

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-15.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

Układ graficzny © CKE 2015

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2015

CZĘŚĆ PISEMNA

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 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.

W recepcji każdego hotelu, niezależnie od kategorii, gość hotelowy może skorzystać

- A. z telefonu.
- B. z klucznicy.
- C. z bankomatu.
- D. z kserokopiarki.

Zadanie 2.

Ile powinna wynosić wysokość lady recepcyjnej do obsługi gościa na stojąco?

- A. Od 100 do 110 cm
- B. Od 110 do 120 cm
- C. Od 120 do 130 cm
- D. Od 130 do 140 cm

Zadanie 3.

Nowoczesna klucznica powinna znajdować się

- A. na ladzie recepcyjnej.
- B. za plecami recepcjonisty.
- C. w miejscu niewidocznym dla gości.
- D. w części zewnętrznej lady recepcyjnej.

Zadanie 4.

Wskaż minimalną powierzchnię hallu recepcyjnego w hotelu 5* posiadającym 40 jednostek mieszkalnych.

- A. 40 m²
- B. 45 m²
- C. 50 m²
- D. 55 m²

Zadanie 5.

Które z wymienionych czynności należą do zadań concierge'a?

- A. Rezerwacja biletów lotniczych.
- B. Rejestrowanie gości hotelowych.
- C. Nadzór i koordynacja pracy recepcji.
- D. Sporządzanie harmonogramu pracy recepcji.

Zadanie 6.

Głównym zadaniem kierownika recepcji jest

- A. dostarczanie informatorów i formularzy.
- B. organizowanie pracy personelowi recepcji.
- C. wydawanie i odbieranie od gości kluczy do pokoi.
- D. badanie czynników wpływających na popyt i podaż.

Zadanie 7.

Który rodzaj jednostki mieszkalnej odpowiada potrzebom klienta określonym w przedstawionym zamówieniu?

Od: Krystyna Nowak <knowak@op.pl>
Do: Hotel Abis w Kielcach <hotelabis@wp.pl>
Wysłano: 10 kwietnia 21:32
Temat: Zamówienie

Witam,

Uprzejmie proszę o rezerwację pokoju dla mnie i mojej córki w terminie od 02 do 04 lipca br. z uwzględnieniem oddzielnych łóżek.

*Z poważaniem
Krystyna Nowak*

- A. Twin.
- B. Single.
- C. Queen.
- D. Double.

Zadanie 8.

Podczas uroczystego otwarcia hotelu zorganizowano pokaz mody znanego projektanta. Który instrument promocji zastosował obiekt?

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

Zadanie 9.

Które z działań marketingowych hotelu podejmowane jest w ramach sprzedaży osobistej?

- A. Umieszczenie oferty na stronie internetowej hotelu.
- B. Prezentacja aktualnej oferty hotelowej przez recepcjonistę.
- C. Szkolenie personelu w zakresie nowoczesnych technik sprzedaży.
- D. Umieszczenie baneru reklamującego hotel na dworcu kolejowym.

Zadanie 10.

Rozszerzenie współpracy pensjonatów z kolejnymi biurami podróży to działanie marketingowe w zakresie

- A. ceny.
- B. reklamy.
- C. promocji.
- D. dystrybucji.

Zadanie 11.

Klient dokonał rezerwacji noclegu w hotelu i we wskazanym terminie uregulował określoną w potwierdzeniu zaliczkę. Wskaż, który rodzaj rezerwacji powinien zaznaczyć recepcjonista.

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

Zadanie 12.

Dokument potwierdzający rezerwację zakupionych usług i przekazany przez klienta biura podróży hotelarzowi to

- A. czek.
- B. faktura.
- C. voucher.
- D. zlecenie.

Zadanie 13.

Gość zarezerwował pokój jednoosobowy w terminie od 4 do 6 grudnia 2014 roku. Który numer pokoju zaznaczył recepcjonista?

- A. 201
- B. 203
- C. 205
- D. 208

| Grafik rezerwacji – grudzień 2014 | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| Data | 1. 12 | 2.12 | 3.12 | 4.12 | 5.12 | 6.12 | 7.12 | 8.12 |
| J.m. | | | | | | | | |
| SGL 201 | | | | R | R | R | | |
| TPL 202 | | | | R | R | | | |
| DBL 203 | | | R | R | R | R | | |
| APT 204 | | | | | R | R | R | |
| SGL 205 | | | | R | R | | | |
| APT 206 | | R | R | R | | | | |
| DBL 207 | | | | R | R | R | | |
| TPL 208 | | | R | R | R | | | |

Zadanie 14.

Do recepcji hotelowej wpłynęło zamówienie pobytu weekendowego dla 2 osób. Który z dokumentów sporządzi recepcjonista, aby go zarezerwować?

- A. Kartę rezerwacji.
- B. Grafiki rezerwacji.
- C. Wykaz rezerwacji.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 15.

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 16.

Której z wymienionych informacji recepcjonista **nie wpisze** do karty rezerwacyjnej?

- A. Ilości i rodzaju zamawianych pokoi.
- B. Daty przyjazdu i wyjazdu gości z hotelu.
- C. Godziny rozpoczęcia i zakończenia doby hotelowej.
- D. Rodzaju zamawianych usług podstawowych i dodatkowych.

Zadanie 17.

W hotelach powszechnie przyjęte jest, że rejestracja grup **nie powinna** trwać dłużej niż

- A. 10 minut.
- B. 20 minut.
- C. 40 minut.
- D. 60 minut.

Zadanie 18.

Procedurę obsługi gościa VIP stosuje się w przypadku

- A. gości specjalnych.
- B. grupy turystycznej.
- C. gości zagranicznych.
- D. klientów biznesowych.

Zadanie 19.

Jednym z elementów procedury check-out jest

- A. przyjęcie zamówienia.
- B. spełnianie nietypowych życzeń.
- C. wystawienie rachunku wstępnego.
- D. zapytanie, czy była dokonana rezerwacja.

Zadanie 20.

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

- A. 5 minut.
- B. 10 minut.
- C. 15 minut.
- D. 20 minut.

Zadanie 21.

Do recepcji hotelu zgłosił się pilot z grupą emerytów z Hiszpanii, która wcześniej złożyła rezerwację i otrzymała potwierdzenie. W takiej sytuacji recepcjonista powinien

- A. wydać potwierdzenie zapłaty.
- B. dokonać check-in grupy turystycznej.
- C. wydać formularze kart pobytu do wypełnienia.
- D. dokonać procedury check-out grupy turystycznej.

Zadanie 22.

Który dokument stanowi podstawę do rejestracji gościa w hotelu?

- A. Voucher.
- B. Paszport.
- C. Karta pobytu.
- D. Czek podróżny.

Zadanie 23.

Otwarcie rachunku gościa jest czynnością kończącą procedurę

- A. wyjazdu gościa.
- B. przyjęcia gościa.
- C. zapłaty za pobyt.
- D. anulacji rezerwacji.

Zadanie 24.

W sytuacji oczekiwania gościa na otrzymanie pokoju przed rozpoczęciem doby hotelowej, recepcjonista powinien

- A. zaproponować gościowi pobyt w hotelu wyższej kategorii.
- B. wezwać bagażowego i skierować gościa do przygotowywanego pokoju.
- C. wezwać taksówkę i odesłać gościa do najbliższego hotelu tej samej kategorii.
- D. określić czas oczekiwania i zaproponować skorzystanie z kawiarni lub restauracji.

Zadanie 25.

Który dokument stanowi podstawę wydania klucza do pokoju hotelowego?

- A. Karta pobytu.
- B. Grafika rezerwacji.
- C. Karta rejestracyjna.
- D. Formularz rezerwacji.

Zadanie 26.

W trakcie obsługi gości recepcjonista w czasie wykonywania swoich obowiązków **nie powinien**

- A. świadczyć usługi budzenia.
- B. przekazywać korespondencji.
- C. informować o innych gościach.
- D. udzielać informacji o ofercie hotelu.

Zadanie 27.

Który dokument wypełnia recepcjonista podczas procedury check-in?

- A. Voucher.
- B. Kartę pobytu.
- C. Grafiki obłożenia pokoi.
- D. Formularz rezerwacyjny.

