

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-16.23

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2016

CZĘŚĆ PISEMNA

Układ graficzny © CKE 2013

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 33 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”:

■	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 wymienionych czynności należą do zadań concierge'a?

- A. Rozliczanie należności za pobyt gości, wystawianie faktur, księgowanie należności.
- B. Rezerwowanie biletów do teatru, zamawianie taxi, udzielanie informacji turystycznej.
- C. Rejestrowanie gości, nadzorowanie funkcjonowania hotelu podczas nieobecności kierownictwa, przyjmowanie życzeń i uwag gości.
- D. Dokonywanie rezerwacji usług hotelarskich, łączenie rozmów telefonicznych, przyjmowanie wiadomości dla gości, budzenie gości na życzenie.

Zadanie 2.

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

- A. Materiały promocyjne, plan hotelu, monitor komputera.
- B. Numery alarmowe, numery wewnętrzne hotelu, regulamin pracy.
- C. Wyświetlacz kasy fiskalnej, grafik pokoi, wykaz usług hotelowych.
- D. Cennik hotelowy, regulamin hotelu, wykaz akceptowanych kart płatniczych.

Zadanie 3.

Terminal POS służy do

- A. kodowania kart magnetycznych - kluczy do pokoi.
- B. drukowania paragonu fiskalnego za usługę hotelarską.
- C. bezprzewodowej komunikacji między recepcją a służbą pięt.
- D. automatycznego rozpoznawania kart kredytowych i ich autoryzacji.

Zadanie 4.

Która z wymienionych ofert hotelowych jest najbardziej odpowiednia dla gościa indywidualnego-biznesmena?

- A. Pokój jednoosobowy, możliwość wynajęcia sali konferencyjnej, bezpłatny wstęp na pływalnię.
- B. Apartament z widokiem na morze, aneksem kuchennym oraz bezprzewodowy dostęp do Internetu.
- C. Apartament dwuosobowy, możliwość wypożyczenia rzutnika multimedialnego, zestaw do parzenia kawy/herbaty.
- D. Pokój studio z dostępem do Internetu w cichej części hotelu, całodobowy room-service, bezpłatny wstęp na pływalnię.

Zadanie 5.

Którym środkiem promocji jest działanie hotelu polegające na zaproszeniu przedstawicieli prasy i władz lokalnych na uroczystość otwarcia hotelowego SPA?

- A. Reklamą.
- B. Public relations.
- C. Sprzedażą osobistą.
- D. Promocją uzupełniającą.

Zadanie 6.

Kierownictwo obiektu hotelarskiego planuje stworzyć grupę lojalnych klientów. Które z wymienionych działań promocyjnych powinno być zastosowane w tym celu?

- A. Wręczenie drobnych upominków gościom w dniu wyjazdu.
- B. Umieszczenie materiałów reklamowych w hallu recepcyjnym.
- C. Zamieszczenie na billboardzie ogłoszenia o czasowej obniżce cen.
- D. Prezentowanie w hallu recepcyjnym książki gości z wpisami znanych osobistości.

Zadanie 7.

Hotel, którego główną grupę klientów stanowią goście biznesowi korzystający z noclegu w okresie od poniedziałku do piątku, planuje podjąć pewne działania w celu zapewnienia sobie równomiernego obłożenia w ciągu całego tygodnia. Które z wymienionych działań promocyjnych powinny przynieść oczekiwane rezultaty?

- A. Weekendowe obniżki cen.
- B. Reklama w środkach masowego przekazu.
- C. Wydawanie kart lojalnościowych stałym gościom.
- D. Wysłanie materiałów reklamowych do stałych gości.

Zadanie 8.

Hotel, który zarezerwował dla biura podróży określoną liczbę miejsc noclegowych w określonym czasie, respektując prawo biura podróży do wcześniejszej anulacji, dokonał tego na podstawie

- A. czarteru.
- B. allotmentu.
- C. timesharingu.
- D. overbookingu.

Zadanie 9.

Rezerwacja, w której ustalono, że do godziny 18⁰⁰ w dniu przyjazdu hotel zatrzyma pokój do dyspozycji klienta bez konieczności wpłaty przez niego zaliczki, nosi nazwę rezerwacji

- A. wstępnej.
- B. kredytowej.
- C. potwierdzonej.
- D. niegwarantowanej.

Zadanie 10.

W jakim czasie od momentu otrzymania zamówienia na usługi hotelarskie recepcja powinna przesłać klientowi pisemne potwierdzenie rezerwacji?

