



Kompetentni na rynku pracy – Program Rozwoju Kompetencji
na rzecz dalszego kształcenia i zatrudnienia
studentów kierunku Turystyka i Rekreacja



BILANS KOMPETENCJI



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





Kompetentni na rynku pracy – Program Rozwoju Kompetencji
na rzecz dalszego kształcenia i zatrudnienia
studentów kierunku Turystyka i Rekreacja



Data wypełnienia

Numer kwestionariusza

Imię i Nazwisko.....

Rok studiów: I II III

Rodzaj studiów: licencjackie magisterskie

Płeć: K M

Wiek

Miejsce zamieszkania



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





OŚWIADCZENIE

Ja, niżej podpisany/-a

oświadczam, że wszystkie informacje zawarte w niniejszym bilansie kompetencji są zgodne z prawdą

.....
Miejscowość, data, podpis

OŚWIADCZENIE

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w bilansie kompetencji do celów identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się w projekcie „Kompetentni na rynku pracy – Program Rozwoju Kompetencji na rzecz dalszego kształcenia i zatrudnienia studentów kierunku Turystyka i Rekreacja” zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 roku o ochronie danych osobowych z późniejszymi zmianami.

Zostałem/-am poinformowany/-a, że informacje zawarte w tym dokumencie podlegają ustawie o ochronie danych osobowych i nie będą udostępniane osobom trzecim bez mojej pisemnej zgody, chyba, że wymagają tego przepisy prawa. Mam prawo wzglądu do swoich danych, ich poprawiania oraz żądania zaprzestania przetwarzania moich danych osobowych.

.....
Miejscowość, data, podpis





1. Oceń swoje umiejętności w zakresie poniższych kompetencji. (proszę wstawić „x” w kratkę przy wybranej odpowiedzi)

KOMPETENCJA	OCENA							
	Bardzo dobra	Dobra	Raczej dobra	Przeciętna	Raczej zła	Zła	Bardzo zła	Trudno powiedzieć
1. Budowanie relacji interpersonalnych								
2. Komunikacja interpersonalna								
3. Współpraca i porozumienie w grupie								
4. Budowanie zespołu i partnerstwa								
5. Wywieranie wpływu								
6. Rozwiązywanie konfliktów								
7. Analiza i rozwiązywanie problemów								
8. Negocjacje								
9. Argumentowanie i obrona własnego zdania								
10. Spostrzeganie i rozumienie cudzych emocji								
11. Rozumienie i wyrażanie własnych emocji								
12. Autoprezentacja								
13. Odporność na stres								
14. Asertywność								
15. Kreatywność								
16. Automotywacja								
17. Organizacja czasu pracy								
18. Umiejętności przywódcze								
19. Wiedza na temat wymagań współczesnego rynku pracy								
20. Wiedza na temat własnego potencjału i predyspozycji zawodowych								
21. Planowanie własnego rozwoju zawodowego								
22. Wiedza specjalistyczna z zakresu turystyki i rekreacji								





23. Praktyczne umiejętności z zakresu obsługi ruchu turystycznego								
24. Praktyczne przygotowanie do wejścia na rynek pracy								
25. Umiejętności techniczne-obsługa komputera, aplikacji, urządzeń biurowych								
26. Znajomość języków obcych-bierne i aktywne posługiwanie się językami obcymi								
27. Przygotowanie do prowadzenia własnej działalności gospodarczej								
28. Postawa przedsiębiorcza								
29. Sprzedaż i obsługa klienta w branży turystycznej								
30. Projektowanie nowoczesnych produktów turystycznych								

2. Oceń swoje umiejętności w zakresie asertywności (czyli w zakresie wyrażania emocji i postaw oraz obrony własnych praw w sytuacjach społecznych). (proszę wstawić „x” w kratkę przy wybranej odpowiedzi)

