

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **X**

T.11-X-17.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2017
CZEŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 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 krater 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 pracowników hotelu ma w zakresie swoich obowiązków m.in.: prowadzenie rejestru gości, reagowanie na ich skargi oraz pobieranie należności za pobyt?

- A. Recepcjonista.
- B. Dyrektor hotelu.
- C. Pracownik rezerwacji.
- D. Kierownik marketingu.

Zadanie 2.

Który z pracowników hotelu zazwyczaj korzysta z przedstawionego na rysunku wózka?

- A. Bagażowy.
- B. Dźwigowy.
- C. Odźwierny.
- D. Parkingowy.



Zadanie 3.

Przyjaciółki postanowiły uczcić swoje czterdzieste urodziny, korzystając z oferty Spa & Wellness w nadmorskim hotelu. Która propozycja spędzenia czasu wolnego najlepiej spełni ich oczekiwania?

- A. Rozgrywki w piłkę siatkową, tenis, wieczorna dyskoteka.
- B. Nocne zwiedzanie zabytków z przewodnikiem, ognisko integracyjne.
- C. Zabiegi kosmetyczne na twarz i ciało, fitness oraz seanse relaksacyjne.
- D. Rejs statkiem połączony z degustacją regionalnych potraw i oprawą muzyczną.

Zadanie 4.

Grupa studentów zamierza aktywnie spędzić czas w Beskidach. Który z zaproponowanych przez hotel pakietów najlepiej spełni ich oczekiwania?

- A. Gry komputerowe, szachy, ścianka wspinaczkowa, tenis ziemny.
- B. Turystyka rowerowa, jeździectwo, piłka siatkowa, basen.
- C. Przejażdżki bryczką, wędkarstwo, grzybobranie, bilard.
- D. Maraton filmowy, tenis stołowy, basen kryty, szachy.

Zadanie 5.

Które z urządzeń umożliwia recepcjoniście wysłanie do gościa hotelowego potwierdzenia rezerwacji?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 6.

Turysta podróżujący po Polsce rowerem zatrzymał się na nocleg w miejskim hotelu. Które propozycje usług dodatkowych hotelu będą dla niego najbardziej przydatne?

- A. Siłownia, dyskoteka.
- B. Room service, klub hotelowy.
- C. Fryzjer, wypożyczalnia sprzętu.
- D. Odnowa biologiczna, stojak rowerowy.

Zadanie 7.

Pracownicy recepcji osobiście prezentując i zachęcając gości do skorzystania z oferty hotelu stosują

- A. reklamę zewnętrzną.
- B. sprzedaż osobistą.
- C. promocję szeptaną.
- D. public relations.

Zadanie 8.

Właściciel pensjonatu w ramach pakietów pobytowych oferuje swoim gościom dodatkowo butelkę wina własnej produkcji. Który z instrumentów promocji stosuje gospodarz?

- A. Reklamę.
- B. Sponsoring.
- C. Public relations.
- D. Promocję sprzedaży.

Zadanie 9.

Znany dziennikarz napisał do miesięcznika podróżniczego reportaż z podróży dookoła świata, w którym znalazły się zdjęcia hoteli sponsorujących wyprawę. Które narzędzie zastosowano do promowania tych hoteli?

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

Zadanie 10.

Która z zamieszczonych kart może zostać zaproponowana wyłącznie gościom, jeżeli regularnie i często odwiedzają hotel?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 11.

Na którym etapie kompleksowej obsługi gościa recepcjonista powinien poinformować go o warunkach dokonania przedpłaty?

- A. Pobytu.
- B. Rejestracji.
- C. Rezerwacji.
- D. Rozliczenia.

Zadanie 12.

W celu usprawnienia obsługi grupy turystycznej w dniu przyjazdu recepcjonista powinien wcześniej poprosić organizatora wycieczki o

- A. podanie liczby kobiet i mężczyzn oraz ilości bagaży.
- B. podanie liczby dzieci oraz jaki będzie pierwszy posiłek.
- C. listę adresów zamieszkania oraz narodowości uczestników.
- D. listę z danymi osobowymi uczestników oraz godzinę przybycia.

Zadanie 13.

Które systemy rezerwacyjne umożliwiają rezerwację: biletu lotniczego, miejsca noclegowego lub wynajmu samochodu w Stanach Zjednoczonych turyście, który aktualnie przebywa w hotelu w Europie?

- A. Fidelio, Chart, ProHott.
- B. Sabre, Galileo, Amadeus.
- C. Travelocity, Travels-web, Expedia.
- D. Polish Travel, Travelplanet, eTravel.

Zadanie 14.

Który dokument hotelowy zawiera informacje dla personelu, dotyczące zamówionych przez gościa usług dodatkowych?

- A. Oferta usług dodatkowych.
- B. Potwierdzenie rezerwacji.
- C. Grafik obłożenia hotelu.
- D. Formularz rezerwacji.

Zadanie 15.

Drużyna koszykówki zorganizowała zgrupowanie w ośrodku sportowo-wypoczynkowym. Dla których działów przede wszystkim, recepcjonista powinien przygotować informacje o przyjeździe sportowców?

- A. Gastronomii, działu technicznego, księgowości.
- B. Gastronomii, działu rekreacji, hotelowego SPA.
- C. Działu technicznego, działu rekreacji, marketingu.
- D. Obsługi konferencji, gastronomii, hotelowego SPA.

Zadanie 16.

W poniedziałek 1 lipca, gość hotelowy wynajął pokój 2-osobowy informując, że wyjedzie w najbliższy piątek rano. Na którym z przedstawionych fragmentów grafików zaznaczono opisaną rezerwację?

Grafik rezerwacji na lipiec						
rodz. pok.	30 nd	01 pn	02 wt	03 śr	04 cz	05 pt
sgl	R		R			
sgl		R	R	R	R	
dbl	R	R				
dbl		R	R	R	R	R
tpl						
apt						

A.

Grafik rezerwacji na lipiec						
rodz. pok.	30 nd	01 pn	02 wt	03 śr	04 cz	05 pt
sgl	R		R			
sgl		R	R	R	R	
dbl			R	R	R	R
dbl	R	R	R	R	R	R
tpl		R	R	R	R	
apt						

B.

Grafik rezerwacji na lipiec						
rodz. pok.	30 nd	01 pn	02 wt	03 śr	04 cz	05 pt
sgl	R		R			
sgl		R	R	R	R	
dbl		R	R	R	R	
dbl	R	R	R	R	R	R
tpl		R	R	R		
apt	R					

C.

Grafik rezerwacji na lipiec						
rodz. pok.	30 nd	01 pn	02 wt	03 śr	04 cz	05 pt
sgl	R		R			
sgl		R	R	R	R	
dbl		R	R			
dbl		R	R	R	R	R
tpl						
apt		R	R	R	R	

D.

Zadanie 17.

Który dokument powinien wystawić recepcjonista, w celu potwierdzenia przyjęcia na przechowanie wartościowych rzeczy gościa hotelowego?

- A. Protokół rzeczy pozostawionych.
- B. Regulamin usługi depozytowej.
- C. Kontrolkę sejfów depozytowych.
- D. Protokół rzeczy znalezionych.

Zadanie 18.

Rodzina z dziećmi wypoczywająca w pensjonacie postanowiła wybrać się o świcie na wycieczkę informując, że zabierze śniadanie ze sobą. Która propozycja recepcji będzie najodpowiedniejsza dla gości?

- A. Dostarczenie śniadania do pokoju wieczorem, w dzień przed wycieczką.
- B. Dostarczenie śniadania na wózku serwisowym rano przed wyjściem.
- C. Przygotowanie dla gości tuż przed wyjściem paczek śniadaniowych.
- D. Zaproszenie do skorzystania z bufetu śniadaniowego w restauracji.

Zadanie 19.

1 maja 2017 r. o godz. 10¹² do recepcji hotelu zadzwonił pan Piotr Kowalski i poprosił o przekazanie wiadomości pani Annie Nowak z pokoju nr 100 o treści: „Odwołuję jutrzejsze spotkanie”. Który druk message sporządzono prawidłowo dla opisanej sytuacji?

DRUK MESSAGE
Imię i nazwisko gościa: <i>Anna Nowak</i>
Nr pokoju: <i>100</i>
Data przyjęcia informacji: <i>01.05.17</i>
Godzina przyjęcia informacji: <i>10¹²</i>
Nadawca informacji: <i>Piotr Kowalski</i>
Treść wiadomości: <i>Odwołuję jutrzejsze spotkanie</i>
Podpis recepcjonisty: <i>XYZ</i>

A.

