

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

**T.11-SG-20.01**  
 Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**  
**Rok 2020**  
**CZĘŚĆ PISEMNA**

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2012**

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

**Zadanie 2.**

| Podstawowe elementy dotyczące funkcji, programu obsługowego i użyteczności 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  |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 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  |    |
| 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.....<br/>         Numer rezerwacji.....<br/>         Data przyjazdu.....<br/>         Data wyjazdu.....</p> <p><b>Za poniższą usługę (proszę zaznaczyć wybraną usługę):</b><br/> <input type="checkbox"/> pokój (+VAT) <input type="checkbox"/> pokój, śniadanie (+VAT) <input type="checkbox"/> wszystkie usługi<br/> <input type="checkbox"/> tylko gwarancja<br/> <input type="checkbox"/> inne (proszę sprecyzować).....</p> <p><b>Upoważniam hotel do obciążenia mojej karty kredytowej</b><br/>         Numer karty kredytowej.....<br/>         Data ważności.....<br/>         Imię i nazwisko właściciela karty kredytowej.....<br/>         Adres właściciela karty kredytowej.....<br/>         Dane kontaktowe właściciela karty kredytowej.....<br/>         Podpis właściciela karty kredytowej.....<br/>         Podpisana w dniu.....<br/>         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><br/></p> <p>Podpis recepcjonisty<br/>         .....</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 |  | <p style="text-align: center;"><b>Apartamenty</b></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">Numer Karty Rejestracyjnej/code</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></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">Data przyjazdu arrival date</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Obywatelstwo Nationality</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">data wyjazdu departure date</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Nr dowodu Pasport</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">opłaty/Payments</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Nazwa firmy Company Name</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></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="2"></td> <td colspan="2" 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="2" style="text-align: center;">Parking zewnętrzny</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">podziemny</td> <td colspan="2">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"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Podpis/signature</td> <td colspan="2">Podpis recepcjonisty</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table> |  |  |  |  | Numer Karty Rejestracyjnej/code |  |  |  |  |  | Data/date |  | Imię Name |  |  |  | Numer apartamentu Room nr |  | Nazwisko Surname |  |  |  |  |  | Data ur. Birth day |  |  |  | Data przyjazdu arrival date |  | Obywatelstwo Nationality |  |  |  | data wyjazdu departure date |  | Nr dowodu Pasport |  |  |  | opłaty/Payments |  | Nazwa firmy Company Name |  |  |  |  |  | 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/signature |  | Podpis recepcjonisty |  |  |  |
|--|----------------|-------------------------------------|------------------|---------------------------------|------------------|----------|--|--|------|--|--|--------------|--|--|--------|----------------|--|--|--|--|--|--|---------------------------------|--|--|--|--|--|-----------|--|-----------|--|--|--|---------------------------|--|------------------|--|--|--|--|--|--------------------|--|--|--|-----------------------------|--|--------------------------|--|--|--|-----------------------------|--|-------------------|--|--|--|-----------------|--|--------------------------|--|--|--|--|--|---------|--|----------------------|--|-------|---------|---------------|--|-----------------|------------------|---------------------|--|--|--|--|--|--------------------------------|--|--------------------|--|-----------------|------------------|-------|----------------|-------------|--|--------------------|--|--|--|--|--|-----------|--|----|--|---|--|------------|-----------------|---------------|------------------|---|--|-------------------------------------|--|--------------|--|--|--|------------------------------|--|------------------------------------|--|-------------------|--|--|--|--|--|---------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------------------|--|----------------------|--|--|--|
| Pokój  |                | Termin pobytu                       |                  |                                 |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
|  | od             | do                                  |                  |                                 |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| Nazwisko   |                |                                     |                  |                                 |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| Imię   |                |                                     |                  |                                 |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| Adres domowy   |                |                                     |                  |                                 |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| Podpis   | Dowód osobisty |                                     |                  |                                 |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
|  |                |                                     |                  | Numer Karty Rejestracyjnej/code |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
|  |                |                                     |                  | Data/date                       |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| Imię Name  |                |                                     |                  | Numer apartamentu Room nr       |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| Nazwisko Surname   |                |                                     |                  |                                 |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| Data ur. Birth day   |                |                                     |                  | Data przyjazdu arrival date     |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| Obywatelstwo Nationality   |                |                                     |                  | data wyjazdu departure date     |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| Nr dowodu Pasport  |                |                                     |                  | opłaty/Payments                 |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| Nazwa firmy Company Name   |                |                                     |                  |                                 |                  |          |  |  |      |  |  |              |  |  |        |                |  |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |           |  |           |  |  |  |                           |  |                  |  |  |  |  |  |                    |  |  |  |                             |  |                          |  |  |  |                             |  |                   |  |  |  |                 |  |                          |  |  |  |  |  |         |  |                      |  |       |         |               |  |                 |                  |                     |  |  |  |  |  |                                |  |                    |  |                 |                  |       |                |             |  |                    |  |  |  |  |  |           |  |    |  |   |  |            |                 |               |                  |   |  |                                     |  |              |  |  |  |                              |  |                                    |  |                   |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |                      |  |  |  |
| 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/signature   |                | 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>                 | Śniadania 11-14.07.2020 r.<br>Obiady: 10-12.07.2020 r.<br>Kolacje: 10-11.07. 2020 r. i 13.07.2020 r.<br>Ognisko: 12.07.2020 r. – teren przy hotelu (przygotowanie ławek, kijków, drewna)   |         |            |                    |  |        |       |      |            |                    |                |               |         |   |           |                |              |       |    |         |                |              |       |    |         |               |       |    |         |               |         |   |           |               |       |    |         |
| <b>Usługi dodatkowe</b>           | Sala konferencyjna: <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <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="4">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><br>Usługi SPA: basen, sauna, siłownia – przez cały okres pobytu<br>Rezerwacja biletów do teatru: 13.07.2020 r. dla 16 osób<br>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:<br>No name hotel<br>ul. Złota 14<br>43-100 Katowice |       | Nabywca:<br>Firma Thor<br>ul. Radosna 5<br>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:<br>No name hotel<br>ul. Złota 14<br>43-100 Katowice |       | Nabywca:<br>Firma Thor<br>ul. Radosna 5<br>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:<br>No name hotel<br>ul. Złota 14<br>43-100 Katowice |       | Nabywca:<br>Firma Thor<br>ul. Radosna 5<br>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:<br>No name hotel<br>ul. Złota 14<br>43-100 Katowice |       | Nabywca:<br>Firma Thor<br>ul. Radosna 5<br>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 turystyce 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.

