

*Arkusze zawiera informacje prawnie
chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu*

Układ graficzny © CKE 2015



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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **X**

T.11-X-15.08

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2015

CZĘŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 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”:

☒	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.

Pan Kowalski wybiera się w podróż po Polsce. Chce nocować tylko w małych hotelach, które dysponują maksymalnie 25 jednostkami mieszkalnymi. Swoje zobowiązania chciałby regulować kartą płatniczą. W hotelach, o jakim najniższym standardzie, może planować nocleg?

- A. 5*
- B. 4*
- C. 3*
- D. 2*

Zadanie 2.

Do zadań pracowników recepcji hotelowej **nie należy**

- A. budzenie gości.
- B. rejestrowanie gości.
- C. odprowadzanie gości do pokoi.
- D. przechowywanie kosztowności gości.

Zadanie 3.

Na podstawie danych przedstawionych w tabeli, określ minimalną powierzchnię hallu recepcyjnego w hotelu 4* posiadającym 60 jednostek mieszkalnych.

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

- A. 30 m²
- B. 35 m²
- C. 50 m²
- D. 58 m²

Zadanie 4.

Który z podanych pracowników recepcji jest odpowiedzialny za dobre relacje na linii gość-hotel?

- A. Concierge.
- B. Recepcjonista.
- C. Guest relations.
- D. Kierownik zmiany.

Zadanie 5.

Oferta którego hotelu jest najbardziej odpowiednia dla dyrektora firmy poszukującego obiektu o wysokim standardzie, w którym mógłby prowadzić negocjacje kontraktu?

- A. Garni.
- B. Aparthotelu.
- C. Biznesowego.
- D. Rezydencyjnego.

Zadane 6.

Do hotelu przyjeżdża gość o bardzo wysokich wymaganiach dotyczących warunków pobytu. Który typ pokoju należy mu zaproponować?

- A. Suite room.
- B. Triple room.
- C. Single room.
- D. Double room.

Zadanie 7.

Recepcjonista w trakcie procedury check-out zauważył, że gość jest niezadowolony z pobytu. W tej sytuacji recepcjonista powinien

- A. przeprosić gościa, ale stać po stronie hotelu.
- B. zapytać o przyczynę niezadowolenia i pożegnać gościa.
- C. rozliczyć pobyt i zaprosić gościa do ponownego skorzystania z usług hotelu.
- D. zapytać o przyczynę niezadowolenia i spróbować wyjaśnić zaistniałą sytuację.

Zadanie 8.

Który z podanych sposobów udzielania informacji o usytuowaniu windy, kierowany do osoby niewidomej, jest właściwy?

- A. Proszę skrócić w lewo obok stojaka z folderami.
- B. Proszę pójść ok. 10 m prosto, a następnie skrócić w lewo.
- C. Proszę przejść do końca korytarza i skrócić w stronę drzwi.
- D. Proszę skrócić w prawo obok szatni, a następnie przejść 3 m prosto.

Zadanie 9.

Celem zwiększenia popytu na usługi hotelarskie wprowadzono w weekendy ceny niższe o 50%. Który instrument promocji zastosowano?

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

Zadanie 10.

Obiekt hotelarski, który prezentuje swoją ofertę na portalu społecznościowym, stosuje strategię

- A. ceny.
- B. promocji.
- C. produktu.
- D. dystrybucji.

Zadanie 11.

Które z podanych działań promocyjnych hotelu, realizowane jest w ramach sprzedaży osobistej?

- A. Prezentacja oferty przez recepcjonistę w recepcji hotelowej.
- B. Wystąpienie dyrektora hotelu podczas konferencji prasowej.
- C. Umieszczenie informacji o hotelu w czasopiśmie branżowym.
- D. Wysyłanie e-maili z promocyjną ofertą do stałych gości hotelu.

Zadanie 12.

Gość może zostać obciążony kosztami pierwszej doby, w sytuacji nie wstawienia się w wyznaczonym czasie w hotelu, gdy skorzystał z rezerwacji

- A. niegwarantowanej.
- B. gwarantowanej.
- C. kredytowej.
- D. wstępnej.

Zadanie 13.

System rezerwacyjny, obsługujący gości indywidualnych oraz przedsiębiorstwa w zakresie sprzedaży usług hotelarskich, to

- A. wirtualny system hotelowy.
- B. globalny system dystrybucji.
- C. centralny system rezerwacyjny.
- D. hotelowy system rezerwacyjny.

Zadanie 14.

