

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**  
Oznaczenie kwalifikacji: **TG.12**  
Wersja arkusza: **SG**  
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

TG.12-SG-20.01

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2020**

**CZĘŚĆ PISEMNA**

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2017**

### **Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której w oznaczonych miejscach:
  - wpisz oznaczenie kwalifikacji,
  - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
  - wpisz swój numer PESEL\*,
  - wpisz swoją datę urodzenia,
  - przyklej naklejkę ze swoim numerem PESEL.
3. Arkusz egzaminacyjny zawiera test składający się z 40 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać 1 punkt.
5. Aby zdać część pisemną egzaminu musisz uzyskać co najmniej 20 punktów.
6. Czytaj uważnie wszystkie zadania.
7. Rozwiązania zaznaczaj na KARCIE ODPOWIEDZI długopisem lub piórem z czarnym tuszem/atramentem.
8. Do każdego zadania podane są cztery możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ krater w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

9. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
10. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	D
-------------------------------------	---	---	---

11. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za poprawną, np.

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

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

***Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.***

***Powodzenia!***

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

### Zadanie 1.

Który pracownik hotelu zajmuje się bezpośrednią obsługą gości w zakresie udzielania informacji hotelowej, turystycznej, kulturalnej oraz spełnianiem ich oczekiwań i życzeń?

- A. Executive Housekeeper.
- B. Front Office Manager.
- C. Guest relations.
- D. Concierge.

### Zadanie 2.

Podstawowe elementy dotyczące funkcji, programu obsługowego i użytkowości obiektu	*****		****		***		**		*	
	hotel	motel	hotel	motel	hotel	motel	hotel	motel	hotel	motel
Hall recepcyjny wielofunkcyjny:										
1) w obiektach do 50 j.m. – o powierzchni minimum (w m <sup>2</sup> )	50	50	30	30	20	20	20	20	10	10
2) w obiektach powyżej 50 j.m. – o powierzchni dodatkowej (w m <sup>2</sup> ) dla każdej j.m. powyżej 50 j.m.	0,8	0,8	0,5	0,5	0,3	0,3	0,2	0,2	0,1	0,1

Na podstawie danych przedstawionych w tabeli określ minimalną powierzchnię hallu recepcyjnego w hotelu 4\* posiadającym 200 jednostek mieszkalnych.

- A. 50 m<sup>2</sup>
- B. 80 m<sup>2</sup>
- C. 105 m<sup>2</sup>
- D. 170 m<sup>2</sup>

### Zadanie 3.

Który rodzaj zabiegów rehabilitacyjnych należy zaplanować dla gości chcących skorzystać z zabiegu termoterapii, wykonywanego w specjalnej kabinie, z wykorzystaniem temperatur poniżej 0°C?

- A. Krioterapię.
- B. Hydroterapię.
- C. Fizykoterapię.
- D. Kinezyterapię.

### Zadanie 4.

Utrzymywanie dobrych relacji ze społecznością wewnętrzną i zewnętrzną obiektu, a także dbanie o dobry wizerunek hotelu, to działanie w ramach

- A. sales promotion.
- B. public relations.
- C. marketingu zewnętrznego.
- D. marketingu partyzanckiego.

## Zadanie 5.

Od: Milena Nowak milenanowak@wp.pl  
Do: Hotel „Miranda” we Wrocławiu mirandahotel@o2.pl  
Wysłano: 07 stycznia 2020  
Temat: Rezerwacja pokoju

Witam,

po zapoznaniu się z ofertą hotelu, zwracam się z uprzejmą prośbą o zarezerwowanie dwóch pokoi DBL dla mnie i mojego męża oraz naszych dwóch córek w terminie od 10.07.2020 r. do 15.07.2020 r. Interesują mnie tylko pokoje połączone wewnętrznymi drzwiami, dzięki którym moglibyśmy do siebie chodzić, bez konieczności wychodzenia na korytarz.

Zamawiam również całodzienne wyżywienie w restauracji hotelowej.

Z poważaniem  
Milena Nowak

Na podstawie zamieszczonego zamówienia określ, który rodzaj jednostek mieszkalnych należy zaproponować gościom.

