

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

Symbol kwalifikacji: **TG.12**

Wersja arkusza: **SG**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

TG.12-SG-26.01

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2026

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 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:



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



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



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.

Recepcjonista-operator centrali telefonicznej zajmuje się realizacją usługi

- A. wake up call.
- B. room service.
- C. maid in room.
- D. turn down service.

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.

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

- A. Zarejestrować gościa w hotelu.
- B. Wykwaterować gościa z hotelu.
- C. Wysłać do gościa potwierdzenie rezerwacji.
- D. Wystawić gościowi fakturę za usługi hotelowe.

**Zadanie 4.**

Który pakiet usług jest najbardziej odpowiedni dla gości preferujących dbanie o urodę i sylwetkę?

- A. Handlowe.
- B. Podstawowe.
- C. Spa i wellness.
- D. Rehabilitacyjne.

Zadanie 5.

Oferta A <ul style="list-style-type: none">- śniadanie wliczone w cenę noclegu- bezpłatny Internet w pokoju- 20% zniżki na zabiegi SPA- kwiaty w dniu przyjazdu	Oferta B <ul style="list-style-type: none">- nocleg z wyżywieniem HB- wypożyczalnia sprzętu sportowego- jeden zabieg SPA gratis- opieka wieczorem dla dzieci
Oferta C <ul style="list-style-type: none">- nocleg z wyżywieniem AI- bezpłatny parking- zabiegi SPA gratis- nieograniczony dostęp do sali fitness i kompleksu saun	Oferta D <ul style="list-style-type: none">- obiad dla całej rodziny z rabatem- całodzienne korzystanie z hotelowego aqua parku- 10% zniżki na zabiegi SPA- dostęp do sali fitness i kompleksu saun

Która z przedstawionych ofert hotelu jest najbardziej odpowiednia dla passantów?

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

Zadanie 6.

Oferta A.	Dom wycieczkowy kat. III <ul style="list-style-type: none">- położony w centrum miasta- parking - brak- pokoje wieloosobowe, łazienki ogólnodostępne- sala do samodzielnego przygotowania posiłków- sala telewizyjna	Oferta B.	Dom wycieczkowy kat. II <ul style="list-style-type: none">- położony niedaleko parku- parking dla autokarów- pokoje 3-4 osobowe z łazienkami- stołówka świadcząca śniadania i obiadykolacje- sala telewizyjna i sala na spotkania z grupą
Oferta C.	Dom wycieczkowy kat. III <ul style="list-style-type: none">- położony przy wjeździe do miasta,- parking dla samochodów osobowych- pokoje wieloosobowe bez łazienek- stołówka świadcząca śniadania i obiadykolacje- sala telewizyjna – brak	Oferta D.	Dom wycieczkowy kat. I <ul style="list-style-type: none">- położony niedaleko centrum miasta- parking dla samochodów osobowych i autokarów- pokoje 2-3 osobowe z łazienkami- stołówka świadcząca pełne wyżywienie- sala telewizyjna, brak sali na spotkania z grupą

Która z przedstawionych ofert domu wycieczkowego spełni oczekiwania grupy młodzieży szkolnej w zakresie zamówionych usług: pokoje z łazienkami, wyżywienie HB, parking dla autokaru, sala na spotkania z grupą?

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

Zadanie 7.

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

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

Zadanie 8.

Działaniem promocyjnym hotelu w ramach marketingu bezpośredniego jest

- A. stosowanie obniżki cen przy dłuższych pobytach.
- B. oferowanie gadżetów reklamowych z logo hotelu.
- C. świadczenie usług podstawowych na terenie obiektu.
- D. prezentowanie oferty hotelu na stronie internetowej www.

Zadanie 9.

Hotel, który wynajął dla biura podróży pokoje z klauzulą, że za niewykorzystane jednostki mieszkalne nie pobiera opłaty, zastosował

- A. czarter.
- B. allotment.
- C. timesharing.
- D. overbooking.

