

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-14.08

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2014

CZĘŚĆ PISEMNA

Układ graficzny © CKE 2013

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 9 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 zadania wykonuje recepcja hotelowa?

- A. Witanie i przyjęcie gości do obiektu hotelarskiego.
- B. Rejestrowanie i odprowadzanie passantów do pokoju.
- C. Opiekowanie się mieniem gości i passantów podczas ich pobytu w hotelu.
- D. Rozliczanie i odwożenie gości do wskazanego miejsca po wykwaterowaniu.

Zadanie 2.

Elementem zespołu recepcyjnego nie jest

- A. infokiosk.
- B. bagażownia.
- C. skrytka sejfowa.
- D. centrala telefoniczna.

Zadanie 3.

Zgodnie z wymaganiami kategoryzacyjnymi, budzenie jest obowiązkową usługą świadczoną przez

- A. wszystkie hotele.
- B. tylko hotele 3, 4 i 5 *.
- C. hotele liczące ponad 50 jednostek mieszkalnych.
- D. hotele 3, 4 i 5 * liczące ponad 50 jednostek mieszkalnych.

Zadanie 4.

Spełnianiem nietypowych życzeń gości w hotelu zajmuje się

- A. recepcjonista concierge.
- B. recepcjonista dysponent.
- C. pracownik guest relations.
- D. pracownik służby parterowej.

Zadanie 5.

Małżeństwo z dwójką małych dzieci zamierza spędzić wakacje w luksusowym hotelu położonym jak najbliżej morza, który zapewni im nocleg w pokoju typu studio, atrakcje związane z pobytem oraz opiekę nad dziećmi. Którą ofertę powinien zaproponować gościom pracownik działu rezerwacji sieci hoteli Raj?

Hotel Słońce**** Lokalizacja – 50 m do morza Pokoje – dwuosobowe, apartamenty Usługi – wypożyczalnia rowerów, opiekunka do dzieci, zabawy w basenie	Hotel Arka**** Lokalizacja – własna plaża Pokoje – studio, apartamenty Usługi – program animacji dla dzieci i dorosłych, opiekunka do dzieci, pełne wyżywienie
A.	B.
Hotel Eden***** Lokalizacja – własna plaża Pokoje – dwuosobowe, apartamenty Usługi – program animacji dla dzieci i dorosłych, opiekunka do dzieci, bezpłatny parking	Hotel Diament***** Lokalizacja – 150 m do morza Pokoje – dwuosobowe, studio, apartamenty Usługi – odnowa biologiczna, opiekunka do dzieci, wycieczki po okolicy
C.	D.

Zadanie 6.

Który z proponowanych przez hotel pakietów usług jest skierowany do gości chcących aktywnie spędzić czas podczas pobytu w obiekcie?

- A. Masaże, bezprzewodowy Internet, korty tenisowe.
- B. Sauna, jacuzzi z hydromasażem, kręgielnia, siłownia.
- C. Boisko do koszykówki, biesiada z muzyką, sala kinowa.
- D. Wypożyczalnia rowerów, instruktor nordic walking, basen.

Zadanie 7.

Który rodzaj promocji usług stosuje hotel honorujący karty stałego klienta?

- A. Sprzedaż osobistą.
- B. Ulotkę reklamową.
- C. Promocję sprzedaży.
- D. Marketing bezpośredni.

Zadanie 8.

Do działań promocyjnych obiektu hotelarskiego **nie należy**

- A. zmiana wystroju wnętrza obiektu.
- B. stosowanie cen promocyjnych dla seniorów.
- C. współpraca z lokalnym biurem podróży w zakresie reklamy obiektu.
- D. umieszczenie przy drodze dojazdowej tablicy informacyjnej o ofercie.

Zadanie 9.

Które działanie marketingowe powinien zastosować nowo powstały hotel, jeżeli chce budować dobre relacje z otoczeniem?

