

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**
Symbol kwalifikacji: **T.11**
Wersja arkusza: **SG**

T.11-SG-24.06
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2024

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 13 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.

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

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

Zadanie 2.

Który z pracowników recepcji dużego hotelu realizuje usługi *wake up call*?

- A. Informator.
- B. Telefonista.
- C. Guest relations.
- D. Kierownik zmiany.

Zadanie 3.

Ktore z urządzeń umożliwią recepcjonistce 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 4*, posiadającym 80 jednostek mieszkalnych.

- A. 20 m²
- B. 30 m²
- C. 35 m²
- D. 45 m²

Zadanie 5.

Które urządzenie umożliwi przygotowanie przez recepcjonistę klucza elektronicznego dla gościa?

- A. Czytnik bufora zdarzeń.
- B. Programator kart zbliżeniowych.
- C. Włącznik elektrozamka na przycisk.
- D. Włącznik elektrozamka na kartę zbliżeniową.

Zadanie 6.

Którą ofertę, pozwalającą na wspólne spędzenie czasu dzieci z rodzicami, powinien złożyć recepcjonista rodzinom wypoczywającym w ośrodku wczasowym?

- A. Mini zoo, zawody strzeleckie, siłownia.
- B. Mini zoo, park wodny, warsztaty kulinarne.
- C. Warsztaty kulinarne, kasyno, kawiarenka internetowa.
- D. Kawiarenka internetowa, park wodny, zawody strzeleckie.

Zadanie 7.

<ul style="list-style-type: none">* 5 posiłków dziennie* 2 konsultacje lekarskie* nieograniczony dostęp do napoi gorących* konsultacje z instruktorem nordic walking* codzienna sesja treningowa w sali fitness* 20% rabatu na wybrane zabiegi Beauty Spa	<ul style="list-style-type: none">* bezpłatny parking monitorowany* profesjonalna opiekunka do dzieci* rodzinny turniej na kręgielni* zajęcia i animacje dla dzieci i dorosłych* 10 % rabatu na zabiegi SPA* nieograniczony dostęp do basenu, jacuzzi* bezprzewodowy Internet
Pakiet I	Pakiet II
<ul style="list-style-type: none">* butelka wina musującego na powitanie* romantyczna kolacja w blasku świec* sauna, jacuzzi z hydromasażem* odprężający masaż całego ciała* śniadanie serwowane do pokoju* parking monitorowany	<ul style="list-style-type: none">* lunch kanapkowy-sałatkowy* przerwa kawowa z domowym ciastem* sala konferencyjna* bezprzewodowy Internet* zabieg w SPA* wypożyczalnia kijków nordic walking* uroczysta biesiada z muzyką
Pakiet III	Pakiet IV

Który pakiet usług jest przeznaczony dla nowożeńców spędzających w hotelu część podróży poślubnej?

- A. Pakiet I
- B. Pakiet II
- C. Pakiet III
- D. Pakiet IV

Zadanie 8.

Dla zapewnienia wysokiego obłożenia w sezonie letnim, hotel położony nad morzem, z dużym wyprzedzeniem przygotowuje ofertę sprzedaży usług typu

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

Zadanie 9.

Od: Maria Nowak marianowak@wp.pl
Do: Hotel Morski w Gdyni morskihotel@o2.pl
Wysłano: 11 stycznia 2024
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 synów w terminie od 9.08.2024 r. do 12.08.2024 r. Interesują mnie tylko pokoje położone naprzeciwko siebie, po drugiej stronie korytarza.
Zamawiam również całodzienne wyżywienie w restauracji hotelowej.

Z poważaniem
Maria Nowak

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.

Którym instrumentem promocji posługują się pracownicy recepcji, osobiście prezentując i zachęcając gości do skorzystania z oferty hotelu?

- A. Public relations.
- B. Promocją szeptaną.
- C. Sprzedażą osobistą.
- D. Reklamą zewnętrzną.

Zadanie 11.

Hotel planuje zorganizowanie sprzedaży ciast świątecznych. Który środek przekazu będzie najlepiej informował społeczność lokalną o planowanym działaniu?

- A. Gazeta lokalna.
- B. Tablica drogowa.
- C. Telewizja krajowa.
- D. Strona www hotelu.

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						
	05.03 czw	06.03 pt	07.03 sb	08.03 nd	09.03 pn	10.03 wt	11.03 śr
PARTER							
101 SGL	Rg			Ro		Rk	Rk
102 SGL	Rg	Rw		Rw	Rw		
103 DBL	Rg	Ra		Ro			RI
104 DBL			Rt	Rt	Rt	Rt	Rt
I PIĘTRO							
201 SGL			Rn	Rz			RI
202 SGL	Rg	Re	Rw	Rw	Rw		RI
203 DBL		Re		Rd			RI
204 DBL		Re	Rf	Rf	Rf		Rx

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

- A. 06.03 – 08.03
- B. 07.03 – 09.03
- C. 08.03 – 10.03
- D. 09.03 – 11.03

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.

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 16.

SPRAWDZANIE CEN, DOSTĘPNOŚCI I REZERWACJA HOTELE

Wybierz miasto: Łódź

do 75% taniej!

Hotele w Polsce

Hotele na świecie

Bilety Lotnicze

Data przyjazdu: 2015-07-17

Data wyjazdu: 2015-07-19

Liczba nocy: 2

Waluta: PLN

Ilość pokoi: 1

Os. w pokoju: 2

Łóżka: 2

Szukaj hoteli

Standard: bez ★ ★★ ★★★ ★★★★ ★★★★★ ★★★★★★

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

- A. Rezerwację pokoi.
- B. Wyszukanie hotelu.
- C. Sprawdzenie cen pokoi.
- D. Wpłacenie zaliczki za pobyt.

Zadanie 17.

Z którego systemu powinien skorzystać recepcjonista krakowskiego hotelu sprawdzając możliwość rezerwacji pobytu dla gości w hotelu w Amsterdamie?

- A. Chart.
- B. Fidelio.
- C. Amadeus.
- D. DM Plaza.

Zadanie 18.

Profesjonalny program zarządzania hotelami. Przeznaczony do użytkowania w hotelu dowolnej wielkości. Może być wykorzystywany w wersji jednostanowiskowej lub w sieci. Jest jednym z najpopularniejszych systemów na świecie, preferowanym przez duże międzynarodowe sieci hotelowych. Nie jest to wyłącznie system recepcyjny. Współpracuje z systemami rezerwacyjnymi, gastronomicznymi, księgowymi, SPA oraz centralami telefonicznymi, systemami zamków elektronicznych, zarządzania zużyciem energii i Pay-TV-Video.

Po zapoznaniu się z fragmentem ulotki reklamowej jednego z używanych w polskich hotelach programu komputerowego wskaż, który to program.

- A. ReHot.
- B. Tour Manager.
- C. Fidelio Front Office.
- D. Galileo International.

Zadanie 19.

Dokumentem sporządzanym przez recepcjonistę-dysponenta, po otrzymaniu zamówienia od gościa, a następnie wysyłanym do zamawiającego, jest

- A. list powitalny.
- B. karta zamówienia.
- C. formularz rezerwacyjny.
- D. potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 20.

Imienny dokument, potwierdzający zarezerwowane i opłacone wcześniej usługi noclegowe w hotelu, to

- A. voucher.
- B. confirmation.
- C. czek podróżny.
- D. przelew bankowy.

Zadanie 21.

Informację o przyjeździe gościa VIP, pracownik recepcji powinien w pierwszej kolejności przekazać

- A. portierowi.
- B. pokojowej.
- C. dyrektorowi hotelu.
- D. kierownikowi restauracji.

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.

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

- A. Poinformować gościa o ofercie hotelowej.
- B. Zapytać gościa o nazwisko lub numer rezerwacji.
- C. Wręczyć gościowi klucze do pokoju i kartę pobytu.
- D. Pobrać od gościa dokumenty potrzebne do rejestracji.

Zadanie 24.

O który dokument należy poprosić organizatora imprezy turystycznej, w celu usprawnienia przyjęcia do hotelu grupy turystów w dniu przyjazdu?

- A. Pisemne potwierdzenie rezerwacji.
- B. Dowód tożsamości kierownika grupy.
- C. Listę uczestników z danymi osobowymi.
- D. Voucher wystawiony przez biuro podróży.

Zadanie 25.

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 26.

Check-out to procedura

- A. obsługi gościa w trakcie pobytu w obiekcie hotelarskim.
- B. wykwaterowania gościa z obiektu hotelarskiego.
- C. przyjęcia gościa do obiektu hotelarskiego.
- D. zapłaty za pobyt w obiekcie hotelarskim.

Zadanie 27.

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
 - grotę solną z tężnią
 - dostęp do sali fitness
 - 20% zniżki na wybrane zabiegi w Centrum SPA
 - bezpłatną szatnię dla całej rodziny

Cennik:

- osoba dorosła 100,00 zł
- dzieci 7-12 lat 50,00 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 28.

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

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

Zadanie 29.

Oferta hotelu Venus

Hotel dysponuje 70 komfortowo urządzonymi, klimatyzowanymi pokojami z bezpłatnym dostępem do Internetu. Każda jednostka mieszkalna jest wyposażona w telewizor z programem interaktywnym i wyborem kanałów TV satelitarnej, telefon, minibar. Do dyspozycji gości w pokoju znajduje się też zestaw kawowy, deska do prasowania z żelazkiem. Oferujemy również usługi sekretarskie i dostęp do urządzeń biurowych.

Do której grupy gości skierowana jest oferta hotelu Venus zamieszczona w ramce?

- A. Emerytów.
- B. Studentów.
- C. Małżeństw.
- D. Biznesmenów.

Zadanie 30.

Na podstawie którego dokumentu recepcjonista może wydać gościowi klucze do pokoju hotelowego?

- A. Paszportu.
- B. Karty pobytu.
- C. Karty rejestracyjnej.
- D. Dowodu osobistego.

Zadanie 31.

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

- A. Karta pobytu i kwit parkingowy.
- B. Dokument tożsamości i karta pobytu.
- C. Kwit pralniczy i karta rejestracyjna.
- D. Dokument tożsamości i kwit depozytowy.

Zadanie 32.

Recepcjonista udzielił gościowi informacji turystycznej, gdy

- A. zaproponował usługę parkingu.
- B. poinformował o usługach hotelu.
- C. wyjaśnił obsługę sejfów w pokoju.
- D. wskazał drogę do centrum miasta.

Zadanie 33.

Do której grupy usług należy przechowywanie w depozycie recepcyjnym przedmiotów wartościowych gości?

- A. Uzupełniających, płatnych.
- B. Towarzyszących, płatnych.
- C. Uzupełniających, nieodpłatnych.
- D. Towarzyszących, nieodpłatnych.

Zadanie 34.

Do którego działu hotelu, recepcjonista powinien przekazać informacje od gości dotyczące usterek w jednostkach mieszkalnych?

- A. Rezerwacji.
- B. Księgowości.
- C. Zaopatrzenia.
- D. Technicznego.

Zadanie 35.

Którym dokumentem składa się dyspozycję przekazania należności za skorzystanie z usługi noclegowej z rachunku gościa na rachunek motelu?

- A. Fakturą.
- B. Dowodem wpłaty.
- C. Poleceniem przelewu.
- D. Rachunkiem wstępnym.

Zadanie 36.

Za pomocą urządzenia przedstawionego na ilustracji gość ureguje należność za pobyt

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

Zadanie 37.

Które czynności powinien wykonać recepcjonista w celu gotówkowego rozliczenia kosztów pobytu gościa?

- A. Zapytać gościa, czy jest zadowolony z pobytu, przyjąć należność, wydać resztę.
- B. Przedstawić do akceptacji wstępny rachunek, przyjąć gotówkę, wręczyć paragon.
- C. Przeprowadzić fiskalizację, przyjąć kartę płatniczą, wręczyć dokument potwierdzający zapłatę.
- D. Przyjąć kartę płatniczą, wprowadzić kartę do czytnika POS, wydrukować dokument z czytnika.

Zadanie 38.

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 39.

Gość skorzystał z usług hotelu w terminie od 10 do 12 września w taryfie BB w cenie 350,00 zł brutto za dobę. Dodatkowo wykupił dwa masaże ciała w cenie 110,00 zł brutto każdy. Za usługi podstawowe zapłacił kartą kredytową służbową, a za usługi fakultatywne gotówką. Oblicz należność zapłaconą gotówką.

- A. 920,00 zł
- B. 700,00 zł
- C. 460,00 zł
- D. 220,00 zł

Zadanie 40.

Cennik usług ważny od 1.06.2023 r. do 31.05.2024		
Rodzaj pokoju	1.06 – 30.09.2023 r.	1.10.2023 r. – 31.05.2024 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 każdą dobę za pokój – przy wynajmie na więcej niż 4 doby.		

Oblicz koszt noclegów dla 3-osobowej rodziny, która przebywała w hotelu w terminie od 11 do 16.04.2024 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