

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **X**

T.11-X-16.05

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2016
CZĘŚĆ PISEMNA**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 10 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”:

<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. Udzielanie informacji turystycznej.
- B. Kompleksowa obsługa sal konferencyjnych.
- C. Kontrola stanu wyposażenia pokoi hotelowych.
- D. Przygotowanie jednostek mieszkalnych do sprzedaży.

Zadanie 2.

Które urządzenia stanowią wyposażenie stanowiska kasjera w hotelu?

- A. Faks i telefon.
- B. Komputer i drukarka.
- C. Kasa fiskalna i terminal POS.
- D. Kalkulator i sejf depozytowy.

Zadanie 3.

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



A.



B.



C.



D.

Zadanie 4.

Na podstawie przedstawionego zamówienia na usługi hotelarskie wskaż jednostkę mieszkalną, którą należy zarezerwować dla gościa.

- A. Studio.
- B. Specjalną.
- C. Apartamentową.
- D. Rezydencjonalną.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Uprzejmie proszę o rezerwację pokoju dla dwóch osób w terminie od 3 do 5 lipca br. Jednocześnie informuję, że poruszam się na wózku inwalidzkim.

Z poważaniem
Maria Majak

Zadanie 5.

Recepcjonista przyjął rezerwację noclegów dla grupy 25 studentów (13 mężczyzn i 12 kobiet). Którą z podanych struktur pokoi powinien zaproponować gościom?

- A. 1 DBL i 8 TPL
- B. 5 DBL i 5 TPL
- C. 2 DBL i 6 TPL
- D. 12 DBL i 1 TPL

Zadanie 6.

Grupie turystycznej, dla której **nie przygotowano** jeszcze pokoi w hotelu, należy umożliwić odświeżenie się oraz

- A. nocleg w innym obiekcie.
- B. skorzystanie z hotelowego SPA.
- C. złożenie bagaży w przechowalni.
- D. zwiedzanie miasta z przewodnikiem.

Zadanie 7.

Którą usługę powinno się zaproponować miłośnikowi muzyki poważnej, goszczącemu w hotelu w Krakowie?

- A. Wycieczkę z przewodnikiem po mieście.
- B. Rezerwację biletów na spektakl teatralny.
- C. Udział w hotelowym klubie rekreacyjnym.
- D. Rezerwację biletów na koncert w filharmonii.

Zadanie 8.

Na podstawie zamieszczonej informacji wskaż instrument promocji stosowany przez hotel Wezyr.

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

Hotel* Wezyr obchodzi 100-lecie działalności**
Zapraszamy na Dzień Otwarty 15 lipca br. w godzinach od 16⁰⁰ do 20⁰⁰, podczas którego będzie można zobaczyć przepiękne wnętrza obiektu oraz spróbować wyśmienitych potraw hotelowej restauracji.

Zadanie 9.

Które działanie wspierające sprzedaż usług hotelarskich należy zastosować w ramach promocji sprzedaży?

- A. Opusty cenowe dla stałych klientów hotelu.
- B. Zmianę aranżacji jednostek mieszkalnych.
- C. Konkurs na najlepszy obiekt hotelarski.
- D. Zorganizowanie „Dni otwartych drzwi”.

Zadanie 10.

Który instrument promocji stosuje hotel, wprowadzając ofertę „Śpij 4 noce, zapłać za 3”?

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

Oferta „Śpij 4 noce, zapłać za 3”
Przy pobycie w pokoju jedno lub dwuosobowym na 4 noce, jeden nocleg gratis!
Oferta ważna do 28.12.2016 r.

Zadanie 11.

Podczas telefonicznej rezerwacji usług przez gościa indywidualnego recepcjonista powinien ustalić przede wszystkim

