

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **X**

**T.11-X-16.05**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2016**

### **CZEŚĆ PISEMNA**

#### **Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 10 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”:

<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.**

Które z podanych zadań wykonywane jest przez pracownika recepcji hotelowej?

- A. Udzielanie informacji turystycznej.
- B. Kompleksowa obsługa sal konferencyjnych.
- C. Kontrola stanu wyposażenia pokoi hotelowych.
- D. Przygotowanie jednostek mieszkalnych do sprzedaży.

**Zadanie 2.**

Które urządzenia stanowią wyposażenie stanowiska kasjera w hotelu?

- A. Faks i telefon.
- B. Komputer i drukarka.
- C. Kasa fiskalna i terminal POS.
- D. Kalkulator i sejf depozytowy.

**Zadanie 3.**

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



A.



B.



C.



D.

**Zadanie 4.**

Na podstawie przedstawionego zamówienia na usługi hotelarskie wskaż jednostkę mieszkalną, którą należy zarezerwować dla gościa.

- A. Studio.
- B. Specjalną.
- C. Apartamentową.
- D. Rezydencjonalną.

**Zamówienie na usługi hotelarskie**

Uprzejmie proszę o rezerwację pokoju dla dwóch osób w terminie od 3 do 5 lipca br. Jednocześnie informuję, że poruszam się na wózku inwalidzkim.

Z poważaniem  
Maria Majak

**Zadanie 5.**

Recepcjonista przyjął rezerwację noclegów dla grupy 25 studentów (13 mężczyzn i 12 kobiet). Którą z podanych struktur pokoi powinien zaproponować gościom?

- A. 1 DBL i 8 TPL
- B. 5 DBL i 5 TPL
- C. 2 DBL i 6 TPL
- D. 12 DBL i 1 TPL

**Zadanie 6.**

Grupie turystycznej, dla której **nie przygotowano** jeszcze pokoi w hotelu, należy umożliwić odświeżenie się oraz

- A. nocleg w innym obiekcie.
- B. skorzystanie z hotelowego SPA.
- C. złożenie bagaży w przechowalni.
- D. zwiedzanie miasta z przewodnikiem.

**Zadanie 7.**

Którą usługę powinno się zaproponować miłośnikowi muzyki poważnej, goszczącemu w hotelu w Krakowie?

- A. Wycieczkę z przewodnikiem po mieście.
- B. Rezerwację biletów na spektakl teatralny.
- C. Udział w hotelowym klubie rekreacyjnym.
- D. Rezerwację biletów na koncert w filharmonii.

**Zadanie 8.**

Na podstawie zamieszczonej informacji wskaż instrument promocji stosowany przez hotel Wezyr.

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

**Hotel\*\*\* Wezyr obchodzi 100-lecie działalności**  
 Zapraszamy na Dzień Otwarty 15 lipca br. w godzinach od 16<sup>00</sup> do 20<sup>00</sup>, podczas którego będzie można zobaczyć przepiękne wnętrza obiektu oraz spróbować wyśmienitych potraw hotelowej restauracji.

**Zadanie 9.**

Które działanie wspierające sprzedaż usług hotelarskich należy zastosować w ramach promocji sprzedaży?

- A. Opusty cenowe dla stałych klientów hotelu.
- B. Zmianę aranżacji jednostek mieszkalnych.
- C. Konkurs na najlepszy obiekt hotelarski.
- D. Zorganizowanie „Dni otwartych drzwi”.

**Zadanie 10.**

Który instrument promocji stosuje hotel, wprowadzając ofertę „Śpij 4 noce, zapłać za 3”?

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

**Oferta „Śpij 4 noce, zapłać za 3”**  
 Przy pobycie w pokoju jedno lub dwuosobowym na 4 noce, jeden nocleg gratis!  
 Oferta ważna do 28.12.2016 r.

**Zadanie 11.**

Podczas telefonicznej rezerwacji usług przez gościa indywidualnego recepcjonista powinien ustalić przede wszystkim

- A. datę wyjazdu i liczbę pokoi.
- B. formę płatności i cel pobytu.
- C. termin pobytu i rodzaj pokoju.
- D. usługi dodatkowe i datę przyjazdu.

**Zadanie 12.**

Klient dokonał rezerwacji noclegu w hotelu i we wskazanym terminie uregulował określoną w potwierdzeniu zaliczkę. Wskaż, który rodzaj rezerwacji powinien zaznaczyć recepcjonista.

