

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **SG**

T.11-SG-22.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2022

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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 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.

Dla kogo recepcjonista pracujący na nocnej zmianie jest zobowiązany przygotować raport o statusie pokoi?

- A. Kierownika służby piętér.
- B. Szefa pionu technicznego.
- C. Księgowej w dziale rozliczeń.
- D. Przełożonego służby parterowej.

Zadanie 2.

Kto zajmuje się przyjmowaniem zleceń na budzenie telefoniczne w hotelu o rozbudowanej strukturze organizacyjnej?

- A. Kierownik recepcji.
- B. Pracownik guest relations.
- C. Recepcjonista - concierge.
- D. Operator centrali telefonicznej.

Zadanie 3.

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



Urządzenie 1.



Urządzenie 2.



Urządzenie 3.



Urządzenie 4.

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

Zadanie 4.

Lp.	Wymagania kategoryzacyjne dla hoteli – hall recepcyjny wielofunkcyjny	5*	4*	3*	2*	1*
1.	w obiektach do 50 j.m. powierzchnia minimum (w m ²)	50	30	20	20	10
2.	w obiektach powyżej 50 j.m. powierzchnia dodatkowa (w m ²) dla każdej j.m. powyżej 50 j.m.	0,8	0,5	0,3	0,2	0,1

Na podstawie danych z tabeli, określ minimalną powierzchnię hallu recepcyjnego w hotelu 3*, posiadającym 80 jednostek mieszkalnych.

- A. 26 m²
- B. 29 m²
- C. 35 m²
- D. 37 m²

Zadanie 5.

Jaką maksymalną wysokość powinna mieć lada recepcyjna przystosowana do obsługi osób niepełnosprawnych?

- A. 80 cm
- B. 90 cm
- C. 100 cm
- D. 110 cm

Zadanie 6.

HAPPY DAY W HOTELU

Oferta pakietowa zawiera:

- dwudaniowy obiad z deserem w hotelowej restauracji dla całej rodziny
- nieograniczoną możliwość korzystania z Centrum Wellness:
 - rekreacyjny basen ze zjeżdżalnią i sztuczną rzeką
 - brodzik dla dzieci
 - 6-torowy basen sportowy
 - kompleks saun: sucha, parowa, ziołowa
 - grota solna z tężnią
- dostęp do sali fitness
- 10% zniżki na wybrane zabiegi w Centrum SPA
- bezpłatną szatnię dla całej rodziny

Cennik:

- osoba dorosła 130,00 zł
- dzieci 7-12 lat 70,00 zł
- dzieci do 7 lat gratis
- parking do 8 h gratis

Który z wymienionych rodzajów gości hotelowych jest adresatem zamieszczonej oferty pakietowej?

- A. VIP.
- B. Passant.
- C. Walk in.
- D. No show.

Zadanie 7.

Małżeństwo z dwójką małych dzieci zamierza spędzić wakacje w luksusowym hotelu położonym jak najbliżej morza, który zapewni im nocleg w pokoju typu studio, atrakcje związane z pobytem oraz opieką nad dziećmi. Którą ofertę powinien zaproponować gościom pracownik działu rezerwacji sieci hoteli?

Hotel Słońce**** Lokalizacja – 50 m do morza Pokoje – dwuosobowe, apartamenty Usługi – wypożyczalnia rowerów, opiekunka do dzieci, zabawy w basenie	Hotel Arka**** Lokalizacja – własna plaża Pokoje – studio, apartamenty Usługi – program animacji dla dzieci i dorosłych, opiekunka do dzieci, pełne wyżywienie
A.	B.
Hotel Eden***** Lokalizacja – własna plaża Pokoje – dwuosobowe, apartamenty Usługi – program animacji dla dzieci i dorosłych, opiekunka do dzieci, bezpłatny parking	Hotel Diament***** Lokalizacja – 150 m do morza Pokoje – dwuosobowe, studio, apartamenty Usługi – odnowa biologiczna, opiekunka do dzieci, wycieczki po okolicy
C.	D.

Zadanie 8.

Dla zapewnienia wysokiego obłożenia w sezonie zimowym, hotel położony w górach, z dużym wyprzedzeniem przygotowuje ofertę sprzedaży usług typu

- A. rack rate.
- B. timesharing.
- C. first minute.
- D. all inclusive.

Zadanie 9.

Od: Anna Jankowska ajankowska@wp.pl
Do: Hotel Bryza w Kołobrzegu bryzahotel@o2.pl
Wysłano: 11 stycznia 2022
Temat: Rezerwacja pokoju

Witam,
po zapoznaniu się z ofertą hotelu, zwracam się z uprzejmą prośbą o zarezerwowanie dwóch pokoi DBL dla mnie i mojego męża oraz naszych dwóch córek w terminie od 19.08.2022 r. do 22.08.2022 r. Interesują mnie tylko pokoje położone naprzeciwko siebie, po drugiej stronie korytarza.
Zamawiam również całodzienne wyżywienie w restauracji hotelowej.