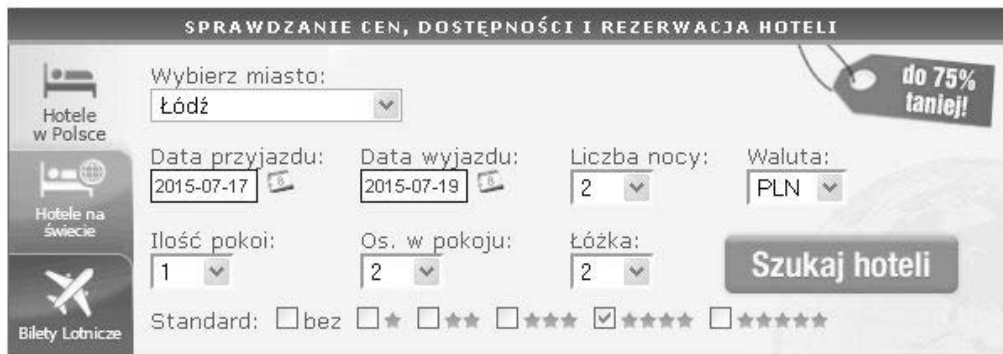
- A. datę wyjazdu i liczbę pokoi.
- B. formę płatności i cel pobytu.
- C. termin pobytu i rodzaj pokoju.
- D. usługi dodatkowe i datę przyjazdu.

Zadanie 12.

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 13.



The screenshot shows a web form titled "SPRAWDZANIE CEN, DOSTĘPNOŚCI I REZERWACJA HOTELI". On the left, there are three navigation icons: "Hotele w Polsce", "Hotele na świecie", and "Bilety Lotnicze". The main form contains the following fields:

- "Wybierz miasto:" dropdown menu with "Łódź" selected.
- "Data przyjazdu:" date field with "2015-07-17" and a calendar icon.
- "Data wyjazdu:" date field with "2015-07-19" and a calendar icon.
- "Liczba nocy:" dropdown menu with "2" selected.
- "Waluta:" dropdown menu with "PLN" selected.
- "Ilość pokoi:" dropdown menu with "1" selected.
- "Os. w pokoju:" dropdown menu with "2" selected.
- "Łóżka:" dropdown menu with "2" selected.
- A "Szukaj hoteli" button.
- A "Standard:" section with radio buttons for "bez", "★", "★★", "★★★", "★★★★" (checked), "★★★★★", and "★★★★★★".

A promotional tag in the top right corner says "do 75% taniej!".

Który etap procesu rezerwacji internetowej usług hotelarskich przedstawiono na zamieszczonym zrzucie ekranu?

- A. Sprawdzenie cen.
- B. Wpłacenie zaliczki.
- C. Rezerwacja pokoju.
- D. Wyszukanie hotelu.

Zadanie 14.

Który dokument należy wysłać klientowi w celu poinformowania go o terminie rezerwacji pobytu, rodzaju pokoju oraz jego cenie?

- A. Ofertę hotelu.
- B. Cennik pokoi.
- C. Rachunek wstępny.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 15.

Która karta rezerwacji odpowiada zamówieniu 2 pokoi jednoosobowych i 1 pokoju dwuosobowego w terminie od 1 do 5 sierpnia 2016 r. dla Państwa Nowaków i ich dwojga dorosłych dzieci?

A.	Karta rezerwacji (fragment)	
	Termin pobytu	01.08.- 05.08.2016 r.
	Ilość osób, w tym dzieci	4, dzieci 2
	Ilość/rodzaj pokoi	2/SGL; 1/TPL
B.	Karta rezerwacji (fragment)	
	Termin pobytu	01.08.- 05.08.2016 r.
	Ilość osób, w tym dzieci	4
	Ilość/rodzaj pokoi	2/SGL; 1/DBL
C.	Karta rezerwacji (fragment)	
	Termin pobytu	01.08.- 05.08. 2016 r.
	Ilość osób, w tym dzieci	2, dzieci 2
	Ilość/rodzaj pokoi	1/TPL; 2/DBL
D.	Karta rezerwacji (fragment)	
	Termin pobytu	01.08.- 05.08. 2016 r.
	Ilość osób, w tym dzieci	4
	Ilość/rodzaj pokoi	1/SGL; 2/DBL

Zadanie 16.

Który symbol oznaczający taryfę hotelową należy wpisać w formularzu rezerwacji, jeżeli recepcjonista przyjął zamówienie klienta na rezerwację noclegu z pełnym wyżywieniem?

- A. FB
- B. BB
- C. OB
- D. HB

Zadanie 17.

Karta rezerwacji (fragment)	
Termin pobytu	10.09. – 13.09. 2016 r.
Zamawiający	Uniwersytet Łódzki
Ilość osób	22
Wyżywienie	- FB od obiadu 10.09 do śniadania 13.09 - Kolacja 11.09 przy wspólnym stole - Obiad 12.09 poza hotelem w lokalnej pizzerii

Na podstawie fragmentu Karty rezerwacji, oblicz ile posiłków należy zlecić do przygotowania hotelowej restauracji dla gości z Uniwersytetu Łódzkiego.