- A. Rozdawać ulotki na ulicach.
- B. Obniżyć ceny usług dla grup turystycznych.
- C. Umieścić informację o usługach w folderze.
- D. Zaprosić na otwarcie hotelu lokalne władze oraz media.

Zadanie 10.

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

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

Zadanie 11.

Recepcjonista, który przyjął od gościa rezerwację telefoniczną, powinien uzyskać informacje

- A. zapisać w karcie rezerwacji.
- B. przekazać do działu marketingu.
- C. zapisać w księdze rejestracyjnej.
- D. przekazać do działu pobytowego.

Zadanie 12.

Klient otrzymał potwierdzenie rezerwacji z hotelu, wraz z informacją o terminie i kwocie zaliczki za zamówione usługi. W wyznaczonym terminie wpłacił określoną przez hotel zaliczkę. Który rodzaj rezerwacji powinien zaznaczyć recepcjonista?

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

Zadanie 13.

Po otrzymaniu od gościa zamówienia na usługi noclegowe, recepcjonista powinien

- A. sporządzić rachunek wstępny.
- B. sporządzić kartę rejestracyjną.
- C. wpisać dane gości do księgi rejestracyjnej.
- D. wpisać zamówienie do formularza rezerwacyjnego.

Zadanie 14.

Dokumentem sporządzanym przez recepcjonistę dysponenta po otrzymaniu zamówienia od gościa, a następnie wysyłanym do zamawiającego, jest

- A. potwierdzenie rezerwacji.
- B. formularz rezerwacyjny.
- C. karta zamówienia.
- D. list powitalny.

Zadanie 15.

Druk hotelowy *Karta rezerwacji* zawiera, między innymi następujące informacje:

- A. liczbę i rodzaj pokoi, liczbę osób, nazwisko dyrektora hotelu.
- B. dane hotelu, datę przyjęcia rezerwacji, ceny zamówionych usług.
- C. ilość noclegów, adres przyjmującego rezerwację, życzenia dodatkowe.
- D. liczbę i rodzaj zamówionych świadczeń, dane zamawiającego, termin pobytu.

Zadanie 16.

Recepcjonista wpisał w grafik rezerwacji zamówienie pana Rusko na pobyt w hotelu w pokoju jednoosobowym w terminie od 24 do 26 lipca 2014 r. Który zapis w dokumencie odpowiada zamówieniu?

		23.07	24.07	25.07	26.07	27.07
A.	110 SGL		R	R	R	
B.	112 DBL		R	R		
C.	210 DBL		R	R	R	
D.	211 SGL		R	R		

Zadanie 17.

Który zwrot stosowany w procedurze obsługi gościa, powinien zastosować pracownik recepcji odbierając telefon?

- A. Słucham, dysponent Kowalski z hotelu X.
- B. Dobry wieczór, słucham, recepcjonista Kowalski.
- C. Hotel X, dobry wieczór, czym mogę służyć, dysponent Kowalski.
- D. Dzień dobry, hotel X, recepcjonista Kowalski, w czym mogę pomóc?

Zadanie 18.

W dniu przyjazdu gościa VIP należy w pierwszej kolejności

- A. przywitać gościa.
- B. zarejestrować gościa.
- C. sprawdzić pokój gościa.
- D. wręczyć gościowi kartę pobytu.

Zadanie 19.

Wystawiając fakturę gościowi za pobyt w hotelu, recepcjonista powinien najpierw

- A. przyjąć należność od gościa za świadczone usługi.
- B. sprawdzić posiadanie przez gościa środków finansowych.
- C. przedstawić gościowi wstępny rachunek do jego akceptacji.
- D. poprosić o wypełnienie ankiety dotyczącej satysfakcji gościa.

Zadanie 20.

Recepcjonista przyjmując od gościa laptop na przechowanie musi wypełnić kwit

- A. bagażowy.
- B. skrytkowy.
- C. depozytowy.
- D. rozliczeniowy.

Zadanie 21.

Firma konsultingowa złożyła do hotelu zamówienie na spotkanie integracyjne dla swoich pracowników. Która propozycja elementów spotkania będzie przede wszystkim spełniała oczekiwania zamawiającego?

