

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

TG.12-SG-22.06

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**Rok 2022****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 krutek 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 z wymienionych pracowników hotelu ma w zakresie swoich obowiązków m.in.: prowadzenie rejestru gości, reagowanie na ich skargi oraz pobieranie należności za pobyt?

- A. Concierge.
- B. Recepcjonista.
- C. Dyrektor hotelu.
- D. Kierownik marketingu.

Zadanie 2.

Do jednego z obowiązków służby parterowej należy

- A. dbanie o stan techniczny urządzeń znajdujących się w pokojach.
- B. rezerwacja i sprzedaż usług podstawowych i dodatkowych.
- C. utrzymanie czystości w holu hotelowym.
- D. odprowadzenie gości do pokoju.

Zadanie 3.

Podstawowym zadaniem recepcji jest

- A. obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających.
- B. świadczenie usług noclegowych i gastronomicznych.
- C. nadzór nad funkcjonowaniem poszczególnych działów hotelu.
- D. rozpoznawanie potrzeb związanych z organizacją czasu wolnego gości.

Zadanie 4.

Pomieszczenie depozytowe w hotelu powinno być dostępne z

- A. lobby i bagażowni.
- B. bagażowni i holu recepcyjnego.
- C. holu recepcyjnego i zaplecza recepcji.
- D. pomieszczenia socjalnego i zaplecza recepcji.

Zadanie 5.

Które urządzenie służy do rejestrowania sprzedaży usług hotelarskich oraz do celów ewidencji skarbowej?



Urządzenie 1.



Urządzenie 2.



Urządzenie 3.



Urządzenie 4.

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

Zadanie 6.

Przyjaciółki postanowiły uczcić swoje czterdzieste urodziny, korzystając z oferty Spa & Wellness w nadmorskim hotelu. Która propozycja spędzenia czasu wolnego najlepiej spełni ich oczekiwania?

- A. Rozgrywki w piłkę siatkową, tenis, wieczorna dyskoteka.
- B. Nocne zwiedzanie zabytków z przewodnikiem, ognisko integracyjne.
- C. Zabiegi kosmetyczne na twarz i ciało, fitness oraz seanse relaksacyjne.
- D. Rejs statkiem połączony z degustacją regionalnych potraw i oprawą muzyczną.

Zadanie 7.

Która z podanych grup usług dodatkowych oferowana jest zarówno gościom hotelu jak i passantom.

- A. Kiosk z pamiątkami, budzenie na życzenie, przekazywanie korespondencji.
- B. Usługi kosmetyczne, sprzedaż kwiatów, sprzedaż ciast z hotelowej cukierni.
- C. Czyszczenie odzieży, kantor wymiany walut, room service śniadania do pokoju.
- D. Przechowalnia bagażu, wynajęcie skrytki depozytowej, usługi hotelowego SPA.

Zadanie 8.

Recepcjonista przyjął rezerwację noclegów dla grupy 17 studentów, w tym 9 mężczyzn i 8 kobiet. Którą z podanych struktur pokoi powinien zaproponować gościom?

- A. 7 DBL i 4 SGL
- B. 4 DBL i 3 TPL
- C. 3 DBL i 5 TPL
- D. 8 DBL i 2 SGL

Zadanie 9.

Hotel Widok**** ul. Leśna 14 58-310 Szczawno-Zdrój
Serdecznie zapraszamy do skorzystania z programu lojalnościowego Zarezerwuj pobyt za minimum 8 000,00 zł, a otrzymasz kartę VIP PRZYWILEJE POSIADACZA KARTY: – 15% rabatu na usługi noclegowe i gastronomiczne – 20% rabatu na zabiegi w hotelowym salonie piękności – późniejszy check-out – wstęp na imprezy zamknięte, zarezerwowane tylko dla posiadaczy kart VIP

Na podstawie informacji dotyczących programu lojalnościowego, określ który instrument zastosowano w hotelu w celu aktywizacji sprzedaży usług hotelarskich.

- A. Sponsoring.
- B. Public relations.
- C. Sprzedaż osobistą.
- D. Promocję sprzedaży.

Zadanie 10.

Który instrument promocji zastosował hotel Bohema**** w zamieszczonej informacji?

- A. Reklamę.
- B. Public relations.
- C. Sprzedaż osobistą.
- D. Promocję sprzedaży.

