

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **X**

T.11-X-18.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2018
CZĘŚĆ 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 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”:

	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.

Pomieszczenie depozytowe w hotelu powinno być dostępne z

- A. lobby i bagażowni.
- B. bagażowni i holu recepcyjnego.
- C. holu recepcyjnego i zaplecza recepcji.
- D. pomieszczenia socjalnego i zaplecza recepcji.

Zadanie 2.

Podstawowym zadaniem recepcji jest

- A. obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających.
- B. świadczenie usług noclegowych i gastronomicznych.
- C. nadzór nad funkcjonowaniem poszczególnych działów hotelu.
- D. rozpoznawanie potrzeb związanych z organizacją czasu wolnego gości.

Zadanie 3.

Który z pracowników recepcji nadzoruje przestrzeganie procedury przyjęcia gości do hotelu oraz ich sprawną obsługę?

- A. Recepcjonista klucznik.
- B. Recepcjonista concierge.
- C. Recepcjonista dysponent.
- D. Recepcjonista telefonista.

Zadanie 4.

Które z wymienionych zadań należy do obowiązków recepcjonisty concierge'a?

- A. Osobista opieka nad gościem.
- B. Realizowanie usługi budzenia.
- C. Kontrola pokoi przed przyjazdem gości.
- D. Przyjmowanie należności za usługi dodatkowe.

Zadanie 5.

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 6.

Recepcjonista, widząc wchodzącego gościa do hotelu, w pierwszej kolejności powinien

- A. życzyć mu miłego pobytu.
- B. zaprosić go do lady recepcyjnej.
- C. przejąć opiekę nad jego bagażem.
- D. nawiązać z nim kontakt wzrokowy.

Zadanie 7.

W jaki sposób powinien zachować się recepcjonista, gdy podczas procedury check-out zdenerwowany gość informuje, że jego lot opóźniony jest o 10 godzin?

- A. Pożegnać gościa zapraszając do ponownych odwiedzin hotelu.
- B. Pożegnać gościa wyrażając ubolewanie nad niesolidnością przewoźników.
- C. Zaproponować usługę przechowania bagażu i skorzystania z części ogólnodostępnej.
- D. Zaprosić do ponownych odwiedzin w hotelu i skorzystania na przyszłość z transferu.

Zadanie 8.

Który z instrumentów promocji zastosował hotel wprowadzający zniżkę 20% na usługi noclegowe dla grup powyżej 10 osób?

- A. Reklamę.
- B. E-marketing.
- C. Promocję sprzedaży.
- D. Promocję bezpośrednią.

Zadanie 9.

Który element promocji zastosował hotel, organizując bal dla znanych osobistości, jeżeli dochód z balu został przeznaczony na cele charytatywne?

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

Zadanie 10.

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

- A. Czystczenie odzieży, informacja turystyczna.
- B. Budzenie na życzenie, przekazywanie korespondencji.
- C. Wynajęcie skrytki depozytowej, usługi hotelowego SPA.
- D. Usługi kosmetyczne, sprzedaż ciast z hotelowej cukierni.

Zadanie 11.

Recepcjonista przyjął rezerwację noclegów dla grupy 17 studentów, w tym 9 mężczyzn i 8 kobiet. Którą z podanych struktur pokoi powinien zaproponować gościom?

- A. 7 DBL i 4 SGL
- B. 4 DBL i 3 TPL
- C. 3 DBL i 5 TPL
- D. 8 DBL i 2 SGL

Zadanie 12.

Który dokument jest dla recepcjonisty potwierdzeniem rezerwacji usług zakupionych przez biuro podróży?

- A. Faktura.
- B. Voucher.
- C. Umowa rezerwacji.
- D. Formularz rezerwacji.

Zadanie 13.

Które z oznaczeń pokoi powinien wpisać recepcjonista w grafiku, rezerwując nocleg w pokoju składającym się z sypialni i salonu?