- A. Skromny poczęstunek, czas wolny.
- B. Uroczysta kolacja, czas na rozmowy.
- C. Spotkanie w holu recepcyjnym, obiad.
- D. Godzinne szkolenie, przerwa kawowa.

Zadanie 22.

Gość zwierzył się dysponentowi, że z okazji rocznicy ślubu chciałby kupić żonie kwiaty oraz wręczyć prezent, który musi przechować do dnia następnego. Żeby spełnić oczekiwania gościa, dysponent powinien zaproponować

- A. sejf w pokoju i e-mail kwiaciarni.
- B. skrytkę sejfową i adres najbliższej kwiaciarni.
- C. depozyt recepcyjny i pomoc w zakupie kwiatów.
- D. przechowalnię bagażu i numer telefonu do kwiaciarni.

Zadanie 23.

Recepcjonista przyjmując gościa do hotelu, powinien poprosić go o wypełnienie karty

- A. pobytu.
- B. hotelowej.
- C. rejestracyjnej.
- D. lojalnościowej.

Zadanie 24.

Które działania powinien podjąć recepcjonista w przypadku zgłoszenia przez gościa ustnej skargi?

- A. Odesłać gościa do przełożonego.
- B. Uważnie wysłuchać gościa i rozwiązać problem w ramach posiadanych uprawnień.
- C. Nie rozmawiać z gościem tylko poprosić go o napisanie reklamacji w formie pisemnej.
- D. Przekonać gościa, że skarga jest bezzasadna oraz zaproponować rabat za zamówione usługi.

Zadanie 25.

Recepcjonista, wypełniając kartę pobytu podczas przyjęcia gościa do hotelu, powinien wpisać w puste pole

- A. datę wyjazdu.
- B. termin pobytu.
- C. datę przyjazdu.
- D. termin płatności.

Karta pobytu	
Imię i nazwisko gościa	Nr pokoju
.....	Cena za dobę
Podpis gościa	Podpis dysponenta

Zadanie 26.

Dokumentem finalnego rozliczenia gościa za pobyt w hotelu jest

- A. faktura.
- B. zaliczka.
- C. kwit awizo.
- D. rachunek wstępny.

Zadanie 27.

Gość poprosił o informacje turystyczne dotyczące zwiedzania danej miejscowości. Które czynności powinien wykonać pracownik concierge?

- A. Podać mapę regionu i objaśnić drogę zwiedzania.
- B. Zaproponować skorzystanie z Internetu, wręczyć foldery.
- C. Podać numer telefonu do informacji turystycznej, wskazać drogę.
- D. Zaproponować kilka miejsc, podać mapę z trasą przemieszczania się.

Zadanie 28.

Oferta hotelu powinna zawierać

- A. fragmenty opinii gości hotelowych.
- B. opis obiektu wraz z cennikiem usług.
- C. opis atrakcji turystycznych znajdujących się w okolicy.
- D. opis struktury jednostek mieszkalnych wraz ze zdjęciami najładniejszego pokoju.

Zadanie 29.

Przechowywanie w depozycie recepcyjnym przedmiotów wartościowych gości jest usługą

- A. uzupełniającą płatną.
- B. towarzyszącą płatną.
- C. towarzyszącą nieodpłatną.
- D. uzupełniającą nieodpłatną.

Zadanie 30.

Na podstawie fragmentu oferty Pensjonatu Eden****, wskaż usługi hotelarskie świadczone nieodpłatnie.

Fragment oferty Pensjonatu Eden****

*Pensjonat Eden**** jest położony w zacisznej części miasta. Dysponuje 15 pokojami. Jest idealnym miejscem dla rodzin z dziećmi. Wszystkie pokoje są z dostawkami i łazienkami, posiadają radio, TV SAT, telefon, dostęp do Internetu, lodówkę. Do dyspozycji gości jest nieodpłatny depozyt i przechowalnia bagażu.*

W pensjonacie znajduje się Centrum Urody, w którym goście mogą bezpłatnie korzystać z sauny, siłowni, jacuzzi oraz odpłatnie z usług kosmetyczki i masażyisty. Dla dzieci jest udostępniony odpłatnie, pokój zabaw oraz usługa opieki do dzieci. Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12.00.

