

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**
Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**
Wersja arkusza: **X**

T.11-X-16.08
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2016

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”:

■	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.

⊙■	B	C	■
----	---	---	---

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

Zadanie 2.

Lp.	Wymagania kategoryzacyjne dla hoteli – hall recepcyjny wielofunkcyjny	5*	4*	3*	2*	1*
1.	w obiektach do 50 j.m. powierzchnia minimum (w m ²)	50	30	20	20	10
2.	w obiektach powyżej 50 j.m. powierzchnia dodatkowa (w m ²) dla każdej j.m. powyżej 50 j.m.	0,8	0,5	0,3	0,2	0,1

Na podstawie danych z tabeli określ minimalną powierzchnię hallu recepcyjnego w hotelu 3*, posiadającym 70 jednostek mieszkalnych.

- A. 20 m²
- B. 21 m²
- C. 23 m²
- D. 26 m²

Zadanie 3.

Którą czynność może wykonać recepcjonista za pomocą przedstawionego na fotografii urządzenia?

- A. Dokonać autoryzacji karty płatniczej.
- B. Przesłać dokumenty na zlecenie gościa.
- C. Wystawić paragon za usługi noclegowe.
- D. Zakodować klucze do pokoi hotelowych.

**Zadanie 4.**

Który z pracowników recepcji nadzoruje przestrzeganie procedury przyjęcia gości do hotelu oraz ich sprawną obsługę?

- A. Recepcjonista klucznik.
- B. Recepcjonista concierge.
- C. Recepcjonista dysponent.
- D. Recepcjonista telefonista.

Zadanie 5.

Który z pracowników recepcji dużego hotelu realizuje usługę *wake up call*?

- A. Informator.
- B. Telefonista.
- C. Guest relations.
- D. Kierownik zmiany.

Zadanie 6.**Oferta hotelu Venus**

Hotel dysponuje 70 komfortowo urządzone, klimatyzowanymi pokojami z bezpłatnym dostępem do Internetu. Każda jednostka mieszkalna jest wyposażona w telewizor z programem interaktywnym i wyborem kanałów TV satelitarnej, telefon, minibar. Do dyspozycji gości w pokoju znajduje się też zestaw kawowy, deska do prasowania z żelazkiem. Oferujemy również usługi sekretarskie i dostęp do urządzeń biurowych.

Wskaż grupę gości, do których skierowana jest oferta hotelu Venus.

- A. Emeryci.
- B. Studenci.
- C. Biznesmeni.
- D. Małżeństwa.

Zadanie 7.

Który obiekt oferuje usługi najlepiej przystosowane do potrzeb grupy młodzieży pragnącej poznać walory krajoznawcze Ojcowskiego Parku Narodowego, dysponującej skromnymi środkami finansowymi?

- A. Hotel.
- B. Motel.
- C. Dom wczasowy.
- D. Dom wycieczkowy.

Zadanie 8.

Przykładem którego elementu marketingu-mix jest informacja o otwarciu nowego pensjonatu w okolicy, zamieszczona w regionalnej prasie?

- A. Ceny.
- B. Promocji.
- C. Produktu.
- D. Dystrybucji.

Zadanie 9.

Którego z podanych elementów produktu **nie powinno się** podkreślać w promocji hotelu miejskiego jako jego mocnej strony?

- A. Uznanej marki.
- B. Funkcjonalnych pokoi.
- C. Lokalizacji w centrum miasta.
- D. Wygodnych schodów ewakuacyjnych.

Zadanie 10.

Poza sezonem w hotelu obniżono ceny za pobyt dla rodzin z dziećmi. Który instrument marketingu zastosowano?

- A. Lobbing.
- B. Sponsoring.
- C. Promocję produktu.
- D. Promocję sprzedaży.

Zadanie 11.

Intensywnie pracująca kobieta chciałaby spędzić kilkudniowy wypoczynek w hotelu Spa & Wellness. Która z przedstawionych ofert hotelowych jest najlepiej przystosowana do jej potrzeb?