Umiejętności	Ocena				
	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
1. Potrafię z łatwością upomnieć się o swoje prawa w kontaktach z obcymi ludźmi – np. gdy przeszkadza mi, że ktoś pali papierosa blisko mnie					
2. Potrafię z łatwością odmówić spełnienia prośby znajomej osobie, jeżeli uznaję, że jest związana z nadmiernym trudem lub niewygodą z mojej strony					
3. Potrafię swobodnie uczestniczyć w spotkaniu towarzyskim, na którym nie znam żadnego z zaproszonych gości/wiem jak się zachować					
4. Potrafię z łatwością rozpocząć rozmowę z obcą osobą					
5. Nie odczuwam większych trudności z podtrzymywaniem rozmowy towarzyskiej					
6. Dobrze wiem jak powinienem (powinnam) zareagować, gdy ktoś mnie chwali					
7. Dobrze wiem jak powinienem (powinnam) zareagować, gdy ktoś mnie krytykuje					
8. Potrafię z łatwością zwrócić się do kogoś o potrzebną mi pomoc					
9. Potrafię być otwarty (a) i szczerzy (a) w wyrażaniu ciepła, sympatii i zaangażowania wobec innych osób					
10. Potrafię być otwarty (a) i szczerzy (a) w wyrażaniu niezadowolenia i złości wobec innych osób					





11. Potrafię z łatwością bronić swojego zdania w sytuacji, gdy inni je atakują					
12. Potrafię z łatwością wyrażać swoje prawdziwe opinie w sytuacji, gdy inne osoby mają odmienne poglądy					
13. Potrafię z łatwością wyrażać swoje prawdziwe opinie w sytuacji, gdy osoba, która jest dla mnie autorytetem ma odmienne poglądy					
14. Nie odczuwam większych trudności przy zabieraniu głosu na forum publicznym					

3. Zamień podane „komunikaty TY” w komunikaty „JA”

1. Ty nigdy nie możesz zapamiętać daty moich urodzin”

Ja

2. Ty zawsze mnie krytykujesz

Ja

3. Jesteś niepoważny przekładając to spotkanie. W ogóle nie można na Tobie polegać

Ja

4. Dlaczego nigdy nie bierzesz pod uwagę, że mam inne potrzeby niż Ty?!

Ja

5. Oszalałeś?! Przecież jeśli wyjdziemy o ósmej, na pewno nie zdążymy na czas

Ja

4. Oceń w lewej części tabeli swoją wiedzę oraz w prawej części tabeli swoje umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej. (proszę wstawić „x” w kratkę przy wybranej odpowiedzi)

WIEM					Kompetencje	POTRAFIĘ				
Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć		Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć
					1. Wypowiadanie się w sposób budzący zainteresowanie innych					
					2. Wypowiadanie się w sposób zwięzły i prosty					
					3. Wypowiadanie się w sposób obrazowy					
					4. Podtrzymywanie rozmowy i unikanie w rozmowie krępującej ciszy					
					5. Przekonywanie innych do własnych racji					
					6. Uzasadnianie słuszności prezentowanych poglądów					
					7. Skuteczne argumentowanie					



					8. Wykorzystywanie zasad właściwej dykcji i modulacji głosu					
					9. Dostosowywanie się do rozmówcy w trakcie rozmowy					
					10. Rozpoznanie sygnałów znudzenia ze strony rozmówcy					
					11. Rozpoznanie sygnałów zainteresowania ze strony rozmówcy					
					12. Sygnalizowanie rozmówcy, że go słucham					
					13. Nawiązywanie kontaktu z obcą osobą					
					14. Odczytywanie znaczenia różnych komunikatów niewerbalnych – np. gestów, mimiki, postawy ciała					
					15. Dostosowanie gestykulacji do tego co mówię					
					16. Ocena szczerości zainteresowania rozmówcy					
					17. Prezentowanie innym kluczowych informacji na temat siebie i swoich mocnych stron					
					18. Kreowanie wizerunku osoby sympatycznej					
					19. Kreowanie wizerunku osoby kompetentnej					

