

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

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.12**

Wersja arkusza: **SG**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

TG.12-SG-22.01

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2022**

**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 krater 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.

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 2.

Kto zajmuje się przyjmowaniem zleceń na budzenie telefoniczne w hotelu o rozbudowanej strukturze organizacyjnej?

- A. Kierownik recepcji.
- B. Pracownik guest relations.
- C. Recepcjonista - concierge.
- D. Operator centrali telefonicznej.

### Zadanie 3.

Które z urządzeń umożliwia recepcjoniście wysłanie do gościa hotelowego potwierdzenia rezerwacji?



Urządzenie 1.



Urządzenie 2.



Urządzenie 3.



Urządzenie 4.

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

**Zadanie 4.**

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

Na podstawie danych z tabeli, określ minimalną powierzchnię hallu recepcyjnego w hotelu 3\*, posiadającym 80 jednostek mieszkalnych.

- A. 26 m<sup>2</sup>
- B. 29 m<sup>2</sup>
- C. 35 m<sup>2</sup>
- D. 37 m<sup>2</sup>

**Zadanie 5.**

Jaką maksymalną wysokość powinna mieć lada recepcyjna przystosowana do obsługi osób niepełnosprawnych?

- A. 80 cm
- B. 90 cm
- C. 100 cm
- D. 110 cm

**Zadanie 6.**

**HAPPY DAY W HOTELU**

**Oferta pakietowa zawiera:**

- dwudaniowy obiad z deserem w hotelowej restauracji dla całej rodziny
- nieograniczoną możliwość korzystania z Centrum Wellness:
  - rekreacyjny basen ze zjeżdżalnią i sztuczną rzeką
  - brodzik dla dzieci
  - 6-torowy basen sportowy
  - kompleks saun: sucha, parowa, ziołowa
  - grota solna z tężnią
- dostęp do sali fitness
- 10% zniżki na wybrane zabiegi w Centrum SPA
- bezpłatną szatnię dla całej rodziny

**Cennik:**

- osoba dorosła 130,00 zł
- dzieci 7-12 lat 70,00 zł
- dzieci do 7 lat gratis
- parking do 8 h gratis

Który z wymienionych rodzajów gości hotelowych jest adresatem zamieszczonej oferty pakietowej?

- A. VIP.
- B. Passant.
- C. Walk in.
- D. No show.

**Zadanie 7.**

Małżeństwo z dwójką małych dzieci zamierza spędzić wakacje w luksusowym hotelu położonym jak najbliżej morza, który zapewni im nocleg w pokoju typu studio, atrakcje związane z pobytem oraz opieką nad dziećmi. Którą ofertę powinien zaproponować gościom pracownik działu rezerwacji sieci hoteli?

<b>Hotel Słońce****</b>	<b>Hotel Arka****</b>
Lokalizacja – 50 m do morza Pokoje – dwuosobowe, apartamenty Usługi – wypożyczalnia rowerów, opiekunka do dzieci, zabawy w basenie	Lokalizacja – własna plaża Pokoje – studio, apartamenty Usługi – program animacji dla dzieci i dorosłych, opiekunka do dzieci, pełne wyżywienie
A.	B.
<b>Hotel Eden*****</b>	<b>Hotel Diament*****</b>
Lokalizacja – własna plaża Pokoje – dwuosobowe, apartamenty Usługi – program animacji dla dzieci i dorosłych, opiekunka do dzieci, bezpłatny parking	Lokalizacja – 150 m do morza Pokoje – dwuosobowe, studio, apartamenty Usługi – odnowa biologiczna, opiekunka do dzieci, wycieczki po okolicy
C.	D.

### Zadanie 8.

Dla zapewnienia wysokiego obłożenia w sezonie zimowym, hotel położony w górach, z dużym wyprzedzeniem przygotowuje ofertę sprzedaży usług typu

- A. rack rate.
- B. timesharing.
- C. first minute.
- D. all inclusive.

### Zadanie 9.

Od: Anna Jankowska ajankowska@wp.pl  
Do: Hotel Bryza w Kołobrzegu bryzahotel@o2.pl  
Wysłano: 11 stycznia 2022  
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 19.08.2022 r. do 22.08.2022 r. Interesują mnie tylko pokoje położone naprzeciwko siebie, po drugiej stronie korytarza.  
Zamawiam również całodzienne wyżywienie w restauracji hotelowej.