DRUK MESSAGE
Imię i nazwisko gościa: <i>Anna Nowak</i>
Nr pokoju: <i>100</i>
Data przyjęcia informacji: <i>01.05.17</i>
Godzina przyjęcia informacji: <i>10¹²</i>
Nadawca informacji: <i>Piotr Kowalski</i>
Treść wiadomości: <i>Odwołaj jutrzejsze spotkanie</i>
Podpis recepcjonisty: <i>XYZ</i>

B.

DRUK MESSAGE
Imię i nazwisko gościa: <i>Piotr Kowalski</i>
Nr pokoju: <i>100</i>
Data przyjęcia informacji: <i>01.05.17</i>
Godzina przyjęcia informacji: <i>10¹²</i>
Nadawca informacji: <i>Anna Nowak</i>
Treść wiadomości: <i>Odwołaj jutrzejsze spotkanie</i>
Podpis recepcjonisty: <i>XYZ</i>

C.

DRUK MESSAGE
Imię i nazwisko gościa: <i>Piotr Kowalski</i>
Nr pokoju: <i>100</i>
Data przyjęcia informacji: <i>01.05.17</i>
Godzina przyjęcia informacji: <i>10¹²</i>
Nadawca informacji: <i>Anna Nowak</i>
Treść wiadomości: <i>Odwołuję jutrzejsze spotkanie</i>
Podpis recepcjonisty: <i>XYZ</i>

D.

Zadanie 20.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Zwracam się z uprzejmą prośbą o dokonanie rezerwacji:

- 2 apartamentów małżeńskich w terminie 09.07. – 12.07.2017 r.,
- pełnego wyżywienia, tj. 3 posiłków dziennie od kolacji w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu,
- sauny parowej, jacuzzi i małego basenu na wyłączność dla 4 osób w dniu 11.07.2017 r. w godz. 17⁰⁰ – 19⁰⁰,
- parkingu strzeżonego dla 2 samochodów.

Jan Kowalski

Które komórki organizacyjne hotelu, poza służbą pięter i działem gastronomii, powinny zostać poinformowane o życzeniach klienta, zawartych w zamówieniu usług hotelarskich?

- A. Pion techniczny i dział zaopatrzenia.
- B. Administracja i służba parterowa.
- C. Służba parterowa i dział rekreacji.
- D. Dział księgowości i kadry.

Zadanie 21.

Które czynności recepcjonisty najlepiej spełnią oczekiwania gościa, jeżeli pojawił się w hotelu przed rozpoczęciem doby hotelowej, bez wcześniejszej rezerwacji?

- A. Sprawdzenie dostępności pokoi w grafiku rezerwacji, poinformowanie o orientacyjnym czasie oczekiwania na pokój, zaproponowanie przechowalni bagażu.
- B. Sprawdzenie dostępności pokoi w grafiku rezerwacji, zaproponowanie posiłku w restauracji, poinformowanie kierownictwa hotelu.
- C. Poproszenie o dokument tożsamości, pobranie należności za pobyt, poinformowanie o orientacyjnym czasie oczekiwania na pokój.
- D. Zapytanie o nazwisko gościa, poproszenie o dokument tożsamości, poinformowanie o godzinie rozpoczęcia doby hotelowej.

Zadanie 22.

Jak powinien zachować się recepcjonista, jeżeli gość słabo zna ofertę hotelu i jest niezdecydowany co do sposobu spędzenia czasu w trakcie pobytu?

- A. Zadawać wiele otwartych pytań w celu poznania potrzeb gościa, uważnie słuchać opinii gościa, informować o ofercie hotelu i zachęcać do skorzystania z niej.
- B. Być uprzejmym, ale stanowczym, opowiadać tylko na temat działalności hotelu, zadawać pytania tylko w razie potrzeby, stworzyć przyjazną atmosferę.
- C. Cierpliwie wysłuchać gościa, uśmiechać się, zaproponować obejrzenie strony internetowej hotelu, ograniczyć zadawanie pytań.
- D. Uśmiechać się, nie dać się wyprowadzić z równowagi, wykazać zainteresowanie potrzebami gościa, używać pytań zamkniętych.

Zadanie 23.

Kuracjuszowi z sopockiego sanatorium, który nie zdążył na ostatni pociąg powrotny, bardzo zależy na szybkim i niedrogim powrocie do domu w Warszawie. Które działanie recepcjonisty najlepiej spełni oczekiwania gościa?