- A. TPL
- B. SGL
- C. TWIN
- D. SUITE

Zadanie 14.

Dane	Potwierdzenie rezerwacji	Rezerwacja gwarantowana	Uwagi
Imię i nazwisko/firma			
Termin pobytu			
Liczba osób			
Rodzaj pokoju			
Cena za dobę			
Rodzaj płatności			
Przedpłata w kwocie			
Nr karty kredytowej i data jej ważności			
Nazwisko okaziciela karty			
Dane osoby/firmy dokonującej rezerwacji			
Data i podpis pracownika przyjmującego rezerwację			

Który dokument jest sporządzany na przedstawionym druku?

- A. Karta pobytu.
- B. Karta rezerwacji.
- C. Grafik obłożenia pokoi.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 15.

Dodawanie nowej rezerwacji nr 557/2012

Dane podstawowe SOHOnet

Planowany pobyt
Od: 2012-08-13 do: 2012-08-14
Liczba dni: 1

Zawartość Wyżywienie

Nazwisko i imię

Wpłata
Kwota: 0,00 zł
Forma: gotówka

Pokoje

Zaliczki
Kwota: 0,00 zł

Wymagana przedpłata
Kwota: 0,00 zł Termin: 2012-08-13

☐ Wyślij informację do klienta poprzez SOHOnet

Status rezerwacji
☐ Potwierdzona ☒ Niepotwierdzona

Gr. cen: 1 Koszt pobytu: 0,00 zł

Sposób rozliczenia pobytu
wg sezonów

Il. doros.: 0 Il. dzieci: 0

Uwagi

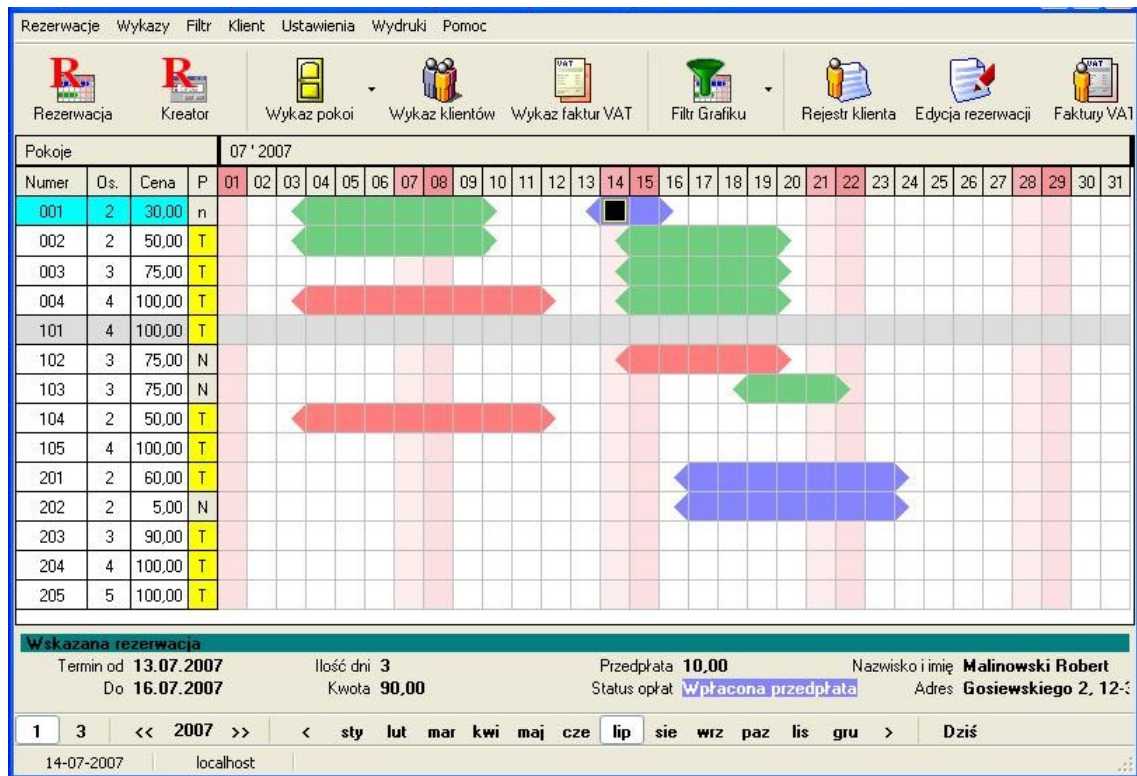
Data / godz. utworzenia rezerwacji: 2012-08-13 11:07