6. Oceń poszczególne elementy swojego przygotowania do wejścia na rynek pracy. (proszę wstawić „x” w kratkę przy wybranej odpowiedzi)

Elementy	Ocena					
	Bardzo dobra	Dobra	Przeciętna	Zła	Bardzo zła	Trudno powiedzieć
1. Ogólne przygotowanie do wejścia na rynek pracy						
2. Znajomość metod poszukiwania pracy						
3. Praktyczne umiejętności poszukiwania pracy						
4. Znajomość własnych predyspozycji zawodowych						
5. Wiedza o wymaganiach pracodawców						
6. Wiedza zawodowa						
7. Praktyczne umiejętności zawodowe						
8. Umiejętność określenia swoich mocnych stron i dopasowania własnych predyspozycji do wymagań pracodawców						



9. Umiejętność prawidłowego przygotowania dokumentów aplikacyjnych							
10. Umiejętność nawiązania kontaktu z potencjalnym pracodawcą							
11. Umiejętność zaprezentowania siebie trakcie rozmowy kwalifikacyjnej							
12. Umiejętność planowania kariery zawodowej i własnego rozwoju							
13. Przygotowanie w zakresie zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej							

7. Oceń jak byś sobie poradził/a gdybyś miała/a:

KOMPETENCJA	OCENA							
	Bardzo dobrze	Dobrze	Raczej dobrze	Przeciętnie	Raczej źle	Źle	Bardzo źle	Trudno powiedzieć
Odebrać z lotniska ważnego gościa								
Zabrać głos w dyskusji w większym gronie								
Kwestować na ulicy na cele społeczne								
Zapoznać ze sobą dwie szacowne osoby								
Publicznie złożyć komuś ważnemu gratulacje								
Przytulić osobę, która potrzebuje pocieszenia								
Poprosić kogoś o pomoc w rozwiązywaniu swoich problemów								
Odmówić przyjęcia agigatorów religijnych czy politycznych lub akwizytorów								
Złożyć komuś oficjalne życzenia								
Wystąpić w roli konfensjera na koncercie								
Wejść swobodnie do pokoju, w którym znajduje się grono mało znanych Ci osób								
Porozmawiać z partnerką/partnerem o oczekiwaniach jakie masz wobec niej/niego								
Oprowadzić wycieczkę po mieście								





Delikatnie zrobić koleżance krytyczną uwagę na temat jej niegustownego stroju									
Obronić niesprawiedliwie potraktowanego kolegę									
Reklamować w sklepie nowe produkty									
Zaprojektować plakat reklamowy									
Obliczyć, która jest aktualnie godzina w Nowym Jorku									
Wypowiedzieć się w ankiecie ulicznej dla telewizji									
Zaprosić nieznaną, atrakcyjną osobę do tańca									
Poprosić kogoś o zwrot dawno pożyczonych pieniędzy									
Wejść na zebranie 20 minut po czasie									
Zwrócić uwagę głośno rozmawiającym w kinie osobom – zmienione									
Być gospodarzem dużego przyjęcia, na którym nie wszyscy się znają									
Odmówić komuś znajomemu pożyczania pieniędzy									
Porozmawiać szczerze z kimś bliskim o wzajemnych nieporozumieniach									
Upomnieć się w sklepie o resztę									
Podtrzymać na duchu osobę, która ma kłopoty									
Zwrócić uwagę powszechnie szanowanej osobie, że się myli									
Na imprezie zacząć tańczyć gdy wszyscy jeszcze siedzą									
Być na oficjalnym obiedzie u rodziców swojej dziewczyny/chłopaka - zmienione									
Zająć się oficjalnymi gośćmi									
Poprosić kogoś w autobusie o ustąpienie miejsca gdy źle się czujesz									





Zabawić towarzystwo opowiadając jakąś ciekawą historię								
Wymyślić i opowiedzieć zabawną historię								

