

*Arkusz zawiera informacje prawnie  
chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu*

Układ graficzny © CKE 2016

**CKE**  
**CENTRALNA  
KOMISJA  
EGZAMINACYJNA**

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **X**

**T.11-X-17.01**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**  
**Rok 2017**  
**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 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”:

<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.

Do którego działu hotelu recepcjonista powinien przekazać informacje o usterkach w jednostkach mieszkalnych, zgłoszone przez gości?

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

### Zadanie 2.

Który z wymienionych elementów **nie musi** znajdować się w wyposażeniu recepcji w hotelu 1\* posiadającym 30 j. m?

- A. Czytnik kart płatniczych.
- B. Telefon dostępny dla gości.
- C. Apteczka pierwszej pomocy.
- D. Hotelowa skrytka depozytowa.

### Zadanie 3.

Który element wyposażenia recepcji znajduje się na zamieszczonej ilustracji?

- A. Klucznica hotelowa.
- B. Skrytka depozytowa.
- C. Centrala telefoniczna.
- D. Przechowalnia bagażu.



### Zadanie 4.

Nazwa pakietu	Elementy pakietu
BIAŁY	menu śródziemnomorskie, kwiaty w dniu przyjazdu
INDYGO	basen kryty i otwarty, rowery bez ograniczeń czasowych
LILA	AI, centrum wellness, codziennie zabieg SPA do wyboru
SEPIA	kolacja powitalna z muzyką, jeden masaż relaksacyjny ciała

Który z podanych pakietów recepcjonista powinien polecić grupie przyjaciółek zamierzających wspólnie spędzić w hotelu „weekend piękności”?

- A. Biały.
- B. Indygo.
- C. Lila.
- D. Sepia.

## Zadanie 5.

### Oferta hotelu

- nocleg w komfortowym, klimatyzowanym pokoju
- wykwintne śniadania i obiadokolacje podawane w formie bufetu szwedzkiego
- wieczór przy muzyce z DJ - sobota
- wieczorna i nocna opieka dla dzieci
- gry i zabawy dla dzieci pod opieką wykwalifikowanych opiekunek
- nieograniczony dostęp do hotelowego pokoju zabaw
- bezpłatny, bezprzewodowy Internet w pokoju oraz na terenie całego obiektu
- 10% zniżki na zabiegi w Centrum SPA & Wellness
- zajęcia Aqua Fitness

Dla której grupy gości zamieszczona w ramce oferta hotelu jest najbardziej odpowiednia?

- A. Uczestników konferencji dotyczącej edukacji wczesnoszkolnej.
- B. Nauczycieli w trakcie wyjazdu integracyjnego.
- C. Uczniów biorących udział w zielonej szkole.
- D. Rodziców z małymi dziećmi.

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

#### Cennik:

- osoba dorosła 100 zł
- dzieci 7-12 lat 50 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.

Którą z usług hotelu recepcjonista powinien polecić firmie kosmetycznej planującej zorganizować szkolenie dla swoich pracowników?

- A. Animację zajęć dla dzieci.
- B. Wino i kosz owoców w pokojach.
- C. Romantyczną kolację przy lampce wina i blasku świec.
- D. Wynajem klimatyzowanej sali konferencyjnej z dostępem do Internetu.

### Zadanie 8.

Na podstawie informacji zawartej w ramce określ, który z wymienionych instrumentów został wykorzystany w działalności marketingowej hotelu.

- A. Lobbing.
- B. Sponsoring.
- C. Sprzedaż osobista.
- D. Promocja sprzedaży.

**Wczesna rezerwacja**  
Zarezerwuj pokój wcześniej i ciesz się  
pobytem w naszym hotelu!  
Dokonując rezerwacji **30 dni przed wyjazdem**,  
otrzymasz 30% zniżki.

### Zadanie 9.

Który z wymienionych instrumentów promocji hotelu należy uwzględnić w pakiecie lojalnościowym?

- A. „Zwierzęta mile widziane”.
- B. „Hotel posiada Eko-certyfikat”.
- C. „Dla stałych klientów deser do obiadu gratis”.
- D. „Rezerwacja internetowa to 10% rabatu na wszystkie usługi”.

### Zadanie 10.

W celu utrwalenia w pamięci wyjeżdżającego gościa dobrych wspomnień związanych z pobytem w hotelu recepcjonista powinien

- A. przeprosić za wszystkie niedociągnięcia.
- B. zapytać o wrażenia związane z pobytem.
- C. zachęcić klienta, aby reklamował hotel wśród swoich znajomych.
- D. poinformować o usługach dodatkowych świadczonych przez hotel.

### Zadanie 11.

Które z podanych działań hotelu prowadzone są w ramach sprzedaży osobistej usług?

- A. Prezentacja oferty hotelu przez recepcjonistę.
- B. Udział dyrektora hotelu w targach wystawienniczych.
- C. Umieszczenie tablicy reklamowej przy wjeździe do miasta.
- D. Informacja o hotelu zamieszczona w folderze reklamowym.

### Zadanie 12.

W jaki sposób należy potwierdzić klientowi przyjęcie telefonicznej rezerwacji na usługi hotelarskie?

- A. Oddzwaniając do niego w ciągu 3 dni.
- B. Wypełniając grafik rezerwacji.
- C. Ustnie w dniu jego przyjazdu.
- D. W formie pisemnej.

**Zadanie 13.**

Która rezerwacja usług hotelarskich **nie wymaga** wniesienia przedpłaty?

- A. Wstępna.
- B. