

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.12**

Wersja arkusza: **X**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

TG.12-X-19.06

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2019

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 13 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.

Zadaniem którego pracownika recepcji jest rejestrowanie gości?

- A. Kasjera.
- B. Klucznika.
- C. Telefonisty.
- D. Dysponenta.

Zadanie 2.

Pomoc gościom hotelu 4* w przeniesieniu walizki z recepcji do pokoju jest obowiązkiem

- A. gońca.
- B. portiera.
- C. bagażowego.
- D. dźwigowego.

Zadanie 3.

Do zadań którego z pracowników hotelu 5* należy zaplanowanie na prośbę gościa kilkugodzinnej wycieczki po mieście?

- A. Managera hotelu.
- B. Boya hotelowego.
- C. Kierownika recepcji.
- D. Recepcjonisty concierge.

Zadanie 4.

Który pakiet usług jest najbardziej odpowiedni dla przebywającej w hotelu, w ramach konkursu geograficznego, grupy gimnazjalistów?

- A. Sauna, kasyno, gra miejska.
- B. Usługa fryzjerska, masaże, gra miejska.
- C. Basen, kręgielnia, wycieczka krajoznawcza.
- D. Room service, SPA, wycieczka krajoznawcza.

Zadanie 5.

Która z przedstawionych ofert hotelu jest najbardziej odpowiednia dla passantów?

Oferta – śniadanie wliczone w cenę noclegu – bezpłatny Internet w pokoju – 20% zniżki na zabiegi SPA – kwiaty w dniu przyjazdu	Oferta – nocleg z wyżywieniem HB – wypożyczalnia sprzętu sportowego – jeden zabieg SPA gratis – opieka wieczorem dla dzieci
A.	B.
Oferta – nocleg z wyżywieniem AI – bezpłatny parking – zabiegi SPA gratis – nieograniczony dostęp do sali fitness i kompleksu saun	Oferta – obiad dla całej rodziny z rabatem – całodzienne korzystanie z hotelowego aqua parku – 10% zniżki na zabiegi SPA – dostęp do sali fitness i kompleksu saun
C.	D.

Zadanie 6.

Który instrument promocji zastosował hotel, sponsorując imprezę dobroczynną na rzecz dzieci niepełnosprawnych?

- A. Reklamę.
- B. Akwizycję.
- C. Public relations.
- D. Promocję sprzedaży.

Zadanie 7.

Którą ze strategii zastosowano w hotelu, gdy w okresie zimowym do każdego pokoju dodatkowo dołożono ciepły koc i kapcie?

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

Zadanie 8.

Rodzaj i nr j.m.	Data						
	05.03 czw	06.03 pt	07.03 sb	08.03 nd	09.03 pn	10.03 wt	11.03 śr
PARTER							
101 SGL	Rg			Ro		Rk	Rk
102 SGL	Rg	Rw		Rw	Rw		
103 DBL	Rg	Ra		Ro			RI
104 DBL			Rt	Rt	Rt	Rt	Rt
I PIĘTRO							
201 SGL			Rn	Rz			RI
202 SGL	Rg	Re	Rw	Rw	Rw		RI
203 DBL		Re		Rd			RI
204 DBL		Re	Rf	Rf	Rf		Rx

Na podstawie zamieszczonego grafiku rezerwacji określ możliwy termin rezerwacji pokoju dwuosobowego na dwie doby w drugim tygodniu marca.

- A. 06.03 – 08.03
- B. 07.03 – 09.03
- C. 08.03 – 10.03
- D. 09.03 – 11.03

Zadanie 9.

Marek Kotułas
ul. Sienna 40/2
90-055 Łódź

Łódź, 25.02.2019 r.

Hotel *Floks*
ul. Krzywa 10
94-405 Zakopane

Uprzejmie proszę o rezerwację 15 pokoi dwuosobowych oraz 3 jednoosobowych w terminie od 14 lipca do 16 lipca 2019 r. dla grupy studentów z Londynu. Zamawiam również śniadania i obiadokolacje oraz dwugodzinny pobyt w basenach termalnych w drugim dniu pobytu.

Proszę o wysłanie potwierdzenia rezerwacji do Pana Tomasza Majaka (adres tożsamy z moim). Ponadto proszę o sporządzenie w moim imieniu zaproszenia do skorzystania z usług i wysłania go bezpośrednio do Pana Johna Lawsons na adres – Hoven 5, London, Great Britain.

Jednocześnie informuję, że należność za pobyt w hotelu ureguje Pan Krzysztof Konik w dniu wyjazdu.