8. Jak najczęściej reagujesz w sytuacji stresowej? (proszę wstawić „x” w kratkę przy jednej wybranej odpowiedzi)

- 1. Jestem skoncentrowany(a) na zadaniu, podejmuję wysiłek zmierzający do rozwiązania problemu, zrozumienia sytuacji i jej zmiany
- 2. Jestem skoncentrowany(a) na emocjach, na sobie i przeżywanych uczuciach, dążę do zmniejszenia własnego napięcia emocjonalnego
- 3. Staram się unikać, uciekać od myślenia o stresowych sytuacjach czy czynnikach, podejmuję inne czynności, np. oglądam TV

9. Oceń swoje umiejętności w zakresie poszczególnych sposobów radzenia sobie ze stresem. (proszę wstawić „x” w kratkę przy wybranej odpowiedzi)

Umiejętności	Ocena				
	Zdecydowa nie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowa nie nie	Trudno powiedzieć
1. Jestem odporny(a) na stres					
2. Trudności raczej mnie mobilizują niż paraliżują					
3. Potrafię rozpoznać objawy stresu u siebie					
4. Potrafię rozpoznać objawy stresu u innych					
5. Potrafię rozpoznawać i przeciwdziałać zbędnym, niepokojącym myślom					
6. Potrafię identyfikować i zmieniać swoje zachowania, które przyczyniają się do wywoływania niepokoju					
7. Znam sposoby relaksowania się przed stresującymi sytuacjami					
8. Znam sposoby relaksowania się podczas stresujących sytuacji					
9. Potrafię efektywnie zarządzać czasem					
10. Znam sposoby odreagowania napięcia najbardziej odpowiednie dla mnie					
11. Potrafię ustalać hierarchię zadań do realizacji					
12. Potrafię odmówić realizacji zadań kiedy potrzeba					
13. Potrafię zachować równowagę między pracą i odpoczynkiem					

10. Zamień komunikat negatywny na pozytywny lub przynajmniej mniej negatywny

- a. To zbyt skomplikowane
Komunikat pozytywny :

.....



b. Nie mam doświadczenia
Komunikat pozytywny:

.....

c. Nie poradzę sobie
Komunikat pozytywny:

.....

d. Nie zdobędę klientów
Komunikat pozytywny:

.....

e. Nie uda mi się tego zorganizować
Komunikat pozytywny:

.....

f. To nic nie da
Komunikat pozytywny:


.....

11. Oceń jaka, szacunkowa część informacji w trakcie rozmowy przekazywana jest słowami w stosunku do informacji przekazywanych pozasłownie (np. gesty, mimika twarzy). (proszę wstawić „x” w kratkę przy jednej wybranej odpowiedzi)

Udział (%)		
35	50	65


12. Zaznacz co według Ciebie mogą oznaczać gesty osób przedstawionych na poniższych rysunkach. (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

Rys. 1




- 1. Zdecydowanie, pewność siebie
- 2. Smutek, przygnębienie
- 3. Przekonanie do własnych racji
- 4. Niepewność, niewiedza
- 5. Wahanie
- 6. Brak pewności co do słuszności własnych przekonań

Rys. 2




- 1. Przyjęcie postawy obronnej
- 2. Podporządkowanie, uległość
- 3. Negatywne nastawienie
- 4. Szczerość
- 5. Poczucie wyższości
- 6. Zainteresowanie

Rys. 3



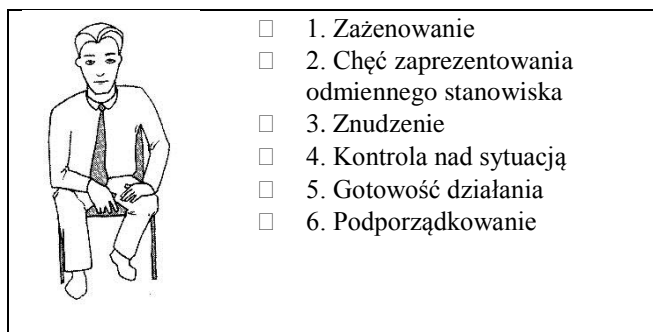
- 1. Brak zaangażowania
- 2. Podejmowanie decyzji
- 3. Pewność siebie
- 4. Odprężenie
- 5. Nieśmiałość
- 6. Ocenianie

