

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

TG.12-SG-20.01

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

Instrukcja dla zdającego

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

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

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

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

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

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

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

Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.

Powodzenia!

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

Zadanie 1.

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 ²)	50	50	30	30	20	20	20	20	10	10
2) w obiektach powyżej 50 j.m. – o powierzchni dodatkowej (w m ²) 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 m²
- B. 80 m²
- C. 105 m²
- D. 170 m²

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

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**

Termin	10-14.07. 2020 r.																																				
Dane osoby rezerwującej	Damian Nowacki																																				
Ilość osób	16																																				
Ilość i rodzaj pokoi	8 DBL																																				
Wyżywienie	Śniadania 11-14.07.2020 r. Obiady: 10-12.07.2020 r. Kolacje: 10-11.07. 2020 r. i 13.07.2020 r. Ognisko: 12.07.2020 r. – teren przy hotelu (przygotowanie ławek, kijków, drewna)																																				
Usługi dodatkowe	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> Usługi SPA: basen, sauna, siłownia – przez cały okres pobytu Rezerwacja biletów do teatru: 13.07.2020 r. dla 16 osób Przechowanie bagażów: 14.07.2020 r.					TERMIN	GODZ.	SALA	ILOŚĆ OSÓB	USTAWIENIE KRZESEŁ	10.07. 2020 r.	16.30 - 18.00	SREBRNA	4	KAMERALNY	11.07. 2020 r.	9.00 - 13.00	ZŁOTA	12	PODKOWA	12.07. 2020 r.	9.00 - 11.00	ZŁOTA	16	PODKOWA	14.00 - 16.00	ZŁOTA	12	PODKOWA	14.00 - 16.00	SREBRNA	4	KAMERALNY	19.30 - 20.30	ZŁOTA	16	SZKOLNY
TERMIN	GODZ.	SALA	ILOŚĆ OSÓB	USTAWIENIE KRZESEŁ																																	
10.07. 2020 r.	16.30 - 18.00	SREBRNA	4	KAMERALNY																																	
11.07. 2020 r.	9.00 - 13.00	ZŁOTA	12	PODKOWA																																	
12.07. 2020 r.	9.00 - 11.00	ZŁOTA	16	PODKOWA																																	
	14.00 - 16.00	ZŁOTA	12	PODKOWA																																	
	14.00 - 16.00	SREBRNA	4	KAMERALNY																																	
	19.30 - 20.30	ZŁOTA	16	SZKOLNY																																	
Forma płatności	Przelew, w ciągu 7 dni po otrzymaniu faktury																																				
Data sporządzenia i podpis	10.01.2020 r., XYZ																																				

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

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

Zadanie 17.

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

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

Zadanie 18.

Wskaż czynność charakterystyczną dla procedury check out.

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

Zadanie 19.

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

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

Zadanie 20.

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

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

Zadanie 21.

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

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

Zadanie 22.

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

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

Zadanie 23.

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

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

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

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

A.

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

B.

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

C.

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

D.

Zadanie 24.

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

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

Zadanie 25.

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

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

Zadanie 26.

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

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

Zadanie 27.

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

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

Zadanie 28.

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

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

Zadanie 29.

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

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

Zadanie 30.

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

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

Zadanie 31.

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

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

Zadanie 32.

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

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

Zadanie 33.

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

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

Zadanie 34.

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

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

Zadanie 35.

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

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

Zadanie 36.

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

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

Zadanie 37.

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

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

Zadanie 38.

W celu poprawienia błędnie naliczonych usług noclegowych na fakturze należy wystawić

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

Zadanie 39.

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

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

Zadanie 40.

Które systemy rezerwacyjne umożliwiają 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.

