

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **SG**

T.11-SG-23.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2023

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.

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.

Który z pracowników recepcji hotelu przekazuje recepcjonistom bieżące informacje o stanie rezerwacji, dokonuje rezerwacji oraz przygotowuje listy przyjazdów na określone terminy?

- A. Recepcjonista concierge.
- B. Recepcjonista-informator.
- C. Pracownik działu rezerwacji.
- D. Pracownik działu guest relations.

Zadanie 3.

Które urządzenia stanowią wyposażenie stanowiska kasjera w hotelu?

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

Zadanie 4.

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



Urządzenie 1.



Urządzenie 2.



Urządzenie 3.



Urządzenie 4.

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

Zadanie 5.

Którą z przedstawionych ofert usług dodatkowych, recepcjonista powinien zaoferować rodzinie z dwójką małych dzieci (2 i 5 lat)?

<p>Usługi standardowe (bezpłatne): Internet w pokojach. Udogodnienia dla podróżujących rodzin z dziećmi. Udogodnienia dla niepełnosprawnych. Przechowalnia bagażu.</p> <p>Usługi na zamówienie (płatne): Wynajem przewodników turystycznych. Wynajem rowerów. Dostawa kwiatów. Romantyczna aranżacja pokoju hotelowego. Talerz owoców sezonowych. Transfery na lotnisko i dworzec kolejowy.</p>	<p>Usługi standardowe (bezpłatne): Internet w pokojach. Suszarka do włosów. Udogodnienia dla podróżujących rodzin z dziećmi. Kompleksowe usługi świadczone w recepcji. Depozyt.</p> <p>Usługi na zamówienie (płatne): Wynajem sal konferencyjnych. Możliwość wynajęcia notebooka. Pranie i prasowanie odzieży. Talerz owoców sezonowych.</p>
Oferta 1.	Oferta 2.
<p>Usługi standardowe (bezpłatne): Udogodnienia dla niepełnosprawnych. Przechowalnia bagażu. Kompleksowe usługi świadczone w recepcji. Depozyt.</p> <p>Usługi na zamówienie (płatne): Możliwość wynajęcia notebooka. Pranie i prasowanie odzieży. Wynajem przewodników turystycznych i organizacja czasu wolnego. Wynajem rowerów. Transfery na lotnisko i dworzec kolejowy. Romantyczna aranżacja pokoju hotelowego.</p>	<p>Usługi standardowe (bezpłatne): Udogodnienia dla podróżujących rodzin z dziećmi. Przechowalnia bagażu. Kompleksowe usługi świadczone w recepcji.</p> <p>Usługi na zamówienie (płatne): Możliwość wypożyczenia notebooka. Pranie i prasowanie odzieży. Wynajem przewodników turystycznych i organizacja czasu wolnego. Wynajem samochodów. Atrakcje dla dzieci: dmuchane zjeżdżalnie, zamki gier. Opiekunka do dzieci.</p>
Oferta 3.	Oferta 4.

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

Zadanie 6.

Gość podczas pobytu w hotelu, chciałby zwiedzić trzy lokalne winnice oraz spotkać się z winiarzem. Którą z wymienionych imprez powinien polecić mu recepcjonista?

- A. Podziwianie winnic zlokalizowanych wzdłuż rzeki wraz z prelekcją lokalnego winiarza.
- B. Wycieczkę szlakiem trzech lokalnych winnic - spacer po winnicach oraz spotkanie z winiarzem.
- C. Spotkanie z winiarzami z lokalnych winnic w hotelu wraz z prelekcją dotyczącą tradycji winiarstwa.
- D. Wycieczkę objazdową z możliwością podziwiania dwóch lokalnych winnic wraz z przewodnikiem winiarzem.

Zadanie 7.

Którym gościom recepcjonista powinien zaproponować kolację na dachu hotelu, szampana do pokoju, nocny przejazd bryczką oraz darmowy dwugodzinny pobyt w strefie relaksu?

- A. Nowożeńcom w podróży poślubnej.
- B. Gościom, którzy mają w danym dniu urodziny.
- C. Uczestnikom prestiżowego pokazu mody ślubnej.
- D. Turystom z Argentyny, będącym w podróży dookoła świata.