Rys. 4

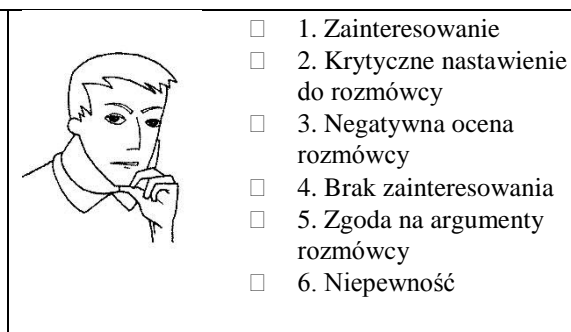


- 1. Zmęczenie
- 2. Znużenie
- 3. Niepewność
- 4. Ocenianie
- 5. Odprężenie
- 6. Zainteresowanie

Rys. 5



Rys. 6



13. Zaznacz na co może wskazywać trzymanie rąk w kieszeniach w trakcie rozmowy. (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

- 1. Wewnętrzna niepewność, brak zainteresowania wykonywanym działaniem
- 2. Pewność siebie, przygotowanie do ataku na rozmówcę
- 3. Koncentrację na udzieleniu odpowiedzi na zadane pytanie

14. Wskaż wszystkie odpowiedzi wskazujące na zachowania, które mogą zdradzać kłamstwo. (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

- 1. Patrzenie w oczy
- 2. Otwarte dłonie
- 3. Rozszerzanie lub zwężanie źrenic
- 4. Wyprostowanie zaciśniętych palców
- 5. Więcej gestów z udziałem dłoni i twarzy, np. poprawianie włosów, dotykanie nosa
- 6. Kciuk jest oddalony od pozostałych palców

15. Jak postrzegana jest osoba unikająca kontaktu wzrokowego z rozmówcą? (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

- 1. Skoncentrowana na treści wypowiedzi rozmówcy
- 2. Szczera, skromna, prostolinijna
- 3. Podporządkowująca się i akceptująca dominację patrzącego
- 4. Nieśmiała i bojaźliwa

16. Wskaż wszystkie odpowiedzi wskazujące metody pozyskiwania sympatii innych osób. (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

- 1. Koncentracja na zrobieniu dobrego wrażenia na rozmówcy i byciu dla niego interesującym
- 3. Podkreślanie tego co mnie łączy z rozmówcą, w czym jesteśmy podobni
- 4. Podkreślanie własnej wyjątkowości, pomysłowości
- 5. Zachęcanie innych do mówienia o sobie i uważne ich słuchanie
- 6. Mówienie o tym, co interesuje rozmówcę
- 7. W krytykowaniu innych, nie przyznawanie się do własnych błędów



17. Gdzie rejestruje się spółki prawa handlowego? (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

- 1. Krajowy Rejestr Sądowy
- 2. Rejonowy sąd gospodarczy
- 3. Właściwy urząd gminy
- 4. Właściwy urząd wojewódzki
- 5. Właściwy urząd skarbowy
- 6. Trudno powiedzieć

18. Która instytucja nadaje numer REGON? (proszę wstawić „x” w kratce przy wybranej odpowiedzi)

- 1. Urząd skarbowy
- 2. Urząd gminy
- 3. Starostwo Powiatowe
- 4. Urząd statystyczny
- 5. Zakład Ubezpieczeń Społecznych
- 6. Trudno powiedzieć

19. Wskaż prawdziwe informacje dotyczące numeru identyfikacji podatkowej NIP. (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

- 1. Nadawany jest każdorazowo przy rozpoczęciu nowej działalności gospodarczej
- 2. Nadawany jest dożywotnio osobom objętym obowiązkiem podatkowym
- 3. Nadawany jest jedynie przy rozpoczęciu wybranych rodzajów działalności gospodarczej
- 4. Trudno powiedzieć