- A. Podanie numeru telefonu do centrum informacji kolejowej.
- B. Pomoc w wyszukaniu połączeń różnych przewoźników.
- C. Poinformowanie rodziny, aby przyjechała po gościa.
- D. Propozycja zamówienia taksówki dla gościa.

Zadanie 24.

Recepcjonista podczas przyjęcia gościa do hotelu zapisuje jego imię i nazwisko, datę i miejsce urodzenia, termin pobytu oraz obywatelstwo w

- A. formularzu rezerwacji.
- B. rachunku hotelowym.
- C. karcie rejestracyjnej.
- D. karcie pobytu.

Zadanie 25.

Której z podanych atrakcji turystycznych recepcjonista **nie powinien** proponować gościowi, jeżeli chce on poznać historię odwiedzanego regionu?

- A. Muzeum etnograficznego.
- B. Muzeum flory i fauny.
- C. Zabytkowej cerkwi.
- D. Izby regionalnej.

Zadanie 26.

Która z podanych grup usług dodatkowych oferowana jest zarówno gościom hotelu jak i passantom?

- A. Przechowalnia bagażu, wynajęcie skrytki depozytowej, usługi hotelowego SPA.
- B. Usługi fryzjerskie, sprzedaż kwiatów, sprzedaż pieczywa z hotelowej piekarni.
- C. Prasowanie odzieży, kantor wymiany walut, przekazywanie korespondencji.
- D. Kiosk z pamiątkami, budzenie na życzenie, informacja turystyczna.

Zadanie 27.

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

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

Zadanie 28.

Do którego segmentu gości została skierowana oferta przedstawiona w ramce?

- A. Miłośników sportów zimowych.
- B. Organizatorów konferencji.
- C. Organizatorów zimowisk.
- D. Grup turystycznych.

HOTEL ZIMOWY
„miejsce, w którym wzmocnisz swój biznes”

To, co nas wyróżnia:

- doskonała lokalizacja (40 km od Krakowa)
- wygodne pokoje z dużymi łóżkami i bezpłatnym Wi-Fi
- smaczna i aromatyczna kuchnia
- 20 sal konferencyjnych z pełnym wyposażeniem
- indywidualna opieka koordynatora konferencji
- zimowe programy integracyjne

Rabaty:

Pokoje do 35%
Sala konferencyjna z wyposażeniem do 50%
Gastronomia do 10%

Spiesz się i rezerwuj już dziś!
www.hotelzimowy.pl
tel. 12 345 67 78

Zadanie 29.

Które z wymienionych usług przeznaczone są wyłącznie dla gości specjalnych?

- A. Budzenie, przechowalnia bagażu.
- B. Wstawka do apartamentu, budzenie.
- C. Tłumacz języka migowego, room-service.
- D. Concierge 24h, tłumacz języka migowego.

Zadanie 30.

Małżeństwo postanowiło spędzić urlop w popularnym uzdrowisku, korzystając z gotowych pakietów dla niej: „W objęciach natury” oraz dla niego: „Na łądzie, morzu i w powietrzu”. Które komórki organizacyjne hotelu, odpowiedzialne za przygotowanie pakietów powinny zostać powiadomione o przyjeździe gości?

- A. Dział techniczny, odnowa biologiczna.
- B. Odnowa biologiczna, dział rekreacji.
- C. Dział rekreacji, centrum biznesu.
- D. Dział marketingu, gastronomia.

Zadanie 31.

Plan pobytu uczestników konferencji	
10.10.2017 r. – poniedziałek	
godz. 13 ⁰⁰	przyjazd gości
godz. 14 ⁰⁰	obiad w restauracji hotelowej
godz. 15 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	konferencja
godz. 16 ³⁰ -16 ⁴⁵	przerwa na kawę
godz. 19 ⁰⁰	uroczysta kolacja
11.10.2017 r. – wtorek	
godz. 8 ⁰⁰	śniadanie
godz. 10 ⁰⁰ -13 ⁰⁰	konferencja
godz. 11 ³⁰ -11 ⁴⁵	przerwa na kawę
godz. 14 ⁰⁰	obiad w restauracji hotelowej
godz. 15 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	konferencja
godz. 16 ³⁰ -16 ⁴⁵	przerwa na kawę
godz. 19 ⁰⁰	kolacja
12.10.2017 r. – środa	
godz. 9 ⁰⁰	śniadanie
godz. 10 ⁰⁰ -10 ⁴⁵	zakończenie konferencji
godz. 11 ⁰⁰	wyjazd gości

Którym działom hotelowym recepcja powinna przekazać przedstawiony szczegółowy plan pobytu gości?