- A. Kredytową.
- B. Przedwstępną.
- C. Gwarantowaną.
- D. Niepotwierdzoną.

**Zadanie 13.**

The screenshot shows a web form titled "SPRAWDZANIE CEN, DOSTĘPNOŚCI I REZERWACJA HOTELI". On the left, there are three navigation icons: "Hotele w Polsce", "Hotele na świecie", and "Bilety Lotnicze". The main form contains the following fields:

- "Wybierz miasto:" with a dropdown menu showing "Łódź".
- "Data przyjazdu:" with a date picker set to "2015-07-17".
- "Data wyjazdu:" with a date picker set to "2015-07-19".
- "Liczba nocy:" with a dropdown menu set to "2".
- "Waluta:" with a dropdown menu set to "PLN".
- "Ilość pokoi:" with a dropdown menu set to "1".
- "Os. w pokoju:" with a dropdown menu set to "2".
- "Łóżka:" with a dropdown menu set to "2".
- A "Standard:" section with radio buttons for "bez", "★", "★★", "★★★", "★★★★" (checked), "★★★★★", and "★★★★★★".
- A large "Szukaj hoteli" button.
- A promotional tag in the top right corner that says "do 75% taniej!".

Który etap procesu rezerwacji internetowej usług hotelarskich przedstawiono na zamieszczonym zrzucie ekranu?

- A. Sprawdzenie cen.
- B. Wpłacenie zaliczki.
- C. Rezerwacja pokoju.
- D. Wyszukanie hotelu.

**Zadanie 14.**

Który dokument należy wysłać klientowi w celu poinformowania go o terminie rezerwacji pobytu, rodzaju pokoju oraz jego cenie?

- A. Ofertę hotelu.
- B. Cennik pokoi.
- C. Rachunek wstępny.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

**Zadanie 15.**

Która karta rezerwacji odpowiada zamówieniu 2 pokoi jednoosobowych i 1 pokoju dwuosobowego w terminie od 1 do 5 sierpnia 2016 r. dla Państwa Nowaków i ich dwojga dorosłych dzieci?

A.	<b>Karta rezerwacji (fragment)</b>	
	Termin pobytu	01.08.- 05.08.2016 r.
	Ilość osób, w tym dzieci	4, dzieci 2
	Ilość/rodzaj pokoi	2/SGL; 1/TPL
B.	<b>Karta rezerwacji (fragment)</b>	
	Termin pobytu	01.08.- 05.08.2016 r.
	Ilość osób, w tym dzieci	4
	Ilość/rodzaj pokoi	2/SGL; 1/DBL
C.	<b>Karta rezerwacji (fragment)</b>	
	Termin pobytu	01.08.- 05.08. 2016 r.
	Ilość osób, w tym dzieci	2, dzieci 2
	Ilość/rodzaj pokoi	1/TPL; 2/DBL
D.	<b>Karta rezerwacji (fragment)</b>	
	Termin pobytu	01.08.- 05.08. 2016 r.
	Ilość osób, w tym dzieci	4
	Ilość/rodzaj pokoi	1/SGL; 2/DBL

**Zadanie 16.**

Który symbol oznaczający taryfę hotelową należy wpisać w formularzu rezerwacji, jeżeli recepcjonista przyjął zamówienie klienta na rezerwację noclegu z pełnym wyżywieniem?

- A. FB
- B. BB
- C. OB
- D. HB

**Zadanie 17.**

<b>Karta rezerwacji (fragment)</b>	
Termin pobytu	10.09. – 13.09. 2016 r.
Zamawiający	Uniwersytet Łódzki
Ilość osób	22
Wyżywienie	- FB od obiadu 10.09 do śniadania 13.09 - Kolacja 11.09 przy wspólnym stole - Obiad 12.09 poza hotelem w lokalnej pizzerii

Na podstawie fragmentu Karty rezerwacji, oblicz ile posiłków należy zlecić do przygotowania hotelowej restauracji dla gości z Uniwersytetu Łódzkiego.

- A. 66 śniadań, 44 obiady, 66 kolacji.
- B. 44 śniadania, 44 obiady, 66 kolacji.
- C. 66 śniadań, 66 obiadów, 66 kolacji.
- D. 44 śniadania, 88 obiadów, 66 kolacji.