20. Oznaczanie rodzaju działalności gospodarczej następuje według systemu: (proszę wstawić „x” w kratkę przy wybranej odpowiedzi)

- 1. PKD -Polska Klasyfikacja Dochodów
- 2. PKD -Polska Klasyfikacja Działalności
- 3. PKD -Powszechna Kategoryzacja Działalności
- 4. Trudno powiedzieć

21. Wskaż obowiązującą obecnie skalę podatkową przy opodatkowaniu podatkiem dochodowym od osób fizycznych. (proszę wstawić „x” w kratkę przy wybranej odpowiedzi)

- 1. Dwie stawki: 18% i 32%
- 2. Trzy stawki: 19%, 30% i 40%
- 3. Dwie stawki: 19% i 40%
- 4. Trudno powiedzieć

22. Wskaż obowiązującą stawkę przy opodatkowaniu podatkiem dochodowym dochodów osób prawnych. (proszę wstawić „x” w kratkę przy wybranej odpowiedzi)

- 1. 18 % podstawy opodatkowania
- 2. 19 % podstawy opodatkowania
- 3. 22 % podstawy opodatkowania
- 4. 30 % podstawy opodatkowania
- 5. Trudno powiedzieć

23. Których kwot nie wpłaca się na konta Urzędu Skarbowego? (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

- 1. Składka na ubezpieczenie społeczne



- 2. Zaliczka na podatek dochodowy
- 3. Podatek VAT
- 4. Składka na ubezpieczenie zdrowotne
- 5. Trudno powiedzieć

24. Wskaż obowiązkowe ubezpieczenia jakim podlega zatrudniony pracownik. (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

- 1. Ubezpieczenie emerytalne
- 2. Składka na pracowniczy program emerytalny
- 3. Ubezpieczenie rentowe
- 4. Ubezpieczenie chorobowe
- 5. Ubezpieczenie wypadkowe
- 6. Ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków
- 7. Ubezpieczenie na życie
- 8. Ubezpieczenie zdrowotne
- 9. Trudno powiedzieć

25. Podatek VAT należny: (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

- 1. Jest obliczany w odniesieniu do przychodów ze sprzedaży
- 2. Wynika z oryginalnych faktur zakupu otrzymanych przez podatnika przy nabyciu towarów i usług
- 3. Odprowadzany jest do właściwego urzędu gminy
- 4. Odprowadzany jest do właściwego urzędu skarbowego
- 5. Trudno powiedzieć

26. W sytuacji gdy cena jednostkowa netto sprzedawanego towaru wynosi 100 zł przy stawce podatku VAT 23%: (proszę wstawić „x” w kratkach przy wybranych odpowiedziach)

- 1. Podatek należny wynosi 23zł
- 2. Wartość brutto wynosi 87zł
- 3. Wartość brutto wynosi 123zł
- 4. Podatek naliczony wynosi 23zł
- 5. Trudno powiedzieć

27. Przeanalizuj niżej wymienione etapy procesu założycielskiego firmy i ustal ich prawidłową kolejność. Nadaj numery od 1 do 6 poszczególnym etapom, gdzie 1 oznacza pierwszy etap

Etapy	Numer
1. Legalizacja firmy w odpowiedniej formie prawnej	
2. Pomysł	
3. Wybór formy prawnej	
4. Analiza rynku	
5. Analiza finansowa działalności	
6. Bilans nakładów, ustalenie lokalizacji, zasobów i potrzeb	

28. Wskaż, które krzyżykiem, które z poniższych sformułowań są udane z punktu widzenia profesjonalnej sprzedaży. Należy wskazać wszystkie poprawne sformułowania:

- dobrze, że pan o tym wspomniał...
- A o czym tu jeszcze myśleć?
- Dziękuję za wskazówkę dotyczącą ceny...
- Za tę cenę otrzyma pan...
- Kiedy podejmie pan decyzję? Chciałbym zarezerwować ten samochód dla pana.
- Nie, to nie jest wysoka cena.
- Dobrze, że chce pan omówić ten zakup z partnerem...
- Drogo? Chyba nie był pan u naszej konkurencji!