Gość w trakcie pobytu w hotelu zamówił w recepcji kolację do pokoju dla czterech osób. Które informacje powinien przygotować recepcjonista dla działu gastronomii?

- A. Imiona i nazwiska gości, dla których planowana jest kolacja, godzinę dostarczenia kolacji, menu.
- B. Imię i nazwisko gościa zamawiającego, numer pokoju, dzień i godzinę dostarczenia kolacji, dla ilu osób, menu.
- C. Nazwiska gości, dla których zamówiono kolację, numer pokoju, dzień dostarczenia kolacji, dla ilu osób, menu.
- D. Nazwisko gościa zamawiającego i pozostałych gości, numer pokoju, godzinę dostarczenia kolacji.

Zadanie 15.

Gość zarezerwował nocleg w hotelu w terminie od 9 do 12 stycznia i poinformował, że przyjedzie o godzinie 19⁰⁰ pierwszego dnia rezerwacji. Które oznaczenie w grafiku jest właściwe dla tej rezerwacji, jeżeli doba hotelowa trwa od 12⁰⁰ do 12⁰⁰ następnego dnia?

Fragment grafiku			
Styczeń			
9	10	11	12
	R	R	R

A.

Fragment grafiku			
Styczeń			
9	10	11	12
R	R	R	

B.

Fragment grafiku			
Styczeń			
9	10	11	12
	R	R	

C.

Fragment grafiku			
Styczeń			
9	10	11	12
R	R	R	R

D.

Zadanie 16.

Której informacji recepcjonista **nie musi** umieszczać w formularzu rezerwacji?

- A. Liczby osób.
- B. Formy zapłaty.
- C. Daty przyjazdu.
- D. Numeru pokoju.

Zadanie 17.

Na podstawie fragmentu grafiku rezerwacji pokoi na lipiec, określ termin pobytu gości w pokoju 204.

jm \ data	05.07	06.07	07.07	08.07	09.07	10.07	11.07	12.07	13.07
	I PIĘTRO								
DBL 204			R	R	R	R			

- A. 06.07-10.07
- B. 06.07-11.07
- C. 07.07-10.07
- D. 07.07-11.07

Zadanie 18.

Którą komórkę organizacyjną powinien poinformować pracownik przyjmujący rezerwację gościa, który jest diabetikiem?

- A. Recepcję.
- B. Gastronomię.
- C. Housekeeping.
- D. Służbę parterową.

Zadanie 19.

Gość zarezerwował nocleg w pokoju dwuosobowym i poprosił o wstawienie do pokoju deski do prasowania z żelazkiem. Recepcjonista zlecenie na tę usługę powinien przekazać do działu

- A. marketingu.
- B. służby piętér.
- C. technicznego.
- D. służby parterowej.

Zadanie 20.

Który z pracowników służby parterowej hotelu wykorzystuje w swojej pracy przedstawiony druk?

- A. Goniec.
- B. Bagażowy.
- C. Parkingowy.
- D. Recepcjonista.

PLEASE, ATTACH THIS TAG
TO YOUR LUGGAGE

Państwa pobyt w hotelu trwa

Your stay in the hotel:
od/from do/to.....
Nazwisko/Name

Nazwisko/Name.....

**Hotel
Marathon**

Zadanie 21.

Pracownik recepcji, przyjmując prowadzoną przez pilota grupę dwudziestu osób, powinien w pierwszej kolejności

- A. wręczyć gościom karty rejestracyjne do wypełnienia i podpisania.
- B. poprosić gości o dokumenty tożsamości potrzebne do rejestracji.
- C. poprosić pilota o listę z danymi uczestników.
- D. wręczyć pilotowi karty pobytu dla gości.

Zadanie 22.

Nieodłącznym elementem procedury zarejestrowania gościa w obiekcie hotelarskim jest

- A. wręczenie klucza.
- B. pomoc przy bagażach.
- C. pobranie należności od gościa.
- D. ustalenie zakresu płatnych usług.

Zadanie 23.

Który dokument stanowi podstawę do wydania klucza do pokoju hotelowego?

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

Zadanie 24.

Podczas procedury check-in gościa typu VIP w hotelu, należy go przywitać oraz

- A. wręczyć kartę pobytu i klucz, odprowadzić do pokoju.
- B. poprosić o dokument tożsamości, wręczyć kartę pobytu.
- C. poprosić o wypełnienie karty rejestracyjnej, wręczyć klucz.
- D. dokonać rejestracji przy ladzie recepcyjnej, życzyć miłego pobytu.

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

Zadanie 26.

