

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Numer zadania: **X**

T.11-X-15.05

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2015

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 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.

Który z wymienionych sprzętów stanowi obowiązkowe wyposażenie przedstawionego zespołu funkcjonalnego hotelu, niezależnie od kategorii i liczby jednostek mieszkalnych?

- A. Terminal POS.
- B. Komputer.
- C. Telefon.
- D. Skaner.



Zadanie 2.

W której najniższej kategorii hotelu posiadającego 30 jednostek mieszkalnych, recepcja musi posiadać czytnik do akceptacji kart płatniczych?

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

Zadanie 3.

Stanowisko recepcjonisty przyjmującego rezerwację powinno być wyposażone

- A. w klucznicę.
- B. w kasę fiskalną.
- C. w sejf depozytowy.
- D. w grafik dysponenta.

Zadanie 4.

Do obowiązków służby parterowej w hotelu należy

- A. odprowadzanie gości do pokoju.
- B. rezerwacja i sprzedaż usług noclegowych.
- C. utrzymanie czystości w jednostkach mieszkalnych.
- D. dbanie o stan techniczny urządzeń znajdujących się w recepcji.

Zadanie 5.

Którą z wymienionych usług powinien, w pierwszej kolejności zaproponować recepcjonista gościowi biznesowemu, który przyjechał do hotelu w celach służbowych?

- A. Bezpłatny room serwis.
- B. Centrum SPA&Wellnes.
- C. Bezpłatny dostęp do Internetu.
- D. Skorzystanie z wypożyczalni rowerów.

Zadanie 6.

Recepcjonista w trakcie procedury check-out zauważył, że gość jest niezadowolony z pobytu. W tej sytuacji recepcjonista powinien

- A. przeprosić gościa, ale stać po stronie hotelu.
- B. zapytać o przyczynę niezadowolenia i pożegnać gościa.
- C. rozliczyć pobyt i zaprosić gościa do ponownego skorzystania z usług hotelu.
- D. zapytać o przyczynę niezadowolenia i spróbować wyjaśnić zaistniałą sytuację.

Zadanie 7.

Które z działań podejmowane są w ramach sprzedaży osobistej usług hotelarskich?

- A. Zmiana wystroju hotelu.
- B. Obniżki cen usług hotelarskich.
- C. Polecanie usług przez recepcjonistę.
- D. Wyjazdy integracyjne personelu hotelu.

Zadanie 8.

Która z przedstawionych kart jest dla gościa potwierdzeniem udziału w programie lojalnościowym prowadzonym przez Hotel SPA?

HOTEL SPA KARNET 10 WEJŚĆ lipiec – sierpień Zespół Odnowy Biologicznej	HOTEL SPA ZAPROSZENIE na degustację win dla 2 osób lipiec – sierpień 2015	HOTEL SPA BONUS na okaziciela 2015 <i>weekend dla dwojga gratis</i>	HOTEL SPA KUPON RABATOWY 10% rabat stały 2015 <i>na wszystkie usługi</i>
---	--	--	---

A.

B.

C.

D.

Zadanie 9.

Celem zwiększenia popytu na usługi hotelarskie wprowadzono w weekendy ceny niższe o 50%. Który instrument promocji zastosowano?

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

Zadanie 10.

Pan Kowalski przesłał do hotelu zaliczkę, rezerwując pokój na rodzinny wyjazd. Recepcjonista powinien odnotować to w grafiku jako rezerwację

- A. kredytową.
- B. przedwstępną.
- C. gwarantowaną.
- D. niegwarantowaną.

Zadanie 11.

Gość zarezerwował pobyt w hotelu w dniach od 10 do 14 marca, informując, że przyjedzie o godzinie 10⁰⁰ pierwszego dnia, a wyjedzie o godzinie 8⁰⁰ ostatniego. Doba hotelowa w tym hotelu zaczyna i kończy się o godzinie 10⁰⁰. Które oznaczenie rezerwacji w grafiku odpowiada złożonemu zamówieniu?

Fragment grafiku obłożenia pokoi – marzec							
09.03	10.03	11.03	12.03	13.03	14.03	15.03	16.03
A. R	R	R	R	R	R		
B.	R	R	R	R	R	R	
C.	R	R	R	R			
D.		R	R	R	R	R	

Zadanie 12.

Z którego systemu powinien skorzystać recepcjonista krakowskiego hotelu sprawdzając możliwość rezerwacji pobytu dla gości w hotelu w Paryżu?

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

Zadanie 13.

Który dokument stanowi dla gościa potwierdzenie terminu rezerwacji, ilości i rodzaju zamówionych pokoi oraz ich cen?

- A. Karta pobytu.
- B. Druk message.
- C. Formularz rezerwacji.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 14.

Klient zamówił pokój z dwoma łózkami i pełne wyżywienie dla dwóch osób. Który z zamieszczonych skrótów powinien wpisać recepcjonista w formularzu rezerwacji?

- A. BBx2, DBL
- B. FBx2, DBL
- C. EPx2, TWIN
- D. FBx2, TWIN

Zadanie 15.

