

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**Wersja arkusza: **X**

*Arkusz zawiera informacje prawnie chronione
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

T.11-X-13.10Czas trwania egzaminu: **60 minut**

Układ graficzny © CKE 2013

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**Rok 2013****CZĘŚĆ PISEMNA****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:

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.

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 2.

Który pracownik hotelu zajmuje się bezpośrednią obsługą gości w zakresie udzielania informacji hotelowej, turystycznej, kulturalnej oraz spełnianiem ich oczekiwań i życzeń?

- A. Concierge.
- B. Guest relations.
- C. Front Office Manager.
- D. Executive Housekeeper.

Zadanie 3.

Stanowisko pracy recepcjonisty kasjera powinno być bezwzględnie wyposażone

- A. w kasę fiskalną.
- B. w kserokopiarkę.
- C. w sejf depozytowy.
- D. w urządzenie do imbusowania.

Zadanie 4.

Które urządzenia stanowią obowiązkowe wyposażenie recepcji, niezależnie od kategorii hotelu i liczby jednostek mieszkalnych w obiekcie?

- A. Telefon i faks.
- B. Terminal POS i komputer.
- C. Komputer i czytnik kart płatniczych.
- D. Telefon i programator kart zbliżeniowych.

Zadanie 5.

Które urządzenie **nie jest** wymagane w recepcji hotelu kategorii 2*, który posiada 30 jednostek mieszkalnych?

- A. Komputer.
- B. Kasa fiskalna.
- C. Terminal POS.
- D. Sejf depozytowy.

Zadanie 6.

Którą z usług, w pierwszej kolejności, zaproponuje recepcjonista maklerowi giełdowemu, który przyjedzie do hotelu w celach służbowych?

- A. Bezpłatny room service.
- B. Centrum SPA & Wellness.
- C. Bezpłatny dostęp do Internetu.
- D. Salę konferencyjną z wyposażeniem.

Zadanie 7.

Do hotelu przyjeżdża grupa gości biznesowych zainteresowanych organizacją całonocnej konferencji w hotelu. Które usługi zaproponuje im recepcjonista?

- A. Pokój biznesowy, usługę transportową.
- B. Centrum Spa & Wellness, obsługę bagażową.
- C. Animację czasu wolnego, sale konferencyjne.
- D. Zespół sal wielofunkcyjnych, przerwę kawową.

Zadanie 8.

Która z przedstawionych ofert hotelowych będzie skierowana do lokalnych passantów?

Hotel Vivaldi położony jest w Karpaczu, w otoczeniu pięknych lasów świerkowo-sosnowych. Wielu turystów przyciągają w te okolice piękne tereny spacerowe, trasy narciarskie oraz szlaki turystyczne. Hotel organizuje dla mieszkańców Karpacza jednodniowe imprezy okolicznościowe.

Hotel Leśny położony jest w Parku Krajobrazowym. Wielu turystów przyciągają w te okolice piękne tereny spacerowe, ścieżki przyrodnicze oraz urokliwe jezioro. Hotel organizuje tygodniowe pobyty dla gości preferujących turystykę alternatywną.

Hotel Ossa** Congress & Spa** to obiekt zlokalizowany, nieopodal Rawy Mazowieckiej. Hotel dysponuje 29 salami konferencyjnymi i bogatym centrum rekreacyjnym. Hotel organizuje kilkudniowe konferencje i kongresy.

Hotel Morski położony jest w cichej dzielnicy Ustki. Oferuje szeroką ofertę usług dla rodzin z dziećmi. Hotel zapewnia 7 i 14 dniowe pobyty, animację czasu dla dzieci oraz hotelowe przedszkole.

- A. Hotelu Ossa.
- B. Hotelu Leśny.
- C. Hotelu Morski.
- D. Hotelu Vivaldi.

Zadanie 9.

Pensjonat przekazał część zysku, jako darowiznę dla ośrodka sportowo-rekreacyjnego w zamian za umieszczenie na trybunach plakatów zachęcających do skorzystania z jego oferty. Którą formę promocji zastosował hotel?

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

Zadanie 10.

Hotel z okazji 10-tej rocznicy swojej działalności zaprosił przedstawicieli lokalnych władz, mediów oraz mieszkańców miasta do zwiedzania obiektu i skorzystania ze spa. Którą formę promocji zastosował hotel?

- A. Public relations.
- B. Sales promotion.
- C. Sprzedaż osobistą.
- D. Reklamę telewizyjną.

Zadanie 11.

Hotel planuje zorganizowanie sprzedaży ciast świątecznych. Który środek przekazu będzie najlepiej informował społeczność lokalną o planowanym działaniu?

- A. Gazeta lokalna.
- B. Tablica drogowe.
- C. Telewizja krajowa.
- D. Strona www hotelu.

Zadanie 12.

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

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

Zadanie 13.