- A. Superior rooms.
- B. Adjacent rooms.
- C. Executive rooms.
- D. Connecting rooms.

## Zadanie 6.

Które z wymienionych narzędzi marketingu mix stosuje hotel, jeżeli usługi noclegowe sprzedaje za pośrednictwem biura podróży?

- A. Cenę.
- B. Promocję.
- C. Produkt.
- D. Dystrybucję.

## Zadanie 7.

Pracownik recepcji przyjmujący rezerwację telefoniczną na usługi hotelarskie w pierwszej kolejności powinien

- A. ustalić termin pobytu.
- B. podać numer rezerwacji.
- C. zapytać o położenie pokoju.
- D. zapytać o specjalne życzenia.

## Zadanie 8.

Który rodzaj rezerwacji umożliwia gościowi rejestrację w hotelu rano, tuż przed końcem pierwszej doby hotelowej, bez ryzyka anulowania tej rezerwacji przez hotel?

- A. Rezerwacja niegwarantowana.
- B. Rezerwacja gwarantowana.
- C. Rezerwacja na zapytanie.
- D. Rezerwacja wstępna.

### **Zadanie 9.**

Na podstawie którego dokumentu przesłanego przez touroperatora recepcjonista może zarezerwować pokoje dla poszczególnych uczestników imprezy turystycznej oraz wypełnić grafik pokoi?

- A. Vouchera.
- B. Listy roomingowej.
- C. Formularza rezerwacji.
- D. Potwierdzenia rezerwacji.

### **Zadanie 10.**

Na którym etapie kompleksowej obsługi gościa recepcjonista powinien poinformować go o warunkach dokonania przedpłaty?

- A. Pobytu.
- B. Rejestracji.
- C. Rezerwacji.
- D. Rozliczenia.

### **Zadanie 11.**

Którego zwrotu należy użyć, tytułując list powitalny skierowany do rektora wyższej uczelni?

- A. Panie Dyrektorze.
- B. Wasza Ekscelencja.
- C. Jego Magnificencja.
- D. Szanowny Rektorze.

### **Zadanie 12.**

Imienny dokument, potwierdzający zarezerwowane i opłacone wcześniej usługi noclegowe w hotelu, to

- A. voucher.
- B. confirmation.
- C. czek podróżny.
- D. przelew bankowy.

### Zadanie 13.

Gość dokonał rezerwacji jednego pokoju SGL i dwóch pokoi DBL w terminie od 12 stycznia 2020 r. do 18 stycznia 2020 r. Poprosił o pokoje na jednym piętrze. Który z przedstawionych grafików odpowiada przyjętemu zamówieniu?

data	11	12	13	14	15	16	17	18
I piętro								
101SGL	R	R	R	R	R	R	R	R
102 SGL		R	R	R	R	R	R	R
103 SGL		R	R	R	R	R	R	
104 DBL		R	R	R	R	R	R	
105 DBL		R	R	R	R	R	R	
106 DBL	R		R	R	R			
II piętro								
201 SGL				R				
202 DBL	R			R	R	R	R	R
203 DBL				R	R	R		
204 TPL								R
205 TPL		R						
206 STE							R	

A.

data	11	12	13	14	15	16	17	18
I piętro								
101 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R
102 SGL		R	R	R	R	R	R	
103 SGL		R	R	R	R	R	R	R
104 DBL		R	R	R	R	R	R	R
105 DBL		R	R	R	R	R	R	R
106 DBL	R		R	R	R			
II piętro								
201 SGL		R	R	R	R	R	R	
202 DBL		R	R	R	R	R	R	
203 DBL				R	R	R		
204 TPL								R
205 TPL		R						
206 STE							R	

B.

data	11	12	13	14	15	16	17	18
I piętro								
101 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R
102 SGL		R	R	R	R	R	R	
103 SGL		R	R	R	R	R	R	R
104 DBL		R	R	R	R	R	R	R
105 DBL		R	R	R	R	R	R	R
106 DBL	R		R	R	R			
II piętro								
201 SGL				R	R	R	R	R
202 DBL	R			R	R	R	R	R
203 DBL		R	R	R	R	R	R	
204 TPL								R
205 TPL		R						
206 STE							R	