Zadanie 10.

Pan Pietraszko na podstawie zapytania rezerwacyjnego uzyskał potrzebne informacje o ofercie hotelu i podał termin, w którym obiekt otrzyma zamówienie na usługi hotelarskie. Wskaż, który to rodzaj rezerwacji.

- A. Wstępna.
- B. Kredytowa.
- C. Potwierdzona.
- D. Gwarantowana.

Zadanie 11.

Pani Wojas w zamówieniu usług hotelarskich poprosiła o rezerwację: apartamentu, pełnego wyżywienia, room service wszystkich posiłków, opiekunki do dziecka, instruktora do nauki pływania dla dziecka, wizyty u fryzjera dla siebie. Wskaż usługę, o której recepcjonista powinien poinformować dział rekreacji.

- A. Wizyta u fryzjera.
- B. Opiekunka do dziecka.
- C. Room service wszystkich posiłków.
- D. Instruktor do nauki pływania dla dziecka.

Zadanie 12.

Dla małego hotelu najbardziej odpowiednim narzędziem do dokonania rezerwacji usług na podstawie otrzymanego zamówienia jest

- A. globalny portal rezerwacyjny.
- B. program komputerowy dla hoteli.
- C. turystyczna wyszukiwarka internetowa.
- D. portal społecznościowy zakupów grupowych.

Zadanie 13.

Gość hotelu poprosił pracownika recepcji o rezerwację biletu na samolot do Rzymu. Z którego systemu rezerwacyjnego powinien skorzystać recepcjonista?

- A. Chart.
- B. Expedia.
- C. Voyager.
- D. Amadeus.

Zadanie 14.

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

Łódź, 25.11.2025 r.

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

Uprzejmie proszę o rezerwację 15 pokoi dwuosobowych oraz 3 jednoosobowych w terminie od 14 lipca do 16 lipca 2026 r. dla grupy studentów z Londynu. Zamawiam również śniadania i obiadowe 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 adresata potwierdzenia rezerwacji.

- A. Jon Lawson
- B. Tomasz Majak
- C. Marek Kotułas
- D. Krzysztof Konik

Zadanie 15.

Który dokument sporządza recepcjonista w celu zapisania wszystkich szczegółów przyjętej rezerwacji?

- A. Kartę obciążeń.
- B. Grafik rezerwacji.
- C. Księgę rejestracyjną.
- D. Formularz rezerwacyjny.

Zadanie 16.

Prezes firmy zarezerwował apartament w hotelu. Na podstawie fragmentu grafiku rezerwacji, wskaż termin jego pobytu.

J.m./data	01.09	02.09	03.09	04.09	05.09	06.09	07.09	08.09
DBL 110								
DBL 111		R	R	R	R	R	R	
APT 112			R	R	R	R	R	
APT 113								

- A. 02.09 – 07.09
- B. 02.09 – 08.09
- C. 03.09 – 07.09
- D. 03.09 – 08.09

Zadanie 17.

Recepcjonista prosi o dokument potwierdzający tożsamość gościa podczas

- A. przyjęcia do hotelu.
- B. rozliczenia za pobyt w hotelu.
- C. codziennego wydawania klucza do pokoju.
- D. realizacji usług dodatkowych w trakcie pobytu w hotelu.

Zadanie 18.

Którą z wymienionych czynności powinien wykonać recepcjonista jako ostatnią podczas procedury check-in grupy?

- A. Przekazać pilotowi karty pobytu.
- B. Otworzyć rachunek zbiorczy dla grupy.
- C. Zapytać, na jakie nazwisko była dokonana rezerwacja.
- D. Udzielić informacji dotyczących usług świadczonych w hotelu.

Zadanie 19.

Do recepcji zgłasza się osoba twierdząc, że jest gościem hotelowym i że zgubiła klucz do pokoju, w postaci karty magnetycznej. W takiej sytuacji recepcjonista powinien:

- A. wezwać przełożonego, wręczyć nowy klucz.
- B. poprosić o akceptację rezerwacji, wydać nowy klucz.
- C. dokonać adnotacji w księdze rejestracyjnej, wręczyć nowy klucz,
- D. sprawdzić listę gości, poprosić o kartę pobytu, wydać nowy klucz.

