

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **X**

T.11-X-16.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2016

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”:

<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.

Za pomocą przedstawionego na zdjęciu urządzenia recepcjonista może wydrukować

- A. pokwitowanie przyjęcia gotówki.
- B. potwierdzenie transakcji sprzedaży.
- C. kartę pobytu dla gościa hotelowego.
- D. potwierdzenie płatności kartą kredytową.



Zadanie 2.

Zadaniem recepcjonisty jest

- A. świadczenie usług dodatkowych.
- B. kontrolowanie pracy służby parterowej.
- C. prowadzenie ewidencji i wydawanie kluczy.
- D. dostarczenie posiłków do pokoi hotelowych.

Zadanie 3.

Który z pracowników hotelu powinien udzielić pomocy gościowi z zagranicy w wyborze i zakupie unikatowej pamiątki z Polski?

- A. Dysponent.
- B. Telefonista.
- C. Concierge.
- D. Doorman.

Zadanie 4.

Która grupa usług świadczonych w hotelu jest najbardziej odpowiednia dla rodzin preferujących aktywny wypoczynek?

- A. Wynajem sal i sprzętu konferencyjnego, bezpłatny dostęp do Internetu, organizacja imprez integracyjnych.
- B. Zaproszenie na romantyczną kolację przy świecach, podawanie śniadania do łóżka, oferowanie masażu relaksacyjnego.
- C. Wypożyczanie sprzętu sportowego, dostęp do boiska wielofunkcyjnego, korzystanie z sali fitness i basenu.
- D. Oferowanie jacuzzi z hydromasażem, biczu szkockich, sauny parowej, zabiegów kosmetycznych.

Zadanie 5.

Prezes firmy poszukuje hotelu o wysokim standardzie, w którym mógłby prowadzić negocjacje handlowe. Oferta którego hotelu spełni oczekiwania klienta?

- A. Garni.
- B. Aparthotelu.
- C. Biznesowego.
- D. Rezydencyjnego.

Zadanie 6.

Która z zimowych propozycji hotelu jest skierowana wyłącznie do gości hotelowych?

- A. „Sobotnie kolędowanie z gospodarzami” w sali kominkowej hotelu.
- B. „Wieczorny relaks dla zapracowanych” w hotelowym SPA.
- C. „Niedzielną szkółka szefa kuchni” w restauracji hotelowej.
- D. „Od Wigilii do Sylwestra” – rodzinne wieczory w hotelu.

Zadanie 7.

Kierowca samochodu ciężarowego przejeżdżając tranzytem przez Polskę chciałby skorzystać z noclegu. Który obiekt jest dla niego najbardziej odpowiedni?

- A. Camping* położony 20 km od autostrady, nad zalewem, z dużym parkingiem.
- B. Gospoda w centrum wsi, oferująca kuchnię regionalną i lokalne atrakcje turystyczne.
- C. Hotel SPA *** z restauracją, oferujący szeroki asortyment usług odnowy biologicznej.
- D. Motel ** położony przy autostradzie dysponujący parkingiem, z całodobowym barem.

Zadanie 8.

Pan Kwiatkowski telefonicznie poprosił o rezerwację pokoju typu twin. Recepcjonista poinformował go, że pokój będzie zarezerwowany do godziny 18⁰⁰ w dniu przyjazdu, a jeżeli nie pojawi się do tej godziny, hotel anuluje rezerwację. Wskaż rodzaj rezerwacji i rodzaj pokoju, który należy przygotować dla gościa.

- A. Rezerwacja gwarantowana, pokój jednoosobowy.
- B. Rezerwacja niegwarantowana, pokój jednoosobowy.
- C. Rezerwacja gwarantowana, pokój z dwoma oddzielnymi łózkami.
- D. Rezerwacja niegwarantowana, pokój z dwoma oddzielnymi łózkami.

Zadanie 9.