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.

Który rodzaj promocji usług stosuje hotel honorujący karty stałego klienta?

- A. Ulotkę reklamową.
- B. Sprzedaż osobistą.
- C. Promocję sprzedaży.
- D. Marketing bezpośredni.

Zadanie 10.

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 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.

Cechą charakterystyczną rezerwacji gwarantowanej jest

- A. wpłacenie przez zamawiającego zaliczki.
- B. wyznaczenie terminu potwierdzenia rezerwacji.
- C. określenie usług, z których może skorzystać gość.
- D. uzgodnienie dokładnej godziny przyjazdu gościa do hotelu.

Zadanie 13.

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

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

Zadanie 14.

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

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



The screenshot shows a web interface for hotel booking with the title "SPRAWDZANIE CEN, DOSTĘPNOŚCI I REZERWACJA HOTELI". It includes a sidebar with navigation options: "Hotele w Polsce", "Hotele na świecie", and "Bilety Lotnicze". The main search area contains the following fields and options:

- Wybierz miasto: Łódź
- Data przyjazdu: 2015-07-17
- Data wyjazdu: 2015-07-19
- Liczba nocy: 2
- Waluta: PLN
- Ilość pokoi: 1
- Os. w pokoju: 2
- Łóżka: 2
- Standard: bez ★ ★★ ★★★ ★★★★ ★★★★★

A red button labeled "Szukaj hoteli" is visible. A red tag in the top right corner says "do 75% taniej!".

Zadanie 15.

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 16.

Wskaż rodzaj umowy, która uprawnia biuro podróży do bezkosztowej anulacji zarezerwowanych miejsc noclegowych w hotelu w określonym czasie.

- A. Czarter.
- B. Allotment.
- C. Timesharing.
- D. Overbooking.

Zadanie 17.

Klient zamówił pokój z dwoma łózkami i pełne wyżywienie dla dwóch osób. Który z zamieszczonych skrótów powinien wpisać recepcjonista w formularzu rezerwacji?

- A. BBx2, DBL
- B. FBx2, DBL
- C. EPx2, TWIN
- D. FBx2, TWIN

Zadanie 18.

Klient zarezerwował dla czterech osób w terminie od 2 do 4 października apartament rodzinny, dwie obiadowe oraz trzygodzinny pakiet rekreacyjny. Którą kwotę w pozycji *Razem* powinien wpisać recepcjonista w przesłanej do klienta kalkulacji kosztów?

KALKULACJA KOSZTÓW (śniadania w cenie noclegu)			
USŁUGA	TERMIN		WARTOŚĆ BRUTTO (ceny w zł)
	V-IX	X-IV	
Apartament rodzinny (doba)	200,00	180,00	
Obiadokolacja	50,00	40,00	
Rekreacja 3h/osoba	50,00	40,00	
RAZEM			

- A. 520,00 zł
- B. 840,00 zł
- C. 1120,00 zł
- D. 1400,00 zł

Zadanie 19.

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.

KARTA REZERWACJI (fragment)	
Termin pobytu	10.09. – 13.09.2023 r.
Zamawiający	Uniwersytet Łódzki
Ilość osób	22
Wyżywienie	<ul style="list-style-type: none">• FB od obiadu 10.09 do śniadania 13.09• kolacja 11.09 przy wspólnym stole• obiad 12.09 poza hotelem w lokalnej restauracji

Zadanie 20.

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
<p>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.</p> <p style="text-align: right;"><i>Jan Nowak</i> Prezes Stowarzyszenia</p>

Zadanie 21.

Którą z czynności należy wykonać w pierwszej kolejności, przyjmując gości 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 22.

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 23.

O który dokument, umożliwiający realizację świadczeń zamówionych przez biuro podróży dla grupy turystów z Włoch, powinien poprosić recepcjonista podczas przyjęcia gości do hotelu w Polsce?

- A. Voucher.
- B. Rooming list.
- C. Potwierdzenie przyjęcia rezerwacji.
- D. Potwierdzenie przelewu środków finansowych.

Zadanie 24.

Który z proponowanych przez hotel pakietów usług jest skierowany do gości, chcących aktywnie spędzić czas, podczas pobytu w obiekcie?