Którą z podanych informacji recepcjonista musi zapisać w formularzu rezerwacyjnym?

- A. Numer pokoju.
- B. Datę urodzenia gościa.
- C. Rodzaj rezerwowanego pokoju.
- D. Serię dowodu osobistego gościa.

Zadanie 16.

Przedstawiony dokument recepcjonista jest zobowiązany przygotować przed przyjazdem gości typu

Data		
Welcom gift/Wstawka	Room/Pokój	Name/Nazwisko
Słodycze lub owoce		
Słodycze i owoce		
Owoce i wino		
Wino, owoce, list powitalny		

- A. VIP.
- B. grupowego.
- C. biznesowego.
- D. standardowego.

Zadanie 17.

Na podstawie fragmentu grafiku obłożenia pokoi, określ którego z wymienionych pokoi **nie może** recepcjonista zarezerwować w terminie od 9 do 12 maja.

data	6.05	7.05	8.05	9.05	10.05	11.05	12.05	13.05	14.05
j.m.	PARTER								
APT101	R	R			R	R		R	R
APT102		R	R				R	R	R
SGL103			R			R	R	R	R
SGL104				R	R				
SGL105			R	R	R	R			
SGL106	R	R	R	R		R	R	R	R
DBL107	R	R	R		R	R	R		
DBL108	R	R	R		R	R	R		
DBL109		R	R	R		R	R	R	R
DBL110	R	R						R	R
TPL111	R	R	R	R	R	R			
TPL112				R	R	R	R	R	R
TPL113	R	R	R						

- A. Apartamentu.
- B. Jednoosobowego.
- C. Dwuosobowego.
- D. Trzyosobowego.

Zadanie 18.

Do hotelu przybył, bez wcześniejszej rezerwacji, znany aktor. Dla której grupy pracowników recepcjonista powinien przygotować informację o przybyciu gościa i zamówionych usługach?

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

Zadanie 19.

Którą z podanych informacji powinien przekazać recepcjonista w zleceniu, do działu służby pięter odnośnie ilości i rodzaju pokoi dla 40-osobowej grupy turystów?

- A. 20 pokoi APT.
- B. 20 pokoi SGL.
- C. 20 pokoi DBL.
- D. 20 pokoi TPL.

Zadanie 20.

O który dokument, umożliwiający realizację świadczeń zamówionych przez biuro podróży dla grupy turystów z Włoch, powinien poprosić recepcjonista podczas przyjęcia gości do hotelu w Polsce?

- A. Potwierdzenie przelewu środków finansowych.
- B. Potwierdzenie przyjęcia rezerwacji.
- C. Rooming list.
- D. Voucher.

Zadanie 21.

Kiedy należy dokonać otwarcia rachunku dla gościa hotelowego?

- A. W czasie rezerwacji pokoju przez gościa.
- B. Podczas procedury check-in.
- C. W czasie pobytu gościa w hotelu.
- D. Podczas procedury check-out.

Zadanie 22.

W którym z podanych przypadków recepcjonista może odmówić przyjęcia na przechowanie wartościowych przedmiotów?

- A. Gość jest nieuprzejmy i agresywny.
- B. Przedmioty zajmują zbyt dużo miejsca.
- C. Usługę zlecono w godzinach nocnych.
- D. Przedmioty są małe i łatwo mogą się zagubić.

Zadanie 23.

Procedura check-in może być przeprowadzona w oparciu o tzw. rooming list dla

- A. gościa VIP.
- B. gościa krajowego.
- C. grupy turystycznej.
- D. turysty zagranicznego.

Zadanie 24.

Na podstawie którego dokumentu recepcjonista może wydać gościowi klucze do pokoju hotelowego?

- A. Dowodu osobistego.
- B. Karty rejestracyjnej.
- C. Karty pobytu.
- D. Paszportu.

Zadanie 25.

Która z podanych czynności **nie występuje** w procedurze obsługi gościa VIP?

- A. Powitanie gościa przez dyrektora hotelu.
- B. Rejestracja gościa przy ladzie recepcyjnej.
- C. Dostarczenie bagażu gościa do pokoju.
- D. Odprowadzenie gościa do pokoju przez osobę witającą.

Zadanie 26.

Nieodłącznym elementem procedury zarejestrowania gościa w obiekcie hotelarskim jest

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

Zadanie 27.

Gość hotelowy zgłosił w recepcji, że zgubił klucz elektroniczny. Co powinien zrobić w tej sytuacji recepcjonista?

- A. Natychmiast wezwać policję.
- B. Wydać nową kartę elektroniczną.
- C. Wydać gościowi klucz tradycyjny.
- D. Zaproponować gościowi inny pokój.

Zadanie 28.

Którą z czynności powinien wykonać recepcjonista podczas procedury przyjęcia gościa niewidomego do hotelu?

- A. Zaproponować pokój przy windzie.
- B. Poprosić gościa o przyjsie z opiekunem.
- C. Zaproponować bezpłatny room service.
- D. Wypełnić w imieniu gościa kartę rejestracyjną.

Zadanie 29.