Która rezerwacja jest zgodna z oczekiwaniami gości proszących o nocleg w pokojach 1-, 2- lub 3-osobowych dla 46-osobowej grupy turystycznej?

- A. 20 DBL i 2 SGL.
- B. 11 TPL i 1 SGL.
- C. 13 TPL i 5 SGL.
- D. 14 DBL i 6 TPL.

Zadanie 10.

Które z podanych działań promocyjnych hotelu realizowane jest w ramach sprzedaży osobistej?

- A. Prezentacja oferty przez recepcjonistę w recepcji hotelowej.
- B. Wystąpienie dyrektora hotelu podczas konferencji prasowej.
- C. Umieszczenie informacji o hotelu w czasopiśmie branżowym.
- D. Wysłanie e-maili z promocyjną ofertą do stałych gości hotelu.

Zadanie 11.

Celem zwiększenia popytu na usługi hotelarskie wprowadzono w listopadzie ceny niższe o 40%. Który instrument promocji zastosowano?

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

Zadanie 12.

Duży, luksusowy hotel w Bieszczadach został sponsorem drużyny narodowej w badmintonie. Który element promocji usług hotelarskich zastosował?

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

Zadanie 13.

Który dokument powinien przysłać organizator imprezy turystycznej, aby usprawnić przyjęcie grupy turystów w dniu ich przyjazdu do hotelu?

- A. Pisemne potwierdzenie rezerwacji.
- B. Dowód tożsamości kierownika grupy.
- C. Voucher wystawiony przez biuro podróży.
- D. Listę uczestników z danymi rejestracyjnymi.

Zadanie 14.

Rezerwacja miejsc w hotelu polegająca na przyjęciu większej liczby zamówień na miejsca noclegowe niż obiekt posiada, to

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

Zadanie 15.

Recepcjonista hotelu sieciowego w Warszawie przyjął rezerwację od touroperatora, za pośrednictwem elektronicznego systemu rezerwacyjnego umożliwiającego rezerwację np.: miejsc hotelowych, biletów lotniczych, kolejowych, promowych, wynajmu samochodów, biletów do teatru. W którym systemie dokonano rezerwacji?

- A. W Polskim Systemie Dystrybucji.
- B. W Lokalnym Systemie Rezerwacji.
- C. W Globalnym Systemie Dystrybucji.
- D. W Regionalnym Systemie Rezerwacji.

Zadanie 16.

Na podstawie przedstawionego grafiku obłożenia, określ liczbę i rodzaj pokoi oraz termin rezerwacji usługi noclegowej dla gości.

Grafik obłożenia II PIĘTRO – czerwiec/lipiec						
Nr i rodzaj j.m.	Dzień tygodnia data	Pn.	Wt.	Śr.	Cz.	Pt.
		30.06	01.07	02.07	03.07	04.07
201 APT						
202 APT		R	R	R		
203 SGL		R	R	R		
204 SGL		R	R	R		

- A. 1 apartament i 2 pokoje dwuosobowe, od 30.06 do 02.07.
- B. 1 apartament i 2 pokoje jednoosobowe, od 30.06 do 02.07.
- C. 1 apartament i 2 pokoje jednoosobowe, od 30.06 do 03.07.
- D. 1 apartament i 2 pokoje dwuosobowe, od 30.06 do 03.07.

Zadanie 17.

W hotelu zarezerwowała pobyt bardzo znana osoba ze świata biznesu. Kto w pierwszej kolejności powinien zostać poinformowany o planowanym przybyciu VIP-a?

- A. Szef kuchni.
- B. Dyrektor hotelu.
- C. Kierownik marketingu.
- D. Kierownik służby pięter.

Zadanie 18.

Małżeństwo z dzieckiem zarezerwowało tygodniowy pobyt w hotelu SPA obejmujący pakiet odnowy biologicznej i fachową opiekę dla dziecka. Kogo recepcjonista powinien poinformować o usługach zamówionych przez gości?