- A. Do 12 godz.
- B. Do 24 godz.
- C. Do 36 godz.
- D. Do 48 godz.

Zadanie 11.

Z którego systemu powinien skorzystać recepcjonista warszawskiego hotelu sprawdzając możliwość rezerwacji pobytu dla gościa w hotelu w Londynie?

- A. Chart.
- B. Fidelio.
- C. Amadeus.
- D. DM Plaza.

Zadanie 12.

Formularz rezerwacyjny służy do

- A. wysłania klientowi potwierdzenia zamówionych usług.
- B. zapisania przez recepcjonistę przyjętego zamówienia na usługi hotelarskie.
- C. zapisania przez gościa swoich danych osobowych podczas rejestracji w hotelu.
- D. przesłania przez klienta pocztą elektroniczną zamówienia na usługi hotelarskie.

Zadanie 13.

Pani Nowakowska rezerwując telefonicznie pobyt w hotelu dla swojej koleżanki oświadczyła, że należność zostanie uregulowana przez gościa w dniu wyjazdu. Które dane powinien zapisać recepcjonista?

- A. Imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu i datę urodzenia osoby, dla której jest dokonana rezerwacja, termin pobytu, rodzaj pokoju, sposób zapłaty.
- B. Imię i nazwisko osoby rezerwującej, seria i numer jej dowodu osobistego, imię i nazwisko osoby, dla której jest dokonana rezerwacja, termin pobytu, rodzaj pokoju.
- C. Imię i nazwisko osoby, dla której jest dokonana rezerwacja, termin pobytu, rodzaj pokoju, wysokość kwoty zaliczki, jaką zamawiający powinien przelać na konto bankowe hotelu.
- D. Imię i nazwisko, adres zamieszkania i numer telefonu osoby rezerwującej, imię i nazwisko, adres zamieszkania osoby, dla której jest dokonana rezerwacja, termin pobytu, rodzaj pokoju, sposób zapłaty.

Zadanie 14.

Biuro podróży zamówiło w hotelu dwa pokoje w terminie od 6 do 13 lipca 2014 r. i od 13 do 20 lipca 2014 r. Recepcja dokonała rezerwacji na styk. Które zaznaczenie odpowiada rezerwacji usług noclegowych dla biura podróży?

	Nr pokoju	data															
		S	N	P	W	Ś	Cz	Pt	S	N	P	W	Ś	Cz	Pt	S	
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
A.	101	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R		
	102	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R		
B.	103	R	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R	R	R	
	104	R	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R	R	R	
C.	105		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
	106		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
D.	107	R	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R	R		
	108	R	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R	R		

Zadanie 15.

Który z wymienionych dokumentów jest przygotowywany przez recepcję dla służby pięter?

- A. Karta pobytu.
- B. Lista gości VIP.
- C. Księga skarg i wniosków.
- D. Ewidencja zamawianych usług budzenia.

Zadanie 16.

Gość w trakcie pobytu zamówił w recepcji kolację do pokoju dla trzech osób. Które informacje powinien przekazać recepcjonista gastronomii?

- A. Imiona i nazwiska gości, dla których należy dostarczyć kolację, numer pokoju, dzień i godzinę dostarczenia kolacji, menu.
- B. Imię i nazwisko gościa zamawiającego kolację, numer pokoju, dzień i godzinę dostarczenia kolacji, dla ilu osób, menu.
- C. Nazwiska gości, dla których zamówiono kolację, numer pokoju, dzień i godzinę dostarczenia kolacji, dla ilu osób, menu.
- D. Nazwisko gościa zamawiającego usługę oraz nazwiska pozostałych gości, numer pokoju, godzina dostarczenia kolacji, menu.

Zadanie 17.

Którego z wymienionych dokumentów nie może przyjąć recepcjonista, jako podstawy do zarejestrowania gościa w hotelu?

- A. Paszportu.
- B. Prawa jazdy.
- C. Dowodu osobistego.
- D. Legitymacji ubezpieczeniowej.

Zadanie 18.

Kwit depozytowy jest potwierdzeniem

- A. przyjęcia na przechowanie bagażu gościa.
- B. przyjęcia na przechowanie wartościowej rzeczy gościa.
- C. zabezpieczenia rzeczy pozostawionej przez gościa w hotelu.
- D. gwarancji zapłaty przez gościa hotelowego za ewentualne zniszczenia.

Zadanie 19.

Kto i w jakim celu uzupełnia przedstawiony druk?