- A. 66 śniadań, 44 obiady, 66 kolacji.
- B. 44 śniadania, 44 obiady, 66 kolacji.
- C. 66 śniadań, 66 obiadów, 66 kolacji.
- D. 44 śniadania, 88 obiadów, 66 kolacji.

Zadanie 18.

Którą komórkę organizacyjną hotelu należy poinformować o szczegółach zamówienia złożonego przez Jana Nowaka?

- A. Służbę piętér.
- B. Dział techniczny.
- C. Służbę parterową.
- D. Dział gastronomiczny.

Zamówienie

Uprzejmie proszę o zorganizowanie jednodniowej konferencji dla 100 osób w dniu 16 lipca br.
Proszę o teatralne ustawienie krzeseł oraz wyposażenie sali konferencyjnej w sprzęt audiowizualny.
Oczekuję szczegółowej oferty na adres Stowarzyszenia.

Jan Nowak
Prezes Stowarzyszenia

Zadanie 19.

Na podstawie zapisu w grafiku rezerwacji określ termin pobytu gościa.

- A. Od 16.06. do 19.06.
- B. Od 16.06. do 20.06.
- C. Od 15.06. do 19.06.
- D. Od 15.06. do 20.06.

Grafik rezerwacji – czerwiec (fragment)							
14.06.	15.06.	16.06.	17.06.	18.06.	19.06.	20.06.	21.06.
		R	R	R	R		

Zadanie 20.

Którą z czynności należy wykonać w pierwszej kolejności, przyjmując gościa do hotelu?

- A. Wskazać drogę do restauracji i pokoju.
- B. Wręczyć klucze do pokoju i kartę pobytu.
- C. Zapytać o nazwisko lub numer rezerwacji.
- D. Pobrać dokumenty potrzebne do rejestracji.

Zadanie 21.

Która z podanych czynności recepcjonisty **nie należy** do procedury check-out?

- A. Uprzejme powitanie gościa.
- B. Udzielenie informacji o ofercie hotelowej.
- C. Sporządzenie dokumentu potwierdzającego zapłatę.
- D. Zapytanie gościa, czy jest zadowolony z pobytu w hotelu.

Zadanie 22.

Podczas procedury check-in grupy turystycznej klucze do pokoi i karty pobytu należy wydać gościom

- A. po otwarciu rachunku dla grupy.
- B. na podstawie dokumentów podróży.
- C. zgodnie z listą uczestników imprezy.
- D. po sprawdzeniu pokoi przez pilota grupy.

Zadanie 23.

Małżeństwu z dwójką małych dzieci, które przybyło do hotelu w celach biznesowych, należy przede wszystkim zaproponować

- A. pokój dla niepalących oraz opiekunkę do dzieci.
- B. wynajem samochodu oraz salę zabaw dla dzieci.
- C. darmowy dostęp do Internetu oraz sejf hotelowy.
- D. apartament małżeński oraz wycieczkę po okolicy.

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

Zadanie 25.

Którą grupę informacji, oprócz nazwiska i imienia gościa, należy wpisać do karty pobytu?

- A. Cenę za dobę, datę wyjazdu, rodzaj pokoju.
- B. Numer pokoju, cenę za dobę, termin pobytu.
- C. Kategorię hotelu, rodzaj pokoju, cenę za dobę.
- D. Datę przyjazdu, numer pokoju, ilość posiłków.

Zadanie 26.

Które dokumenty należy sporządzić podczas procedury check-in?

- A. Fakturę i kartę rejestracyjną.
- B. Kartę pobytu i kartę rejestracyjną.
- C. Rachunek wstępny i kartę pobytu.
- D. Grafik rezerwacji i kartę rezerwacji.

Zadanie 27.

Na podstawie analizy rachunku wstępnego wskaż kwotę, którą należy przedstawić gościowi do akceptacji.

- A. 1 050 zł
- B. 1 150 zł
- C. 1 250 zł
- D. 1 350 zł

Rachunek wstępny					
Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość usługi brutto w zł
1	Nocleg	doba	5	150	
2	Kolacja	szt.	10	40	
3	Parking	doba	5	20	
Razem:					

Zadanie 28.

Którą lokalną atrakcją kulturalną należy polecić gościom przebywającym na przełomie lipca i sierpnia w hotelu w Mikołajkach?

