

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

T.11-X-19.01Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2019
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.

Które z podanych zadań wykonywane jest przez pracownika recepcji hotelowej?

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

Zadanie 2.

Który z zamieszczonych wózków stanowi wyposażenie stanowiska pracy bagażowego w hotelu?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 3.

Które z wymienionych elementów wyposażenia recepcji powinny być udostępnione gościom hotelowym?

- A. Grafik pokoi, kasa fiskalna, wykaz usług towarzyszących.
- B. Plan hotelu, materiały promocyjne, wykaz numerów alarmowych.
- C. Komputer, wykaz numerów wewnętrznych hotelu, regulamin pracy.
- D. Regulamin hotelu, cennik hotelowy, wykaz akceptowanych kart płatniczych.

Zadanie 4.

Wskaż główne zadanie recepcjonisty-dysponenta w hotelu.

- A. Udzielanie informacji kulturalnej.
- B. Obsługa korespondencji i przesyłek gości.
- C. Łączenie zewnętrznych rozmów telefonicznych.
- D. Koordynacja pracy służb parterowych na zmianie.

Zadanie 5.

Do zakresu czynności którego pracownika hotelu należy m.in. przekazywanie recepcji bieżących informacji o stanie rezerwacji, przyjmowanie rezerwacji oraz przygotowanie listy przyjazdów na określone terminy?

- A. Recepcjonisty concierge.
- B. Recepcjonisty-informatora.
- C. Pracownika guest relations.
- D. Pracownika do spraw rezerwacji.

Zadanie 6.

Które usługi hotelu powinien zaproponować przede wszystkim recepcjonista przedsiębiorcy organizującemu pobyt szkoleniowy dla swoich pracowników?

- A. Całodobowy room-service, darmowy Internet.
- B. Wycieczki po okolicy, korzystanie z siłowni i basenu.
- C. Zabiegi pielęgnacyjne, program kulturalno-rozrywkowy.
- D. Wynajem sal i sprzętu konferencyjnego, dostęp do Internetu.

Zadanie 7.

Wskaż rodzaj jednostki mieszkalnej, którą podczas rezerwacji powinien zaproponować recepcjonista matce z 13-letnim synem.

- A. Single.
- B. Tween.
- C. Triple.
- D. Duplex.

Zadanie 8.

Które z działań promujących nowo otwarty hotel będzie źródłem informacji dla najliczniejszej grupy potencjalnych gości?

- A. Umieszczenie w Internecie filmu z uroczystości otwarcia hotelu.
- B. Zorganizowanie stoiska promującego hotel na targach branżowych.
- C. Powieszenie plakatów z informacją o nowo otwartym hotelu w jego okolicy.
- D. Rozdanie ulotek z ofertą hotelu mieszkańcom miejscowości, w której znajduje się hotel.

Zadanie 9.

Właściciel pensjonatu zorganizował konferencję prasową, informując lokalne media o najnowocześniejszych rozwiązaniach ekologicznych w obiekcie. Który element promocji zastosował?

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

Zadanie 10.

Którą strategię stosuje obiekt hotelarski, jeżeli aranżacja pokoi hotelowych jest dostosowana do aktualnej pory roku?

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

Zadanie 11.

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

- A. Wysłanie e-maili z promocyjną ofertą dla stałych gości.
- B. Wyświetlenie baneru reklamowego na portalu regionalnym.
- C. Umieszczenie w pokojach hotelowych ulotek reklamowych.
- D. Prezentacja oferty hotelu przez pracowników na targach branżowych.

Zadanie 12.

Pan Nowak zarezerwował telefonicznie pokój hotelowy informując, że potwierdzi rezerwację na piśmie w ciągu tygodnia. Którą rezerwację przyjął recepcjonista?

- A. Gwarantowaną.
- B. Potwierdzoną.
- C. Kredytową.
- D. Wstępną.

Zadanie 13.

Recepcjonista przyjmując rezerwację telefoniczną dotyczącą noclegu, powinien zapytać zamawiającego, przede wszystkim o rodzaj pokoju oraz

- A. datę wyjazdu i formę płatności.
- B. termin pobytu i formę płatności.
- C. termin pobytu i nazwisko gościa.
- D. datę urodzenia i nazwisko gościa.

Zadanie 14.

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 15.

Gość hotelu poprosił pracownika recepcji o rezerwację biletu na prom. Z którego systemu rezerwacyjnego powinien skorzystać recepcjonista?

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

Zadanie 16.

Który z zamieszczonych dokumentów potwierdza rezerwację dwóch pokoi jednoosobowych na dwie doby wraz ze śniadaniami i obiadowokolacjami?

A.

Termin pobytu	Przyjazd		Wyjazd		Liczba osób	
	25.02.2019		27.02.2019		2	
Rodzaj pokoju	SGL	X	DBL		TPL	
Wyżywienie	BB		HB	X	FB	

B.