Hotel Bohema**** obchodzi 100-lecie działalności

Dnia 26 czerwca br. w godzinach 15⁰⁰-20⁰⁰ zapraszamy na Dzień Otwarty, w trakcie którego będzie można zwiedzić nowoczesne wnętrza obiektu oraz spróbować wyśmienitych potraw hotelowej restauracji.

Zadanie 11.

Która z zamieszczonych kart może zostać zaproponowana wyłącznie gościom, którzy regularnie i często odwiedzają hotel?



Karta 1.



Karta 2.



Karta 3.



Karta 4.

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

Zadanie 12.

Pan Kwiatkowski telefonicznie poprosił o rezerwację pokoju typu twin i otrzymał informację, że zarezerwowany pokój będzie do jego dyspozycji do godziny 18.00 w dniu przyjazdu. Jeżeli gość nie pojawi się do godz. 18.00, hotel bezkosztowo anuluje rezerwację. Której rezerwacji dokonano, zgodnie ze zleceniem gościa?

- A. Gwarantowanej pokoju jednoosobowego.
- B. Niegwarantowanej pokoju jednoosobowego.
- C. Gwarantowanej pokoju z dwoma oddzielnymi łóżkami.
- D. Niegwarantowanej pokoju z dwoma oddzielnymi łóżkami.

Zadanie 13.

W jakim czasie od momentu otrzymania zamówienia na usługi hotelarskie, recepcja powinna przesłać klientowi pisemne potwierdzenie rezerwacji?

- A. Do 12 godz.
- B. Do 24 godz.
- C. Do 36 godz.
- D. Do 48 godz.

Zadanie 14.

Dodawanie nowej rezerwacji nr 557/2012

Dane podstawowe | SOHOnet

Planowany pobyt
 Od: 2012-08-13 do: 2012-08-14
 Liczba dni: 1

Wpłata
 Kwota: 0,00 zł
 Forma: gotówka

Pokoje
 ...

Zawartość Wyżywienie

Nazwisko i imię
 ...

Zaliczki
 Kwota: 0,00 zł

Wymagana przedpłata
 Kwota: 0,00 zł Termin: 2012-08-13

☐ Wyślij informację do klienta poprzez SOHOnet

Status rezerwacji
☐ Potwierdzona ☒ Niepotwierdzona

Gr. cen: 1 Koszt pobytu: 0,00 zł

Sposób rozliczenia pobytu
 wg sezonów

Il. doros.: 0 Il. dzieci: 0

Uwagi
 ...

Data / godz. utworzenia rezerwacji: 2012-08-13 11:07

Zapisz Anuluj

Wskaż czynność dotyczącą rezerwacji, którą wykona recepcjonista korzystając z przedstawionej na zrzucie zakładki systemu komputerowego.

- A. Anulowanie.
- B. Potwierdzenie.
- C. Wprowadzenie.
- D. Przebukowanie.

Zadanie 15.

Zgodnie z Praktycznym Kodeksem Postępowania, rezerwacja pobytu dla całej grupy zorganizowanej w hotelu bez ponoszenia kosztów, może zostać anulowana najpóźniej przed datą przybycia grupy w terminie