Zadanie 20.

Podczas przyjęcia do hotelu grupy turystycznej recepcjonista może zastosować uproszczoną procedurę check-in polegającą na rejestracji gości bez

- A. wręczania kart pobytu.
- B. wręczania kluczy do pokoi.
- C. okazywania dokumentów tożsamości.
- D. wpisywania danych do księgi rejestracyjnej.

Zadanie 21.

Gościowi, który korzysta z noclegu w pensjonacie, powinny być obowiązkowo zaoferowane usługi

- A. odnowy biologicznej.
- B. wypożyczenia sprzętu.
- C. wycieczek fakultatywnych.
- D. całodziennego wyżywienia.

Zadanie 22.

Do hotelu w miejscowości uzdrowskiej przyjeżdżają głównie seniorzy w celu poprawy stanu zdrowia. Który pakiet usług powinien skierować hotel do tej grupy gości, aby spełnić tę potrzebę?

- A. Sportowy.
- B. Turystyczny.
- C. Rozrywkowy.
- D. Rehabilitacyjny.

Zadanie 23.

Którą usługę powinien zaproponować recepcjonista fanom szczypiorniaka spędzającym weekend w hotelu?

- A. Skorzystanie z siłowni hotelowej.
- B. Wycieczkę po miejscowych muzeach.
- C. Rezerwację biletów na mecz piłki ręcznej.
- D. Rezerwację biletów na mecz piłki siatkowej.

Zadanie 24.

Na podstawie którego dokumentu recepcjonista może wpisać studenta do księgi rejestracyjnej hotelu?

- A. Prawa jazdy.
- B. Karty pobytu.
- C. Karty płatniczej.
- D. Potwierdzenia rezerwacji.

Zadanie 25.

Kwit depozytowy recepcjonista sporządził i wręczył gościowi, który

- A. wpłacił zaliczkę do hotelowej kasy.
- B. oddał walizkę do przechowalni bagażu.
- C. oddał rzecz wartościową do sejfów w recepcji.
- D. zdeponował pieniądze w sejfie pokoju hotelowego.

Zadanie 26.

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość sprzedaży netto w zł	Podatek VAT		Wartość sprzedaży brutto w zł
						Stawka %	Kwota w zł	
1.	Nocleg	doba	2	92,60	185,19	8	14,81	200,00

Przedstawiony fragment dokumentu hotelowego, przygotowany przez recepcjonistę dla gościa, to

- A. faktura.
- B. kosztorys.
- C. dowód wpłaty.
- D. rachunek wstępny.

Zadanie 27.

Recepcjonista udzielił gościowi informacji turystycznej, gdy

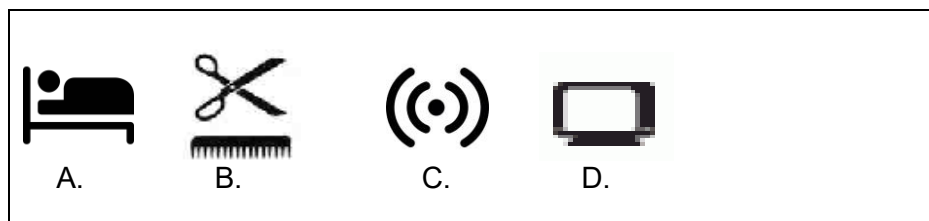
- A. zaproponował usługę parkingu.
- B. poinformował o usługach hotelu.
- C. wyjaśnił obsługę sejfów w pokoju.
- D. wskazał drogę do centrum miasta.

Zadanie 28.

Którą usługę powinien zaproponować recepcjonista hotelu w Legnicy niezmotoryzowanemu gościowi, który ma zakupiony bilet kolejowy na przejazd na trasie Legnica – Wrocław oraz bilet na przelot z Wrocławia do Warszawy?