Z poważaniem  
Anna Jankowska

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 10.

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

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

### Zadanie 11.

Duży, luksusowy hotel w Katowicach został sponsorem drużyny narodowej w piłkę ręczną. Który element promocji usług hotelarskich został zastosowany?

- A. Public relations.
- B. Sprzedaż osobista.
- C. Promocja sprzedaży.
- D. Marketing bezpośredni.

**Zadanie 12.**

Zastosowanie w hotelu miejskim, położonym blisko strefy ekonomicznej, programu lojalnościowego jest sposobem pozyskania

- A. studentów.
- B. rodzin z dziećmi.
- C. gości biznesowych.
- D. grup turystycznych.

**Zadanie 13.**

Rodzaj i nr j.m. \ Data	05.07 czw	06.07 pt	07.07 sb	08.07 nd	09.07 pn	10.07 wt	11.07 śr
<b>PARTER</b>							
<b>101 SGL</b>	Rg			Ro		Rk	Rk
<b>102 SGL</b>	Rg	Rw		Rw	Rw		
<b>103 DBL</b>	Rg	Ra		Ro	Ro		Rl
<b>104 DBL</b>			Rt	Rt	Rt	Rt	Rt
<b>I PIĘTRO</b>							
<b>201 SGL</b>			Rn	Rz			Rl
<b>202 SGL</b>	Rg	Re	Rw	Rw	Rw		Rl
<b>203 DBL</b>				Rd			Rl
<b>204 DBL</b>		Re	Rf	Rf	Rf		Rx

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

- A. 06.07 – 08.07
- B. 07.07 – 09.07
- C. 08.07 – 10.07
- D. 09.07 – 11.07

**Zadanie 14.**

Do której godziny, w dniu przyjazdu, jednostka mieszkalna w hotelu pozostanie do dyspozycji gościa w ramach rezerwacji niegwarantowanej zgodnie z Kodeksem Postępowania Praktycznego?

- A. 12.00
- B. 14.00
- C. 18.00
- D. 19.00

**Zadanie 15.**

Którą czynność powinien w pierwszej kolejności wykonać recepcjonista, dokonując na prośbę gościa rezerwacji wstępnej?

- A. Zarezerwować miejsce parkingowe.
- B. Poprosić o skan dowodu osobistego.
- C. Zarezerwować pokój zgodnie z życzeniem.
- D. Poprosić o podanie numeru karty kredytowej.

**Zadanie 16.**

Gość złożył pisemne zamówienie na usługi noclegowe, w którym podał numer karty kredytowej oraz określił swój przyjazd do hotelu do godziny 16<sup>00</sup>. W podanym czasie nie przybył jednak do obiektu. Do kiedy recepcjonista powinien zatrzymać pokój i jakie czynności dotyczące kosztów powinien wykonać?

- A. Do 12<sup>00</sup> dnia następnego i obciążyć gościa kosztami noclegu.
- B. Do 12<sup>00</sup> dnia następnego i nie obciążyć gościa kosztami noclegu.
- C. Do 18<sup>00</sup> dnia planowanego przyjazdu i obciążyć gościa kosztami noclegu.
- D. Do 18<sup>00</sup> dnia planowanego przyjazdu i nie obciążyć gościa kosztami noclegu.

**Zadanie 17.**

Gość hotelu poprosił pracownika recepcji o rezerwację 3 biletów na samolot do Mediolanu. Z którego systemu rezerwacyjnego powinien skorzystać recepcjonista?

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

**Zadanie 18.**

Najwszechstronniejszy system rezerwacyjny, działający na linii hotel - pośrednik, oferujący możliwość sporządzania różnorodnych rezerwacji turystycznych: miejsc hotelowych, biletów lotniczych, kolejowych, wynajmu samochodu, to

- A. globalny system dystrybucji.
- B. wewnętrzny system hotelowy.
- C. komputerowy system rezerwacji.
- D. internetowa wyszukiwarka rezerwacji.

**Zadanie 19.**

Do hotelu wpłynęła prośba o zarezerwowanie w terminie od 01 do 05 sierpnia pokoju dwuosobowego z łóżkiem małżeńskim dla państwa Malinowskich. Na podstawie fragmentu grafiku obłożenia określ, który rodzaj i numer pokoju powinien przydzielić im recepcjonista.