Zadanie 28.

Podczas procedury przyjęcia gościa do hotelu, informację na temat daty i miejsca jego urodzenia recepcjonista wpisuje do

- A. księgi gości.
- B. karty pobytu.
- C. karty rezerwacji.
- D. księgi rejestracyjnej.

Zadanie 29.

Dokumentem sporządzanym przez recepcjonistę na życzenie gościa, podczas procedury check-out jest

- A. faktura.
- B. voucher.
- C. akredytywa.
- D. polecenie przelewu.

Zadanie 30.

Do hotelu przyjechało małżeństwo z córkami w wieku 8 i 16 lat. Ile kart pobytu wyda gościom recepcjonista?

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

Zadanie 31.

W karcie pobytu recepcjonista **nie wpisuje** informacji dotyczącej

- A. numeru pokoju.
- B. terminu pobytu.
- C. nazwiska gościa.
- D. numeru paszportu.

Zadanie 32.

W których kategoriach hoteli gość może skorzystać z usługi pralniczej?

- A. 1*, 2* i 3*
- B. 3*, 4* i 5*
- C. 2*, 3*, 4* i 5*
- D. 1*, 2*, 3*, 4* i 5*

Zadanie 33.

Kwiaciarnia lub możliwość dostarczenia kwiatów to usługa świadczona w hotelach kategorii

- A. 4* i 5*
- B. tylko 5*
- C. 3*, 4* i 5*
- D. 2*, 3*, 4* i 5*

Zadanie 34.

Do usług bezpłatnych świadczonych na życzenie gościa hotelowego można zaliczyć

- A. czyszczenie odzieży.
- B. przechowalnię bagażu.
- C. podawanie posiłków do pokoju.
- D. korzystanie z odnowy biologicznej.

Zadanie 35.

Który dokument, po zakończeniu pobytu grupy gości w hotelu, przekaze recepcjonista zamawiającemu w celu dokonania płatności przelewem?

- A. Fakturę.
- B. Fakturę pro forma.
- C. Rachunek wstępny.
- D. Notę obciążeniową.

Zadanie 36.

W hotelu gość życzy sobie zapłacić za pobyt kartą płatniczą. Jest to możliwe, jeśli recepcja dysponuje

- A. kasą fiskalną.
- B. drukami faktury.
- C. terminalem POS.
- D. komputerem z drukarką.

Zadanie 37.

Oblicz na jaką wartość brutto zostanie wystawiona gościowi faktura, jeżeli nocował w hotelu 5 dób, posiadał status stałego klienta uprawniającego do 20% opustu oraz cena jednostkowa brutto pokoju wynosiła 100 zł.

- A. 400,00 zł
- B. 432,00 zł
- C. 500,00 zł
- D. 540,00 zł

Zadanie 38.

Wskaż kwotę, którą zapłaci gość za pobyt w hotelu, jeżeli wartość brutto zamówionych i zrealizowanych usług wynosi 1 200 zł, a podczas rezerwacji została wpłacona na konto hotelu zaliczka w wysokości 30%.

- A. 300 zł
- B. 360 zł
- C. 840 zł
- D. 960 zł

Zadanie 39.

Którą liczbę w kolumnie „Ilość” i kwotę w pozycji „Wartość netto w zł” powinien wpisać recepcjonista w fakturze?

| Nazwa usługi | J.m. | Ilość | Cena jedn. netto w zł | Wartość netto w zł | Stawka VAT w % | Wartość brutto w zł |
|--------------|------|-------|--------------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|
| Nocleg | dość | | 110,00 | | 8 | 594,00 |

- A. 5; 648,00 zł
- B. 5; 550,00 zł
- C. 6; 648,00 zł
- D. 6; 550,00 zł

Zadanie 40.

Którą wartość brutto usług noclegowych opodatkowanych 8% podatkiem VAT powinien wpisać na fakturze recepcjonista, jeżeli gość nocował w hotelu 4 doby, a cena jednostkowa netto wynosiła 100 zł?

- A. 368,00 zł
- B. 400,00 zł
- C. 432,00 zł
- D. 500,00 zł