

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **SG**

T.11-SG-21.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2021

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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 kratek 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. Kompleksowa obsługa sal wielofunkcyjnych.
- B. Przygotowanie jednostek mieszkalnych do pobytu gości.
- C. Udzielanie informacji na temat usług świadczonych przez obiekt.
- D. Kontrola stanu technicznego oraz wyposażenia jednostek mieszkalnych.

Zadanie 2.

Który z pracowników recepcji dużego hotelu realizuje usługi *wake up call*?

- A. Informator.
- B. Telefonista.
- C. Guest relations.
- D. Kierownik zmiany.

Zadanie 3.

Którą czynność może wykonać recepcjonista za pomocą przedstawionego na fotografii urządzenia?

- A. Dokonać autoryzacji karty kredytowej.
- B. Wystawić paragon za usługi gastronomiczne.
- C. Zakodować klucze do jednostek mieszkalnych.
- D. Przesłać dokumenty potwierdzające rezerwację.

**Zadanie 4.**

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 5.**Pakiet usług**

- nocleg w klimatyzowanych pokojach typu *family*
- całodzienne wyżywienie, podwieczorek
- program animacyjny dla najmłodszych
- wykwalifikowane opiekunki dla dzieci
- dostęp do placu zabaw
- zajęcia w basenie z animatorem

Który segment gości jest adresatem oferowanego przez hotel pakietu usług?

- A. Rodzice z małymi dziećmi.
- B. Rodzice ze starszymi dziećmi.
- C. Uczniowie biorący udział w zielonej szkole.
- D. Uczniowie biorący udział w wycieczce szkolnej.

Zadanie 6.

Od: Anna Jankowska ajankowska@wp.pl
 Do: Hotel Bryza w Kołobrzegu bryzahotel@o2.pl
 Wysłano: 11 stycznia 2021
 Temat: Rezerwacja pokoju

Witam,
 po zapoznaniu się z ofertą hotelu, zwracam się z uprzejmą prośbą o zarezerwowanie dwóch pokoi DBL dla mnie i mojego męża oraz naszych dwóch córek w terminie od 19.08.2021 r. do 22.08.2021 r. Interesują mnie tylko pokoje położone naprzeciwko siebie, po drugiej stronie korytarza. Zamawiam również całodzienne wyżywienie w restauracji hotelowej.

Z poważaniem
 Anna Jankowska

Na podstawie zamieszczonego zamówienia określ, który rodzaj jednostek mieszkalnych należy zaproponować gościom.

- A. Superior rooms.
- B. Adjacent rooms.
- C. Executive rooms.
- D. Connecting rooms.

Zadanie 7.

Wskaż rodzaj jednostki mieszkalnej, którą podczas rezerwacji powinien zaproponować recepcjonista ojcu z 11-letnią córką.

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

Zadanie 8.

Oferta „Śpij 6 nocy, a zapłać za 5”.

Rezerwując pobyt w pokoju dwuosobowym lub apartamencie na 6 dób, jeden nocleg otrzymasz gratis!
 Oferta ważna do 31 marca 2021 r.

Który instrument promocji stosuje hotel, wprowadzając ofertę „Śpij 6 nocy, a zapłać za 5”?

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

Zadanie 9.

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

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

Zadanie 10.

Duży, luksusowy hotel w Sudetach został sponsorem drużyny narodowej w piłkę ręczną. Który element promocji usług hotelarskich został zastosowany?

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

Zadanie 11.

Zastosowanie w hotelu miejskim, położonym blisko strefy ekonomicznej, programu lojalnościowego jest sposobem pozyskania

- A. nowożeńców.
- B. rodzin z dziećmi.
- C. grup turystycznych.
- D. gości biznesowych.

Zadanie 12.

Rodzaj i nr j.m.	Data	05.05 czw	06.05 pt	07.05 sb	08.05 nd	09.05 pn	10.05 wt	11.05 śr
PARTER								
101 SGL		Rg			Ro		Rk	Rk
102 SGL		Rg	Rw		Rw	Rw		
103 DBL		Rg	Ra		Ro	Ro		Rl
104 DBL				Rt	Rt	Rt	Rt	Rt
I PIĘTRO								
201 SGL				Rn	Rz			Rl
202 SGL		Rg	Re	Rw	Rw	Rw		Rl
203 DBL			Re		Rd			Rl
204 DBL			Re	Rf	Rf	Rf		Rx

Na podstawie zamieszczonego grafiku rezerwacji, określ możliwy termin rezerwacji pokoju jednoosobowego na dwie doby w drugim tygodniu maja.

