

Nazwa kwalifikacji: **Realizacja usług w recepcji**

Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.06**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN ZAWODOWY

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

CZĘŚĆ PISEMNA

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 krerek 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.

W jaki sposób recepcjonista powinien udzielić pierwszej pomocy gościowi, który ma krwotok z nosa?

- A. Odchylić głowę gościa do tyłu i przyłożyć ciepły kompres na nos.
- B. Pochylić głowę gościa do przodu i przyłożyć zimny kompres na kark.
- C. Ułożyć gościa w pozycji półleżącej i przyłożyć kilka wilgotnych chusteczek pod nos.
- D. Położyć gościa na podłodze w pozycji bocznej bezpiecznej i mocno ucisnąć skrzydełka nosa.

Zadanie 2.

Którym z wymienionych obiektów noclegowych, zgodnie z ustawą o usługach hotelarskich, można nadać, w zależności od wyposażenia i zakresu świadczonych usług, maksimum 4 kategorie, oznaczone gwiazdkami?

- A. Kempingom.
- B. Pensjonatom.
- C. Polom biwakowym.
- D. Domom wycieczkowym.

Zadanie 3.

Drużyna koszykówki zorganizowała zgrupowanie w ośrodku sportowo-wypoczynkowym. Dla których działów, przede wszystkim, recepcjonista powinien przygotować informacje o przyjeździe sportowców?

- A. Działu technicznego, działu rekreacji, marketingu.
- B. Gastronomii, działu technicznego, księgowości.
- C. Obsługi konferencji, gastronomii, SPA.
- D. Gastronomii, działu rekreacji, SPA.

Zadanie 4.

Informacja dotycząca pobytu gości

Proszę o wstawienie do pokoju nr 102 wanienki oraz łóżeczka dla dziecka. Goście przyjadą do hotelu 22.09. między godziną 15⁰⁰ a 17⁰⁰. Termin pobytu 22.09 - 29.09.

Komu recepcjonista powinien przekazać zamieszczoną w ramce informację dotyczącą pobytu gości?

- A. Kierownikowi recepcji.
- B. Kierownikowi służby pięter.
- C. Pracownikowi działu technicznego.
- D. Pracownikowi działu gospodarczego.

Zadanie 5.

Gość hotelu poprosił pracownika recepcji o dodatkową poduszkę. Kogo powinien poinformować recepcjonista o prośbie gościa?

- A. Pokojową.
- B. Korytarzową.
- C. Magazyniera pościeli.
- D. Pracownika zaopatrzenia.

Zadanie 6.

Który rodzaj usługi zaoferowano gościom, jeżeli zaproponowano im udział w zajęciach animacyjnych dla dorosłych?

- A. Podstawową.
- B. Fakultatywną.
- C. Towarzystwą.
- D. Komplementarną.

Zadanie 7.

Którą usługę dodatkową świadczoną w hotelu, powinno się zarezerwować z wyprzedzeniem?

- A. Dodatkowy koc.
- B. Masaż czekoladowy.
- C. Wymianę ręczników.
- D. Skrytkę depozytową.

Zadanie 8.

Który z wymienionych pracowników jest zobowiązany do reprezentowania hotelu w kontaktach z kontrahentami?

- A. Portier.
- B. Odźwierny.
- C. Telefonista.
- D. Recepcjonista.

Zadanie 9.



Urządzenie 1.



Urządzenie 2.



Urządzenie 3.



Urządzenie 4.

Ktore z urządzeń umożliwią recepcjoniście wysłanie do gościa hotelowego potwierdzenia rezerwacji?

- A. Urządzenie 1.
- B. Urządzenie 2.
- C. Urządzenie 3.
- D. Urządzenie 4.

Zadanie 10.

Którą jednostkę mieszkalną należy zarezerwować dla rodzica z dwunastoletnim dzieckiem?

- A. Twin.
- B. Single.
- C. Studio.
- D. Double.

Zadanie 11.

Którym gościom recepcjonista powinien zaproponować kolację na dachu hotelu, szampana do pokoju, nocny przejazd bryczką oraz darmowy dwugodzinny pobyt w strefie relaksu?

- A. Nowożeńcom w podróży poślubnej.
- B. Gościom, którzy mają w danym dniu urodziny.
- C. Uczestnikom prestiżowego pokazu mody ślubnej.
- D. Turystom z Argentyny, będącym w podróży dookoła świata.

Zadanie 12.

Który z instrumentów promocji zastosował hotel wprowadzający zniżkę 20% na usługi noclegowe dla grup powyżej 10 osób?