Gość w zamówieniu na usługi hotelarskie zwrócił się z prośbą o zarezerwowanie w hotelu pobytu obejmującego: nocleg, całodzienne wyżywienie, napoje, przekąski, usługi rekreacyjne i rozrywkowe. Jaki rodzaj usług zaznaczył recepcjonista przyjmujący zamówienie?

- A. HB
- B. AP
- C. FP
- D. AI

Zadanie 14.

Której z wymienionych informacji recepcjonista **nie musi** umieszczać w potwierdzeniu rezerwacji?

- A. Formy płatności za pobyt.
- B. Numeru zamawianego pokoju.
- C. Czasu trwania doby hotelowej.
- D. Danych identyfikacyjnych gościa.

Zadanie 15.

Podczas przyjmowania wstępnej rezerwacji telefonicznej miejsca noclegowego, recepcjonista powinien ustalić przede wszystkim dane gościa obejmujące:

- A. imię i nazwisko, telefon kontaktowy.
- B. płeć, imię i nazwisko, numer paszportu.
- C. płeć, imię i nazwisko, adres zamieszkania.
- D. imię i nazwisko, numer paszportu, obywatelstwo.

Zadanie 16.

Przed przyjazdem grupy zorganizowanej do hotelu recepcjonista powinien sporządzić

- A. listę gości.
- B. karty pobytu.
- C. karty meldunkowe.
- D. umowę wynajmu pokoi.

Zadanie 17.

Recepcjonista małego hotelu zarządzanego przez właściciela przyjął rezerwację dokonaną za pośrednictwem strony internetowej www tego obiektu. Jakim systemem rezerwacji dysponuje hotel?

- A. Globalnym systemem dystrybucji.
- B. Regionalnym systemem rezerwacji.
- C. Systemem rezerwacji sieci hotelowej.
- D. Wewnętrznym systemem hotelowym.

Zadanie 18.

Które potwierdzenie rezerwacji sporządzone jest poprawnie?

Hotel Rubin Szklarska Poręba, 24.03.2013 r.
ul. Kolorowa 4
58-580 Szklarska - Poręba
tel. 75 75 45 879

Pani
Ewa Luk
ul. Krótka 8
52-125 Wrocław

Szanowna Pani,
dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.
Potwierdzamy rezerwację:

GOŚĆ	Ewa Luk
TERMIN POBYTU	02.07.2013-07.07.2013
LICZBA OSÓB	4
ŚWIADCZENIA	6 noclegów z HB
RODZAJ POKOJU	2 pokoje 2-osobowe
CENA PAKIETU	pokój z HB/osoba 120,00 zł
KOSZT POBYTU	2400,00 zł

Cena zawiera:
- noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji
Pozostałe warunki:
przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 22.01.2013 na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703

Z poważaniem
Alicja Kurek
recepjonistka

A.

Hotel Rubin Szklarska Poręba, 24.03.2013 r.
ul. Kolorowa 4
58-580 Szklarska - Poręba
tel. 75 75 45 879

Pani
Ewa Luk
ul. Krótka 8
52-125 Wrocław

Szanowna Pani,
dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.
Potwierdzamy rezerwację:

GOŚĆ	Ewa Luk
TERMIN POBYTU	02.07.2013-07.07.2013
LICZBA OSÓB	4
ŚWIADCZENIA	5 noclegów z HB
RODZAJ POKOJU	2 pokoje 2-osobowe
CENA PAKIETU	pokój z HB/doba 120,00 zł
KOSZT POBYTU	2400,00 zł

Cena zawiera:
- noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji
Pozostałe warunki:
przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 22.02.2013 na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703

Z poważaniem
Alicja Kurek
recepjonistka

B.

Hotel Rubin Szklarska Poręba, 24.03.2013 r.
ul. Kolorowa 4
58-580 Szklarska - Poręba
tel. 75 75 45 879

Pani
Ewa Luk
ul. Krótka 8
52-125 Wrocław

Szanowna Pani,

dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.
Potwierdzamy rezerwację:

GOŚĆ	Ewa Luk
TERMIN POBYTU	02.07.2013-07.07.2013
LICZBA OSÓB	4
ŚWIADCZENIA	7 noclegów z HB
RODZAJ POKOJU	2 pokoje 2-osobowe
CENA PAKIETU	pokój z HB/doba 120,00 zł
KOSZT POBYTU	2400,00 zł

Cena zawiera:
-noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji
Pozostałe warunki:
przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 29.03.2013 na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703

Z poważaniem
Alicja Kurek
recepjonistka

C

Hotel Rubin Szklarska Poręba, 24.03.2013 r.
ul. Kolorowa 4
58-580 Szklarska - Poręba
tel. 75 75 45 879

Pani
Ewa Luk
ul. Krótka 8
52-125 Wrocław

Szanowna Pani,

dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.
Potwierdzamy rezerwację:

GOŚĆ	Ewa Luk
TERMIN POBYTU	02.07.2013-07.07.2013
LICZBA OSÓB	4
ŚWIADCZENIA	5 noclegów z HB
RODZAJ POKOJU	2 pokoje 2-osobowe
CENA PAKIETU	pokój z HB/osoba 120,00 zł
KOSZT POBYTU	2400,00 zł

Cena zawiera:
- noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji
Pozostałe warunki:
przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 29.04.2013 na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703

Z poważaniem
Alicja Kurek
recepjonistka

D

Zadanie 19.