Termin pobytu	Przyjazd		Wyjazd		Liczba osób	
	25.02.2019		27.02.2019		2	
Rodzaj pokoju	SGL	X	DBL		TPL	
Wyżywienie	BB		HB		FB	X

C.

Termin pobytu	Przyjazd		Wyjazd		Liczba osób	
	25.02.2019		26.02.2019		2	
Rodzaj pokoju	SGL	X	DBL		TPL	
Wyżywienie	BB		HB	X	FB	

D.

Termin pobytu	Przyjazd		Wyjazd		Liczba osób	
	25.02.2019		26.02.2019		2	
Rodzaj pokoju	SGL	X	DBL		TPL	
Wyżywienie	BB		HB		FB	X

Zadanie 17.

Na podstawie zamieszczonego fragmentu grafiku rezerwacji określ termin i rodzaje zarezerwowanych jednostek mieszkalnych.

- A. Apartament i pokój jednoosobowy, od 30.01 do 31.01.
- B. Apartament i pokój dwuosobowy, od 30.01 do 31.01.
- C. Apartament i pokój jednoosobowy, od 30.01 do 01.02.
- D. Apartament i pokój dwuosobowy, od 30.01 do 01.02.

Grafik pokoi styczeń/luty 2019				
Nr i rodzaj j.m.	Data	30.01	31.01	01.02
	100 SGL		R	R
101 DBL				
102 APT		R	R	

Zadanie 18.

Który dokument zawiera informacje dla gości o terminie, liczbie i rodzaju zamówionych usług w hotelu?

- A. Karta rezerwacji.
- B. Formularz kaucyjny.
- C. Informator hotelowy.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 19.

Gość zgłosił w recepcji, że jest alergikiem. Które działy hotelowe powinny otrzymać informację o problemach zdrowotnych gościa?

- A. Marketing i służba pięt.
- B. Gastronomia i służba pięt.
- C. Marketing i służba parterowa.
- D. Gastronomia i służba parterowa.

Zadanie 20.

Małżeństwo z 4-letnim synem przyjechało do pensjonatu na zimowe wczasy, by aktywnie spędzić czas na stoku narciarskim. Które służby hotelowe recepcjonista powinien o tym poinformować?

- A. Centrum SPA, służbę pięt.
- B. Opiekunkę do dziecka, dział marketingu.
- C. Centrum SPA, dział sportowo-rekreacyjny.
- D. Dział sportowo-rekreacyjny, opiekunkę do dziecka.

Zadanie 21.

Gość hotelowy poprosił o zorganizowanie w pokoju kolacji dla kilku osób. Które informacje recepcja powinna przekazać gastronomii w związku z zamówioną usługą?

- A. Nazwiska gości, godzinę, menu, nr pokoju.
- B. Nazwisko gościa, datę, ceny potraw, menu.
- C. Nr pokoju, datę i godzinę, rodzaje napojów.
- D. Nr pokoju, datę i godzinę, liczbę osób, menu.

Zadanie 22.

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. Zapropionować przechowanie bagażu.

Zadanie 23.

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

- 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 24.

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 25.

Jak powinien zareagować recepcjonista na zdenerwowanie gościa spowodowane tym, że pomimo zamówienia usługi budzenia, nie został obudzony o umówionej godzinie i obawia się, że nie zdąży na ważne spotkanie?

- A. Przeprzić, udostępnić księgę zażaleń, zwrócić należność za pobyt.
- B. Wysłuchać uważnie, przeprosić, zorganizować transport na koszt hotelu.
- C. Ustalić osobę odpowiedzialną, przeprosić, zaproponować darmowy posiłek.
- D. Wysłuchać uważnie, sporządzić notatkę służbową, zawiadomić przełożonego.

Zadanie 26.

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 27.

Który sprzęt sportowo-rekreacyjny recepcjonista może zaproponować gościowi zainteresowanemu turystyką aktywną?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 28.

W której najniższej kategorii hotelu, gość ma zapewnioną codzienną wymianę ręczników, room-service czynny przez co najmniej 18 godz. na dobę oraz możliwość otrzymywania codziennej prasy?

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

Zadanie 29.

Do wystawienia którego dokumentu hotelowego recepcjonista musi znać imię i nazwisko, adres, obywatelstwo i nr dokumentu tożsamości gościa?

- A. Kwitu parkingowego.
- B. Karty rezerwacyjnej.
- C. Karty rejestracyjnej.
- D. Kwitu bagażowego.

Zadanie 30.

Który dokument potwierdzający sprzedaż usług hotelarskich recepcjonista powinien wręczyć gościowi, który uregulował gotówką płatność za pobyt?

- A. Paragon fiskalny.
- B. Fakturę proforma.
- C. Polecenie przelewu.
- D. Potwierdzenie z terminala.

Zadanie 31.