WIADOMOŚĆ	
<i>MESSAGE SERVICE</i>	
od:	
<i>from:</i>	
.....	
dla:	pokój:
<i>for:</i>	<i>room:</i>
.....
data:	godzina:
<i>date:</i>	<i>time:</i>
.....
treść:	
<i>contents:</i>	
.....	
.....	

- A. Gość w celu zamówienia w trakcie pobytu usług dodatkowych.
- B. Recepcjonista, który przekazuje informacje pracownikowi z następnej zmiany.
- C. Recepcjonista w celu przekazania gościowi informacji pozostawionej przez osobę trzecią.
- D. Pracownik gastronomii, który przekazuje recepcjoniście informację o skorzystaniu przez gościa z usługi room-service.

Zadanie 20.

Który dokument stanowi podstawę do wydania klucza do pokoju hotelowego?

- A. Karta pobytu.
- B. Karta kredytowa.
- C. Karta rejestracyjna.
- D. Karta stałego klienta.

Zadanie 21.

Preautoryzacja wymaga podania przez gościa numeru

- A. karty kredytowej.
- B. karty lojalnościowej.
- C. czeku podróżniczego.
- D. skierowania na pobyt.

Zadanie 22.

Wobec których z wymienionych gości recepcja stosuje uproszczoną procedurę przyjęcia do hotelu, polegającą na ich rejestracji bez okazywania dokumentu tożsamości?

- A. Nowożeńców.
- B. Osób niepełnosprawnych.
- C. Osób będących w delegacji.
- D. Zorganizowanych grup turystycznych.

Zadanie 23.

Która z wymienionych czynności **nie jest** elementem procedury obsługi gościa VIP?

- A. Budzenie gościa na życzenie zrealizowane telefonicznie przez recepcjonistę.
- B. Wręczenie gościowi w hallu hotelu listu powitalnego podpisanego przez dyrektora hotelu.
- C. Przekazanie gościowi karty pobytu bez konieczności rejestracji przy ladzie recepcyjnej.
- D. Powitanie gościa przy wejściu do hotelu przez dyrektora hotelu lub osobę przez niego wyznaczoną.

Zadanie 24.

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 25.

Do recepcji w godzinach porannych zgłasza się gość, który narzeka na hałas za oknem spowodowany robotami drogowymi. Gość ma zarezerwowany pokój na pięć dni. W jaki sposób recepcjonista powinien zareagować na problem?

- A. Wy tłumaczyć gościowi, że nie jest to wina hotelu.
- B. Przekazać reklamację gościa kierownikowi recepcji.
- C. Zaproponować gościowi w miarę możliwości zmianę pokoju.
- D. Zaproponować gościowi w ramach rekompensaty lampkę wina do kolacji.

Zadanie 26.

Który dokument powinien zostać wystawiony dla gościa, który korzysta z bagażowni?

- A. Księga gości.
- B. Karta pobytu.
- C. Kwit bagażowy.
- D. Regulamin hotelu.

Zadanie 27.

Którą informację oprócz imienia i nazwiska gościa korzystającego z dodatkowych usług gastronomicznych powinien przekazać kelner recepcji?

- A. Numer pokoju.
- B. Rodzaj pokoju.
- C. Termin pobytu.
- D. Adres zamieszkania.

Zadanie 28.

Z którego źródła informacji powinien skorzystać recepcjonista hotelu w Zakopanem, pytany przez gościa o drogę do schroniska górskiego na Hali Gąsienicowej?

- A. Planu miasta.
- B. Mapy turystycznej.
- C. Mapy topograficznej.
- D. Atlasu samochodowego.

Zadanie 29.

Do niezbędnych materiałów informacyjnych znajdujących się w recepcji motelu położonego w pobliżu aglomeracji, oprócz atlasu samochodowego i mapy turystycznej okolicy, należą:

- A. rozkład jazdy komunikacji miejskiej, informatory o wydarzeniach kulturalnych w mieście.
- B. oferty biur podróży, informacje o najbliższych stacjach obsługi samochodów, stacjach benzynowych, centrach handlowych.
- C. plan miasta, oferty biur podróży, informatory z bieżącym repertuarem kin, teatrów, filharmonii, informacje o centrach handlowych.
- D. plan miasta, rozkład lotów, informacje o najbliższych stacjach obsługi samochodów, stacjach benzynowych, centrach handlowych.

Zadanie 30.