- A. Technicznemu, marketingu, SPA & Wellness.
- B. Gastronomii, technicznemu, centrum biznesu.
- C. Technicznemu, służbie pięter, rekreacji.
- D. Gastronomii, marketingu, służbie pięter.

Zadanie 32.

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

- A. Dowodu wypłaty.
- B. Duplikatu faktury.
- C. Polecenia przelewu.
- D. Rachunku wstępnego.

Zadanie 33.

Który rodzaj płatności za usługi hotelu poprzedza preautoryzacja?

- A. Gotówką.
- B. Przelewem.
- C. Kartą płatniczą.
- D. Czekiem gotówkowym.

Zadanie 34.

Ile wynosi wartość brutto usługi pralniczej zamówionej przez gościa hotelowego, jeżeli wartość netto tej usługi wynosi 20,00 zł, a stawka podatku VAT wynosi 23%?

- A. 24,60 zł
- B. 23,74 zł
- C. 22,30 zł
- D. 15,40 zł

Zadanie 35.

W ofercie wakacyjnej pensjonatu zaproponowano gościom rabat na usługę noclegową, uzależniony od długości pobytu, tzn. 1 doba – 1% rabatu, 2 doby – 2% rabatu, 3 doby – 3% rabatu, itd. Jaką należność zapłaci małżeństwo za noclegi w terminie od 1 do 14 lipca, jeżeli cena wynajęcia pokoju dwuosobowego wynosi 200,00 zł/dobę?

- A. 2 262,00 zł
- B. 2 574,00 zł
- C. 2 600,00 zł
- D. 2 938,00 zł

Zadanie 36.

Jaka jest łączna wartość podatku VAT od wartości sprzedaży udokumentowanej na przedstawionym paragonie fiskalnym?

- A. 60,81 zł
- B. 53,33 zł
- C. 40,00 zł
- D. 7,48 zł

Hotel Diament			
ul. Promyk 5 , 00-025 Warszawa			
NIP 900-80-70-600			
2016-02-25			156
Paragon fiskalny			
Parking	2* 20,00	40,00	A
Obiadokolacja	2* 60,00	120,00	B
Nocleg	2* 300,00	600,00	B
SP.OP A		40,00	
PTU A 23%		7,48	
SP.OP B		720,00	
PTU B 8%		53,33	
SUMA		760,00	
CE0989009999909880000000A3988			
00171 Kasa 5 Kasjer 23 18:00			
Nr systemowy			00987

Zadanie 37.

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	Ilość	Jedn. miary	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka VAT w %	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
1.	Kolacja	20	sztuka	80,00	1 600,00	8%		

Ile wynosi wartość brutto usługi gastronomicznej opisanej w przedstawionym fragmencie faktury?

- A. 299,00 zł
- B. 368,00 zł
- C. 1 600,00 zł
- D. 1 728,00 zł

Zadanie 38.

Który dokument powinien wystawić recepcjonista w związku z popełnioną pomyłką w wysokości stawki podatku VAT na fakturze wystawionej dla gościa?

- A. Kopię faktury.
- B. Notę korygującą.
- C. Duplikat faktury.
- D. Fakturę korygującą.

Zadanie 39.

Którą z wymienionych grup usług recepcjonista może połączyć na fakturze w jedną pozycję?

- A. Usługę noclegową, usługę parkingową.
- B. Usługę przewodnicką, usługę SPA.
- C. Obiad, butelkę wina wytrawnego.
- D. Kolację, występ artystyczny.

Zadanie 40.

Kiedy pracownik recepcji hotelowej powinien wydrukować raport dobowy?

- A. Po zakończeniu sprzedaży w danym miesiącu, przed rozpoczęciem sprzedaży w miesiącu następnym.
- B. Po zakończeniu danej doby pobytu gościa w hotelu, przed rozpoczęciem kolejnej doby pobytu.
- C. Po zakończeniu sprzedaży w danym dniu, przed rozpoczęciem sprzedaży w dniu następnym.
- D. Po zakończeniu pracy w ciągu danej zmiany, przed rozpoczęciem pracy na kolejnej zmianie.