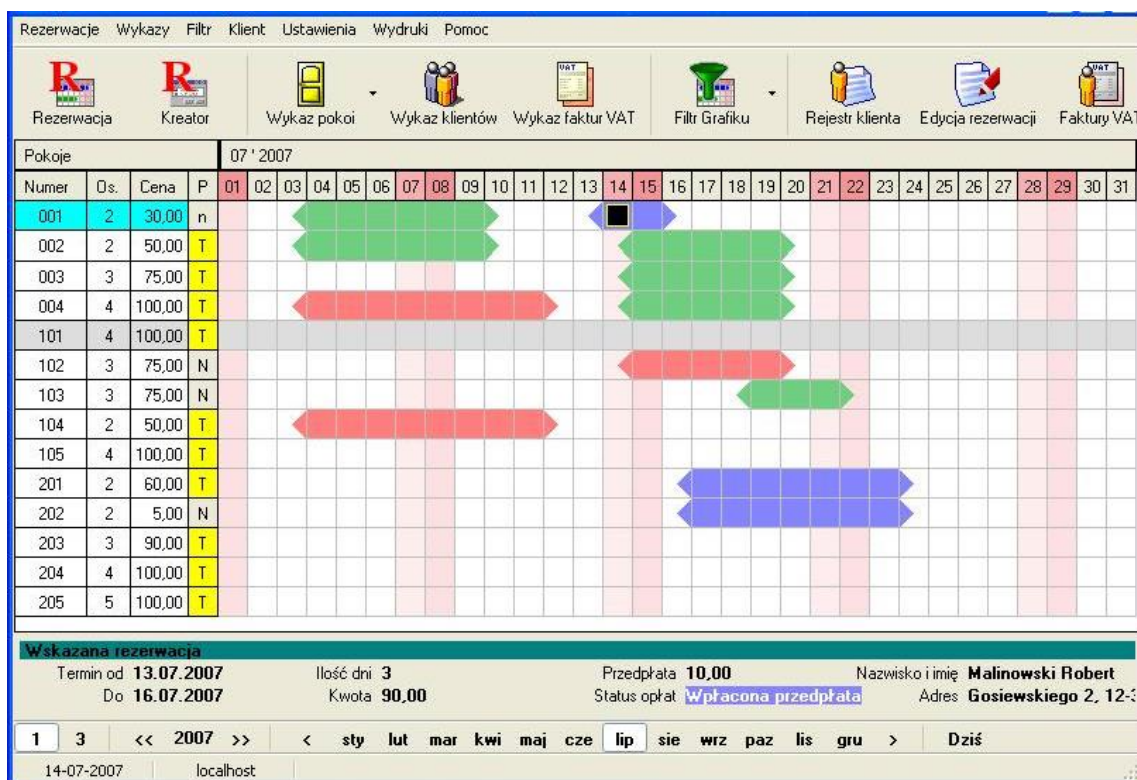
- A. 7 dni.
- B. 14 dni.
- C. 21 dni.
- D. 30 dni.

Zadanie 16.

Które systemy rezerwacyjne umożliwiają rezerwację: biletu lotniczego, miejsca noclegowego lub wynajmu samochodu w Kanadzie turyście, który aktualnie przebywa w hotelu w Europie?

- A. Fidelio, Chart, ProHott.
- B. Sabre, Galileo, Amadeus.
- C. Travelocity, Travels-web, Expedia.
- D. Polish Travel, Travelplanet, eTravel.

Zadanie 17.



Zakładka komputerowego systemu przedstawiona na zrzucie ekranu to

- A. grafik rezerwacji.
- B. status pokoi zajętych.
- C. formularz rezerwacji.
- D. harmonogram przyjazdów.

Zadanie 18.

Klient zamówił w hotelu dla pary nowożeńców pobyt, w cenę którego wliczono: nocleg, 3 posiłki, napoje, przekąski, usługi rozrywkowe i rekreacyjne. Który z przedstawionych fragmentów formularzy rezerwacyjnych, odpowiada zamówieniu klienta?

I.	RODZAJ POKOJU	WYŻYWIENIE
	x apartament o pokój jednoosobowy o pokój dwuosobowy (twin) o pokój dwuosobowy (double)	 o BB x HB o FB o AI
II.	RODZAJ POKOJU	WYŻYWIENIE
	o apartament o pokój jednoosobowy x pokój dwuosobowy (twin) o pokój dwuosobowy (double)	 o BB o HB x FB o AI
III.	RODZAJ POKOJU	WYŻYWIENIE
	o apartament o pokój jednoosobowy o pokój dwuosobowy (twin) x pokój dwuosobowy (double)	 o BB o HB o FB x AI
IV.	RODZAJ POKOJU	WYŻYWIENIE
	x apartament o pokój jednoosobowy o pokój dwuosobowy (twin) o pokój dwuosobowy (double)	 x BB o HB o FB o AI

- A. I.
- B. II.
- C. III.
- D. IV.

Zadanie 19.

Który druk powinien przygotować recepcjonista wprowadzający rezerwację do zapisania szczegółów dotyczących pobytu gościa w hotelu?

- A. Kartę pobytu.
- B. Kartę rejestracyjną.
- C. Formularz rezerwacji.
- D. Grafik usług dodatkowych.

Zadanie 20.

Jak określi recepcjonista, w zleceniu dla działu służby pięter, informację o pokoju w trakcie remontu?