- A. Jarmark św. Dominika w Gdańsku.
- B. Piknik Country & Folk w Mrągowie.
- C. Festiwal Słowian i Wikingów w Wolinie.
- D. Mistrzostwa Świata w Płukaniu Złota w Złotoryi.

Zadanie 29.

Gościom hotelowym, którzy planują zwiedzić Stare Miasto w Warszawie i dotrzeć na lotnisko taksówką, należy udzielić informacji, korzystając

- A. z planu miasta.
- B. z mapy regionu.
- C. z książki teleadresowej.
- D. z rozkładu komunikacyjnego.

Zadanie 30.

Która z podanych usług dodatkowych jest najbardziej odpowiednia dla przebywającej w hotelu rodziny z dwójką dzieci w wieku przedszkolnym?

- A. Siłownia.
- B. Kręgielnia.
- C. Sala zabaw.
- D. Spływ kajakowy.

Zadanie 31.

Która usługa powinna być dostępna dla gości w hotelu niezależnie od kategorii?

- A. Pranie odzieży.
- B. Usługa bagażowa.
- C. Przechowalnia bagażu.
- D. Podawanie śniadań do pokoi.

Zadanie 32.

Usługi obligatoryjne świadczone w hotelu

- A. organizowane są wyłącznie dla renomy zakładu.
- B. skierowane są wyłącznie dla gości hotelowych.
- C. adresowane są do osób, którzy nie są gośćmi.
- D. wynikają z wymagań kategoryzacyjnych.

Zadanie 33.

Który dział hotelu należy poinformować o przyjeździe gości z Izraela w celu dostosowania usług podstawowych do ich potrzeb?

- A. Techniczny.
- B. Gastronomiczny.
- C. Handlowo-usługowy.
- D. Rekreacyjno-wypoczynkowy.

Zadanie 34.

Informację o zwiększonym obłożeniu pokoi należy w pierwszej kolejności przekazać

- A. dyrekcji.
- B. administracji.
- C. służbie pięter.
- D. służbie parterowej.

Zadanie 35.

Który dokument płatniczy, wystawiony przez biuro turystyczne, okazany przez gościa podczas procedury check-in jest świadectwem opłacenia noclegu?

- A. Dowód wpłaty.
- B. Weksel własny.
- C. Voucher hotelowy.
- D. Polecenie przelewu.

Zadanie 36.

Która forma płatności wymaga wyposażenia recepcji hotelowej w terminal płatniczy?

- A. Karta kredytowa.
- B. Przelew bankowy.
- C. Czek podróżniczy.
- D. Voucher hotelowy.

Zadanie 37.

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% wartości zamówienia.

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

Zadanie 38.

Oblicz wartość brutto usługi gastronomicznej jeżeli gość hotelowy zamówił do pokoju 3 obiady w cenie jednostkowej brutto 50 zł, a usługa room service wynosi 20% wartości zamówienia.

- A. 120 zł
- B. 150 zł
- C. 170 zł
- D. 180 zł

Zadanie 39.

Wartość netto usług noclegowych wynosi 1 000 zł. Korzystając z danych zamieszczonych w ramce, oblicz wartość brutto za te usługi.

- A. 1 008 zł
- B. 1 023 zł
- C. 1 080 zł
- D. 1 230 zł

Stawki podatku VAT dla usług hotelarskich podstawowych i dodatkowych	
Usługi hoteli i innych obiektów noclegowych oraz usługi gastronomiczne z wyłączeniem podawania kawy, herbaty i napojów alkoholowych opodatkowane są 8% stawką podatku VAT, natomiast pozostałe usługi 23% stawką podatku VAT.	

Zadanie 40.

Na podstawie fragmentu faktury oblicz wartość brutto usług hotelarskich.

- A. 1 200,00 zł
- B. 1 600,00 zł
- C. 2 800,00 zł
- D. 3 800,00 zł

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Podatek		Wartość brutto w zł
						Stawka w %	Kwota w zł	
1.	Nocleg	doba	10	111,11	1 111,11	8	88,89	1 200,00
2.	Sala konferencyjna	godz.	5	162,60	813,01	23	186,99	1 000,00
3.	Obiad	szt.	20	46,30	925,93	8	74,07	1 000,00
4.	Kolacja	szt.	20	27,78	555,56	8	44,44	600,00
RAZEM				x	3 405,61	x	394,39	