- A. Reklamę.
- B. E-marketing.
- C. Promocję sprzedaży.
- D. Promocję bezpośrednią.

Zadanie 13.

Która z zimowych propozycji hotelu jest skierowana wyłącznie do gości hotelowych?

- A. „Od wigilii do sylwestra” – rodzinne wczasy w hotelu.
- B. „Niedzielną szkoła szefa kuchni” – w restauracji hotelowej.
- C. „Wieczorny relaks dla zapracowanych” – w hotelowym SPA.
- D. „Sobotnie kolędowanie z gospodarzami” – w sali kominkowej hotelu.

Zadanie 14.

W wyniku kryzysu gospodarczego spadła liczba korzystających z usług hotelarskich w miejscowościach wypoczynkowych. Co powinni zrobić właściciele hoteli, aby zahamować spadek popytu na usługi w swoich obiektach?

- A. Ograniczyć usługi dodatkowe, obniżyć koszty promocji.
- B. Zwiększyć liczbę reklam, podnieść ceny usług hotelarskich.
- C. Zmienić wystrój pokoi hotelowych, przeszkolić pracowników.
- D. Uatrakcyjnić ofertę dla gości, obniżyć ceny usług hotelarskich.

Zadanie 15.

Który z wymienionych sposobów rezerwacji pobytu w hotelu **nie jest** rezerwacją bezpośrednią?

- A. W biurze podróży.
- B. Przy ladzie recepcyjnej.
- C. Przez wiadomość e-mail.
- D. Przez stronę internetową hotelu.

Zadanie 16.

Wskaż rodzaj umowy, która uprawnia biuro podróży do bezkosztowej anulacji zarezerwowanych miejsc noclegowych w hotelu w określonym czasie.

- A. Czarter.
- B. Allotment.
- C. Timesharing.
- D. Overbooking.

Zadanie 17.

Gość w zamówieniu na usługi hotelarskie zwrócił się z prośbą o zarezerwowanie pobytu w hotelu obejmującego: nocleg, całodzienne wyżywienie, usługi rekreacyjne i rozrywkowe. Który rodzaj usług powinien zaznaczyć recepcjonista przyjmujący zamówienie?

- A. HB
- B. AP
- C. FP
- D. AI

Zadanie 18.

Formularz rezerwacyjny służy do

- A. wysłania klientowi potwierdzenia zamówionych usług.
- B. zapisania przez recepcjonistę przyjętego zamówienia na usługi hotelarskie.
- C. przesłania przez klienta pocztą elektroniczną zamówienia na usługi hotelarskie.
- D. zapisania przez gościa swoich danych osobowych podczas rejestracji w hotelu.

Zadanie 19.

Hotel Rubín ul. Kolorowa 4 58 - 580 Szklarska – Poręba tel. 75 75 45 879	Szklarska Pręba, 24.03.20XX r. Pani Ewa Luk ul. Krótka 8 52 - 125 Wrocław
---	---

Szanowna Pani,

dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.
Potwierdzamy rezerwację:

GOŚĆ	Ewa Luk
TERMIN POBYTU	02.07.20XX-07.07.20XX
LICZBA OSÓB	4
ŚWIADCZENIA	6 noclegów z HB
RODZAJ POKOJU	2 pokoje 2-osobowe
CENA PAKIETU	pokój z HB/osoba 120,00 zł
KOSZT POBYTU	2400,00 zł

Cena zawiera:
- noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji

Pozostałe warunki:
przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 22.01.20XX na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703

Z poważaniem
Alicja Kurek
recepjonistka

Potwierdzenie 1.

Hotel Rubín ul. Kolorowa 4 58 - 580 Szklarska – Poręba tel. 75 75 45 879	Szklarska Pręba, 24.03.20XX r. Pani Ewa Luk ul. Krótka 8 52 - 125 Wrocław
---	---

Szanowna Pani,

dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.
Potwierdzamy rezerwację:

GOŚĆ	Ewa Luk
TERMIN POBYTU	02.07.20XX-07.07.20XX
LICZBA OSÓB	4
ŚWIADCZENIA	5 noclegów z HB
RODZAJ POKOJU	2 pokoje 2-osobowe
CENA PAKIETU	pokój z HB/osoba 120,00 zł
KOSZT POBYTU	2400,00 zł

Cena zawiera:
- noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji

Pozostałe warunki:
przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 22.02.20XX na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703

Z poważaniem
Alicja Kurek
recepjonistka

Potwierdzenie 2.