- A. Instruktora fitness i animatora czasu wolnego.
- B. Dyrektora hotelu i pracownika działu technicznego.
- C. Hotelową opiekunkę do dziecka i kierownika działu SPA.
- D. Kierownika służby parterowej i hotelową przedszkolankę.

Zadanie 19.

Gość dzwoniąc do recepcji poprosił o podanie do jego pokoju śniadania dla niego oraz trójki przyjaciół. Które informacje recepcjonista powinien przekazać do działu gastronomii?

- A. Imiona i nazwiska gościa i przyjaciół, nr telefonu gościa, liczbę posiłków, godzinę podania posiłku.
- B. Nr pokoju, liczbę osób, datę i godzinę podania posiłku, cenę poszczególnych elementów menu.
- C. Nr pokoju, nazwisko gościa, liczbę osób, menu, datę i godzinę podania posiłku, szczególne życzenia.
- D. Nazwisko i imię gościa, liczbę osób z uwzględnieniem osób dorosłych i dzieci, menu, datę usługi, termin i formę płatności.

Zadanie 20.

Recepcjonista widząc wchodzącego gościa do hotelu w pierwszej kolejności powinien

- A. przejąć opiekę nad jego bagażem.
- B. nawiązać z nim kontakt wzrokowy.
- C. zaprosić go do lady recepcyjnej.
- D. życzyć mu miłego pobytu.

Zadanie 21.

Zdenerwowany gość zakwestionował podaną kwotę do zapłaty na rachunku hotelowym. Jak powinien zareagować recepcjonista?

- A. Poprosić gościa, aby przyszedł później, gdyż z powodu nadmiaru obowiązków nie może teraz zająć się jego problemem.
- B. Z uwagą wysłuchać gościa, zweryfikować podane informacje, podjąć szybkie i konkretne działania.
- C. Dokonać zwrotu pieniędzy w wysokości, której domaga się gość i przeprosić go za zaistniałą sytuację.
- D. Odesłać gościa do kierownika recepcji tłumacząc, że rachunek został wystawiony przez inną osobę.

Zadanie 22.

Na podstawie których dokumentów można dokonać rejestracji gościa w hotelu?

- A. Dowodu osobistego lub paszportu.
- B. Karty rejestracyjnej lub prawa jazdy.
- C. Paszportu lub potwierdzenia rezerwacji.
- D. Formularza rezerwacyjnego lub legitymacji.

Zadanie 23.

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 24.

Które informacje powinien odnotować recepcjonista, przyjmując zlecenie usługi budzenia?

- A. Nr pokoju, datę wyjazdu, sposób budzenia.
- B. Imię i nazwisko, nr pokoju, godzinę budzenia.
- C. Nr pokoju, adres zamieszkania, sposób budzenia.
- D. Imię i nazwisko, termin pobytu, godzinę budzenia.

Zadanie 25.

Po odebraniu telefonu hotelowego recepcjonista powinien:

- A. powitać rozmówcę, przedstawić hotel, zapytać: „kto dzwoni?”, „czym mogę służyć?”.
- B. przedstawić hotel, przedstawić siebie, podziękować za telefon, zaoferować usługi hotelu.
- C. przedstawić hotel, przedstawić stanowisko pracy, zapytać klienta w jakiej sprawie dzwoni.
- D. powitać rozmówcę, przedstawić hotel, przedstawić siebie, zapytać: „czym mogę służyć?”.

Zadanie 26.

Które informacje dotyczące gościa należy wpisać w puste rubryki przedstawionego dokumentu?

- A. Datę i miejsce urodzenia.
- B. Numer pokoju i obywatelstwo.
- C. Numer pokoju i datę przyjazdu.
- D. Datę urodzenia i datę przyjazdu.

Karta pobytu	
<i>Hotel Zorza ul. Słoneczna 8 81-100 Sopot</i>	Witamy w naszym hotelu
<i>Pani, Pan / Mrs, Mr Jan Nowak</i>	
<i>Data wyjazdu / Check-out Day 15.02.2016 r.</i>	
<i>Podpis dysponenta / Disposers signature XYZ</i>	
<i>Życzymy miłego pobytu /We wish you a nice stay</i>	

Zadanie 27.