- A. Pokój zabaw i korzystanie z siłowni.
- B. Usługa masażyisty i usługa kosmetyczki.
- C. Usługa depozytu i usługa przechowania bagażu.
- D. Usługa opieki do dzieci i korzystanie z jacuzzi.

Zadanie 31.

Hotel posiadający sale wielofunkcyjne z wyposażeniem multimedialnym oferuje usługi

- A. techniczne.
- B. edukacyjne.
- C. rekreacyjne.
- D. konferencyjne.

Zadanie 32.

Przygotowane przez recepcję zlecenie usługi room service powinno, między innymi, zawierać

- A. nazwisko gościa i numer pokoju.
- B. datę przyjazdu i życzenia dodatkowe.
- C. adres gościa i podpis dyrektora hotelu.
- D. dane gościa i podpis kierownika gastronomii.

Zadanie 33.

Które informacje powinna przekazać recepcja w zleceniu do działu służby pięter odnośnie ilości i rodzaju pokoi dla 20-osobowej grupy turystycznej?

- A. 10 pokoi SGL
- B. 10 pokoi APT
- C. 10 pokoi DBL
- D. 10 pokoi LUX

Zadanie 34.

Skrót BB oznacza świadczenia w formie

- A. noclegu z czterema posiłkami.
- B. noclegu z dwoma posiłkami.
- C. noclegu ze śniadaniem.
- D. tylko śniadania.

Zadanie 35.

Recepcjonista kasjer przyjął od gościa zapłatę z użyciem urządzenia *POS*, co oznacza, że gość zapłacił

- A. czekiem.
- B. gotówką.
- C. przelewem.
- D. kartą płatniczą.

Zadanie 36.

W rozliczeniu kosztów pobytu gościa stawka podatku za napoje alkoholowe wynosi

- A. 7%
- B. 8%
- C. 22%
- D. 23%

Zadanie 37.

Podczas wystawiania gościowi faktury, recepcjonista powinien ustalić

- A. dane osoby do odbioru faktury.
- B. dane osób, które świadczyły usługi uwzględnione w fakturze.
- C. zakres płatnych usług, z których korzystał gość podczas pobytu w hotelu.
- D. zakres wszystkich usług, z których korzystał gość podczas pobytu w hotelu.

Zadanie 38.

Na jakiej podstawie recepcjonista powinien sporządzić fakturę za świadczone gościowi usługi?

- A. Wpisu do księgi rejestracyjnej.
- B. Wpisu w grafiku obłożenia pokoi.
- C. Faktur otrzymanych z poszczególnych działów hotelu.
- D. Rachunków otrzymanych z poszczególnych pionów hotelu.

Zadanie 39.

Weekendowa cena noclegu w pokoju dwuosobowym kosztuje o 25% mniej niż w dni pozostałe i wynosi 150,00 zł. Jaką kwotę za nocleg w tym pokoju powinien wpisać recepcjonista na rachunku w dzień powszedni?

- A. 175,00 zł
- B. 200,00 zł
- C. 350,00 zł
- D. 375,00 zł

Zadanie 40.

Którą cenę jednostkową, bez podatku VAT, za nocleg gościa powinien wpisać recepcjonista w zaznaczonym polu fragmentu faktury?

L.p.	Nazwa towaru lub usługi	J.m	Ilość	Cena jedn. bez podatku VAT		Wartość bez podatku VAT		Podatek VAT			Wartość sprzedaży z podatkiem VAT	
				zł	gr	zł	gr	%	zł	gr	zł	gr
1.	Nocleg	doba	2			370	37	8	29	63	400	00

- A. 170,38 zł
- B. 185,19 zł
- C. 340,76 zł
- D. 740,74 zł