- A. SGL 104
- B. DBL 111
- C. TWIN 109
- D. APT 121

data /j.m	31.07	01.08	02.08	03.08	04.08	05.08	06.08	07.08
<b>SGL 104</b>	R					R	R	R
<b>DBL 111</b>						R		R
<b>TWIN 109</b>	R						R	R
<b>APT 121</b>							R	R

**Zadanie 20.**

Który dokument jest potwierdzeniem, dla gościa, rezerwacji jednostki mieszkalnej w hotelu?

- A. Karta rezerwacji.
- B. Grafik rezerwacji.
- C. Formularz rezerwacji.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

**Zadanie 21.**

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 piętter.
- B. Gastronomii, rekreacji, działu technicznego.
- C. Obsługi konferencji, gastronomii, marketingu.
- D. Służby piętter, księgowości, działu zaopatrzenia.

**Zadanie 22.**

Ponadto zamawiamy:

1. Przygotowanie i wysłanie imiennych zaproszeń.
2. 20 laptopów podłączonych 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 konferencji.
6. Ustawienie stołów konferencyjnych w podkowie.

Na podstawie fragmentu zamówienia określ, które usługi recepcjonista powinien zlecić do zrealizowania działowi technicznemu?

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

**Zadanie 23.**

Które działania w pierwszej kolejności powinien podjąć recepcjonista, wobec gościa walk in, jeżeli chce on wynająć pokój bez wcześniejszej rezerwacji?

- A. Zaprowadzić gościa do pokoju.
- B. Ustalić szczegóły dotyczące pobytu.
- C. Zatrzymać dowód tożsamości gościa.
- D. zaproponować przechowanie bagażu.

**Zadanie 24.**

Który element procedury check-in ma miejsce podczas przyjęcia grupy na podstawie listy roomingowej?

- A. Wydanie kart pobytu pilotowi grupy.
- B. Indywidualna rejestracja uczestników.
- C. Dostarczenie kart rejestracyjnych do pokoi gości.
- D. Wypełnianie kart pobytu przez wszystkich uczestników.

**Zadanie 25.**

Na którym etapie kompleksowej obsługi gościa, recepcjonista powinien udzielić informacji o regulaminie hotelowym, zasadach funkcjonowania depozytu oraz usługach dodatkowych oferowanych przez hotel?

- A. Rezerwacji usług.
- B. Procedury check-in.
- C. Procedury check-out.
- D. Obsługi w trakcie pobytu.

**Zadanie 26.**

Jak służby parterowe 4-gwiazdkowego hotelu powinny postąpić z bagażem gościa, dostarczonym do recepcji kilkanaście minut później po jego przybyciu do hotelu?

- A. Przechować w bagażowni do czasu, aż gość się sam zgłosi.
- B. Dostarczyć do pokoju gościa w ciągu pierwszej doby pobytu.
- C. Dostarczyć do pokoju gościa w możliwie najkrótszym czasie.
- D. Poinformować telefonicznie, że bagaż znajduje się w recepcji.

**Zadanie 27.**

Recepcjonista przydzielając pokoje dla stałych gości powinien

- A. zaznaczyć w grafiku obłożenia - gość VIP.
- B. zlecić doposażenie j.m. w dodatkową poduszkę i koc.
- C. zadbać o wniesienie do j.m. dużej powitalnej wstawki.
- D. uwzględnić, w miarę możliwości, ich upodobania i życzenia.

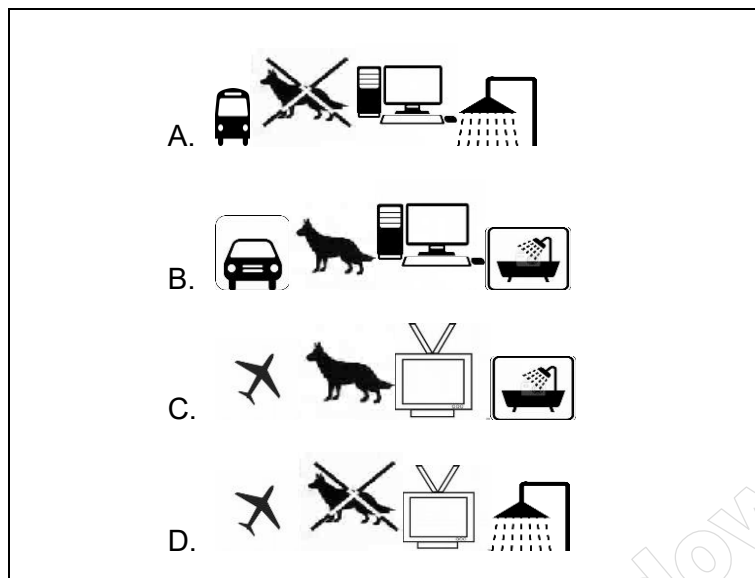
**Zadanie 28.**

W której najniższej kategorii hotelu, gość ma zapewnioną możliwość otrzymywania codziennej prasy?