Zgodnie z przedstawioną na piktogramach ofertą kempingu, recepcjonista może polecić gościowi, między innymi, skorzystanie:



- A. z boiska do siatkówki, boiska do koszykówki, kortu tenisowego, bilardu.
- B. z basenu krytego, kortu tenisowego, boiska do gry w piłkę nożną, bilardu, minigolfa.
- C. z boiska do siatkówki, basenu, stołu do ping-ponga, golfa, bilardu, dostępu do Internetu.
- D. z miejsca zabaw dla dzieci, wypożyczalni sprzętu pływającego, bilardu, salonu gier, dostępu do Internetu.

Zadanie 31.

Do hotelu przybył, bez wcześniejszej rezerwacji, znany artysta malarz. Dla kogo recepcjonista powinien przygotować informację o gościu?

- A. Księgowości, gastronomii, działu technicznego.
- B. Gastronomii, centrum biznesu, służby parterowej.
- C. Kierownictwa obiektu, gastronomii, służby piętrowej.
- D. Kierownictwa obiektu, centrum biznesu, księgowości.

Zadanie 32.

Podczas rejestrowania państwa Kowalskich system recepcyjny wskazał, że w dniu następnym pani Kowalska obchodzi urodziny. Dla kogo recepcjonista powinien przygotować informację dotyczącą urodzin gościa w celu przygotowania niespodzianki do pokoju w postaci kosza słodczy?

- A. Służby pięter i gastronomii.
- B. Kierownictwa i gastronomii.
- C. Kierownictwa i służby pięter.
- D. Służby pięter i służby parterowej.

Zadanie 33.

Dyrektor firmy zarezerwował dla swoich współpracowników pakiet konferencyjny. W potwierdzeniu rezerwacji, wysłanym przez hotel, określony został czternastodniowy termin płatności za usługę. Którą formę płatności wpisał kasjer na fakturze w dniu wyjazdu grupy?

- A. Przelew.
- B. Gotówkę.
- C. Kartę kredytową.
- D. Czek gotówkowy.

Zadanie 34.

Recepcjonista rozliczając należność za pobyt gościa kartą kredytową, powinien sprawdzić, oprócz imienia i nazwiska okaziciela karty

- A. miesiąc, rok wydania karty, hologram.
- B. rok wydania karty, podpis właściciela karty.
- C. rok końca ważności karty, numer konta bankowego.
- D. miesiąc, rok końca ważności karty, podpis okaziciela.

Zadanie 35.

Którą kwotę powinien zapłacić gość za skorzystanie z noclegu w terminie od 10 do 15 lipca, przy założeniu, że cena netto za pokój wynosi 100 zł, stawka VAT 8%?

- A. 500 zł
- B. 540 zł
- C. 600 zł
- D. 648 zł

Zadanie 36.

Recepcjonista podczas przyjęcia gościa do hotelu, dla którego pobyt wykupiło biuro podróży, powinien poprosić go

- A. o umowę o świadczenie usług turystycznych.
- B. o potwierdzenie przelewu za zamówione usługi.
- C. o dowód wpłaty KP, wystawiony przez biuro podróży.
- D. o skierowanie na pobyt, wystawione przez biuro podróży.

Zadanie 37.

Firma wykupiła dla 20 osób w terminie od 5 do 6 czerwca 2014 r. pakiet konferencyjny, obejmujący nocleg, wyżywienie i przygotowanie sali konferencyjnej w cenie 200 zł brutto od osoby. W trakcie pobytu czterech uczestników konferencji dodatkowo skorzystało z minibaru na kwotę 50 zł brutto każdy. Którą należność powinna uregulować firma?

- A. 4 000 zł
- B. 4 200 zł
- C. 8 000 zł
- D. 8 200 zł

Zadanie 38.

Który dokument służy do rozliczenia finansowego usług hotelarskich, zamówionych przez firmę?

- A. Faktura.
- B. Paragon fiskalny.
- C. Dowód wpłaty KP.
- D. Faktura proforma.

Zadanie 39.

Które z wymienionych danych są wymagane na fakturze?

- A. Wartość brutto usługi hotelarskiej.
- B. Pesel nabywcy usługi hotelarskiej.
- C. Podpis nabywcy usługi hotelarskiej.
- D. Symbol PKWiU usługi hotelarskiej.

Zadanie 40.

Który dokument powinien wręczyć recepcjonista gościowi, który z powodu zagubienia faktury, zwrócił się z prośbą o ponowne wystawienie dokumentu?

- A. Kopię faktury z nadanym na nowo numerem.
- B. Oryginał faktury z nadanym na nowo numerem.
- C. Kopię faktury z nadanym poprzednio numerem.
- D. Duplikat faktury z nadanym poprzednio numerem.