C.

data	11	12	13	14	15	16	17	18
I piętro								
101 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R
102 SGL	R	R	R	R	R	R	R	
103 SGL	R	R	R	R	R	R	R	
104 DBL	R	R	R	R	R	R	R	
105 DBL	R	R	R	R	R	R	R	
106 DBL	R		R	R	R			
II piętro								
201 SGL		R	R	R	R	R	R	
202 DBL	R		R	R	R	R	R	R
203 DBL				R	R	R		
204 TPL		R	R	R	R	R	R	
205 TPL		R	R	R	R	R	R	
206 STE							R	

D.

## Zadanie 14.

Który z przedstawionych formularzy wykorzystywany jest przez hotel do procedury preautoryzacji?

<p>Upoważniam hotel do obciążenia mojej karty kredytowej</p> <p>Imię i nazwisko gościa.....          Numer rezerwacji.....          Data przyjazdu.....          Data wyjazdu.....</p> <p><b>Za poniższą usługę (proszę zaznaczyć wybraną usługę):</b>  <input type="checkbox"/> pokój (+VAT)   <input type="checkbox"/> pokój, śniadanie (+VAT)   <input type="checkbox"/> wszystkie usługi  <input type="checkbox"/> tylko gwarancja  <input type="checkbox"/> inne (proszę sprecyzować).....</p> <p><b>Upoważniam hotel do obciążenia mojej karty kredytowej</b>          Numer karty kredytowej.....          Data ważności.....          Imię i nazwisko właściciela karty kredytowej.....          Adres właściciela karty kredytowej.....          Dane kontaktowe właściciela karty kredytowej.....          Podpis właściciela karty kredytowej.....          Podpisana w dniu.....          Dane do faktury.....</p> <p>Zgodnie z obowiązującymi zasadami dotyczącymi bezpieczeństwa danych kart kredytowych uprzejmie prosimy o czytelne wypełnienie formularza i odesłanie go na numer faxu. Informujemy, że numery kart kredytowych wysłane drogą elektroniczną będą automatycznie usuwane przez system. Prosimy o niewysyłanie numerów kart kredytowych drogą elektroniczną, jedynie na numer faxu.</p>	<p><b>WITAMY</b></p> <p>Pani/Pan .....</p> <p>Pokój nr .....</p> <p>Cena .....</p> <p>Przyjazd .....</p> <p>Wyjazd .....</p> <p> </p> <p>Podpis recepcjonisty          .....</p>
<b>A.</b>	<b>B.</b>