Z poważaniem
Marek Kotułas

Na podstawie fragmentu zamówienia na usługi hotelarskie wskaż datę sporządzenia i adresata potwierdzenia rezerwacji.

- A. 14.07. 2019 r., Jon Lawson
- B. 25.02. 2019 r., Tomasz Majak
- C. 28.02. 2019 r., Marek Kotułas
- D. 16.06. 2019 r., Krzysztof Konik

Zadanie 10.

Gość wyjeżdżając z hotelu, zamówił w recepcji pokój na przyszły termin. Który to rodzaj rezerwacji?

- A. Pośredni.
- B. Osobisty.
- C. Telefoniczny.
- D. Elektroniczny.

Zadanie 11.

Którą rezerwację powinien przyjąć recepcjonista od gościa oczekującego, że jego pokój będzie do dyspozycji przez pierwszą dobę hotelową planowanego pobytu, bez względu na to, o której godzinie przybędzie do hotelu?

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

Zadanie 12.

Który dokument powinien sporządzić recepcjonista, przyjmując rezerwację telefoniczną na usługi hotelarskie?

- A. Kartę pobytu.
- B. Kartę rejestracyjną.
- C. Formularz kaucyjny.
- D. Formularz rezerwacji.

Zadanie 13.

Przyjęcie którego typu gości w hotelu odbywa się na podstawie rooming list?

- A. Passantów.
- B. Grupowych.
- C. Specjalnych.
- D. Indywidualnych.

Zadanie 14.

W którym dokumencie sporządzonym przez recepcjonistę i wysłanym na życzenie zleceniodawcy do gościa powinny znaleźć się informacje m.in. o terminie pobytu i zamówionych usługach, bez podawania cen?

- A. W zaproszeniu.
- B. W liście powitalnym.
- C. W potwierdzeniu rezerwacji.
- D. W formularzu rezerwacyjnym.

Zadanie 15.

Informacje o gościach *no show* recepcja w pierwszej kolejności powinna przekazać do

- A. służby pięter.
- B. służby parterowej.
- C. działu marketingu.
- D. działu technicznego.

Zadanie 16.

Recepcjonista przyjął zamówienie od gościa, który będzie korzystał z noclegu oraz usług w taryfie FB. Która komórka organizacyjna powinna zostać poinformowana o życzeniu klienta?

- A. Pion rekreacyjny.
- B. Dział zaopatrzenia.
- C. Pion gastronomiczny.
- D. Dział usług specjalnych.

Zadanie 17.

Ponadto zamawiamy:

1. Przygotowanie i wysłanie imiennych zaproszeń.
2. 20 laptopów podpiętych do sieci internetowej.
3. Dwie przerwy kawowe (menu do ustalenia).
4. Transport z lotniska dwóch uczestników konferencji.
5. Pakiet konferencyjny dla każdego uczestnika (notatnik i długopis) wręczony przy rejestracji na konferencję.
6. Ustawienie stołów konferencyjnych w podkowę.

Koncern samochodowy zamówił w hotelu organizację ośmiogodzinnej konferencji dla dyrektorów swoich oddziałów. Na podstawie fragmentu zamówienia określ, które usługi recepcjonista powinien zlecić do zrealizowania przez dział techniczny.

- A. Przygotowanie imiennych zaproszeń oraz pakietów konferencyjnych.
- B. Wręczenie przy rejestracji pakietów konferencyjnych oraz wysłanie zaproszeń.
- C. Ustawienie stołów konferencyjnych w podkowę oraz podpięcie laptopów do sieci.
- D. Transport z lotniska uczestników konferencji oraz zorganizowanie przerwy kawowej.

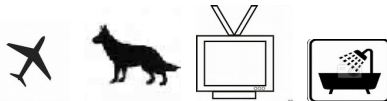
Zadanie 18.

Na podstawie, którego z podanych dokumentów **nie można** zarejestrować gościa w hotelu?

- A. Paszportu.
- B. Prawa jazdy.
- C. Legitymacji studenckiej.
- D. Karty ubezpieczenia zdrowotnego.

Zadanie 19.

Rodzina wybrała hotel, który jest położony niedaleko lotniska i przyjmuje zwierzęta. Zarezerwowała pokój z telewizorem i łazienką, w której jest wanna. Ich oczekiwania związane z pobytem w obiekcie spełnią usługi oznaczone piktogramami

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

Zadanie 20.