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

### Zadanie 29.

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



### Zadanie 30.

Który dokument stanowi podstawę do wydania klucza do pokoju hotelowego?

- A. Karta pobytu.
- B. Karta kredytowa.
- C. Karta rejestracyjna.
- D. Karta stałego klienta.

### Zadanie 31.

Co jest podstawą do wydania właścicielowi rzeczy złożonej w depozycie hotelowym?

- A. Karta rezerwacyjna i kwit depozytowy.
- B. Dowód osobisty i karta pobytu.
- C. Kwit depozytowy i karta rejestracyjna.
- D. Dokument tożsamości i kwit depozytowy.

### Zadanie 32.

Wskazanie przez recepcjonistę gościowi zagranicznemu drogi do konsulatu jest

- A. częścią procedury check-out.
- B. udzieleniem informacji turystycznej.
- C. obowiązkowym elementem procesu rejestracyjnego.
- D. informowaniem o usługach dodatkowych świadczonych przez hotel.

### Zadanie 33.

Do świadczenia, których z podanych usług nie są zobowiązane motele 4\* i 5\*?

- A. Sprzedaży lub zapewnienia kosmetyków i środków higieny osobistej (co najmniej szczoteczka do zębów, pasta do zębów, krem do golenia i maszynka do golenia).
- B. W zespole odnowy biologicznej: pływalni, sauny, siłowni, solarium, masaży i innych usług rekreacyjnych – co najmniej dwóch rodzajów usług.
- C. W zespole sal wielofunkcyjnych, dostosowanych do charakteru obiektu – konferencyjnych, klubowych, szkoleniowych.
- D. Prania, prasowania i czyszczenia bielizny i odzieży gości.

### Zadanie 34.

O konieczności przygotowania sali konferencyjnej recepcjonista powinien poinformować hotelowy dział

- A. sprzedaży.
- B. techniczny.
- C. służby pięter.
- D. służby parterowej.

### Zadanie 35.

Za pośrednictwem którego dokumentu, gość może dokonać przekazania należności za pobyt, ze swojego rachunku bankowego na rachunek hotelu?

- A. Faktury.
- B. Dowodu wpłaty.
- C. Polecenia przelewu.
- D. Rachunku wstępnego.

### Zadanie 36.

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

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

### Zadanie 37.

Recepcjonista rozliczył pobyt gościa w hotelu i wystawił fakturę. Za dodatkową usługę, na życzenie gościa, pobrał należność w formie gotówkowej. Recepcjonista ma obowiązek wydać gościowi

- A. paragon fiskalny.
- B. dowód wpłaty KP.
- C. rachunek wstępny.
- D. potwierdzenie wpłaty.

**Zadanie 38.**

Na jakiej podstawie recepcjonista powinien sporządzić fakturę za świadczone gościowi usługi?

- A. Wpisu do księgi rejestracyjnej.
- B. Wpisu w grafiku obłożenia pokoi.
- C. Faktur otrzymanych z poszczególnych działów hotelu.
- D. Rachunków otrzymanych z poszczególnych pionów hotelu.

**Zadanie 39.**

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

- A. 13,09 zł
- B. 11,85 zł
- C. 29,92 zł
- D. 30,02 zł

Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa netto, zł	Wartość netto, zł	Podatek VAT, %	Kwota podatku, zł	Wartość brutto, zł
Jazda konna	30 min.	2	65,04	130,08	23		160,00

**Zadanie 40.**

Jaką należność za pobyt zapłaci gość przebywający w hotelu 4 doby, jeżeli pokój kosztuje 300,00 zł za pierwszą dobę, a rabat za każdą następną dobę wynosi 20%?

- A. 1020,00 zł
- B. 1110,00 zł
- C. 1200,00 zł
- D. 1380,00 zł