<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th rowspan="2">Pokój</th> <th colspan="2">Termin pobytu</th> </tr> <tr> <th>od</th> <th>do</th> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Nazwisko</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Imię</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Adres domowy</td> </tr> <tr> <td>Podpis</td> <td colspan="2">Dowód osobisty</td> </tr> </table>	Pokój	Termin pobytu		od	do	Nazwisko			Imię			Adres domowy			Podpis	Dowód osobisty		<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="6">Apartamenty</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"></td> <td colspan="2">Numer Karty Rejestracyjnej/code</td> </tr> <tr> <td colspan="4"></td> <td colspan="2">Data/date</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Imię Name</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">Numer apartamentu Room nr</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Nazwisko Surname</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Data ur. Birth day</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Obywatelstwo Nationality</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">Data przyjazdu arrival date</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Nr dowodu Pasport</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">data wyjazdu departure date</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Nazwa firmy Company Name</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">opłaty/Payments</td> </tr> <tr> <td colspan="2">NIP TAX</td> <td colspan="2">nocleg accommodation</td> <td>Ilość</td> <td>wartość</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ADRES ADDRESS</td> <td>Firmowy Company</td> <td>Prywatny Private</td> <td colspan="2">Zaliczka prepayment</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="4" style="text-align: center;">opłata klimatyczna/tax climate</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Ulica nr Street nr</td> <td>Ilość dni/ days</td> <td>Ilość osób/ per.</td> <td>Kwota</td> <td>Wartość/ value</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Miasto City</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">Parking zewnętrzny</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3" style="text-align: center;">podziemny</td> <td>Nr</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Wyrażam/Nie wyrażam zgody na otrzymywanie informacji promocyjnych</td> <td>Cena price</td> <td>Liczba dni days</td> <td>Wartość value</td> <td>Nr rejestracyjny</td> </tr> <tr> <td colspan="2" rowspan="2">Oświadczam, że ponoszę pełną odpowiedzialność za uregulowanie wszelkich płatności wynikających z mojego pobytu, własnoręcznym podpisem potwierdzam zgodność powyższych danych</td> <td colspan="2">Forma płatności/ method of payments</td> <td colspan="2">Gotówka/cash</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">Karta kredytowa/ credit card</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Akceptuje postanowienia regulaminu</td> <td colspan="2">Do zapłaty To pay</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">Numer faktury</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">Podpis recepcjonisty</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>	Apartamenty										Numer Karty Rejestracyjnej/code						Data/date		Imię Name				Numer apartamentu Room nr		Nazwisko Surname						Data ur. Birth day						Obywatelstwo Nationality				Data przyjazdu arrival date		Nr dowodu Pasport				data wyjazdu departure date		Nazwa firmy Company Name		opłaty/Payments				NIP TAX		nocleg accommodation		Ilość	wartość	ADRES ADDRESS		Firmowy Company	Prywatny Private	Zaliczka prepayment				opłata klimatyczna/tax climate				Ulica nr Street nr		Ilość dni/ days	Ilość osób/ per.	Kwota	Wartość/ value	Miasto City		Parking zewnętrzny						podziemny			Nr	Wyrażam/Nie wyrażam zgody na otrzymywanie informacji promocyjnych		Cena price	Liczba dni days	Wartość value	Nr rejestracyjny	Oświadczam, że ponoszę pełną odpowiedzialność za uregulowanie wszelkich płatności wynikających z mojego pobytu, własnoręcznym podpisem potwierdzam zgodność powyższych danych		Forma płatności/ method of payments		Gotówka/cash				Karta kredytowa/ credit card		Akceptuje postanowienia regulaminu		Do zapłaty To pay						Numer faktury						Podpis recepcjonisty			
Pokój		Termin pobytu																																																																																																																																												
	od	do																																																																																																																																												
Nazwisko																																																																																																																																														
Imię																																																																																																																																														
Adres domowy																																																																																																																																														
Podpis	Dowód osobisty																																																																																																																																													
Apartamenty																																																																																																																																														
				Numer Karty Rejestracyjnej/code																																																																																																																																										
				Data/date																																																																																																																																										
Imię Name				Numer apartamentu Room nr																																																																																																																																										
Nazwisko Surname																																																																																																																																														
Data ur. Birth day																																																																																																																																														
Obywatelstwo Nationality				Data przyjazdu arrival date																																																																																																																																										
Nr dowodu Pasport				data wyjazdu departure date																																																																																																																																										
Nazwa firmy Company Name		opłaty/Payments																																																																																																																																												
NIP TAX		nocleg accommodation		Ilość	wartość																																																																																																																																									
ADRES ADDRESS		Firmowy Company	Prywatny Private	Zaliczka prepayment																																																																																																																																										
		opłata klimatyczna/tax climate																																																																																																																																												
Ulica nr Street nr		Ilość dni/ days	Ilość osób/ per.	Kwota	Wartość/ value																																																																																																																																									
Miasto City		Parking zewnętrzny																																																																																																																																												
		podziemny			Nr																																																																																																																																									
Wyrażam/Nie wyrażam zgody na otrzymywanie informacji promocyjnych		Cena price	Liczba dni days	Wartość value	Nr rejestracyjny																																																																																																																																									
Oświadczam, że ponoszę pełną odpowiedzialność za uregulowanie wszelkich płatności wynikających z mojego pobytu, własnoręcznym podpisem potwierdzam zgodność powyższych danych		Forma płatności/ method of payments		Gotówka/cash																																																																																																																																										
				Karta kredytowa/ credit card																																																																																																																																										
Akceptuje postanowienia regulaminu		Do zapłaty To pay																																																																																																																																												
		Numer faktury																																																																																																																																												
		Podpis recepcjonisty																																																																																																																																												
<b>C.</b>	<b>D.</b>																																																																																																																																													

### Zadanie 15.

Recepcjonista podczas zmiany zauważył overbooking na dany dzień. W tej sytuacji powinien niezwłocznie powiadomić kierownika

- A. recepcji.
- B. służby piętter.
- C. administracji.
- D. działu marketingu.