Podczas wręczania gościowi rachunku zawsze należy zapytać

- A. o wielkość napiwku.
- B. czy rachunek się zgadza.
- C. czy gość przyjedzie kolejny raz.
- D. co nie podobało mu się podczas pobytu.

Zadanie 21.

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

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

Zadanie 22.

Kwit depozytowy recepcjonista sporządzi i wręczy gościowi, który

- A. wpłaci zaliczkę do hotelowej kasy.
- B. odda walizkę do przechowalni bagażu.
- C. odda rzecz wartościową do sejfów w recepcji.
- D. zdeponuje pieniądze w sejfie pokoju hotelowego.

Zadanie 23.

Który z podanych elementów powinien znaleźć się na karcie rejestracyjnej?

- A. Numer konta hotelu.
- B. Podpis dyrektora hotelu.
- C. Data rezerwacji wstępnej.
- D. Podpis gościa hotelowego.

Zadanie 24.

Który dokument sporządzony przez recepcjonistę uwzględnia warunki rezerwacji?

- A. Voucher.
- B. Karta pobytu.
- C. Raport dobowy.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 25.

Który z obiektów na zamieszczonych rysunkach jest godny polecenia gościom przebywającym w hotelu w Krakowie?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 26.

Recepcjonista udzielił gościowi informacji turystycznej, gdy

- A. zaproponował usługę parkingu.
- B. poinformował o usługach hotelu.
- C. wyjaśnił obsługę sejfów w pokoju.
- D. wskazał drogę do centrum miasta.

Zadanie 27.

Który pakiet usług dodatkowych świadczony gościom hotelowym jest najczęściej wliczony w cenę usług podstawowych?

- A. Usługa bagażowa, korzystanie z mini baru, usługi SPA.
- B. Usługa budzenia, depozyt hotelowy, przechowalnia bagażu.
- C. Usługa room service, udzielenie pierwszej pomocy, korzystanie z faksu.
- D. Usługa pralnicza, udzielenie informacji turystycznej, nocleg ze śniadaniem.

Zadanie 28.

Hotel oferuje swoim Gościom wiele usług, które zapewnią miłe chwile dla ciała i ducha.

Na życzenie Gości oferujemy:

- usługę prania i czyszczenia odzieży
- centrum SPA
- kort tenisowy
- zewnętrzną siłownię
- zajęcia z trenerem fitness
- usługi fryzjerskie i kosmetyczne
- wynajem samochodu
- usługę room service
- usługi depozytowe
- bezpłatne WiFi

Które usługi może zaoferować recepcjonista młodym kobietom, jeżeli przyjechały zrelaksować się w hotelu i przy okazji zwiedzić miasto?

- A. Masaż twarzy i usługę pralniczą.
- B. Usługę depozytową i bezpłatne WiFi.
- C. Centrum SPA i wynajem samochodu.
- D. Usługę budzenia i koloryzację włosów.

Zadanie 29.

Którą z przedstawionych ofert usług dodatkowych recepcjonista powinien zaoferować rodzinie z dwójką małych dzieci (2 i 5 lat)?

Usługi standardowe (bezpłatne): Internet w pokojach. Udogodnienia dla podróżujących rodzin z dziećmi. Udogodnienia dla niepełnosprawnych. Przechowalnia bagażu. Usługi na zamówienie (płatne): Wynajem przewodników turystycznych. Wynajem rowerów. Dostawa kwiatów. Romantyczna aranżacja pokoju hotelowego. Talerz owoców sezonowych. Transfery na lotnisko i dworzec kolejowy.	Usługi standardowe (bezpłatne): Internet w pokojach. Suszarka do włosów. Udogodnienia dla podróżujących rodzin z dziećmi. Kompleksowe usługi świadczone w Recepcji. Depozyt. Usługi na zamówienie (płatne): Wynajem sal konferencyjnych. Możliwość wynajęcia notebooka. Pranie i prasowanie odzieży. Talerz owoców sezonowych.
A.	B.
Usługi standardowe (bezpłatne): Udogodnienia dla niepełnosprawnych. Przechowalnia bagażu. Kompleksowe usługi świadczone w recepcji. Depozyt. Usługi na zamówienie (płatne): Możliwość wynajęcia notebooka. Pranie i prasowanie odzieży. Wynajem przewodników turystycznych i organizacja czasu wolnego. Wynajem rowerów. Transfery na lotnisko i dworzec kolejowy. Romantyczna aranżacja pokoju hotelowego.	Usługi standardowe (bezpłatne): Udogodnienia dla podróżujących rodzin z dziećmi. Przechowalnia bagażu. Kompleksowe usługi świadczone w recepcji. Usługi na zamówienie (płatne): Możliwość wypożyczenia notebooka. Pranie i prasowanie odzieży. Wynajem przewodników turystycznych i organizacja czasu wolnego. Wynajem samochodów. Atrakcje dla dzieci: dmuchane zjeżdżalnie, zamki gier. Opiekunka do dzieci.
C.	D.