- A. Transfer z lotniska do hotelu.
- B. Transfer z hotelu na lotnisko.
- C. Transfer z hotelu na dworzec kolejowy.
- D. Transfer z dworca kolejowego do hotelu.

Zadanie 29.



Którym piktogramem oznaczone są usługi świadczone jako towarzyszące?

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

Zadanie 30.

Gość hotelowy zamówił pakiet usług obejmujący codzienne budzenie, depozyt w recepcji oraz przechowanie bagażu po zwolnieniu pokoju. Zamówiony pakiet to usługi

- A. podstawowe.
- B. fakultatywne.
- C. towarzyszące.
- D. uzupełniające.

Zadanie 31.



Który zestaw usług dodatkowych powinien zaoferować hotel gościom typu biznesowego?

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

Zadanie 32.

Wskaż usługę bezpłatnie świadczoną w hotelu na życzenie gości.

- A. Czyszczenie odzieży.
- B. Zamówienie taksówki.
- C. Zamówienie posiłku do pokoju.
- D. Korzystanie z odnowy biologicznej.

Zadanie 33.

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

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

Zadanie 34.

1.	Grupa składa się z osób starszych, które preferują dania kuchni regionalnej.
2.	Grupa składa się z osób w młodym wieku, które preferują dania kuchni europejskiej.
3.	Grupa składa się z osób w podeszłym wieku, które preferują dania kuchni narodowej.
4.	Grupa składa się z osób bardzo młodych, które preferują dania kuchni wegetariańskiej.

Z którego fragmentu, poniższych zamówień wynika konieczność poinformowania szefa kuchni o przyjeździe gości ze specjalnymi potrzebami żywieniowymi?

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

Zadanie 35.

W związku z rezerwacją apartamentu dla nowożeńców recepcja powinna przekazać kierownikowi housekeepingu zlecenie na

- A. dodatkowe sprzątnięcie pokoju.
- B. dodatkowe wyposażenie pokoju.
- C. udekorowanie pokoju i umieszczenie wstawki.
- D. udekorowanie pokoju i umieszczenie dostawki.

Zadanie 36.

Z którą formą płatności jest związana preautoryzacja środków finansowych na zamówione w pensjonacie przez gościa usługi noclegowe i wyżywienie?

- A. Gotówką.
- B. Kartą płatniczą.
- C. Poleceniem przelewu.
- D. Przekazem pocztowym.

Zadanie 37.

Podczas rozliczania noclegu gościa w hotelu, recepcjonista poprosił o dopłatę w wysokości 210,00 zł informując, że 140,00 zł zostało wpłacone na etapie rezerwacji usług. Jaki % zaliczki wpłacił gość przed przyjazdem?

- A. 30 %
- B. 40 %
- C. 50 %
- D. 60 %

Zadanie 38.

Pracownik recepcji wystawił i wysłał klientowi fakturę z błędnie wpisaną nazwą firmy. Który dokument powinien sporządzić recepcjonista po zauważeniu pomyłki?

- A. Notę korygującą.
- B. Ewidencję korekt.
- C. Korektę paragonu.
- D. Fakturę korygującą.

Zadanie 39.

Na podstawie cennika usług noclegowych ustal kwotę, którą zapłacą goście za pobyt przez pięć dób w trzysobowym pokoju?

- A. 1 250,00 zł
- B. 1 750,00 zł
- C. 2 500,00 zł
- D. 3 500,00 zł

Cennik noclegów	
Rodzaj pokoju	Cena
SGL	250,00 zł
DBL	350,00 zł
TPL	500,00 zł
APT	700,00 zł

Zadanie 40.

Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Podatek VAT %	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
Masaż częściowy ciała	60 min	2	81,30	162,60	23		200,00

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

- A. 14,81 zł
- B. 18,70 zł
- C. 37,40 zł
- D. 40,65 zł