Który przewodnik powinien zaproponować recepcjonista zagranicznemu gościowi zainteresowanemu walorami przyrodniczymi Polski?

- A. Parki narodowe w Polsce.
- B. Zabytki historyczne Polski.
- C. Muzea etnograficzne w Polsce.
- D. Szlaki architektury drewnianej w Polsce.

Zadanie 32.

Która z podanych usług dodatkowych hotelu jest świadczona odpłatnie?

- A. Fryzjer.
- B. Depozyt.
- C. Budzenie.
- D. Bagażownia.

Zadanie 33.

Którą z wymienionych usług dodatkowych należy zapewnić gościom w Polsce, we wszystkich hotelach, motelach, pensjonatach, niezależnie od kategorii?

- A. Możliwość zakupu prasy codziennej.
- B. Przechowanie wartościowych rzeczy gościa.
- C. Dostarczenie posiłku do jednostki mieszkalnej.
- D. Zaparkowanie samochodu na strzeżonym parkingu.

Zadanie 34.

Wymagania co do wyposażenia oraz zakresu świadczonych usług dla hoteli	kategorie				
	*****	****	***	**	*
Zapewnienie miejsca postojowego na czas przyjazdu i odjazdu gości	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zapewnienie strzeżonego parkingu, strzeżonego garażu, strzeżonego miejsca postojowego lub usługi odwozu/przywozu samochodu na/z strzeżony parking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Hotele poza zwartą zabudową miejską: zapewnienie parkingu, garażu lub miejsca postojowego			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

O – wymagania obowiązkowe

Na podstawie informacji zawartych w tabeli wskaż hotel o najniższej kategorii zobowiązany do zapewnienia gościowi zmotoryzowanemu miejsca w strzeżonym garażu lub na parkingu strzeżonym.

- A. 2*
- B. 3*
- C. 4*
- D. 5*

Zadanie 35.

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

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

Zadanie 36.

Które działy hotelu powinny zostać poinformowane przez recepcję o przyjeździe gości planujących zrealizować pobyt według zamieszczonego harmonogramu?

- A. Gastronomii, służby pięter, rekreacyjny.
- B. Techniczny, służby pięter, administracji.
- C. Techniczny, SPA & Wellness, rekreacyjny.
- D. Gastronomii, SPA & Wellness, administracji.

Harmonogram pobytu uczestników wycieczki w hotelu 01-03.05.2019 r.	
01.05.2019 r.	
godz. 13 ⁰⁰	przyjazd gości
godz. 14 ⁰⁰	obiad w restauracji hotelowej
godz. 15 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	wycieczka po okolicy z przewodnikiem
godz. 18 ⁰⁰	kolacja
godz. 20 ⁰⁰	dyskoteka w klubie hotelowym
02.05. 2019 r.	
godz. 7 ⁰⁰	śniadanie
godz. 8 ⁰⁰ -14 ⁰⁰	wycieczka piesza w góry z przewodnikiem
godz. 15 ⁰⁰	obiad w restauracji hotelowej
godz. 18 ⁰⁰	kolacja
godz. 20 ⁰⁰	ognisko
03.05. 2019 r.	
godz. 9 ⁰⁰	śniadanie
godz. 10 ⁰⁰ -11 ³⁰	zwiedzanie lokalnego muzeum
godz. 12 ⁰⁰	wyjazd gości

Zadanie 37.

Jaką należność za pobyt zapłaci gość przebywający w hotelu 4 doby, jeżeli pokój kosztuje 200,00 zł za pierwszą dobę, a rabat za drugą i każdą następną dobę wynosi 20%?

- A. 840,00 zł
- B. 760,00 zł
- C. 680,00 zł
- D. 640,00 zł

Zadanie 38.

Małżeństwo z dzieckiem wynajęło w hotelu apartament dwuosobowy z dostawką w terminie od 1 do 10 lipca. Cena apartamentu wynosi 400,00 zł za dobę, a cena dostawki 10% ceny apartamentu. Oblicz koszt pobytu całej rodziny w hotelu.

- A. 3 640,00 zł
- B. 3 960,00 zł
- C. 4 040,00 zł
- D. 4 400,00 zł

Zadanie 39.

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	Ilość	Jedn. miary	Cena jednostkowa netto	Wartość netto	Stawka VAT w %	Kwota podatku	Wartość brutto
1.	Usługa noclegowa – APT	5	doba	450,00		8%		

Na podstawie zamieszczonego fragmentu faktury oblicz, ile wynosi wartość brutto za usługę noclegową.

- A. 2 430,00 zł
- B. 2 250,00 zł
- C. 2 235,60 zł
- D. 2 070,00 zł

Zadanie 40.

Których usług **nie można** połączyć w jedną pozycję na paragonie fiskalnym?

- A. Nocleg SGL i parking.
- B. Nocleg DBL i śniadanie.
- C. Nocleg DBL i dostawka.
- D. Nocleg DBL i nocleg SGL.