnicy lokalnych smaków nie będą zawiedzeni – czeka na nich nie lada uczta w 2 restauracjach serwujących kuchnię międzynarodową, turecką i ryby, a spragnieni relaksu mogą wybrać się do profesjonalnego centrum spa lub oddać się bógiemu lenistwu na plaży.

**Położenie hotelu:**

Okolice: ok. 9 km od centrum ANTALYI; sklepy i bary przy hotelu; ok. 3,5 km od parku wodnego Waterhill; ok. 4,5 km od Antalya Aquarium i parku rozrywki Aktur Park; ok. 9 km od Bramy Hadriana Komunikacja: przystanek autobusowy ok. 130 m od hotelu Odległość od lotniska: ok. 21,5 km od lotniska w Antalyi

**Plaże:**

Plaża publiczna: ok. 30 m od hotelu; wydzielona część hotelowa; piaszczysto-żwirowa; łagodne zejście do morza; wyróżniona certyfikatem Błękitna Flaga; przejście przez ulicę; bezpłatne parasole i leżaki (dostępne w sezonie letnim)

**O Hotelu:**

Ogólnie: pięciogwiazdkowy; zbudowany w 1995., odnowiony w 2018 r.; 239 pokoi, 6 pięter, 4 windy; przestronne lobby; całodobowa recepcja; centrum konferencyjne (5 sal) dla maks. 500 osób; bezpłatny internet bezprzewodowy; akceptowane karty kredytowe: Visa, MasterCard, Maestro Sport i rozrywka: siłownia; rzutki; tenis stołowy; miniklub (4-12 lat); animacje dla dzieci i dorosłych Basen: 5 basenów, w tym 2 dla dzieci (czynne w sezonie letnim); przy basenach bezpłatne parasole, leżaki, materace i ręczniki Spa: basen kryty, basen kryty dla dzieci (baseny kryte czynne w sezonie zimowym); sauna; łaźnia parowa; hammam; za opłatą: masaże, zabiegi pielęgnacyjne na twarz i ciało Usługi: Powyższe usługi są dodatkowo płatne.; fryzjer; lekarz; pralnia; minimarket; wypożyczalnia samochodów (oferta zewnętrzna) Kontakt: 0090242/2291993; www.sealifehotels.com

**Dla dzieci:**

Udogodnienia: baseny; miniklub (4-12 lat); animacje

**Dostępne pokoje:**



Biuro Podróży  
Warszawska 48, 98-400 Wieruszów

+48 501 698 076  
+48 62 78 41 51

wieruszow@polonia-travel.pl

Niniejsza oferta nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a dane w niej zawarte mają jedynie charakter informacyjny i mogą ulec zmianie.



standardowy: 2-os. (możliwość 1 dostawki); ok. 22 m<sup>2</sup>; klimatyzowany; łazienka (prysznic, wc, suszarka); internet bezprzewodowy; telewizja satelitarna; telefon; sejf; zestaw do kawy/herbaty; balkon (stolik i krzeselka); za opłatą: minibar rodzinny: 2-os. (możliwość 2 dostawek); ok. 35 m<sup>2</sup>; klimatyzowany; łazienka (prysznic, wc, suszarka); internet bezprzewodowy; telewizja satelitarna; telefon; sejf; zestaw do kawy/herbaty; balkon (stolik i krzeselka); za opłatą: minibar standardowy z bocznym widokiem na morze: 2-os. (możliwość 1 dostawki); ok. 22 m<sup>2</sup>; klimatyzowany; łazienka (prysznic, wc, suszarka); internet bezprzewodowy; telewizja satelitarna; telefon; sejf; zestaw do kawy/herbaty; balkon (stolik i krzeselka); boczny widok na morze; za opłatą: minibar

**Wyżywienie:**

Restauracje: restauracja główna – dania w formie bufetu, kuchnia międzynarodowa; restauracja à la carte – kuchnia turecka, ryby, wymagana rezerwacja; bar w lobby All inclusive: śniadanie (07.00-10.00), późne śniadanie (10.00-10.30), obiad (12.30-14.30), kolacja (19.00-21.00) w formie bufetu w restauracji głównej; ciasto w barze w lobby (16.30-17.30); wieczorne przekąski w restauracji głównej (23.00-24.00); napoje bezalkoholowe i lokalne napoje alkoholowe w barze w lobby (10.00-24.00); wymagane noszenie opasek all inclusive



Biuro Podróży  
Warszawska 48, 98-400 Wieruszów

+48 501 698 076  
+48 62 78 41 51

wieruszow@polonia-travel.pl

Niniejsza oferta nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, a dane w niej zawarte mają jedynie charakter informacyjny i mogą ulec zmianie.





**Zadanie 2**

(...../10 pkt)

Reklamacja 1

Jesteś rezydentem turystycznym. Odbierasz grupę, która przyleciała do Turcji. Jednemu z turystów nie przyleciał bagaż. Opisz procedurę postępowania rezydenta w takiej sytuacji.

.....  
.....  
.....  
.....

Reklamacja 2

Jesteś pilotem wycieczek. Podczas wycieczki, trzy osoby podchodzą do Ciebie prosząc o zmianę programu zwiedzania (chcą, aby zamiast miejsca ABC zobaczyć miejsce XYZ). Opisz procedurę postępowania pilota w takiej sytuacji.

.....  
.....  
.....  
.....

Reklamacja 3

Jesteś rezydentem turystycznym. Samolot polskiego przewoźnika z turystami wylatującymi z Turcji do Polski jest opóźniony ponad 3 godziny. Opisz procedurę postępowania rezydenta w takiej sytuacji.

.....  
.....  
.....  
.....

Reklamacja 4

Jesteś pilotem wycieczek. Wycieczka się rozpoczyna, lecz niektórzy klienci nie chcą usiąść na przydzielonych im miejscach. Wyjaśnij im, na jakiej postawie otrzymali takie miejsca.

.....  
.....  
.....  
.....

Reklamacja 5

Jesteś rezydentem turystycznym. Turyści wyjeżdżają na wycieczkę fakultatywną, lecz są oburzeni, że w jej trakcie muszą dodatkowo zapłacić za wyżywienie. A przecież podczas pobytu w hotelu mają all inclusive. Wyjaśnij im, dlaczego tak jest.

.....  
.....  
.....  
.....



**Zadanie 3**

(...../10 pkt)

Jakie są podstawowe etapy check-in w hotelu? Przedstaw 5 dowolnych etapów i je omów.

Etap –

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Etap –

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Etap –

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Etap –

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Etap –

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....