### Zadanie 16.

#### Formularz rezerwacji

<b>Termin</b>	10-14.07. 2020 r.																																				
<b>Dane osoby rezerwującej</b>	Damian Nowacki																																				
<b>Ilość osób</b>	16																																				
<b>Ilość i rodzaj pokoi</b>	8 DBL																																				
<b>Wyżywienie</b>	Sniadania 11-14.07.2020 r. Obiady: 10-12.07.2020 r. Kolacje: 10-11.07. 2020 r. i 13.07.2020 r. Ognisko: 12.07.2020 r. – teren przy hotelu (przygotowanie ławek, kijków, drewna)																																				
<b>Usługi dodatkowe</b>	Sala konferencyjna: <table border="1" data-bbox="483 864 1441 1099"><thead><tr><th>TERMIN</th><th>GODZ.</th><th>SALA</th><th>ILOŚĆ OSÓB</th><th>USTAWIENIE KRZESEŁ</th></tr></thead><tbody><tr><td>10.07. 2020 r.</td><td>16.30 - 18.00</td><td>SREBRNA</td><td>4</td><td>KAMERALNY</td></tr><tr><td>11.07. 2020 r.</td><td>9.00 - 13.00</td><td>ZŁOTA</td><td>12</td><td>PODKOWA</td></tr><tr><td rowspan="3">12.07. 2020 r.</td><td>9.00 - 11.00</td><td>ZŁOTA</td><td>16</td><td>PODKOWA</td></tr><tr><td>14.00 - 16.00</td><td>ZŁOTA</td><td>12</td><td>PODKOWA</td></tr><tr><td>14.00 - 16.00</td><td>SREBRNA</td><td>4</td><td>KAMERALNY</td></tr><tr><td>19.30 - 20.30</td><td>ZŁOTA</td><td>16</td><td>SZKOLNY</td></tr></tbody></table> Usługi SPA: basen, sauna, siłownia – przez cały okres pobytu Rezerwacja biletów do teatru: 13.07.2020 r. dla 16 osób Przechowanie bagażów: 14.07.2020 r.					TERMIN	GODZ.	SALA	ILOŚĆ OSÓB	USTAWIENIE KRZESEŁ	10.07. 2020 r.	16.30 - 18.00	SREBRNA	4	KAMERALNY	11.07. 2020 r.	9.00 - 13.00	ZŁOTA	12	PODKOWA	12.07. 2020 r.	9.00 - 11.00	ZŁOTA	16	PODKOWA	14.00 - 16.00	ZŁOTA	12	PODKOWA	14.00 - 16.00	SREBRNA	4	KAMERALNY	19.30 - 20.30	ZŁOTA	16	SZKOLNY
TERMIN	GODZ.	SALA	ILOŚĆ OSÓB	USTAWIENIE KRZESEŁ																																	
10.07. 2020 r.	16.30 - 18.00	SREBRNA	4	KAMERALNY																																	
11.07. 2020 r.	9.00 - 13.00	ZŁOTA	12	PODKOWA																																	
12.07. 2020 r.	9.00 - 11.00	ZŁOTA	16	PODKOWA																																	
	14.00 - 16.00	ZŁOTA	12	PODKOWA																																	
	14.00 - 16.00	SREBRNA	4	KAMERALNY																																	
19.30 - 20.30	ZŁOTA	16	SZKOLNY																																		
<b>Forma płatności</b>	Przelew, w ciągu 7 dni po otrzymaniu faktury																																				
<b>Data sporządzenia i podpis</b>	10.01.2020 r., XYZ																																				

Na podstawie zamieszczonego formularza rezerwacji określ, który z działów będzie wymagał zaangażowania większej niż zazwyczaj liczby pracowników podczas realizacji usług zamówionych na 12.07.2020 r.?