A.	<p>Hotel położony jest w malowniczej okolicy 8 km od centrum Gdyni. Dogodna lokalizacja umożliwia szybkie dotarcie do centrum Gdańska, Gdyni, Sopotu, a także Półwyspu Helskiego. Posiadamy jedną z największych w Polsce stref relaksu o powierzchni 2 100 m² z 24 gabinetami.</p> <p>Do dyspozycji gości:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kadra wykwalifikowanych kosmetyczek i masażystek, - kosmetyki profesjonalnych marek: Isabelle Lancray, Thal'ion, Pevonia Botanica oraz specjalistyczne urządzenia kosmetyczne, - Aqua Centrum – bez ograniczeń (basen ze zjeżdżalniami, 2 jacuzzi, łaźnie parowe).
B.	<p>Hotel znajduje się w Krakowie, blisko lotniska w Balicach i autostrady A4. Posiada parking przed hotelem oraz garaż podziemny z wydzielonym zamykanym boksem dla motocykli. To idealnie miejsce do organizowania konferencji, bankietów, wesel. Hotel przystosowany jest do obsługi osób niepełnosprawnych.</p> <p>Do dyspozycji gości:</p> <ul style="list-style-type: none"> - restauracja oraz salon klubowy, - sauna i jacuzzi, - pomoc w organizacji wycieczek/biletów.
C.	<p>Obiekt położony jest w centrum Torunia. Posiada wygodnie urządzone pokoje, z łazienkami wyposażonymi w suszarki i dodatkowe ręczniki. W pokojach jest możliwość korzystania z Internetu bezprzewodowego i TV kablowej.</p> <p>Do dyspozycji gości:</p> <ul style="list-style-type: none"> - grill w ogrodzie, - sauna fińska, - sala fitness wyposażona w rowerki, ergometr wioślarski, bieżnię.
D.	<p>Obiekt usytuowany jest w strefie uzdrowskiej Ciechocinka, w miejscu o małym nasileniu ruchu drogowego. Posiada wygodne pokoje z łazienkami oraz pokoje z umywalkami. Dla gości zapewniona jest całodobowa opieka medyczna i pielęgnarska.</p> <p>Do dyspozycji gości:</p> <ul style="list-style-type: none"> - imprezy organizowane na terenie ogrodu m.in.: wieczorki taneczne, - wysoko wykwalifikowana kadra, - zabiegi balneoterapii i hydroterapii.

Zadanie 12.

Które z podanych działań hotelu prowadzone są w ramach sprzedaży osobistej usług?

- A. Udział pracownika hotelu w targach wystawienniczych.
- B. Prezentacja sali konferencyjnej przez pracownika hotelu.
- C. Umieszczenie tablicy reklamowej przy wjeździe do miasta.
- D. Informacja o hotelu zamieszczona w prospekcie reklamowym.

Zadanie 13.

Gość złożył pisemne zamówienie na usługi noclegowe, w którym podał numer karty kredytowej oraz określił swój przyjazd do hotelu do godziny 17⁰⁰. W podanym czasie nie przybył jednak do obiektu. Do kiedy recepcjonista powinien zatrzymać pokój i jakie czynności dotyczące kosztów powinien wykonać?

- A. Do 12⁰⁰ dnia następnego i obciążyć gościa kosztami noclegu.
- B. Do 12⁰⁰ dnia następnego i nie obciążyć gościa kosztami noclegu.
- C. Do 18⁰⁰ dnia planowanego przyjazdu i obciążyć gościa kosztami noclegu.
- D. Do 18⁰⁰ dnia planowanego przyjazdu i nie obciążyć gościa kosztami noclegu.

Zadanie 14.

Jan Kowalski
 ul. Targowa 123
 00-250 Warszawa
 tel. +48 224 885 023
 kom. 666 388 845
 e-mail: kowalski@interia.pl

Warszawa, 13.03.2016 r.

Hotel Zamkowy***
 ul. Wawelska 1
 31-052 Kraków

Proszę o zarezerwowanie dla mnie i mojej żony dwuosobowego pokoju z widokiem na Wawel w terminie od 24 do 26.09.2016 r. W ciągu całego pobytu będziemy korzystać z całodziennego wyżywienia. Śniadania proszę serwować do pokoju. Przyjedziemy samochodem, więc proszę o przygotowanie miejsca parkingowego. Koszty pobytu ureguluję kartą płatniczą w dniu wyjazdu.

Łączę pozdrowienia
Jan Kowalski

Na podstawie zamieszczonego pisma określ, w którym dniu najpóźniej recepcjonista był zobowiązany do potwierdzenia zamówionych usług, jeżeli korespondencja odbywała się drogą elektroniczną?

- A. 14.03.2016 r.
- B. 16.03.2016 r.
- C. 20.03.2016 r.
- D. 27.03.2016 r.

Zadanie 15.

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 16.