Z poważaniem
Anna Jankowska

Na podstawie zamieszczonego zamówienia, określ który rodzaj jednostek mieszkalnych należy zaproponować gościom.

- A. Superior rooms.
- B. Adjacent rooms.
- C. Executive rooms.
- D. Connecting rooms.

Zadanie 10.

Przykładem którego elementu marketingu-mix jest informacja o otwarciu nowego pensjonatu w okolicy, zamieszczona w regionalnej prasie?

- A. Ceny.
- B. Promocji.
- C. Produktu.
- D. Dystrybucji.

Zadanie 11.

Duży, luksusowy hotel w Katowicach został sponsorem drużyny narodowej w piłkę ręczną. Który element promocji usług hotelarskich został zastosowany?

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

Zadanie 12.

Zastosowanie w hotelu miejskim, położonym blisko strefy ekonomicznej, programu lojalnościowego jest sposobem pozyskania

- A. studentów.
- B. rodzin z dziećmi.
- C. gości biznesowych.
- D. grup turystycznych.

Zadanie 13.

Rodzaj i nr j.m.	Data	05.07 czw	06.07 pt	07.07 sb	08.07 nd	09.07 pn	10.07 wt	11.07 śr
PARTER								
101 SGL		Rg			Ro		Rk	Rk
102 SGL		Rg	Rw		Rw	Rw		
103 DBL		Rg	Ra		Ro	Ro		Rl
104 DBL				Rt	Rt	Rt	Rt	Rt
I PIĘTRO								
201 SGL				Rn	Rz			Rl
202 SGL		Rg	Re	Rw	Rw	Rw		Rl
203 DBL					Rd			Rl
204 DBL			Re	Rf	Rf	Rf		Rx

Na podstawie zamieszczonego grafiku rezerwacji, określ możliwy termin rezerwacji pokoju dwuosobowego na dwie doby w drugim tygodniu lipca.

- A. 06.07 – 08.07
- B. 07.07 – 09.07
- C. 08.07 – 10.07
- D. 09.07 – 11.07

Zadanie 14.

Do której godziny, w dniu przyjazdu, jednostka mieszkalna w hotelu pozostanie do dyspozycji gościa w ramach rezerwacji niegwarantowanej zgodnie z Kodeksem Postępowania Praktycznego?

- A. 12.00
- B. 14.00
- C. 18.00
- D. 19.00

Zadanie 15.

Którą czynność powinien w pierwszej kolejności wykonać recepcjonista, dokonując na prośbę gościa rezerwacji wstępnej?

- A. Zarezerwować miejsce parkingowe.
- B. Poprosić o skan dowodu osobistego.
- C. Zarezerwować pokój zgodnie z życzeniem.
- D. Poprosić o podanie numeru karty kredytowej.

Zadanie 16.

Gość złożył pisemne zamówienie na usługi noclegowe, w którym podał numer karty kredytowej oraz określił swój przyjazd do hotelu do godziny 16⁰⁰. W podanym czasie nie przybył jednak do obiektu. Do kiedy recepcjonista powinien zatrzymać pokój i jakie czynności dotyczące kosztów powinien wykonać?

- A. Do 12⁰⁰ dnia następnego i obciążyć gościa kosztami noclegu.
- B. Do 12⁰⁰ dnia następnego i nie obciążyć gościa kosztami noclegu.
- C. Do 18⁰⁰ dnia planowanego przyjazdu i obciążyć gościa kosztami noclegu.
- D. Do 18⁰⁰ dnia planowanego przyjazdu i nie obciążyć gościa kosztami noclegu.

Zadanie 17.

Gość hotelu poprosił pracownika recepcji o rezerwację 3 biletów na samolot do Mediolanu. Z którego systemu rezerwacyjnego powinien skorzystać recepcjonista?

- A. Chart.
- B. Expedia.
- C. Voyager.
- D. Amadeus.

Zadanie 18.

Najwszechstronniejszy system rezerwacyjny, działający na linii hotel - pośrednik, oferujący możliwość sporządzania różnorodnych rezerwacji turystycznych: miejsc hotelowych, biletów lotniczych, kolejowych, wynajmu samochodu, to

- A. globalny system dystrybucji.
- B. wewnętrzny system hotelowy.
- C. komputerowy system rezerwacji.
- D. internetowa wyszukiwarka rezerwacji.

Zadanie 19.