Zapisz Anuluj

Wskaż czynność dotyczącą rezerwacji, którą wykona recepcjonista korzystając z przedstawionej na zrzucie zakładki systemu komputerowego.

- A. Anulowanie.
- B. Potwierdzenie.
- C. Wprowadzenie.
- D. Przebukowanie.

Zadanie 16.



Zakładka komputerowego systemu przedstawiona na zrzucie ekranu to

- A. grafik rezerwacji.
- B. status pokoi zajętych.
- C. formularz rezerwacji.
- D. harmonogram przyjazdów.

Zadanie 17.

Które oznaczenie należy zapisać w formularzu rezerwacyjnym dla gościa zamawiającego nocleg w apartamencie wraz z pełnym wyżywieniem dla trzech osób?

- A. BBx3, TPL
- B. FBx3, APT
- C. ALx3, DBL
- D. HBx3, APT

Zadanie 18.

Gość zarezerwował pobyt w hotelu od 10 do 14 lipca br., informując, że przyjedzie o godz. 12⁰⁰, a wyjedzie o godz. 8⁰⁰. Doba hotelowa w tym hotelu rozpoczyna się o godz. 11⁰⁰, a kończy o 9⁰⁰. Które oznaczenie w grafiku odpowiada złożonemu zamówieniu?

	GRAFIK REZERWACJI						
	08.07	09.07	10.07	11.07	12.07	13.07	14.07
A.		R	R	R	R	R	R
B.			R	R	R	R	
C.			R	R	R	R	R
D.		R	R	R	R	R	

Zadanie 19.

Który druk powinien przygotować recepcjonista wprowadzający rezerwację do zapisania szczegółów dotyczących pobytu gościa w hotelu?

- A. Kartę pobytu.
- B. Kartę rejestracyjną.
- C. Formularz rezerwacji.
- D. Grafik usług dodatkowych.

Zadanie 20.

Który dział obiektu hotelarskiego recepcjonista powinien poinformować o tym, że gość choruje na celiakię?

- A. Gastronomii.
- B. Służby piętér.
- C. Techniczny.
- D. Odnowy biologicznej.

Zadanie 21.

Jak określi recepcjonista w zleceniu dla działu służb piętér, informację o pokoju w trakcie remontu?

- A. Zajęty.
- B. Wyeksploatowany.
- C. Zwolniony do przygotowania.
- D. Czasowo wyłączony z eksploatacji.

Zadanie 22.

Który element procedury check-in ma miejsce podczas przyjęcia grupy na podstawie listy roomingowej?

- A. Wydanie kart pobytu pilotowi grupy.
- B. Indywidualna rejestracja uczestników.
- C. Wypełnianie kart pobytu przez uczestników.
- D. Dostarczenie kart pobytu do pokoi gości po ich zakwaterowaniu.

Zadanie 23.

Jak powinien zachować się recepcjonista wobec gościa hotelu poruszającego się na wózku inwalidzkim?

- A. Ustalić z gościem zakres pomocy.
- B. Wyręczać go we wszystkich możliwych czynnościach.
- C. Udzielać pomocy traktując gościa w sposób specjalny.
- D. Bez ustaleń z gościem pomagać w przemieszczaniu wózka.

Zadanie 24.