- A. 06.05 – 08.05
- B. 07.05 – 09.05
- C. 08.05 – 10.05
- D. 09.05 – 11.05

Zadanie 13.

W który sposób recepcjonista powinien potwierdzić klientowi przyjęcie telefonicznej rezerwacji na usługi hotelarskie?

- A. W formie pisemnej.
- B. Ustnie w dniu jego przyjazdu.
- C. Wypełniając formularz rezerwacji.
- D. Oddzwaniając do niego w ciągu tygodnia.

Zadanie 14.

Którą czynność powinien w pierwszej kolejności wykonać recepcjonista, dokonując na prośbę gościa rezerwacji wstępnej?

- A. Zarezerwować miejsce parkingowe.
- B. Poprosić o skan dowodu osobistego.
- C. Zarezerwować pokój zgodnie z życzeniem.
- D. Poprosić o podanie numeru karty kredytowej.

Zadanie 15.

Gość złożył pisemne zamówienie na usługi noclegowe, w którym podał numer karty kredytowej oraz określił swój przyjazd do hotelu do godziny 16⁰⁰. W podanym czasie nie przybył jednak do obiektu. Do kiedy recepcjonista powinien zatrzymać pokój i jakie czynności dotyczące kosztów powinien wykonać?

- A. Do 12⁰⁰ dnia następnego i obciążyć gościa kosztami noclegu.
- B. Do 12⁰⁰ dnia następnego i nie obciążyć gościa kosztami noclegu.
- C. Do 18⁰⁰ dnia planowanego przyjazdu i obciążyć gościa kosztami noclegu.
- D. Do 18⁰⁰ dnia planowanego przyjazdu i nie obciążyć gościa kosztami noclegu.

Zadanie 16.

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

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

Zadanie 17.

Dane	Potwierdzenie rezerwacji	Rezerwacja gwarantowana
Imię i nazwisko/firma		
Termin pobytu		
Liczba osób		
Rodzaj pokoju		
Rodzaj płatności		
Przedpłata w kwocie		
Nr karty kredytowej i data jej ważności		
Nazwisko okaziciela karty		
Dane osoby/firmy dokonującej rezerwacji		
Data i podpis pracownika przyjmującego rezerwację		

Który dokument jest sporządzany na przedstawionym druku?

- A. Karta rejestracyjna.
- B. Formularz rezerwacji.
- C. Grafika obłożenia pokoi.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 18.

data/j.m	10.07	11.07	12.07	13.07	14.07	15.07	16.07	17.07
SGL 103	R					R	R	R
DBL 106						R		R
TWIN 108	R						R	R
APT 111							R	R

Do hotelu wpłynęła prośba o zarezerwowanie, w terminie 11-15 lipca, pokoju dwuosobowego z łóżkiem małżeńskim dla pani Kwiatkowskiej i jej męża. Na podstawie fragmentu grafiku obłożenia określ, który rodzaj i numer pokoju powinien przydzielić im recepcjonista.

- A. SGL 103
- B. DBL 106
- C. TWIN 108
- D. APT 111

Zadanie 19.

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 20.

Ponadto zamawiamy:

1. Przygotowanie i wysłanie imiennych zaproszeń.
2. 20 laptopów podłączonych do sieci internetowej.
3. Dwie przerwy kawowe (menu do ustalenia).
4. Transport z lotniska dwóch uczestników konferencji.
5. Pakiet konferencyjny dla każdego uczestnika (notatnik i długopis) wręczony przy rejestracji na konferencji.
6. Ustawienie stołów konferencyjnych w podkowie.

Na podstawie fragmentu zamówienia określ, które usługi recepcjonista powinien zlecić do zrealizowania działowi technicznemu?

- A. Przygotowanie imiennych zaproszeń oraz pakietów konferencyjnych.
- B. Wręczenie przy rejestracji pakietów konferencyjnych oraz wysłanie zaproszeń.
- C. Ustawienie stołów konferencyjnych w podkowie oraz podłączenie laptopów do sieci.
- D. Transport z lotniska uczestników konferencji oraz zorganizowanie przerwy kawowej.

Zadanie 21.

Na podstawie zamieszczonego zestawienia zamówionych świadczeń określ ilość śniadań, które należy przygotować dnia 3 października.

- A. 23
- B. 28
- C. 35
- D. 41

Rodzaj zamówionych świadczeń w dniu	OB	BB	HB	FB	AI
3.10.	6	12	10	6	7

Zadanie 22.

Na podstawie którego dokumentu recepcjonista może wpisać studenta do księgi rejestracyjnej hotelu?

- A. Prawa jazdy.
- B. Karty płatniczej.
- C. Zamówienia pobytu.
- D. Formularza rezerwacji.

Zadanie 23.

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

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

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

Zadanie 25.

Nieodłącznym elementem procedury zarejestrowania gościa w każdym obiekcie hotelarskim jest

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

Zadanie 26.

Gość hotelowy zwrócił się z prośbą o usunięcie z minibarku napojów alkoholowych. Co powinien w tej sytuacji zrobić recepcjonista?

- A. Przekazać prośbę gościa dyrektorowi hotelu.
- B. Przekazać prośbę gościa kierownikowi recepcji.
- C. Bezzwłocznie zapewnić spełnienie prośby gościa.
- D. Spełnienie prośby uzależnić od podanej przyczyny.

Zadanie 27.

Do recepcji dzwoni gość informując, że mimo ciszy nocnej w pokoju nr 118 jest głośno. W tej sytuacji recepcjonista powinien

- A. poprosić gości z pokoju nr 118 o opuszczenie hotelu.
- B. zadzwonić na policję i poprosić o interwencję w pokoju nr 118.
- C. poprosić gości z pokoju nr 118 o bezzwzględne zachowanie ciszy nocnej.
- D. wezwać ochronę hotelu w celu udzielenia gościom z pokoju nr 118 upomnienia.

Zadanie 28.

Podczas procedury check-out gość poprosił recepcjonistę o fakturę za zrealizowane w hotelu usługi. Przed jej wystawieniem pracownik recepcji powinien ustalić zakres płatnych usług oraz

- A. poprosić gościa o zwrot karty pobytu.
- B. przyjmując należność wyłącznie gotówką.
- C. otworzyć gościowi rachunek hotelowy.
- D. przedstawić do akceptacji wstępny rachunek.

Zadanie 29.

Grupa turystów pragnąca zwiedzić Kraków i okolice poprosiła o zaproponowanie jednodniowej wycieczki. Którą z możliwości powinien zaproponować im recepcjonista?

Góry Świętokrzyskie - Jaskinia Raj. Góra Zamkowa - ruiny zamku w Chęcinach.	Kazimierz Dolny zwany „Perłą nad Wisłą”. Góra Trzech Krzyży.	Twierdza Kłodzko Wambierzyce - Bazylika, ruchoma szopka. Góry Stołowe - Błędne Skały lub Szczeliniec.	Rynek Główny - Sukiennice, Kościół Mariacki. Kopalnia Soli w Wieliczce.
A.	B.	C.	D.

Zadanie 30.

Bagaż gościa VIP jest dostarczany do pokoju w czasie, który **nie powinien** przekroczyć

- A. 10 minut.
- B. 15 minut.
- C. 20 minut.
- D. 25 minut.

Zadanie 31.

Do świadczenia których z podanych usług **nie są** zobowiązane motele 4* i 5*?

- A. Sprzedaży lub zapewnienia kosmetyków i środków higieny osobistej (co najmniej szczoteczka do zębów, pasta do zębów, krem do golenia i maszynka do golenia).
- B. W zespole odnowy biologicznej: pływalni, sauny, siłowni, solarium, masaży i innych usług rekreacyjnych – co najmniej dwóch rodzajów usług.
- C. W zespole sal wielofunkcyjnych, dostosowanych do charakteru obiektu – konferencyjnych, klubowych, szkoleniowych.
- D. Prania, prasowania i czyszczenia bielizny i odzieży gości.

Zadanie 32.