Do recepcji dzwoni gość informując, że podczas ciszy nocnej w pokoju nr 102 jest głośno. W tej sytuacji recepcjonista powinien

- A. poprosić gości z pokoju nr 102 o opuszczenie hotelu.
- B. zadzwonić na policję i poprosić o interwencję w pokoju nr 102.
- C. poprosić gości z pokoju nr 102 o bezwzględne zachowanie ciszy nocnej.
- D. wezwać ochronę hotelu w celu udzielenia gościom z pokoju nr 102 upomnienia.

Zadanie 27.

Do hotelu przyjechało małżeństwo z trójką dzieci: 4-letnią córką, 2-letnim i 17-letnim synem. Ile kart pobytu powinien wręczyć gościom recepcjonista?

- A. 2
- B. 3
- C. 4
- D. 5

Zadanie 28.

Dokumentem sporządzanym przez recepcjonistę na życzenie gościa, w dniu wyjazdu z hotelu, jest

- A. faktura.
- B. voucher.
- C. kalkulacja kosztów.
- D. polecenie przelewu.

Zadanie 29.

Którego rodzaju informacji udzielił pracownik recepcji gościom, zapoznając ich z ciekawymi miejscami znajdującymi się w okolicach hotelu?

- A. Regionalnej.
- B. Hotelarskiej.
- C. Turystycznej.
- D. Przyrodniczej.

Zadanie 30.

Gość w zamówieniu na usługi hotelarskie zwrócił się z prośbą o zarezerwowanie pobytu w hotelu obejmującego: nocleg, całodienne wyżywienie, usługi rekreacyjne i rozrywkowe. Który rodzaj usług powinien zaznaczyć recepcjonista przyjmujący zamówienie?

- A. HB
- B. AP
- C. FP
- D. AI

Zadanie 32.

O fakcie przyjazdu do hotelu gościa VIP, w pierwszej kolejności, powinien być poinformowany

- A. dyrektor hotelu.
- B. kierownik recepcji.
- C. dyrektor finansowy.
- D. kierownik służby pięter.

Zadanie 33.

Gość hotelu zwrócił się do pracownika recepcji z prośbą o wypożyczenie laptopa. Który dokument należy sporządzić dla potwierdzenia realizacji tej usługi?

- A. Kwit zastawny.
- B. Kartę depozytową.
- C. Notę obciążeniową.
- D. Formularz kaucyjny.

Zadanie 34.

Pani Anna Nowak odwiedza Hotel Premium w Karpaczu po raz pierwszy. Z której formy płatności nie będzie mogła skorzystać płacąc za usługi dodatkowe, wcześniej niezamówione?

- A. Gotówki.
- B. Przelewu.
- C. Karty płatniczej.
- D. Karty kredytowej.

Zadanie 35.

Obiekt hotelarski może dokonać preautoryzacji, w przypadku płatności za usługi

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

Zadanie 36.

Podczas procedury check-out gość poprosił recepcjonistę o fakturę za zrealizowane w hotelu usługi. Przed jej wystawieniem pracownik recepcji powinien ustalić zakres płatnych usług oraz

- A. przedstawić do akceptacji wstępny rachunek.
- B. poprosić gościa o zwrot karty pobytu.
- C. zamknąć rachunek hotelowy gościa.
- D. przyjąć należność.

Zadanie 37.

Które z podanych usług hotelarskich są świadczone gościom nieodpłatnie?

- A. Usługa pralnicza i parking.
- B. Wypożyczenie samochodu i depozyt.
- C. Usługa prasowania i minibar.
- D. Zamówienie taksówki i budzenie.

Zadanie 38.

Cena obiadu dla 2 osób w restauracji hotelowej wynosi 220,00 zł. Oblicz koszt tego posiłku, jeżeli goście zamówili go do pokoju, a opłata za dostarczenie posiłku wynosi 20% wartości zamówienia?

- A. 244,00 zł
- B. 254,00 zł
- C. 264,00 zł
- D. 274,00 zł

Zadanie 39.

Po rozliczeniu usługi noclegowej, z której skorzystał gość, łączna wartość brutto wyniosła 300,00 zł. Którą wartość podatku należy wpisać do faktury, jeżeli nocleg objęty jest stawką 8%?

- A. 22,22 zł
- B. 23,22 zł
- C. 24,22 zł
- D. 25,22 zł

Zadanie 40.

Którą wartość netto należy wpisać do faktury, jeżeli po rozliczeniu gościa z usług noclegowych wartość brutto wyniosła 750,00 zł?

- A. 49,07 zł
- B. 55,56 zł
- C. 694,44 zł
- D. 700,93 zł