- A. Recepcji.
- B. Marketingu.
- C. Techniczny.
- D. Gastronomiczny.

### Zadanie 17.

Zgodnie z procedurą check in wydanie klucza i karty pobytu gościowi powinno nastąpić po

- A. otwarciu rachunku gościa.
- B. życzeniu gościowi miłego pobytu.
- C. wskazaniu drogi do pokoju gościa.
- D. poinformowaniu gościa o usługach dodatkowych.

### Zadanie 18.

Wskaż czynność charakterystyczną dla procedury check out.

- A. Sprawdzenie rezerwacji w grafiku.
- B. Sporządzenie rachunku wstępnego.
- C. Powtórzenie szczegółów rezerwacji.
- D. Realizacja usług objętych zamówieniem.

### Zadanie 19.

Która czynność jest ostatnim elementem procedury check in dla grupy zorganizowanej?

- A. Rejestracja gości.
- B. Otwarcie rachunku gości.
- C. Wydanie kluczy i kart pobytu.
- D. Poinformowanie o usługach dodatkowych.

### Zadanie 20.

Gość przybył do hotelu w czasie trwania doby hotelowej. Na miejscu okazało się, że w zarezerwowanym pokoju trwa usuwanie awarii, które zajmie jeszcze ok. 2 godziny. Wszystkie pozostałe jednostki są zajęte. W tej sytuacji recepcjonista w pierwszej kolejności powinien

- A. zaproponować gościowi spacer po parku.
- B. zaproponować gościowi skorzystanie z przechowalni bagażu.
- C. poprosić kierownika działu technicznego w celu wyjaśnienia sytuacji.
- D. skonsultować ze służbą piętér czas trwania sprzątnięcia pokoju po naprawie awarii.

### Zadanie 21.

Gość hotelowy zwrócił się z prośbą o usunięcie z minibarku napojów alkoholowych. Co powinien w tej sytuacji zrobić recepcjonista?

- A. Przekazać prośbę gościa dyrektorowi hotelu.
- B. Przekazać prośbę gościa kierownikowi recepcji.
- C. Bezzwłocznie zapewnić spełnienie prośby gościa.
- D. Spełnienie prośby uzależnić od podanej przyczyny.

### Zadanie 22.

Które z zachowań **jest niezgodne** z zasadami savoir-vivre wobec osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim, podczas jej rejestracji w hotelu?

- A. Wyręczanie gościa we wszystkich czynnościach.
- B. Przemieszczanie wózka we wskazane przez gościa miejsce.
- C. Umieszczenie potrzebnych przedmiotów w zasięgu rąk osoby poruszającej się na wózku.
- D. Zajęcie przez recepcjonistę pozycji siedzącej na krześle, na poziomie osoby poruszającej się na wózku.



### Zadanie 23.

Firma Thor podczas pobytu w hotelu skorzystała z 5 pokoi DBL, wyżywienia FB w terminie od 9 do 11 marca oraz wynajęła salę konferencyjną w dniach 9 i 10 marca po 4 godziny dziennie.

Cena za pokój w tym hotelu wynosi 300,00 zł, śniadanie wliczone jest w cenę noclegu, obiad kosztuje 40,00 zł, a kolacja 25,00 zł. Wynajęcie sali konferencyjnej to koszt 60,00 zł za godzinę.

Który z przedstawionych rachunków wstępnych powinien zostać wręczony przedstawicielowi firmy Thor do akceptacji podczas procedury wyrejestrowania z hotelu?