Recepcjonista ma zarezerwować na prośbę gościa: noclegi w hotelu, bilety lotnicze u wybranego przewoźnika do miejsca położenia hotelu oraz karnet do teatru w mieście lokalizacji obiektu. W którym z podanych systemów recepcjonista **nie ma możliwości** zarezerwowania wszystkich usług dla gościa?

- A. Sabre.
- B. Opera.
- C. Galileo.
- D. Amadeus.

Zadanie 17.

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

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

Zadanie 18.

Warszawa, 15.05.2016 r.
Upoważnienie
Upoważniam hotel Feliks ***, ul. Spokojna 23, 05-075 Warszawa do obciążenia mojego rachunku bankowego kwotą równą wartości złożonego przeze mnie zamówienia.
Właściciel rachunku Imię i nazwisko: <i>Jan Kowalski</i> Adres: <i>ul. Targowa 123, 00-250 Warszawa</i> Numer rachunku: <i>3310250000054454552001515</i>
<i>Jan Kowalski</i>

Na podstawie sporządzonego przez gościa upoważnienia określ, który rodzaj rezerwacji powinien zaznaczyć recepcjonista hotelu Feliks w karcie rezerwacji.

- A. Wstępną.
- B. Kredytową.
- C. Gwarantowaną.
- D. Niegwarantowaną.

Zadanie 19.

Do hotelu wpłynęła prośba o zarezerwowanie pokoju dwuosobowego w terminie od 11 do 15 lipca dla pani Kwiatkowskiej i jej dorosłej córki. Na podstawie fragmentu grafiku obłożenia określ, który pokój powinien przydzielić im recepcjonista.

- A. 103
- B. 106
- C. 108
- D. 111

data /j.m	10.07	11.07	12.07	13.07	14.07	15.07	16.07	17.07
SGL 103	R					R	R	R
DLB 106		R				R		
TWIN 108	R						R	
APT 111	R						R	R

Zadanie 20.

Organizator przyjęcia weselnego zamówił do apartamentu nowożeńców butelkę schłodzonego szampana. Który dział hotelu powinien otrzymać z recepcji zlecenie na tę usługę?

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

Zadanie 21.

Małżeństwo zarezerwowało dla siebie i dwuletniego syna nocleg w pokoju dwuosobowym. W zamówieniu goście poprosili o przygotowanie pokoju na pobyt dziecka. W związku z tym recepcjonista powinien przekazać kierownikowi housekeepingu zlecenie

- A. doposażenia pokoju w łóżeczko.
- B. dodatkowego sprzątnięcia pokoju.
- C. doposażenia pokoju w deskę do prasowania.
- D. umieszczenia zestawu do parzenia kawy i herbaty.

Zadanie 22.

W hotelu jest organizowany kongres partii politycznej. Dział konferencji i bankietów ma przygotować salę wielofunkcyjną do obrad. Które informacje dla tego działu powinien przygotować i przekazać recepcjonista?

- A. Sposób aranżacji sali i menu na kolację.
- B. Ilość uczestników i sposób aranżacji sali.
- C. Menu na kolację i rodzaj usług dodatkowych.
- D. Ilość uczestników i rodzaj usług dodatkowych.

Zadanie 23.

Na podstawie którego z podanych dokumentów **nie można** dokonać rejestracji gościa w hotelu?

- A. Paszportu.
- B. Prawa jazdy.
- C. Dowodu osobistego.
- D. Regulaminu hotelowego.

Zadanie 24.

Wystawienie i wręczenie faktury jest elementem obsługi gościa podczas

- A. procedury check-in.
- B. procedury check-out.
- C. przyjęcia zamówienia.
- D. potwierdzenia rezerwacji.

Zadanie 25.

Podczas procedury check-in recepcjonista wypełnia

- A. kartę pobytu.
- B. zlecenie na parking.
- C. formularz rezerwacji.
- D. umowę wynajmu pokoju.

Zadanie 26.

Gość w czasie podróży zatrzymał się w motelu. Który rodzaj usług poza noclegiem powinien obligatoryjnie zaoferować mu recepcjonista?

- A. Usługi rekreacyjne.
- B. Miejsce parkingowe.
- C. Całodzienne wyżywienie.
- D. Serwis sprzętu turystycznego.

Zadanie 27.

Po godzinie 22⁰⁰ do recepcji dzwoni gość informując, że w sąsiednim pokoju odbywa się spotkanie towarzyskie i bardzo głośno gra muzyka. Jak powinien zareagować w tej sytuacji recepcjonista?