Która grupa usług jest świadczona gościom hotelowym bezpłatnie?

- A. Udzielanie informacji, budzenie, usługa parkingowa, wymiana walut.
- B. Wynajęcie samochodu, przechowanie bagażu, podawanie posiłków do pokoi.
- C. Udzielanie pierwszej pomocy, przechowanie bagażu, budzenie, depozyt w recepcji.
- D. Depozyt w recepcji, wymiana walut, podawanie posiłków do pokoi, obsługa bagażowa.

Zadanie 33.

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

- A. Wymianę pościeli.
- B. Masaż relaksacyjny.
- C. Skrytkę depozytową.
- D. Dodatkową poduszkę.

Zadanie 34.

Który pakiet usług, hotel powinien polecić firmie zlecającej zorganizowanie 3-dniowego pobytu integracyjnego połączonego z konferencją szkoleniową dla swoich pracowników?

- A. Relax.
- B. Korpo.
- C. Biznes.
- D. Trening.

PAKIET TRENING	<ul style="list-style-type: none"> - 20% rabatu na usługi noclegowe - wynajem sali konferencyjnej - przerwa kawowa (kawa, herbata, ciastka i owoce) - bezprzewodowy dostęp do internetu - parking monitorowany na terenie obiektu
PAKIET RELAX	<ul style="list-style-type: none"> - noclegi, śniadanie w formie bufetu szwedzkiego - 3-daniowe obiady, kolacje w formie biesiady z muzyką - przerwa kawowa (kawa, herbata, ciastka i owoce) - wynajem sali konferencyjnej z wyposażeniem, Wi-Fi - parking gratis
PAKIET BIZNES	<ul style="list-style-type: none"> - noclegi, śniadania, obiadokolacje - wynajem sali konferencyjnej - materiały konferencyjne (papier i długopisy) - bezprzewodowy dostęp do internetu - parking monitorowany na terenie obiektu
PAKIET KORPO	<ul style="list-style-type: none"> - noclegi, pełne wyżywienie, w tym przerwa kawowa - wynajem klimatyzowanej sali konferencyjnej - 15% rabat na wybrane zabiegi SPA - nieograniczony dostęp do internetu - parking gratis

Zadanie 35.

Celem preautoryzacji karty płatniczej gościa hotelowego jest

- A. identyfikacja właściciela karty.
- B. sprawdzenie terminu ważności karty.
- C. ustalenie stanu środków na koncie gościa.
- D. zabezpieczenie środków na koszty pobytu gościa.

Zadanie 36.

Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa netto, zł	Wartość netto, zł	Podatek VAT, %	Kwota podatku, zł	Wartość brutto, zł
Jazda konna	30 min.	2	65,04	130,08	23		160,00

Wskaż kwotę podatku, którą powinien recepcjonista wpisać w brakujące pole faktury, rozliczając koszty podanej usługi.

- A. 13,09 zł
- B. 11,85 zł
- C. 29,92 zł
- D. 30,02 zł

Zadanie 37.

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



A.



B.



C.



D.

Zadanie 38.

Cennik usług ważny		
Rodzaj pokoju	od 1.06.2021 do 30.09.2021	od 1.10.2021 do 31.05.2022
Pokój 1-osobowy	200,00 zł/doba	150,00 zł/doba
Pokój 2-osobowy	300,00 zł/doba	250,00 zł/doba
Rabat w wysokości 10% za każdą dobę za pokój – przy wynajmie na co najmniej 4 doby		

Oblicz koszt noclegów dla 3-osobowej rodziny, która będzie przebywała w hotelu w terminie od 11.04 do 16.04.2022 i skorzysta z pokoi: 1- i 2-osobowego.

- A. 1 800,00 zł
- B. 2 000,00 zł
- C. 2 250,00 zł
- D. 2 400,00 zł

Zadanie 39.

Jaką należność za pobyt zapłaci gość przebywający w hotelu 4 doby, jeżeli pokój kosztuje 300,00 zł za pierwszą dobę, a rabat za każdą następną dobę wynosi 20% i jest liczony zawsze od ceny za pierwszą dobę?

- A. 1020,00 zł
- B. 1110,00 zł
- C. 1200,00 zł
- D. 1380,00 zł

Zadanie 40.

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.