RACHUNEK WSTĘPNY				
Hotel: No name hotel ul. Złota 14 43-100 Katowice			Nabywca: Firma Thor ul. Radosna 5 57-300 Kłodzko	
Nazwa usługi	j.m.	Ilość	Cena usługi	Wartość usługi
Pokój DBL	doba	10	300,00	3000,00
Obiad	szt.	20	40,00	800,00
Kolacja	szt.	20	25,00	500,00
Sala konferencyjna	godz.	8	60,00	480,00
			RAZEM	4 780,00
Forma płatności:		przelew		

**A.**

RACHUNEK WSTĘPNY				
Hotel: No name hotel ul. Złota 14 43-100 Katowice			Nabywca: Firma Thor ul. Radosna 5 57-300 Kłodzko	
Nazwa usługi	j.m.	Ilość	Cena usługi	Wartość usługi
Pokój DBL	doba	5	300,00	1500,00
Obiad	szt.	20	40,00	800,00
Kolacja	szt.	20	25,00	500,00
Sala konferencyjna	godz.	8	60,00	480,00
			RAZEM	3 282,00
Forma płatności:		przelew		

**B.**

RACHUNEK WSTĘPNY				
Hotel: No name hotel ul. Złota 14 43-100 Katowice			Nabywca: Firma Thor ul. Radosna 5 57-300 Kłodzko	
Nazwa usługi	j.m.	Ilość	Cena usługi	Wartość usługi
Pokój DBL	doba	10	300,00	3000,00
Obiad	szt.	10	40,00	400,00
Kolacja	szt.	10	25,00	250,00
Sala konferencyjna	godz.	8	60,00	480,00
			RAZEM	4130,00
Forma płatności:		przelew		

**C.**

RACHUNEK WSTĘPNY				
Hotel: No name hotel ul. Złota 14 43-100 Katowice			Nabywca: Firma Thor ul. Radosna 5 57-300 Kłodzko	
Nazwa usługi	j.m.	Ilość	Cena usługi	Wartość usługi
Pokój DBL	doba	10	300,00	3000,00
Obiad	szt.	20	40,00	800,00
Kolacja	szt.	20	25,00	500,00
Sala konferencyjna	godz.	4	60,00	240,00
			RAZEM	4540,00
Forma płatności:		przelew		

**D.**

### Zadanie 24.

Gościom hotelowym, którzy planują zwiedzić Stare Miasto w Warszawie i dotrzeć na lotnisko taksówką, należy udzielić informacji, korzystając

- A. z planu miasta.
- B. z mapy regionu.
- C. z książki teleadresowej.
- D. z rozkładu komunikacyjnego.

### Zadanie 25.

Uczniowski klub sportowy uprawiający rolkarstwo szybko zorganizował zgrupowanie w ośrodku sportowo-wypoczynkowym. Które działy powinny zostać poinformowane przez recepcjonistę o przyjeździe zawodników?

- A. Administracji, gastronomii, służby pięt.
- B. Gastronomii, rekreacji, działu technicznego.
- C. Obsługi konferencji, gastronomii, marketingu.
- D. Służby pięt, księgowości, działu zaopatrzenia.

### **Zadanie 26.**

Dla kogo recepcjonista pracujący na nocnej zmianie jest zobowiązany przygotować raport o statusie pokoi?

- A. Kierownika służby pięt.
- B. Szefa pionu technicznego.
- C. Księgowej w dziale rozliczeń.
- D. Przełożonego służby parterowej.

### **Zadanie 27.**

Gość hotelowy poprosił o zorganizowanie w pokoju lunchu dla kilku osób. Które informacje recepcja powinna przekazać gastronomii w związku z zamówioną usługą?

- A. Nazwiska gości, godzinę, menu, nr pokoju.
- B. Nazwisko gościa, datę, ceny potraw, menu.
- C. Nr pokoju, datę i godzinę, rodzaje napojów.
- D. Nr pokoju, datę i godzinę, liczbę osób, menu.

### **Zadanie 28.**

Gość w trakcie pobytu poprosił o dokonanie rezerwacji zabiegu manicure i pedicure w salonie kosmetycznym na terenie hotelu. Który to rodzaj usług?

- A. Komplementarne.
- B. Uzupełniające.
- C. Fakultatywne.
- D. Towarzyszące.

### **Zadanie 29.**

Który z działów hotelu powinien zostać poinformowany w pierwszej kolejności, o przyjeździe gości z Izraela, w celu realizacji usług podstawowych zgodnie z przestrzeganymi przez nich zasadami koszerności?