Hotel Rubín ul. Kolorowa 4 58 - 580 Szklarska – Poręba tel. 75 75 45 879	Szklarska Pręba, 24.03.20XX r. Pani Ewa Luk ul. Krótka 8 52 - 125 Wrocław
---	---

Szanowna Pani,

dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.
Potwierdzamy rezerwację:

GOŚĆ	Ewa Luk
TERMIN POBYTU	02.07.20XX-07.07.20XX
LICZBA OSÓB	4
ŚWIADCZENIA	5 noclegów z HB
RODZAJ POKOJU	2 pokoje 2-osobowe
CENA PAKIETU	pokój z HB/osoba 120,00 zł
KOSZT POBYTU	2400,00 zł

Cena zawiera:
- noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji

Pozostałe warunki:
przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 29.03.20XX na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703

Z poważaniem
Alicja Kurek
recepjonistka

Potwierdzenie 3.

Hotel Rubín ul. Kolorowa 4 58 - 580 Szklarska – Poręba tel. 75 75 45 879	Szklarska Pręba, 24.03.20XX r. Pani Ewa Luk ul. Krótka 8 52 - 125 Wrocław
---	---

Szanowna Pani,

dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.
Potwierdzamy rezerwację:

GOŚĆ	Ewa Luk
TERMIN POBYTU	02.07.20XX-07.07.20XX
LICZBA OSÓB	4
ŚWIADCZENIA	6 noclegów z HB
RODZAJ POKOJU	2 pokoje 2-osobowe
CENA PAKIETU	pokój z HB/osoba 120,00 zł
KOSZT POBYTU	2400,00 zł

Cena zawiera:
- noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji

Pozostałe warunki:
przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 22.01.20XX na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703

Z poważaniem
Alicja Kurek
recepjonistka

Potwierdzenie 4.

Które potwierdzenie rezerwacji sporządzone jest poprawnie?

- A. Potwierdzenie 1.
- B. Potwierdzenie 2.
- C. Potwierdzenie 3.
- D. Potwierdzenie 4.

Zadanie 20.

Do hotelu wpłynęło zamówienie na usługi. W związku z tym, recepcjonista musi dokonać rezerwacji pokoi, miejsc w restauracji hotelowej, sali konferencyjnej i usług fitness. Które narzędzie wykorzysta do tego celu?

- A. Globalny portal rezerwacyjny.
- B. Program komputerowy dla hoteli.
- C. Portal oceniający standard usług hotelarskich.
- D. Internetową wyszukiwarkę miejsc noclegowych.

Zadanie 21.

Które systemy rezerwacyjne umożliwiają rezerwację: biletu lotniczego, miejsca noclegowego lub wynajmu samochodu w Stanach Zjednoczonych turyście, który aktualnie przebywa w hotelu w Europie?

- A. Fidelio, Chart, ProHott.
- B. Sabre, Galileo, Amadeus.
- C. Travelocity, Travels-web, Expedia.
- D. Polish Travel, Travelplanet, eTravel.

Zadanie 22.

Na podstawie zamieszczonego fragmentu grafiku rezerwacji, określ termin i rodzaje zarezerwowanych jednostek mieszkalnych.

- A. Apartament i pokój jednoosobowy, od 30.01 do 31.01.
- B. Apartament i pokój dwuosobowy, od 30.01 do 31.01.
- C. Apartament i pokój jednoosobowy, od 30.01 do 01.02.
- D. Apartament i pokój dwuosobowy, od 30.01 do 01.02.

Grafik pokoi styczeń/luty			
Data	30.01	31.01	01.02
Nr i rodzaj j.m.			
100 SGL	R	R	
101 DBL			
102 APT	R	R	

Zadanie 23.

Wobec których z wymienionych gości, recepcja stosuje uproszczoną procedurę przyjęcia do hotelu, polegającą na ich rejestracji bez okazywania dokumentu tożsamości?

- A. Nowożeńców.
- B. Osób niepełnosprawnych.
- C. Osób będących w delegacji.
- D. Zorganizowanych grup turystycznych.

Zadanie 24.

W którym momencie procedury check-in recepcjonista powinien poinformować gościa o dostępnych w ofercie hotelu usługach dodatkowych?

- A. Przed wydaniem gościowi kluczy do pokoju.
- B. Podczas wprowadzania do systemu danych gościa.
- C. Podczas wypełniania przez gościa karty rejestracyjnej.
- D. Po pobraniu od gościa dokumentu tożsamości w celu rejestracji.