Gość w zamówieniu na usługi hotelarskie zwrócił się z prośbą o zarezerwowanie pobytu w hotelu obejmującego: nocleg, całodzienne wyżywienie, usługi rekreacyjne i rozrywkowe. Który rodzaj usług powinien zaznaczyć recepcjonista przyjmujący zamówienie?

- A. HB
- B. AP
- C. FP
- D. AI

Zadanie 30.

W celu spełnienia oczekiwań gościa walk-in w pierwszej kolejności należy mu zaproponować

- A. kolację w restauracji.
- B. usługę noclegową.
- C. wynajęcie sali konferencyjnej.
- D. korzystanie z odnowy biologicznej.

Zadanie 31.

Ile kart rejestracyjnych musi wypełnić recepcjonista dla czteroosobowej rodziny: Anity i Tomasza Waśniowskich, ich trzyletniej córki Pauliny i dwunastoletniego syna Mateusza?

- A. Jedną.
- B. Dwie.
- C. Trzy.
- D. Cztery.

Zadanie 32.

Którym zwrotem grzecznościowym powinien rozpocząć się list powitalny zostawiony w pokoju dla gościa VIP, którym będzie rektor Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie?

- A. Jego Eminencja.
- B. Jego Ekscelencja.
- C. Jego Magnificencja.
- D. Jego Świątobliwość.

Zadanie 33.

W trakcie pobytu w domu wycieczkowym turyści zwrócili się z prośbą do recepcjonisty o sporządzenie oferty spędzenia czasu wolnego. Pracownik recepcji przygotował listę najważniejszych zabytków i informację o ich lokalizacji i godzinach otwarcia. Recepcjonista udzielił gościom informacji

- A. miejskiej.
- B. hotelowej.
- C. kulturalnej.
- D. turystycznej.

Zadanie 34.

Goście przebywający w hotelu w Krakowie poprosili recepcjonistę o wskazanie atrakcji turystycznych miasta. Który z podanych obiektów powinien polecić recepcjonista?

- A. Ogród Saski.
- B. Dwór Artusa.
- C. Zamek Cesarski.
- D. Bazylikę Mariacką.

Zadanie 35.

Kiedy należy poinformować o usługach dodatkowych w hotelu, aby zwiększyć prawdopodobieństwo skorzystania z nich przez gościa?

- A. Po wejściu gościa do hotelu.
- B. Przed wydaniem kluczy do pokoju.
- C. W trakcie wypoczynku gościa po podróży.
- D. W momencie dostarczenia bagaży do pokoju gościa.

Zadanie 36.

Za pomocą którego dokumentu księgowego, biuro podróży może przekazać należności na rachunek hotelu za skorzystanie z jego usług?

- A. Faktury.
- B. Dowodu wpłaty.
- C. Polecenia przelewu.
- D. Rachunku wstępnego.

Zadanie 37.

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

Zadanie 38.

Na podstawie fragmentu karty rezerwacyjnej, określ wartość brutto za usługi noclegowe świadczone przez hotel panu Janowi Nowakowi?

- A. 700,00 zł
- B. 800,00 zł
- C. 1 400,00 zł
- D. 1 600,00 zł

Nr rezerwacji	Data przyjazdu	Godz. przyjazdu	Data wyjazdu	Godz. wyjazdu
2000/2014	01.12.2014	16.00	08.12.2014	8.00
Cena pokoju DBL (z VAT)	Liczba gości	Zaliczka	Nr pokoju	Płatność
100,00 zł /doba	2	-	152	PRZELEW
Nazwisko NOWAK				
Imię JAN				
Ulica BAŁTYCKA 10				
Kod poczt., miejscowość 31-058 GDYNIA				
Kraj POLSKA				

Zadanie 39.

W przedstawionym fragmencie faktury, w miejsce pytajników należy wpisać odpowiednio

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	Symbol statystyczny towaru lub usługi	J.m.	Ilość	cena brutto	Cena sprzedaży bez podatku VAT netto	Wartość sprzedaży bez podatku VAT netto	Podatek VAT		Wartość sprzedaży z podatkiem VAT
								Stawka podatku VAT w %	Kwota	
1.	nocleg SGL	-----	doba	1	400,00	370,37	370,37	8%	29,63	400,00
2.	obiad	-----	szt.	1	55,00	50,93	50,93	8%	4,07	55,00
3.	parking	-----	doba	1	20,00	16,26	16,26	23%	3,74	20,00
SPOSÓB ZAPŁATY: przelew 14 dni						RAZEM zestawienie sprzedaży wg stawek podatku	16,26	23%	?	
DO ZAPŁATY:							421,30	8%	?	
								5%		
								0%		
								ZW		

- A. 23% – 33,70 zł, 8% – 4,07 zł
- B. 23% – 4,07 zł, 8% – 55,00 zł
- C. 23% – 3,74 zł, 8% – 29,63 zł
- D. 23% – 3,74 zł, 8% – 33,70 zł

Zadanie 40.

Który z wymienionych elementów jest wymagany na fakturze za usługi hotelarskie?

- A. Nr PESEL nabywcy.
- B. Podpis nabywcy.
- C. Wartość brutto.
- D. Symbol PKWiU.