- A. Zadzwoić na policję z prośbą o interwencję w hotelu.
- B. Wezwać ochronę hotelu w celu udzielenia upomnienia.
- C. Poprosić gości o przeniesienie się do pobliskiego hotelu.
- D. Poprosić gości o przeniesienie się do sali klubowej w hotelu.

Zadanie 28.

L.p.	Nazwisko i imię	Data i miejsce urodzenia	Data		Oznaczenie dokumentu tożsamości	Numer pokoju/ uwagi
			przyjazdu	wyjazdu		
1.	Kowalski Piotr	02.02.1989, Kraków	12.05.2016	17.05.2016	ABC 123456	305/ pies

Przedstawiony fragment dokumentu hotelowego to

- A. karta rejestracyjna.
- B. księga rejestracyjna.
- C. formularz rezerwacji.
- D. potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 29.

Który dokument stanowi dla gościa potwierdzenie terminu rezerwacji, ilości i rodzaju zamówionych pokoi oraz ich cen?

- A. Karta pobytu.
- B. Druk message.
- C. Formularz rezerwacji.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 30.

Stanowisko informacji turystycznej w hotelu **nie musi** być wyposażone

- A. w foldery o okolicy.
- B. w mapy turystyczne okolicy.
- C. w bilety komunikacji miejskiej.
- D. w informatory imprez kulturalnych.

Zadanie 31.

Które usługi w hotelach i motelach wszystkich kategorii są obowiązkowe i dostępne przez całą dobę?

- A. Opieka nad dziećmi.
- B. Udzielanie informacji.
- C. Czyszczenie bielizny i odzieży gości.
- D. Sprzedaż środków do higieny osobistej.

Zadanie 32.

Recepcja w ramach świadczenia usług w taryfie BB powinna przekazać gastronomii hotelowej listę gości

- A. z numerami pokoi.
- B. z datami urodzenia.
- C. z adresem zamieszkania.
- D. z wykazem usług dodatkowych.

Zadanie 33.

Z którą formą płatności jest związana preautoryzacja środków finansowych na zamówione w hotelu przez gościa usługi?

- A. Gotówką.
- B. Przelewem.
- C. Kartą płatniczą.
- D. Przekazem pocztowym.

Zadanie 34.

Który dokument stanowi podstawę rozliczenia za pobyt grupy turystycznej w hotelu?

- A. Czek.
- B. Czarter.
- C. Voucher.
- D. Allotment.

Zadanie 35.

Recepcjonista przygotowuje rozliczenie pobytu gościa indywidualnego, który przebywał w hotelu w terminie od 6 do 8 czerwca 2016 roku (od poniedziałku do środy). Hotel jest zlokalizowany w centrum dużego miasta. Które rodzaje cen powinien zastosować recepcjonista do rozliczenia noclegów?

- A. Standardowe.
- B. Weekendowe.
- C. Pozasezonowe.
- D. Konferencyjne.

Zadanie 36.

Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Podatek VAT w %	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
Jazda konna	30 min.	2	56,91	113,82	23		140,00

Wskaż kwotę podatku, którą powinien recepcjonista wpisać w brakujące pole faktury, rozliczając koszty podanej usługi.

- A. 5,19 zł
- B. 13,09 zł
- C. 10,37 zł
- D. 26,18 zł

Zadanie 37.

Hotel przyjął zlecenie zorganizowania 3-dniowego pobytu integracyjnego dla pracowników dużej firmy, połączonego z konferencją szkoleniową. Który pakiet należy polecić zamawiającemu?

- A. Biznes.
- B. Korpo.
- C. Trening.
- D. Relax.

PAKIET BIZNES	<ul style="list-style-type: none"> – 20% rabatu na usługi noclegowe – wynajem sali konferencyjnej ze sprzętem multimedialnym – przerwa kawowa (kawa, herbata, kruche ciasteczka i owoce) – bezprzewodowy dostęp do Internetu w całym obiekcie – parking monitorowany na terenie obiektu
PAKIET KORPO	<ul style="list-style-type: none"> – noclegi, śniadanie w formie bufetu szwedzkiego – 3-daniowe obiady, kolacje w formie biesiady z muzyką – przerwa kawowa (kawa, herbata, kruche ciasteczka i owoce) – wynajem klimatyzowanej sali konferencyjnej, Wi-Fi – parking gratis
PAKIET TRENING	<ul style="list-style-type: none"> – noclegi, śniadania, obiadokolacje wg programu organizatora – wynajem sali konferencyjnej – materiały konferencyjne (papier i długopisy) – bezprzewodowy dostęp do Internetu w całym obiekcie – parking monitorowany na terenie obiektu
PAKIET RELAX	<ul style="list-style-type: none"> – noclegi, pełne wyżywienie, w tym przerwa kawowa – wynajem klimatyzowanej sali konferencyjnej – 15% rabat na wybrane zabiegi SPA – nieograniczony dostęp do Internetu – parking gratis