**Zadanie 18.**

Którą komórkę organizacyjną hotelu należy poinformować o szczegółach zamówienia złożonego przez Jana Nowaka?

- A. Służbę piętter.
- B. Dział techniczny.
- C. Służbę parterową.
- D. Dział gastronomiczny.

**Zamówienie**

Uprzejmie proszę o zorganizowanie jednodniowej konferencji dla 100 osób w dniu 16 lipca br.  
 Proszę o teatralne ustawienie krzeseł oraz wyposażenie sali konferencyjnej w sprzęt audiowizualny.  
 Oczekuję szczegółowej oferty na adres Stowarzyszenia.

*Jan Nowak*  
Prezes Stowarzyszenia

**Zadanie 19.**

Na podstawie zapisu w grafiku rezerwacji określ termin pobytu gościa.

- A. Od 16.06. do 19.06.
- B. Od 16.06. do 20.06.
- C. Od 15.06. do 19.06.
- D. Od 15.06. do 20.06.

Grafik rezerwacji – czerwiec (fragment)							
14.06.	15.06.	16.06.	17.06.	18.06.	19.06.	20.06.	21.06.
		R	R	R	R		

**Zadanie 20.**

Którą z czynności należy wykonać w pierwszej kolejności, przyjmując gościa do hotelu?

- A. Wskazać drogę do restauracji i pokoju.
- B. Wręczyć klucze do pokoju i kartę pobytu.
- C. Zapytać o nazwisko lub numer rezerwacji.
- D. Pobrać dokumenty potrzebne do rejestracji.

**Zadanie 21.**

Która z podanych czynności recepcjonisty **nie należy** do procedury check-out?

- A. Uprzejme powitanie gościa.
- B. Udzielenie informacji o ofercie hotelowej.
- C. Sporządzenie dokumentu potwierdzającego zapłatę.
- D. Zapytanie gościa, czy jest zadowolony z pobytu w hotelu.

**Zadanie 22.**

Podczas procedury check-in grupy turystycznej klucze do pokoi i karty pobytu należy wydać gościom

- A. po otwarciu rachunku dla grupy.
- B. na podstawie dokumentów podróży.
- C. zgodnie z listą uczestników imprezy.
- D. po sprawdzeniu pokoi przez pilota grupy.

**Zadanie 23.**

Małżeństwu z dwójką małych dzieci, które przybyło do hotelu w celach biznesowych, należy przede wszystkim zaproponować

- A. pokój dla niepalących oraz opiekunkę do dzieci.
- B. wynajem samochodu oraz salę zabaw dla dzieci.
- C. darmowy dostęp do Internetu oraz sejf hotelowy.
- D. apartament małżeński oraz wycieczkę po okolicy.

**Zadanie 24.**

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

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

**Zadanie 25.**

Którą grupę informacji, oprócz nazwiska i imienia gościa, należy wpisać do karty pobytu?

- A. Cenę za dobę, datę wyjazdu, rodzaj pokoju.
- B. Numer pokoju, cenę za dobę, termin pobytu.
- C. Kategorię hotelu, rodzaj pokoju, cenę za dobę.
- D. Datę przyjazdu, numer pokoju, ilość posiłków.

**Zadanie 26.**

Które dokumenty należy sporządzić podczas procedury check-in?

- A. Fakturę i kartę rejestracyjną.
- B. Kartę pobytu i kartę rejestracyjną.
- C. Rachunek wstępny i kartę pobytu.
- D. Grafik rezerwacji i kartę rezerwacji.

**Zadanie 27.**

Na podstawie analizy rachunku wstępnego wskaż kwotę, którą należy przedstawić gościowi do akceptacji.

- A. 1 050 zł
- B. 1 150 zł
- C. 1 250 zł
- D. 1 350 zł

Rachunek wstępny					
Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość usługi brutto w zł
1	Nocleg	doba	5	150	
2	Kolacja	szt.	10	40	
3	Parking	doba	5	20	
<b>Razem:</b>					

### **Zadanie 28.**

Którą lokalną atrakcją kulturalną należy polecić gościom przebywającym na przełomie lipca i sierpnia w hotelu w Mikołajkach?