Podczas standardowej procedury check-out recepcjonista sporządza

- A. kartę uznaniową.
- B. fakturę proforma.
- C. rachunek wstępny.
- D. notę obciążeniową.

Zadanie 28.

Podczas procedury check-in informację na temat nr pokoju i jego ceny recepcjonista wpisuje do

- A. księgi gości.
- B. karty pobytu.
- C. karty rezerwacji.
- D. księgi rejestracyjnej.

Zadanie 29.

Goście z dwójką dzieci zwrócili się z prośbą do recepcjonisty o zaproponowanie 2 godzinnej, pieszej i niezbyt trudnej trasy turystycznej, rozpoczynającej i kończącej się przy hotelu. Hotel znajduje się w Zielonej Dolinie, otoczonej gęstą siecią szlaków spacerowych. Z którego źródła informacji powinien skorzystać recepcjonista, aby w sposób wyczerpujący udzielić gościom informacji?

- A. Mapy rowerowej „Zielona Dolina i okolice”.
- B. Informatora turystycznego o Zielonej Dolinie.
- C. Ulotki „Atrakcje turystyczne Zielonej Doliny”.
- D. Przewodnika „Spacerem wokół Zielonej Doliny”.

Zadanie 30.

Wskaż grupę usług dodatkowych świadczonych bezpłatnie gościom hotelowym.

- A. Nocleg, korzystanie z mini baru, usługa parkingowa.
- B. Room servis, odnowa biologiczna, wypożyczalnia sprzętu.
- C. Podanie kolacji do pokoju, korzystanie z mini baru, usługa pralnicza.
- D. Udzielanie informacji turystycznej, przechowanie bagażu, depozyt hotelowy.

Zadanie 31.

Hotel otrzymał zamówienie na zorganizowanie przyjęcia okolicznościowego. Który dział hotelu powinien poinformować recepcjonistę o konieczności przygotowania sprzętu do odtwarzania muzyki?

- A. Sprzedaży.
- B. Techniczny.
- C. Służby pięter.
- D. Służby parterowej.

Zadanie 32.

Z którym rodzajem usługi dodatkowej związany jest przedstawiony dokument?

- A. Przygotowanie i podanie śniadania do pokoju hotelowego.
- B. Przygotowanie i umieszczenie upominku powitalnego w pokoju gościa VIP.
- C. Rozliczenie usługi mini baru przez gościa opuszczającego hotel.
- D. Przygotowanie upominku dla gościa odwiedzającego hotel po raz pierwszy.

ZLECENIE REALIZACJI WSTAWKI	
Termin realizacji:	Nr pokoju:
Imię i nazwisko gościa:	
RODZAJ WSTAWKI	wstawić "X" przy właściwym
kwiaty	x
czokoladki	
soki	
wino	x
szampan	
wyroby cukiernicze	x
Inne (jakie)	
.....	

Zadanie 33.

Recepcjonista hotelu przyjął rezerwację pobytu dla gościa poruszającego się na wózku inwalidzkim oraz jego opiekunki. Którą komórkę organizacyjną hotelu jako pierwszą powinien powiadomić o przybyciu gości?

- A. Gastronomię.
- B. Służbę piętter.
- C. Dział techniczny.
- D. Dział marketingu.

Zadanie 34.

Przedstawiciel grupy turystycznej zamówił w obiekcie hotelarskim usługi noclegowe oraz gastronomiczne. Które informacje na temat pobytu tej grupy powinna otrzymać gastronomia hotelowa?

- A. Termin pobytu, liczbę, rodzaje i godziny posiłków, życzenia specjalne.
- B. Liczbę osób, posiłek rozpoczynający i kończący pobyt, formę płatności.
- C. Datę i godzinę przyjazdu, liczbę posiłków, rodzaje przydzielonych pokoi.
- D. Listę uczestników, numery pokoi, datę przyjazdu i wyjazdu, życzenia specjalne.