Zadanie 38.**PAKIET BURSZTYNOWY****W cenie:**

- wynajem sali konferencyjnej ze sprzętem multimedialnym
- wynajem VIP Meeting Room (kameralny pokój spotkań dla organizatora)
- materiały konferencyjne (papier i długopisy)
- menu wg programu spotkania
- bezprzewodowy dostęp do Internetu w całym obiekcie
- wsparcie organizacyjne Managera
- parking monitorowany na terenie obiektu

Na podstawie opisu pakietu usług wskaż komu recepcjonista powinien go polecić.

- A. Organizatorowi jednodniowej konferencji dla pracowników dużej firmy.
- B. Uczestnikom konferencji prasowej towarzyszącej targom zdrowej żywności.
- C. Organizatorowi weekendowego szkolenia dla pań „Wellness & SPA for you”.
- D. Uczniom szkoły średniej w ramach tygodniowego pobytu na „Zielonej Szkole”.

Zadanie 39.

Klient zamówił nocleg dla pary nowożeńców z wliczonymi w cenę 3 posiłkami oraz napojami, przekąskami, rozrywką i rekreacją świadczonymi w hotelu. Który z przedstawionych fragmentów formularzy rezerwacyjnych odpowiada zamówieniu klienta?

A.	RODZAJ POKOJU	WYŻYWIENIE
	<input checked="" type="checkbox"/> apartament <input type="checkbox"/> pokój jednoosobowy <input type="checkbox"/> pokój dwuosobowy (twin) <input type="checkbox"/> pokój dwuosobowy (double)	<input type="checkbox"/> BB <input checked="" type="checkbox"/> HB <input type="checkbox"/> FB <input type="checkbox"/> AI
B.	RODZAJ POKOJU	WYŻYWIENIE
	<input type="checkbox"/> apartament <input type="checkbox"/> pokój jednoosobowy <input checked="" type="checkbox"/> pokój dwuosobowy (twin) <input type="checkbox"/> pokój dwuosobowy (double)	<input type="checkbox"/> BB <input type="checkbox"/> HB <input checked="" type="checkbox"/> FB <input type="checkbox"/> AI
C.	RODZAJ POKOJU	WYŻYWIENIE
	<input type="checkbox"/> apartament <input type="checkbox"/> pokój jednoosobowy <input type="checkbox"/> pokój dwuosobowy (twin) <input checked="" type="checkbox"/> pokój dwuosobowy (double)	<input type="checkbox"/> BB <input type="checkbox"/> HB <input type="checkbox"/> FB <input checked="" type="checkbox"/> AI
D.	RODZAJ POKOJU	WYŻYWIENIE
	<input checked="" type="checkbox"/> apartament <input type="checkbox"/> pokój jednoosobowy <input type="checkbox"/> pokój dwuosobowy (twin) <input type="checkbox"/> pokój dwuosobowy (double)	<input checked="" type="checkbox"/> BB <input type="checkbox"/> HB <input type="checkbox"/> FB <input type="checkbox"/> AI

Zadanie 40.

Pan Kowalski zarezerwował dla 4 osób w terminie od 2 do 4 października 2016 roku następujące usługi: apartament rodzinny, śniadania, obiadowe kolacje i trzygodzinny pakiet rekreacyjny. Którą kwotę w pozycji „RAZEM” powinien wpisać recepcjonista w przesłanej do klienta kalkulacji kosztów zarezerwowanych usług?

- A. 520 zł
- B. 840 zł
- C. 1 120 zł
- D. 1 400 zł

CENNIK HOTELOWY (ceny brutto w zł) (śniadania w cenie noclegu)			
USŁUGA	TERMIN		KALKULACJA
	V-IX	X-IV	
apartament rodzinny (doba)	200	180	
obiadowe kolacje	50	40	
rekreacja 3 h/osoba	50	40	
RAZEM			