Na zakończenie zmiany recepcjonista sporządził przedstawiony dokument. Które zestawienie sporządził recepcjonista?

- A. Zestawienie pokoi.
- B. Zestawienie żywienia.
- C. Zestawienie obciążeń gości.
- D. Zestawienie rezerwacji stolików.

Pokój numer	śniadanie	obiad	kolacja
101 DBL	2	2	2
102 A	3	3	0
103 DBL	1	1	1
104 SGL	1	1	1
Razem	7	7	4

Zadanie 20.

Do przekazania informacji gościowi przebywającemu w hotelu recepcjonista wykorzysta

- A. kartę gościa.
- B. druk message.
- C. formularz rezerwacji.
- D. blankiet informacyjny.

Zadanie 21.

Gość przybył do hotelu 20 marca i następnego dnia zdeponował w sejfie hotelowym na dwie doby laptopa. Którą datę wydania powinien wpisać recepcjonista w kwicie depozytowym?

- A. 23 marca.
- B. 22 marca.
- C. 21 marca.
- D. 20 marca.

Zadanie 22.

Gość posiadający rezerwację gwarantowaną, przyjechał do hotelu 12 lutego o godzinie 16⁰⁰. Zgodnie z ustawą o ewidencji ludności i dowodach osobistych, powinien zostać zameldowany najpóźniej do

- A. 12 lutego do godziny 18⁰⁰
- B. 12 lutego do godziny 24⁰⁰
- C. 13 lutego do godziny 12⁰⁰
- D. 13 lutego do godziny 16⁰⁰

Zadanie 23.

Podczas procedury check-in recepcjonista wpisuje datę i miejsce urodzenia gościa do

- A. karty pobytu.
- B. księgi meldunkowej.
- C. formularza rezerwacji.
- D. potwierdzenia rezerwacji.

Zadanie 24.

Recepcjonista przyjmując od gościa aparat fotograficzny na przechowanie musi wypełnić kwit

- A. bagażowy.
- B. skrytkowy.
- C. depozytowy.
- D. rozliczeniowy.

Zadanie 25.

W celu spełnienia oczekiwań gościa *walk-in* w pierwszej kolejności należy mu zaproponować

- A. usługę noclegową.
- B. kolację w restauracji.
- C. wynajęcie sali konferencyjnej.
- D. zwiedzanie miasta z przewodnikiem.

Zadanie 26.

Którą z wymienionych ofert powinien skierować w sezonie wakacyjnym hotel do rodzin z dziećmi, planujących dłuższy pobyt wypoczynkowy?

- A. Pakiety pielęgnacyjne.
- B. Usługi rekreacyjno-sportowe.
- C. Wieczorne imprezy integracyjne.
- D. Kilkudniowe wycieczki krajoznawcze.

Zadanie 27.

Jak powinien zachować się recepcjonista wobec gościa w przypadku, gdy gość jest niezadowolony z przydzielonego pokoju?

- A. Starać się rozstrzygnąć problem na korzyść gościa.
- B. Narzucić mu własne rozwiązanie sytuacji.
- C. Udowodnić mu, że nie ma racji.
- D. Nie reagować na uwagi gościa.

Zadanie 28.

Przed końcowym rozliczeniem pobytu gościa w hotelu recepcjonista przedstawia gościowi do akceptacji

- A. fakturę VAT.
- B. dowód wpłaty.
- C. rachunek wstępny.
- D. polecenie przelewu.

Zadanie 29.

Gość podczas pobytu w hotelu chciałby zwiedzić trzy lokalne winnice oraz spotkać się z winiarzem. Którą z wymienionych imprez powinien polecić mu recepcjonista?

- A. Podziwianie winnic zlokalizowanych wzdłuż rzeki wraz z prelekcją lokalnego winiarza.
- B. Wycieczkę szlakiem trzech lokalnych winnic – spacer po winnicach oraz spotkanie z winiarzem.
- C. Spotkanie z winiarzami z lokalnych winnic w hotelu wraz z prelekcją dotyczącą tradycji winiarstwa.
- D. Wycieczkę objazdową z możliwością podziwiania dwóch lokalnych winnic wraz z przewodnikiem winiarzem.

Zadanie 30.