Którą usługę dodatkową powinien zaproponować recepcjonista gościowi pragnącemu odpocząć z dala od zgietku, po wyczerpującej podróży?

- A. Wieczór karaoke.
- B. Masaż relaksacyjny.
- C. Animacje na basenie.
- D. Orienteering terenowy.

Zadanie 25.

KARTA REJESTRACYJNA		
Numer pokoju	Data przejazdu	Data wyjazdu
Nazwisko	Imię	Data urodzenia
Obywatelstwo	Adres	
Nr paszportu/ nr dowodu osobistego	Forma płatności ☐ Gotówka ☐ Karta kredytowa ☐ Przelew	Nr karty kredytowej

Informujemy, że Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie do celów ewidencji i rachunkowości. Ma Pani/Pan prawo do wglądu do danych i do żądania ich poprawienia.

Podpis Gościa

Podpis recepcjonisty

Które z wymienionych czynności powinien wykonać recepcjonista w celu sporządzenia dokumentu na zamieszczonym formularzu?

- A. Poprosić gościa o wypełnienie i podpisanie karty w pokoju.
- B. Uzupełnić dane na podstawie informacji dotyczących rezerwacji pobytu.
- C. Wypełnić kartę na podstawie ustnych informacji i poprosić gościa o podpisanie.
- D. Poprosić gościa o wypełnienie karty, sprawdzić i uzupełnić dane zatwierdzając swoim podpisem.

Zadanie 26.

Podczas pobytu w hotelu w Krakowie, grupa turystów poprosiła o przedstawienie propozycji jednodniowej wycieczki po mieście i okolicy. Którą z możliwości powinien zaproponować im recepcjonista?

Twierdza Kłodzko Wambierzyce - Bazylika, ruchoma szopka. Góry Stołowe - Błędne Skały lub Szczeliniec.	Rynek Główny - Sukiennice, Kościół Mariacki. Kopalnia Soli w Wieliczce.	Góry Świętokrzyskie - Jaskinia Raj Góra Zamkowa - ruiny zamku w Chęcinach.	Kazimierz Dolny zwany „Perłą nad Wisłą”. Góra Trzech Krzyży.
A.	B.	C.	D.

Zadanie 27.

Do części którego systemu należy sieć monitorów LCD rozmieszczonych w lobby hotelowym, restauracji, barach, przed i w salach konferencyjnych, informujących gości o ofercie hotelowej, wydarzeniach i atrakcjach turystycznych?

- A. Gastro Szef (GS).
- B. Gastro POS (GP).
- C. Chart System (ChS).
- D. Digital Signage (DS).

Zadanie 28.

Wskazanie przez recepcjonistę gościowi zagranicznemu drogi do konsulatu jest

- A. częścią procedury check-out.
- B. udzieleniem informacji turystycznej.
- C. obowiązkowym elementem procesu rejestracyjnego.
- D. informowaniem o usługach dodatkowych świadczonych przez hotel.

Zadanie 29.

Hotel, który zarezerwował dla biura podróży określoną liczbę miejsc noclegowych w określonym czasie, respektując prawo biura podróży do wcześniejszej anulacji, dokonał tego na podstawie

- A. czarteru.
- B. allotmentu.
- C. timesharingu.
- D. overbookingu.

Zadanie 30.

W którym momencie procedury check-in recepcjonista powinien poinformować gościa o dostępnych w ofercie hotelu usługach dodatkowych?

- A. Przed wydaniem gościowi kluczy do pokoju.
- B. Podczas wprowadzania do systemu danych gościa.
- C. Podczas wypełniania przez gościa karty rejestracyjnej.
- D. Po pobraniu od gościa dokumentu tożsamości w celu rejestracji.

Zadanie 31.

Gość *walk in* narzeka na zawyżoną opłatę pobraną przez taksówkarza korporacyjnego przewożącego go z lotniska do hotelu. Którą usługę powinien zaproponować mu recepcjonista?