- Cenę wyznacza centrala, mam związane ręce w tej kwestii.
- Jeśli będzie pan czekać zbyt długo, seria zostanie wykupiona.

29. Wypisz dwa pytania refleksyjne, które mają zwrócić uwagę klienta na przykre emocje związane z brakiem zakupu danej usługi turystycznej i zmotywować go do zakupu poprzez ukazanie przyjemności związanej z daną usługą turystyczną:

- a.
.....
- b.
.....

30. Wypisz dwa pytania o korzyści do klienta, które pomagają tworzyć „przyszły obraz” zawierający przyjemność związany z zakupem usługi turystycznej:

- a.
.....
- b.
.....

31. Cechą dobrego sprzedawcy jest:

- improwizacja
- planowanie
- nie popełnianie błędów
- poleganie wyłącznie na sobie

32. Co oznacza stan rezerwacji OPEN:

- bilet wykupiony jest tylko w jedną stronę
- Rezerwacja została potwierdzona tylko na powrót
- rezerwacji biletu w obie strony z opłatą tylko w jedną stronę
- Brak potwierdzenia terminu powrotu

33. Wymień 5 przykładów systemów rezerwacyjnych wykorzystywanych w branży turystycznej:

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.

34. Czy istnieje możliwość usunięcia z systemu rezerwacyjnego wygenerowanych przelotów jeśli w systemie istnieje rezerwacja na dany obiekt?

- Tak





- Nie
- Trudno powiedzieć

35. Wymień 5 obiektów systemowych najczęściej wykorzystywanych w systemach rezerwacyjnych:

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.

36. Co oznaczają w systemie rezerwacji poszczególne skróty:

- a. 3RD ADLT (1).....
- b. CH1_2_6.....
- c. INF.....

37. Wymień 3 rodzaje raportów, które mogą być generowane w systemie TOM:

- a.
- b.
- c.

38. Aby zablokować cały przejazd autokaru/pociągu w systemie rezerwacyjnym należy w liście przewozowej zaznaczyć wymagany przejazd i kliknąć opcję:

- Ukryj
- Stop sale
- Stop
- Zablokuj

39. Alloment to:

- Rodzaj odszkodowania dla turysty udzielanego przez państwo, na terenie którego doszło do bezpodstawnego aresztowania podróżnego
- Działanie mające na celu pozyskanie jak największej ilości nabywców danego produktu
- Okresowa lub stała rezerwacja większej ilości miejsc w hotelu z prawem ich anulacji
- Forma kompensacyjna regulowania należności za pobyt w hotelu grupy turystyczne

40. Wskaż 5 sposobów na zwiększenie sprzedaży wycieczek turystycznych do Grecji

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.





41. Wskaż 3 sposoby na zdobycie klienta biura podróży, w którym mógłbyś pracować:

- a.
.....
- b.
.....
- c.
.....

42. Jakie cechy powinna mieć oferta turystyczna?

- a.
- b.
- c.
- d.

43. Przedstaw się od najlepszej strony w 10 zdaniach

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

44. W 5-7 zdaniach spróbuj przekonać klienta do zakupu luksusowej wycieczki na Bali

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





.....
.....

45. Wymień pięć przykładów markowych produktów turystycznych

- a.
- b.
- c.
- d.
- e.

46. Opisz jak mógłby wyglądać niestandardowy produkt turystyczny:

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

47. Wymień podstawowe formy obsługi ruchu turystycznego na poszczególnych etapach podróży turystycznej

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

48. Co to jest CRS i GDS? Jaka jest między nimi różnica?

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





49. Opisz krótko co byś zrobił/a będąc pilotem wycieczki w danej sytuacji:

1. Grupa podjeżdża do hotelu. Ty jako pilot wycieczki dowiadujesz się w recepcji, że brakuje miejsc dla kilku uczestników, mimo wcześniejszej rezerwacji.