Zadanie 25.

W celu spełnienia oczekiwań *gościa walk-in*, w pierwszej kolejności, należy mu zaproponować

- A. usługę noclegową.
- B. kolację w restauracji.
- C. wynajęcie sali konferencyjnej.
- D. zwiedzanie miasta z przewodnikiem.

Zadanie 26.

Której z podanych atrakcji turystycznych recepcjonista **nie powinien** proponować gościowi, jeżeli chce on poznać historię odwiedzanego regionu?

- A. Izby regionalnej.
- B. Zabytkowej cerkwi.
- C. Muzeum flory i fauny.
- D. Muzeum etnograficznego.

Zadanie 27.

Twierdza Kłodzko Wambierzyce - Bazylika, ruchoma szopka. Góry Stołowe - Błędne Skały lub Szczeliniec.	Rynek Główny - Sukiennice, Kościół Mariacki. Kopalnia Soli w Wieliczce.	Góry Świętokrzyskie - Jaskinia Raj Góra Zamkowa - ruiny zamku w Chęcinach.	Kazimierz Dolny zwany „Perłą nad Wisłą”. Góra Trzech Krzyży.
Propozycja 1.	Propozycja 2.	Propozycja 3.	Propozycja 4.

Podczas pobytu w hotelu w Krakowie, grupa turystów poprosiła o przedstawienie propozycji jednodniowej wycieczki po mieście i okolicy. Którą z możliwości powinien zaproponować im recepcjonista?

- A. Propozycja 1.
- B. Propozycja 2.
- C. Propozycja 3.
- D. Propozycja 4.

Zadanie 28.

Jak powinien zachować się recepcjonista, jeżeli gość słabo zna ofertę hotelu i jest niezdecydowany co do sposobu spędzenia czasu w trakcie pobytu?

- A. Uśmiechać się, nie dać się wyprowadzić z równowagi, wykazać zainteresowanie potrzebami gościa, używać pytań zamkniętych.
- B. Cierpliwie wysłuchać gościa, uśmiechać się, zaproponować obejrzenie strony internetowej hotelu, ograniczyć zadawanie pytań.
- C. Być uprzejmym, ale stanowczym, opowiadać tylko na temat działalności hotelu, zadawać pytania tylko w razie potrzeby, stworzyć przyjazną atmosferę.
- D. Zadawać wiele otwartych pytań w celu poznania potrzeb gościa, uważnie słuchać opinii gościa, informować o ofercie hotelu i zachęcać do skorzystania z niej.

Zadanie 29.

Który z dokumentów jest dla recepcjonisty potwierdzeniem rezerwacji usług zakupionych przez biuro podróży?

- A. Faktura.
- B. Voucher.
- C. Umowa rezerwacji.
- D. Formularz rezerwacji.

Zadanie 30.

KARTA REJESTRACYJNA		
Numer pokoju	Data przyjazdu	Data wyjazdu
Nazwisko	Imię	Kraj zamieszkania
Nr paszportu/ nr dowodu osobistego	Forma płatności <input type="checkbox"/> Gotówka <input type="checkbox"/> Karta kredytowa <input type="checkbox"/> Przelew	Nr karty kredytowej

Informujemy, że Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie do celów ewidencji i rachunkowości. Ma Pani/Pan prawo do wglądu do danych i do żądania ich poprawienia.

Podpis Gościa Podpis recepcjonisty

Które z wymienionych czynności powinien wykonać recepcjonista w celu sporządzenia dokumentu na zamieszczonym formularzu?

- A. Poprosić gościa o wypełnienie i podpisanie karty w pokoju.
- B. Uzupełnić dane na podstawie informacji dotyczących rezerwacji pobytu.
- C. Wypełnić kartę na podstawie ustnych informacji i poprosić gościa o podpisanie.
- D. Poprosić gościa o wypełnienie karty, sprawdzić i uzupełnić dane zatwierdzając swoim podpisem.

Zadanie 31.

Który dokument powinien wystawić recepcjonista, w celu potwierdzenia przyjęcia na przechowanie wartościowych rzeczy gościa hotelowego?

- A. Protokół rzeczy znalezionych.
- B. Regulamin usługi depozytowej.
- C. Kontrolkę sejfów depozytowych.
- D. Protokół rzeczy pozostawionych.

Zadanie 32.

Kiedy pracownik recepcji hotelowej powinien wydrukować raport dobowy?