- A. Skorzystanie z usługi SPA w celach relaksacyjnych.
- B. Dostarczenie szampana do pokoju w celu poprawy nastroju.
- C. Zamówienie w hotelu usługi transferowej na lotnisko w dniu wyjazdu.
- D. Wykonanie telefonu do korporacji taksówkarzy w celu ustalenia tożsamości taksówkarza.

Zadanie 32.

Który rodzaj usługi zaoferowano gościom, jeżeli zaproponowano im udział w zajęciach animacyjnych dla dorosłych?

- A. Podstawową.
- B. Towarzyszącą.
- C. Fakultatywną.
- D. Komplementarną.

Zadanie 33.

Którą usługę dodatkową świadczoną w hotelu powinno się zarezerwować z wyprzedzeniem?

- A. Dodatkowy koc.
- B. Masaż czekoladowy.
- C. Wymianę ręczników.
- D. Skrytkę depozytową.

Zadanie 34.

Którą usługą dla gości hotelowych jest wake up call?

- A. Dodatkową płatną.
- B. Towarzyszącą osobistą.
- C. Fakultatywną nieodpłatną.
- D. Dodatkową komplementarną.

Zadanie 35.

Która z podanych usług dodatkowych hotelu jest świadczona odpłatnie?

- A. Bagażownia.
- B. Budzenie.
- C. Depozyt.
- D. Fryzjer.

Zadanie 36.

Za pomocą urządzenia przedstawionego na rysunku gość ureguluje należność za pobyt

- A. gotówką.
- B. przelewem.
- C. kartą płatniczą.
- D. przekazem pocztowym.



Zadanie 37.

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jedn. netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku VAT w zł	Wartość brutto w zł
1.	Usługi noclegowe	doba	2	111,11	222,22	8		240,00
2.	Usługi gastronomiczne FB	szt.	2	74,08	148,15	8		160,00
3.	Jazda konna	h	6	8,13	48,78	23		60,00
4.	Sauna	h	3	12,20	36,59	23		45,00
Forma płatności:				Razem:	455,74	X		
				W tym:		Zw.		
Termin zapłaty:						23%		
						8%		
Podpis wystawcy								

Na podstawie zamieszczonego fragmentu faktury oblicz wartość podatku VAT dla usług podstawowych.

- A. 19,63 zł
- B. 29,63 zł
- C. 36,46 zł
- D. 49,26 zł

Zadanie 38.

Który dokument przesyłany gościowi zawiera wszystkie warunki rezerwacji usług hotelowych?

- A. Potwierdzenie rezerwacji.
- B. Rachunek wstępny.
- C. Karta pobytu.
- D. Voucher.

Zadanie 39.

Cena netto pokoju w hotelu wynosi 100,00 zł za dobę, a stawka podatku VAT 8%. Którą cenę brutto recepcjonista powinien wpisać do faktury gościa przebywającego w hotelu 2 doby?

- A. 108,00 zł
- B. 185,00 zł
- C. 200,00 zł
- D. 216,00 zł

Zadanie 40.

Cennik usług ważny od 1.06.2016 r. do 31.05.2017 r.		
Rodzaj pokoju	1.06 – 30.09.2016 r.	1.10 2016 r. – 31.05.2017 r.
Pokój 1-osobowy	200,00 zł/doba	150,00 zł/doba
Pokój 2-osobowy	300,00 zł/doba	250,00 zł/doba
Rabat w wysokości 10% za dobę za pokój – przy wynajmie pokoju na więcej niż 4 doby.		

Oblicz koszt noclegów dla 3-osobowej rodziny, która przebywała w hotelu w terminie od 11 do 16.04.2017 r. i skorzystała z pokoi: 1- i 2-osobowego.

- A. 1 800,00 zł
- B. 2 000,00 zł
- C. 2 250,00 zł
- D. 2 400,00 zł