- A. Zajęty.
- B. Wyeksploatowany.
- C. Zwolniony do przygotowania.
- D. Czasowo wyłączony z eksploatacji.

Zadanie 21.

Który dział obiektu hotelarskiego recepcjonista powinien poinformować o tym, że gość choruje na celiakię?

- A. Rekreacji.
- B. Techniczny.
- C. Gastronomii.
- D. Służby pięter.

Zadanie 22.

Jak powinien zachować się recepcjonista w trakcie procedury check-in wobec gościa poruszającego się na wózku inwalidzkim?

- A. Ustalić z gościem zakres pomocy.
- B. Udzielać pomocy traktując gościa w sposób specjalny.
- C. Wyręczać go we wszystkich możliwych czynnościach.
- D. Bez ustaleń z gościem pomagać w przemieszczaniu wózka.

Zadanie 23.

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

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

Zadanie 24.

Nieodłącznym elementem procedury zarejestrowania gościa w każdym obiekcie hotelarskim jest

- A. wręczenie klucza.
- B. pomoc przy bagażach.
- C. pobranie należności od gościa.
- D. ustalenie zakresu płatnych usług.

Zadanie 25.

W jaki sposób powinien zachować się recepcjonista, gdy podczas procedury check-out zdenerwowany gość informuje, że jego lot opóźniony jest o 10 godzin?

- A. Pożegnać gościa zapraszając do ponownych odwiedzin hotelu.
- B. Pożegnać gościa wyrażając ubolewanie nad niesolidnością przewoźników.
- C. Zaproponować usługę przechowania bagażu i skorzystania z części ogólnodostępnej.
- D. Zaprosić do ponownych odwiedzin w hotelu i skorzystania na przyszłość z transferu.

Zadanie 26.

Do przekazania informacji, gościowi przebywającemu w hotelu, recepcjonista wykorzysta

- A. kartę pobytu.
- B. druk message.
- C. kartę rejestracyjną.
- D. blankiet pocztowy.

Zadanie 27.

Którą usługę dodatkową powinien zaproponować recepcjonista gościowi pragnącemu odpocząć z dala od zgiełku, po wyczerpującej podróży?

- A. Wieczór karaoke.
- B. Masaż relaksacyjny.
- C. Animacje na basenie.
- D. Orienteering terenowy.

Zadanie 28.

Podczas pobytu w hotelu w Krakowie, grupa turystów poprosiła o przedstawienie propozycji jednodniowej wycieczki po mieście i okolicy. Którą z możliwości powinien zaproponować im recepcjonista?

Twierdza Kłódzko Wambierzyce - Bazylika, ruchoma szopka. Góry Stołowe - Błędne Skały lub Szczeliniec.	Rynek Główny - Sukiennice, Kościół Mariacki. Kopalnia Soli w Wieliczce.	Góry Świętokrzyskie - Jaskinia Raj Góra Zamkowa - ruiny zamku w Chęcinach.	Kazimierz Dolny zwany „Perłą nad Wisłą”. Góra Trzech Krzyży.
Wycieczka 1.	Wycieczka 2.	Wycieczka 3.	Wycieczka 4.

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

Zadanie 29.

Który dokument sporządza się na zamieszczonym formularzu?

- A. Kartę pobytu.
- B. Czek podróżny.
- C. Kartę rejestracyjną.
- D. Voucher biura podróży.

HOTEL MIRANDA***			
Imię		Nazwisko	
Nr i seria dowodu tożsamości		Forma płatności	
Data przyjazdu		Data wyjazdu	
Podpis recepcjonisty		Podpis gościa	

Zadanie 30.

Którego rodzaju informacji udzielił pracownik recepcji gościom, zapoznając ich z ciekawymi miejscami znajdującymi się w okolicach hotelu?

- A. Regionalnej.
- B. Hotelarskiej.
- C. Turystycznej.
- D. Przyrodniczej.

Zadanie 31.

Która grupa usług jest świadczona gościom hotelowym bezpłatnie?

- A. Budzenie, usługa parkingowa, udzielanie informacji, wymiana walut.
- B. Przechowanie bagażu, udzielanie pierwszej pomocy, budzenie, depozyt.
- C. Depozyt, wymiana walut, podawanie posiłków do pokoi, obsługa bagażowa.
- D. Przechowanie bagażu, wynajęcie samochodu, podawanie posiłków do pokoi.