Do hotelu wpłynęła prośba o zarezerwowanie w terminie od 01 do 05 sierpnia pokoju dwuosobowego z łóżkiem małżeńskim dla państwa Malinowskich. Na podstawie fragmentu grafiku obłożenia określ, który rodzaj i numer pokoju powinien przydzielić im recepcjonista.

- A. SGL 104
- B. DBL 111
- C. TWIN 109
- D. APT 121

data /j.m	31.07	01.08	02.08	03.08	04.08	05.08	06.08	07.08
SGL 104	R					R	R	R
DBL 111						R		R
TWIN 109	R						R	R
APT 121							R	R

Zadanie 20.

Który dokument jest potwierdzeniem, dla gościa, rezerwacji jednostki mieszkalnej w hotelu?

- A. Karta rezerwacji.
- B. Grafik rezerwacji.
- C. Formularz rezerwacji.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 21.

Uczniowski klub sportowy uprawiający rolkarstwo szybko zorganizował zgrupowanie w ośrodku sportowo-wypoczynkowym. Które działy powinny zostać poinformowane przez recepcjonistę o przyjeździe zawodników?

- A. Administracji, gastronomii, służby pięt.
- B. Gastronomii, rekreacji, działu technicznego.
- C. Obsługi konferencji, gastronomii, marketingu.
- D. Służby pięt, księgowości, działu zaopatrzenia.

Zadanie 22.

Ponadto zamawiamy:

1. Przygotowanie i wysłanie imiennych zaproszeń.
2. 20 laptopów podłączonych do sieci internetowej.
3. Dwie przerwy kawowe (menu do ustalenia).
4. Transport z lotniska dwóch uczestników konferencji.
5. Pakiet konferencyjny dla każdego uczestnika (notatnik i długopis) wręczony przy rejestracji na konferencji.
6. Ustawienie stołów konferencyjnych w podkowie.

Na podstawie fragmentu zamówienia określ, które usługi recepcjonista powinien zlecić do zrealizowania działowi technicznemu?

- A. Przygotowanie imiennych zaproszeń oraz pakietów konferencyjnych.
- B. Wręczenie przy rejestracji pakietów konferencyjnych oraz wysłanie zaproszeń.
- C. Ustawienie stołów konferencyjnych w podkowie oraz podłączenie laptopów do sieci.
- D. Transport z lotniska uczestników konferencji oraz zorganizowanie przerwy kawowej.

Zadanie 23.

Które działania w pierwszej kolejności powinien podjąć recepcjonista, wobec gościa walk in, jeżeli chce on wynająć pokój bez wcześniejszej rezerwacji?

- A. Zaprowadzić gościa do pokoju.
- B. Ustalić szczegóły dotyczące pobytu.
- C. Zatrzymać dowód tożsamości gościa.
- D. Zaproponować przechowanie bagażu.

Zadanie 24.

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. Dostarczenie kart rejestracyjnych do pokoi gości.
- D. Wypełnianie kart pobytu przez wszystkich uczestników.

Zadanie 25.

Na którym etapie kompleksowej obsługi gościa, recepcjonista powinien udzielić informacji o regulaminie hotelowym, zasadach funkcjonowania depozytu oraz usługach dodatkowych oferowanych przez hotel?

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

Zadanie 26.

Jak służby parterowe 4-gwiazdkowego hotelu powinny postąpić z bagażem gościa, dostarczonym do recepcji kilkanaście minut później po jego przybyciu do hotelu?

- A. Przechować w bagażowni do czasu, aż gość się sam zgłosi.
- B. Dostarczyć do pokoju gościa w ciągu pierwszej doby pobytu.
- C. Dostarczyć do pokoju gościa w możliwie najkrótszym czasie.
- D. Poinformować telefonicznie, że bagaż znajduje się w recepcji.

Zadanie 27.

Recepcjonista przydzielając pokoje dla stałych gości powinien

- A. zaznaczyć w grafiku obłożenia - gość VIP.
- B. zlecić doposażenie j.m. w dodatkową poduszkę i koc.
- C. zadbać o wniesienie do j.m. dużej powitalnej wstawki.
- D. uwzględnić, w miarę możliwości, ich upodobania i życzenia.