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

2. Przewodnik miejski we Wrocławiu mający oprowadzić grupę nie stawiał się w wyznaczonym miejscu i o wyznaczonej godzinie

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

3. Jeden z uczestników grupy przyjazdowej nagle dowiedział się o śmierci ojca, musi przerwać podróż. Zgłasza się do Ciebie jako pilota o pomoc

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

4. Jeden z uczestników grupy amerykańskiej zgubił bilet lotniczy. Zorientował się przy pakowaniu bagaży, do odlotu zostało 5 godzin.

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

5. Jeden z uczestników wyjazdu zostaje zatrzymany na granicy ze względu na przekroczenie przepisów celnych (przewozi zbyt duże ilości papierosów). Grupa prosi Ciebie jako pilota o interwencję.

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

50. Uczestnik wycieczki zgubił paszport w Austrii a zamierzacie jechać do Włoch, co zrobisz jako pilot wycieczki?

- zawiadomię natychmiast policję
- powiadomię najbliższy konsulat polski w celu wyrobienia paszportu blankietowego i odsyłam turystę najkrótszą drogą do kraju
- jedziemy dalej (brak kontroli na granicach UE), na miejscu, w ostatnich dniach imprezy zgłaszam ten fakt w celu wyrobienia paszportu blankietowego
- wybieram powyższy wariant, ale informuję turystę o konsekwencjach związanych z przekraczaniem granicy bez paszportu





51. Co to jest voucher?

.....

.....





52. Załączony przebieg dnia ukazuje typowy dzień pracy menedżera w małym lub średnim przedsiębiorstwie. Przy ocenie przebiegu dnia proszę kierować się klasycznymi kryteriami efektywności i wydajności. Proszę korzystać przy tym z następujących skrótów:

Kryteria

Ważne – Nieważne

Pilne – Niepilne

Delegować – Załatwić samodzielnie

Skrót

W – NW

P – NP.

D - ZS

Godzina	Czynność	Ocena ilościowa			Ocena jakościowa
		W - NW	P - NP	D - ZS	
					Miejsce na uwagi
8:30	Lektura poczty zawierającej materiały reklamowe				
8:40	Telefon od SP w sprawie rozliczenia kosztów podróży				
8:55	Ściągnięcie i przeczytanie e-maili				
09:30	Przerwa na kawę, telefon od XY w sprawie tenisa				
09:45	Odebranie materiałów reklamowych z drukarni				
10:50	Lektura nowych czasopism fachowych				
11:00	Rozmowa telefoniczna z XY				
11:15	List do ED				
11:30	Lektura skryptu przygotowanego przez HK, a dotyczącego autokontroli				
11:45	Zamówienie oprogramowania e-mailem				
11:55	Przeczytanie nowych e-maili i ew. odpowiedzenie na nie				
12:20	Wyjście na lunch				
13:05	Sprawdzenie rozliczenia kosztów podróży				
13:20	Wizyta na poczcie – zakup znaczków				
13:40	Telefon do DT, aby przyszedł porozmawiać o jutrzejszym planie dnia				
13:45	Sprawdzenie ważnych list				
13:50	Wizyta SP w sprawie rozliczenia kosztów podróży				
14:10	Rozpoczęcie pracy nad raportem kwartalnym dla zarządu				
14:30	Rozmowa z SR na temat tego, czy prezentacja na jutro jest gotowa				
14:55	Wizyta DT – nie można uzgodnić planu dnia				
15:15	Przygotowanie do własnej prezentacji na jutro				
16:05	Opracowanie e-maili, które napłynęły				
16:25	Kontynuacja przygotowań do własnej prezentacji – do 17:30				





53. Proszę wymienić 3 najważniejsze aspekty przygotowania się do negocjacji:

- a.
- b.
- c.