Zadanie 35.

Które czynności powinien wykonać recepcjonista, w celu gotówkowego rozliczenia kosztów pobytu gościa?

- A. Zapytać gościa, czy jest zadowolony z pobytu, przedstawić do akceptacji wstępny rachunek, wystawić fakturę, oczekiwać na przelew.
- B. Przedstawić do akceptacji wstępny rachunek, ustalić rodzaj dokumentu potwierdzającego zapłatę, wręczyć paragon, wydać resztę.
- C. Uzgodnić kwotę do zapłaty, przyjąć kartę płatniczą, sprawdzić datę ważności, wprowadzić kartę do czytnika POS, wydrukować dokument z czytnika.
- D. Wystawić dokument potwierdzający zapłatę, przeprowadzić fiskalizację, przyjąć gotówkę, wręczyć dokument potwierdzający zapłatę, wydać resztę.

Zadanie 36.

Ile wynosi cena jednostkowa netto usługi noclegowej opisanej w przedstawionym fragmencie faktury?

L.p.	Nazwa towaru lub usługi	Ilość	Jedn. miary	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka VAT w %	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
1.	Usługa noclegowa	2	doba			8%	11,85	160,00

- A. 171,85 zł
- B. 148,15 zł
- C. 80,00 zł
- D. 74,08 zł

Zadanie 37.

Na podstawie przedstawionego fragmentu Kodeksu cywilnego, określ prawa gościa hotelowego w sytuacji, gdy z przyczyn leżących po stronie hotelu, umowa hotelowa nie została zrealizowana, a na konto hotelu wpłynął zadatek od gościa.

Art. 394. § 1.: W braku odmiennego zastrzeżenia umownego albo zwyczaju zadatek dany przy zawarciu umowy ma to znaczenie, że w razie niewykonania umowy przez jedną ze stron druga strona może bez wyznaczenia terminu dodatkowego od umowy odstąpić i otrzymany zadatek zachować, a jeżeli sama go dała, może żądać sumy dwukrotnie wyższej

- A. Hotel zawsze otrzymany zadatek zachowuje.
- B. Hotel musi zwrócić gościowi zadatek w pełnej wysokości.
- C. Gość może liczyć na zwrot zadatku w podwójnej wysokości.
- D. Gość może liczyć na zwrot tylko połowy wpłaconego zadatku.

Zadanie 38.

Którą cenę pokoju powinien zaproponować gościowi recepcjonista, jeżeli według cennika pokój kosztuje 120 zł, a rabat wynosi 30%?

- A. 36 zł
- B. 84 zł
- C. 90 zł
- D. 117 zł

Zadanie 39.

Ile wyniesie łączna wartość brutto za usługę noclegową dla małżeństwa z dzieckiem, które przebywało 3 doby w pokoju 2-osobowym z dostawką, jeżeli cena brutto pokoju wynosi 500 zł, a dostawki 150 zł?

- A. 650 zł
- B. 1 300 zł
- C. 1 950 zł
- D. 3 900 zł

Zadanie 40.

Które kwoty podatku i wartości brutto należy wpisać w puste pola przestawionej faktury?

L.p.	Nazwa towaru lub usługi	Ilość	Jedn. miary	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka VAT w %	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
1	kolacja	2	szt.	50,00	100,00	8%		
2	szampan	1	szt.	200,00	200,00	23%		

Nazwa towaru lub usługi	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
kolacja	4,00	54,00
szampan	23,00	223,00

A.

Nazwa towaru lub usługi	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
kolacja	8,00	108,00
szampan	46,00	246,00

B.

Nazwa towaru lub usługi	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
kolacja	7,40	107,40
szampan	37,40	237,40

C.

Nazwa towaru lub usługi	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
kolacja	8,00	92,00
szampan	46,00	154,00

D.