- A. Po zakończeniu pracy w ciągu danej zmiany, przed rozpoczęciem pracy na kolejnej zmianie.
- B. Po zakończeniu sprzedaży w danym dniu, przed rozpoczęciem sprzedaży w dniu następnym.
- C. Po zakończeniu danej doby pobytu gościa w hotelu, przed rozpoczęciem kolejnej doby pobytu.
- D. Po zakończeniu sprzedaży w danym miesiącu, przed rozpoczęciem sprzedaży w miesiącu następnym.

Zadanie 33.

Plan pobytu uczestników konferencji	
10.10.20XX r. – poniedziałek	
godz. 13 ⁰⁰	przyjazd gości
godz. 14 ⁰⁰	obiad w restauracji hotelowej
godz. 15 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	konferencja
godz. 16 ³⁰ -16 ⁴⁵	przerwa na kawę
godz. 19 ⁰⁰	uroczysta kolacja
11.10.20XX r. – wtorek	
godz. 8 ⁰⁰	śniadanie
godz. 10 ⁰⁰ -13 ⁰⁰	konferencja
godz. 11 ³⁰ -11 ⁴⁵	przerwa na kawę
godz. 14 ⁰⁰	obiad w restauracji hotelowej
godz. 15 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	konferencja
godz. 16 ³⁰ -16 ⁴⁵	przerwa na kawę
godz. 19 ⁰⁰	kolacja
12.10.20XX r. – środa	
godz. 9 ⁰⁰	śniadanie
godz. 10 ⁰⁰ -10 ⁴⁵	zakończenie konferencji
godz. 11 ⁰⁰	wyjazd gości

Którym działom hotelowym, recepcja powinna przekazać przedstawiony szczegółowy plan pobytu gości?

- A. Technicznemu, służbie pięter, rekreacji.
- B. Gastronomii, marketingu, służbie pięter.
- C. Gastronomii, technicznemu, centrum biznesu.
- D. Technicznemu, marketingu, SPA & Wellness.

Zadanie 34.

Który z wymienionych dokumentów sporządza recepcja dla służby pięter?

- A. Kartę pobytu.
- B. Listę gości VIP.
- C. Księgę skarg i wniosków.
- D. Ewidencję zamawianych usług budzenia.

Zadanie 35.

Który rodzaj płatności za usługi hotelu poprzedza preautoryzacja?

- A. Gotówką.
- B. Przelewem.
- C. Kartą płatniczą.
- D. Czekałem gotówkowym.

Zadanie 36.

Który dokument powinien wystawić recepcjonista, w związku z popełnioną pomyłką w wysokości stawki podatku VAT, na fakturze wystawionej dla gościa?

- A. Kopię faktury.
- B. Notę korygującą.
- C. Duplikat faktury.
- D. Fakturę korygującą.

Zadanie 37.

Jaka jest łączna wartość podatku VAT od wartości sprzedaży udokumentowanej na przedstawionym paragonie fiskalnym?

- A. 7,48 zł
- B. 40,00 zł
- C. 53,33 zł
- D. 60,81 zł

Hotel Diament		
ul. Promyk 5, 00-025 Warszawa NIP		
900-80-70-600		
20XX-02-25		156
Paragon fiskalny		
Parking	2* 20,00	40,00 A
Obiadokolacja	2* 60,00	120,00 B
Nocleg	2* 300,00	600,00 B
SP.OP A		40,00
PTUA23%		7,48
SP.OP B		720,00
PTU B 8%		53,33
SUMA		760,00
CE09890099999098800000000A3988		
00171 Kasa 5 Kasjer23 18:00		
Nr systemowy		00987

Zadanie 38.

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

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

Zadanie 39.

Recepcjonista, widząc wchodzącego gościa do hotelu, w pierwszej kolejności powinien

- A. życzyć mu miłego pobytu.
- B. zaprosić go do lady recepcyjnej.
- C. przejąć opiekę nad jego bagażem.
- D. nawiązać z nim kontakt wzrokowy.

Zadanie 40.

Która wypowiedź recepcjonisty spełnia, według oceny przełożonego, wymagania w zakresie procedury pożegnania gościa?

- A. Dziękujemy za pobyt, zapraszamy do kasy hotelowej, życzymy udanego pobytu.
- B. Dziękujemy za pobyt, zapraszamy do ponownego przyjazdu, życzymy udanej podróży.
- C. Dziękujemy za przybycie, zapraszamy do korzystania z usług, życzymy udanej podróży.
- D. Dziękujemy za przybycie, życzymy udanego pobytu, zapraszamy do korzystania z usług.