Jaki rodzaj usług oferuje hotel, którego zakres usług dodatkowych oparty jest na sentencji *sanus per aquam*?

- A. Spa.
- B. Medyczne.
- C. Turystyczne.
- D. Rekreacyjne.

Zadanie 31.

O przyjeździe gościa VIP do hotelu, należy przede wszystkim powiadomić

- A. mieszkańców.
- B. kontrahentów.
- C. dyrektora hotelu.
- D. przedstawicieli mediów.

Zadanie 32.

Recepcjonista weryfikując kartę płatniczą gościa powinien przede wszystkim sprawdzić

- A. rodzaj karty.
- B. datę ważności karty.
- C. limit dziennych transakcji.
- D. środki pieniężne na koncie.

Zadanie 33.

Recepcjonista rozliczył pobyt gościa w hotelu i wystawił fakturę VAT. 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 34.

Za pośrednictwem którego dokumentu można dokonać przekazania należności z rachunku gościa na rachunek motelu za skorzystanie z usługi noclegowej?

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

Zadanie 35.

Które z wymienionych usług mogą zostać scalone przez recepcjonistę na fakturze VAT?

- A. Noclegowa i rekreacyjna.
- B. Noclegowa i Spa & Wellness.
- C. Gastronomiczna i noclegowa.
- D. Gastronomiczna i rekreacyjna.

Zadanie 36.

Jaki rodzaj rabatu zastosował hotel, wprowadzając klubowe karty hotelowe dające 10% zniżki na usługi noclegowe i gastronomiczne dla każdego gościa, który spędził w hotelu co najmniej 4 doby?

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

Zadanie 37.

Który dokument, po zakończeniu pobytu w hotelu, przekaze recepcjonista przedstawicielowi firmy transportowej, w celu rozliczenia pobytu pracowników w hotelu przez księgową przedsiębiorstwa?

- A. Fakturę VAT.
- B. Fakturę pro forma.
- C. Rachunek wstępny.
- D. Notę obciążeniową.

Zadanie 38.

Na podstawie załączonego paragonu określ, jaką należność zapłacił gość za skorzystanie z usługi noclegowej i pakietu HB w hotelu.

- A. 120 zł
- B. 600 zł
- C. 720 zł
- D. 760 zł

Hotel Rubín		
Sp. z o. o.		
ul. Krótka 5		
00-025 Warszawa		
NIP 839-42-50-122		
2013-02-25 156		
Paragon fiskalny		
Parking	2* 20,00	40,00 A
Obiadokolacja	2* 60,00	120,00 B
Nocleg	2*300,00	600,00 B
SP, OP A		40,00
PTU A 23%		7,48
SP, OP B		720,00
PTU B 8 %		53,33
SUMA PTU		60,81
SUMA		760,00
0002/0001		14,00
Kasjer 23		
Nr sys.		00987

Zadanie 39.

Korzystając z załączonego fragmentu rachunku wstępnego oblicz wartość netto usług podstawowych, dla których stawka VAT wynosi 8%.

- A. 370,37 zł
 B. 925,93 zł
 C. 1 138,21 zł
 D. 1 296,30 zł

Nazwa usługi	j.m.	ilość	Cena jednostkowa brutto (zł)	Wartość brutto (zł)
noclegi	doba	4	250,00	1 000,00
wyżywienie	szt.	8	50,00	400,00
RAZEM			300,00	1 400,00

Zadanie 40.

W przedstawionym fragmencie faktury, w puste rubryki w zestawieniu według stawek podatku 23% i 8% należy wpisać

L.p.	Nazwa towaru lub usługi	Symbol statystyczny towaru lub usługi	J.m.	Ilość	cena brutto	Cena sprzedaży bez podatku VAT netto	Wartość sprzedaży bez podatku VAT netto	Podatek VAT		Wartość sprzedaży z podatkiem VAT
								Stawka podatku VAT w %	Kwota	
1.	nocleg DBL	-----	doba	1	300,00	277,78	277,78	8%	22,22	300,00
2.	śniadanie	-----	sztuka	1	25,00	23,15	23,15	8%	1,85	25,00
3.	parking	-----	doba	1	18,00	14,63	14,63	23%	3,37	18,00
SPOSÓB ZAPŁATY: przelew 14 dni						RAZEM zestawienie sprzedaży stawek podatku wg	14,63	23%	?	18,00
DO ZAPŁATY: 343 złotych 00 /100 trzysta czterdzieści trzy złotych zero groszy							300,93	8%	?	325,00
								5%		
								0%		
							315,56	zw		27,44

- A. 23% – 23,15 zł, 8% – 3,37 zł
 B. 23% – 3,37 zł, 8% – 24,07 zł
 C. 23% – 1,85 zł, 8% ,– 25,00 zł
 D. 23% – 25,59 zł, 8% – 1,85 zł