- A. Administracyjny.
- B. Gastronomiczny.
- C. Służby pięt.
- D. Marketingu.

### **Zadanie 30.**

Do recepcji wpłynęło zamówienie dotyczące pobytu gościa VIP, który posiada bardzo duży bagaż. W celu zrealizowania prawidłowej procedury check in gościa specjalnego należy w dniu przyjazdu zwiększyć liczbę pracowników należących do

- A. służby parterowej.
- B. pionu pobyтового.
- C. działu technicznego.
- D. komórki administracyjnej.

### **Zadanie 31.**

Z której formy płatności zamierza skorzystać gość, jeżeli chce przekazać należność za pobyt w hotelu za pośrednictwem bankowości internetowej?

- A. Pobrania pocztowego.
- B. Wpłaty gotówkowej.
- C. Polecenia przelewu.
- D. Czeku podróznego.

### **Zadanie 32.**

Państwo Kowalscy zarezerwowali 4 pokoje DBL na dwie doby. Ile wynosi wartość netto tej usługi, jeżeli pokój DBL kosztuje 180,00 zł brutto/dobę przy stawce podatku VAT wynoszącej 8%?

- A. 666,67 zł
- B. 720,00 zł
- C. 1 333,33 zł
- D. 1 440,00 zł

### **Zadanie 33.**

Pan Nowak zostawił samochód na trzy doby na parkingu hotelowym, którego cena jednostkowa brutto wynosi 50,00 zł/dobę. Ile wynosi wartość podatku VAT tej usługi przy stawce 23%?

- A. 34,50 zł
- B. 28,05 zł
- C. 12,00 zł
- D. 11,11 zł

### **Zadanie 34.**

Gość przebywał w hotelu dwie doby oraz skorzystał z usług noclegowych i gastronomicznych na łączną kwotę 1 200,00 zł. W związku z tym, że jest gościem hotelu po raz piąty otrzymał rabat w wysokości 10%. Wskaż rodzaj zastosowanego rabatu.

- A. Czasowy.
- B. Ilościowy.
- C. Sezonowy.
- D. Lojalnościowy.

### **Zadanie 35.**

Którą z wymienionych grup usług recepcjonista może połączyć na fakturze w jedną pozycję?

- A. Usługę noclegową, usługę parkingową.
- B. Usługę przewodnicką, usługę SPA.
- C. Obiad, butelkę wina wytrawnego.
- D. Kolację, występ artystyczny.

### **Zadanie 36.**

Który z dokumentów potwierdzających zapłatę za zamówione i zrealizowane usługi powinien wręczyć recepcjonista, gdy nabywcą jest osoba prawna?

- A. Fakturę.
- B. Kosztorys usług.
- C. Paragon fiskalny.
- D. Fakturę pro forma.

### **Zadanie 37.**

Który z dokumentów podczas procedury check out należy przedstawić gościowi płacącemu gotówką do akceptacji?

- A. Polecenie przelewu.
- B. Fakturę zaliczkową.
- C. Rachunek wstępny.
- D. Dokument kasowy.

### **Zadanie 38.**

W celu poprawienia błędnie naliczonych usług noclegowych na fakturze należy wystawić

- A. duplikat faktury.
- B. fakturę pro forma.
- C. fakturę korygującą.
- D. fakturę uproszczoną.

### **Zadanie 39.**

Na który z dokumentów powinien powołać się recepcjonista, udzielając informacji gościowi o możliwości dokonania procedury express check out?

- A. Formularz rezerwacyjny.
- B. Regulamin hotelowy.
- C. Kartę rejestracyjną.
- D. Raport dobowy.

### **Zadanie 40.**

Które systemy rezerwacyjne umożliwiają turystę aktualnie przebywającemu w Polsce dokonać rezerwacji miejsca noclegowego, biletu lotniczego oraz wynajęcia samochodu w Australii?

- A. Amadeus, Sabre.
- B. eTravel, Expedia.
- C. Travel-web, Fidelio.
- D. Chart, Travelplanet.