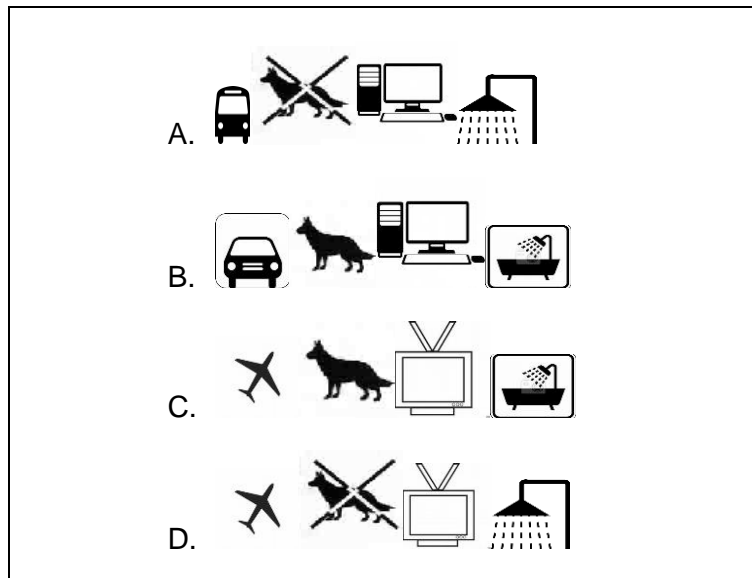
Zadanie 28.

W której najniższej kategorii hotelu, gość ma zapewnioną możliwość otrzymywania codziennej prasy?

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

Zadanie 29.

Rodzina wybrała hotel, który jest położony niedaleko lotniska i przyjmuje zwierzęta. Zarezerwowała pokój z telewizorem i łazienką, w której jest wanna. Ich oczekiwania związane z pobytem w obiekcie spełnią usługi oznaczone piktogramami

**Zadanie 30.**

Który dokument stanowi podstawę do wydania klucza do pokoju hotelowego?

- A. Karta pobytu.
- B. Karta kredytowa.
- C. Karta rejestracyjna.
- D. Karta stałego klienta.

Zadanie 31.

Co jest podstawą do wydania właścicielowi rzeczy złożonej w depozycie hotelowym?

- A. Karta rezerwacyjna i kwit depozytowy.
- B. Dowód osobisty i karta pobytu.
- C. Kwit depozytowy i karta rejestracyjna.
- D. Dokument tożsamości i kwit depozytowy.

Zadanie 32.

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 33.

Do świadczenia, których z podanych usług nie są zobowiązane motele 4* i 5*?

- A. Sprzedaży lub zapewnienia kosmetyków i środków higieny osobistej (co najmniej szczoteczka do zębów, pasta do zębów, krem do golenia i maszynka do golenia).
- B. W zespole odnowy biologicznej: pływalni, sauny, siłowni, solarium, masaży i innych usług rekreacyjnych – co najmniej dwóch rodzajów usług.
- C. W zespole sal wielofunkcyjnych, dostosowanych do charakteru obiektu – konferencyjnych, klubowych, szkoleniowych.
- D. Prania, prasowania i czyszczenia bielizny i odzieży gości.

Zadanie 34.

O konieczności przygotowania sali konferencyjnej recepcjonista powinien poinformować hotelowy dział

- A. sprzedaży.
- B. techniczny.
- C. służby pięter.
- D. służby parterowej.

Zadanie 35.

Za pośrednictwem którego dokumentu, gość może dokonać przekazania należności za pobyt, ze swojego rachunku bankowego na rachunek hotelu?

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

Zadanie 36.

Który dokument stanowi podstawę rozliczenia za pobyt grupy turystycznej w hotelu?

- A. Czek.
- B. Czarter.
- C. Voucher.
- D. Allotment.

Zadanie 37.

Recepcjonista rozliczył pobyt gościa w hotelu i wystawił fakturę. Za dodatkową usługę, na życzenie gościa, pobrał należność w formie gotówkowej. Recepcjonista ma obowiązek wydać gościowi

- A. paragon fiskalny.
- B. dowód wpłaty KP.
- C. rachunek wstępny.
- D. potwierdzenie wpłaty.

Zadanie 38.

Na jakiej podstawie recepcjonista powinien sporządzić fakturę za świadczone gościowi usługi?

- A. Wpisu do księgi rejestracyjnej.
- B. Wpisu w grafiku obłożenia pokoi.
- C. Faktur otrzymanych z poszczególnych działów hotelu.
- D. Rachunków otrzymanych z poszczególnych pionów hotelu.

Zadanie 39.

Wskaż kwotę podatku, którą powinien recepcjonista wpisać w brakujące pole faktury, rozliczając koszty podanej usługi.

- A. 13,09 zł
- B. 11,85 zł
- C. 29,92 zł
- D. 30,02 zł

Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa netto, zł	Wartość netto, zł	Podatek VAT, %	Kwota podatku, zł	Wartość brutto, zł
Jazda konna	30 min.	2	65,04	130,08	23		160,00

Zadanie 40.

Jaką należność za pobyt zapłaci gość przebywający w hotelu 4 doby, jeżeli pokój kosztuje 300,00 zł za pierwszą dobę, a rabat za każdą następną dobę wynosi 20%?

- A. 1020,00 zł
- B. 1110,00 zł
- C. 1200,00 zł
- D. 1380,00 zł