- A. Jarmark św. Dominika w Gdańsku.
- B. Piknik Country & Folk w Mrągowie.
- C. Festiwal Słowian i Wikingów w Wolinie.
- D. Mistrzostwa Świata w Płukaniu Złota w Złotoryi.

### **Zadanie 29.**

Gościom hotelowym, którzy planują zwiedzić Stare Miasto w Warszawie i dotrzeć na lotnisko taksówką, należy udzielić informacji, korzystając

- A. z planu miasta.
- B. z mapy regionu.
- C. z książki teleadresowej.
- D. z rozkładu komunikacyjnego.

### **Zadanie 30.**

Która z podanych usług dodatkowych jest najbardziej odpowiednia dla przebywającej w hotelu rodziny z dwójką dzieci w wieku przedszkolnym?

- A. Siłownia.
- B. Kręgielnia.
- C. Sala zabaw.
- D. Spływ kajakowy.

### **Zadanie 31.**

Która usługa powinna być dostępna dla gości w hotelu niezależnie od kategorii?

- A. Pranie odzieży.
- B. Usługa bagażowa.
- C. Przechowalnia bagażu.
- D. Podawanie śniadań do pokoi.



### **Zadanie 32.**

Usługi obligatoryjne świadczone w hotelu

- A. organizowane są wyłącznie dla renomy zakładu.
- B. skierowane są wyłącznie dla gości hotelowych.
- C. adresowane są do osób, którzy nie są gośćmi.
- D. wynikają z wymagań kategoryzacyjnych.

### **Zadanie 33.**

Który dział hotelu należy poinformować o przyjeździe gości z Izraela w celu dostosowania usług podstawowych do ich potrzeb?

- A. Techniczny.
- B. Gastronomiczny.
- C. Handlowo-usługowy.
- D. Rekreacyjno-wypoczynkowy.

### **Zadanie 34.**

Informację o zwiększonym obłożeniu pokoi należy w pierwszej kolejności przekazać

- A. dyrekcji.
- B. administracji.
- C. służbie pięter.
- D. służbie parterowej.

### **Zadanie 35.**

Który dokument płatniczy, wystawiony przez biuro turystyczne, okazany przez gościa podczas procedury check-in jest świadectwem opłacenia noclegu?

- A. Dowód wpłaty.
- B. Weksel własny.
- C. Voucher hotelowy.
- D. Polecenie przelewu.

### **Zadanie 36.**

Która forma płatności wymaga wyposażenia recepcji hotelowej w terminal płatniczy?

- A. Karta kredytowa.
- B. Przelew bankowy.
- C. Czek podróżniczy.
- D. Voucher hotelowy.

**Zadanie 37.**

Wskaż kwotę, którą zapłaci gość za pobyt w hotelu, jeżeli wartość brutto zamówionych i zrealizowanych usług wynosi 1 200 zł, a podczas rezerwacji została wpłacona na konto hotelu zaliczka w wysokości 30% wartości zamówienia.

- A. 300 zł
- B. 360 zł
- C. 840 zł
- D. 960 zł

**Zadanie 38.**

Oblicz wartość brutto usługi gastronomicznej jeżeli gość hotelowy zamówił do pokoju 3 obiady w cenie jednostkowej brutto 50 zł, a usługa room service wynosi 20% wartości zamówienia.

- A. 120 zł
- B. 150 zł
- C. 170 zł
- D. 180 zł

**Zadanie 39.**

Wartość netto usług noclegowych wynosi 1 000 zł. Korzystając z danych zamieszczonych w ramce, oblicz wartość brutto za te usługi.

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

**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.

**Zadanie 40.**

Na podstawie fragmentu faktury oblicz wartość brutto usług hotelarskich.

- A. 1 200,00 zł
- B. 1 600,00 zł
- C. 2 800,00 zł
- D. 3 800,00 zł

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Podatek		Wartość brutto w zł
						Stawka w %	Kwota w zł	
1.	Nocleg	doba	10	111,11	1 111,11	8	88,89	1 200,00
2.	Sala konferencyjna	godz.	5	162,60	813,01	23	186,99	1 000,00
3.	Obiad	szt.	20	46,30	925,93	8	74,07	1 000,00
4.	Kolacja	szt.	20	27,78	555,56	8	44,44	600,00
<b>RAZEM</b>				<b>x</b>	<b>3 405,61</b>	<b>x</b>	<b>394,39</b>	