Zadanie 30.

Informacje o przyjeździe stałego gościa, który ma status VIP-a, pracownik recepcji powinien w pierwszej kolejności przekazać

- A. portierowi.
- B. pokojowej.
- C. dyrektorowi hotelu.
- D. kierownikowi restauracji.

Zadanie 31.

Do którego działu hotelu recepcjonista powinien przekazać informacje o usterkach w jednostkach mieszkalnych, zgłoszone przez gości?

- A. Rezerwacji.
- B. Księgowości.
- C. Zaopatrzenia.
- D. Technicznego.

Zadanie 32.

Stały gość hotelu, w dniu przyjazdu obchodzi pięćdziesiąte urodziny. Do którego z działów recepcjonista powinien przekazać tę informację?

- A. Marketingu.
- B. Księgowości.
- C. Technicznego.
- D. Administracji.

Zadanie 33.

Do rozliczeń bezgotówkowych **nie zalicza** się

- A. wpłaty do kasy.
- B. polecenia zapłaty.
- C. polecenia przelewu.
- D. czeku rozrachunkowego.

Zadanie 34.

Za dwudniową konferencję zorganizowaną w hotelu zamawiający, po otrzymaniu faktury z odroczoną płatnością, powinien zapłacić

- A. czekiem po konferencji.
- B. przelewem po konferencji.
- C. czekiem przed konferencją.
- D. przelewem przed konferencją.

Zadanie 35.

Celem preautoryzacji karty płatniczej gościa hotelowego jest

- A. obciążenie konta klienta.
- B. identyfikacja właściciela karty.
- C. sprawdzenie stanu środków na koncie gościa.
- D. zabezpieczenie środków na koszty pobytu gościa.

Zadanie 36.

Ile wynosi wartość brutto usługi pralniczej zamówionej przez gościa hotelowego, jeżeli wartość netto tej usługi wynosi 40,00 zł, a stawka podatku VAT wynosi 23%?

- A. 55,40 zł
- B. 49,20 zł
- C. 37,04 zł
- D. 32,52 zł

Zadanie 37.

Który dokument będący elementem rozliczenia z gościem hotelowym powinien zawierać numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy?

- A. Faktura.
- B. Paragon fiskalny.
- C. Rachunek wstępny.
- D. Polecenie przelewu.

Zadanie 38.

Cennik usług	
Rodzaj usługi	Informacje dodatkowe
Apartament: 640,00 zł/dobę Śniadanie: w cenie noclegu Obiad: 70,00 zł/os. Kolacja: 60,00 zł/os. Uroczysta kolacja „Romantyczny wieczór”: 110,00 zł/os Strefa SPA: w cenie noclegu Rabat za czwartą dobę: 20% ceny noclegu	doba hotelowa trwa od 13 ⁰⁰ do 10 ⁰⁰ wydawane w godz. 7 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰ wydawany w godz. 13 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰ wydawana w godz. 17 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰ wydawana w godz. 17 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰ dostępna w godz. 7 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰

Na podstawie zamieszczonego cennika oblicz kwotę należną za usługi hotelowe, z których skorzystali Państwo Kowalscy tj. pobyt z pełnym wyżywieniem na 3 doby. Goście przyjechali do hotelu o godzinie 17⁰⁰.

- A. 1 856,00 zł
- B. 2 048,00 zł
- C. 2 347,00 zł
- D. 2 560,00 zł

Zadanie 39.

Gość skorzystał z usług hotelu w terminie od 10 do 12 września w taryfie BB w cenie 250,00 zł brutto za dobę. Dodatkowo wykupił dwa masaże ciała w cenie 90,00 zł brutto każdy. Za usługi podstawowe zapłacił kartą kredytową służbową, a za usługi fakultatywne gotówką. Wskaż należność zapłaconą gotówką.

- A. 680,00 zł
- B. 500,00 zł
- C. 340,00 zł
- D. 180,00 zł

Zadanie 40.

Oblicz wartość podatku VAT za usługę noclegową, jeżeli wartość brutto usługi wynosi 1 500,00 zł, a stawka podatku 8%.

- A. 111,11 zł
- B. 120,00 zł
- C. 280,49 zł
- D. 345,00 zł