Zadanie 32.

Którą usługę dodatkową świadczoną w hotelu powinno się zarezerwować z wyprzedzeniem?

- A. Dodatkowy koc.
- B. Wymianę ręczników.
- C. Skrytkę depozytową.
- D. Jazdę konno w terenie.

Zadanie 33.

Który rodzaj usługi zaoferowano gościom, jeżeli zaproponowano im udział w zajęciach animacyjnych dla dorosłych?

- A. Podstawową.
- B. Fakultatywną.
- C. Towarzyszącą.
- D. Komplementarną.

Zadanie 34.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Zwracam się z uprzejmą prośbą o dokonanie rezerwacji:

- 2 apartamentów małżeńskich w terminie 09.07.-12.07.2022 r.,
- pełnego wyżywienia, tj. 3 posiłków dziennie od kolacji w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu,
- sauny parowej, jacuzzi i małego basenu na wyłączność dla 4 osób w dniu 11.07.2022 r. w godz. 17.00-19.00,
- parkingu strzeżonego dla 2 samochodów.

Jan Kowalski

Które komórki organizacyjne hotelu, poza służbą pięter i działem gastronomii, powinny zostać poinformowane o życzeniach klienta, zawartych w zamówieniu usług hotelarskich?

- A. Pion techniczny i dział zaopatrzenia.
- B. Administracja i służba parterowa.
- C. Służba parterowa i dział rekreacji.
- D. Dział księgowości i kadry.

Zadanie 35.

Który rodzaj płatności za usługi hotelu poprzedza preautoryzacja?

- A. Gotówką.
- B. Przelewem.
- C. Kartą płatniczą.
- D. Czekiem gotówkowym.

Zadanie 36.

Za pomocą którego dokumentu księgowego, biuro podróży może przekazać należność na rachunek hotelu za skorzystanie z jego usług?

- A. Dowodu wypłaty.
- B. Duplikatu faktury.
- C. Polecenia przelewu.
- D. Rachunku wstępnego.

Zadanie 37.

Ile potwierdzeń drukuje terminal POS, po dokonanej transakcji zapłaty kartą kredytową za usługi hotelarskie?

- A. Jedno.
- B. Dwa.
- C. Trzy.
- D. Cztery.

Zadanie 38.

Którą kwotę należy wpisać na fakturze w rubryce wartość netto, jeżeli wartość brutto za wynajęcie sali konferencyjnej wyniosła 800,00 zł, a stawka podatku VAT wynosi 23%?

- A. 616,00 zł
- B. 650,41 zł
- C. 949,59 zł
- D. 984,00 zł

Zadanie 39.

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jedn. netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku VAT w zł	Wartość brutto w zł
1.	Usługi noclegowe	dobę	2	111,11	222,22	8	17,78	240,00
2.	Usługi gastronomiczne kolacja	szt.	2	74,08	148,15	8	11,85	160,00
3.	Jazda konna	godz.	1	48,78	48,78	23	11,22	60,00
4.	Sauna	godz.	3	12,20	36,59	23	8,41	45,00
Forma płatności: gotówka				Razem:	455,74	X	49,26	505,00
				W tym:		Zw.		
Termin zapłaty: w dniu wyjazdu					85,37	23%		105,00
					370,37	8%		400,00

Na podstawie zamieszczonego fragmentu faktury oblicz wartość podatku VAT dla usług podstawowych.

- A. 19,63 zł
- B. 29,63 zł
- C. 36,46 zł
- D. 49,26 zł

Zadanie 40.**Stawki podatku VAT dla usług hotelarskich podstawowych i dodatkowych**

Usługi hoteli i innych obiektów noclegowych oraz usługi gastronomiczne z wyłączeniem podawania kawy, herbaty i napojów alkoholowych opodatkowane są 8% stawką podatku VAT, natomiast pozostałe usługi 23% stawką podatku VAT.

Na podstawie danych zamieszczonych w ramce oraz informacji, że wartość netto usługi noclegowej wynosi 1 000,00 zł, oblicz kwotę, którą powinien zapłacić gość za usługę.

- A. 1 008,00 zł
- B. 1 023,00 zł
- C. 1 080,00 zł
- D. 1 230,00 zł