- A. Masaże, bezprzewodowy Internet, korty tenisowe.
- B. Sauna, jacuzzi z hydromasażem, kręgielnia, siłownia.
- C. Boisko do koszykówki, biesiada z muzyką, sala kinowa.
- D. Wypożyczalnia rowerów, instruktor nordic walking, basen.

Zadanie 25.

Firma konsultingowa złożyła do hotelu zamówienie na spotkanie integracyjne dla swoich pracowników. Która propozycja elementów spotkania będzie przede wszystkim spełniała oczekiwania zamawiającego?

- A. Skromny poczęstunek, czas wolny.
- B. Uroczysta kolacja, czas na rozmowy.
- C. Spotkanie w holu recepcyjnym, obiad.
- D. Godzinne szkolenie, przerwa kawowa.

Zadanie 26.

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. Datę przyjazdu, numer pokoju, ilość posiłków.
- D. Kategorię hotelu, rodzaj pokoju, cenę za dobę.

Zadanie 27.

Którą ilość kart rejestracyjnych musi wypełnić recepcjonista dla czteroosobowej rodziny: Anny Kwiatkowskiej i Andrzeja Kwiatkowskiego oraz ich pięcioletniej córki i siedmioletniego syna?

- A. Jedną.
- B. Dwie.
- C. Trzy.
- D. Cztery.

Zadanie 28.

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

- A. 1 050,00 zł
- B. 1 150,00 zł
- C. 1 250,00 zł
- D. 1 350,00 zł

Rachunek wstępny					
Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość usługi brutto w zł
1	Nocleg	dość	5	150,00	
2	Kolacja	szt.	10	40,00	
3	Parking	dość	5	20,00	
Razem:					

Zadanie 29.

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.
Propozycja 1.	Propozycja 2.	Propozycja 3.	Propozycja 4.

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

Zadanie 30.

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 31.

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 32.

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 33.

Stały gość hotelu, w dniu przyjazdu obchodzi urodziny. Do którego z działów recepcjonista powinien przekazać tę informację?

- A. Marketingu.
- B. Księgowości.
- C. Technicznego.
- D. Administracji.

Zadanie 34.

Informację o zwiększonym obłożeniu pokoi należy w pierwszej kolejności przekazać

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

Zadanie 35.

Gość obiektu hotelarskiego skorzystał z usług kawiarni hotelowej. Należność za usługę została przetransferowana z interfejsu z kasy gastronomicznej do komputerowego systemu zarządzania w recepcji. Następnie klient został poproszony przez pracownika kawiarni o podpisanie rachunku. Jak nazywa się ta forma rozliczeń z gościem hotelowym?

- A. Room-charge.
- B. Preautoryzacja.
- C. Polecenie zapłaty.
- 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 1 200,00 zł, a podczas rezerwacji została wpłacona na konto hotelu zaliczka w wysokości 30% wartości zamówienia.

- A. 300,00 zł
- B. 360,00 zł
- C. 840,00 zł
- D. 960,00 zł

Zadanie 38.

Oblicz wartość brutto usługi gastronomicznej, jeżeli gość hotelowy zamówił do pokoju 3 obiady w cenie jednostkowej brutto 50,00 zł, a usługa room service wynosi 20% wartości zamówienia.

- A. 120,00 zł
- B. 150,00 zł
- C. 170,00 zł
- D. 180,00 zł

Zadanie 39.

Cennik usług noclegowych (cena za pokój)

Rodzaj pokoju	Klient indywidualny		Grupa zorganizowana	
	I-VI, IX-XII	VII-VIII	I-VI, IX-XII	VII-VIII
Single	110,00 zł	140,00 zł	100,00 zł	130,00 zł
Double	150,00 zł	180,00 zł	120,00 zł	160,00 zł
Triple	190,00 zł	210,00 zł	170,00 zł	200,00 zł

Na podstawie zamieszczonego cennika, oblicz koszt pobytu zorganizowanej grupy w 15 pokojach 1-osobowych w terminie od 7.07 do 8.07.

- A. 1 500,00 zł
- B. 1 650,00 zł
- C. 1 950,00 zł
- D. 2 100,00 zł

Zadanie 40.

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	

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

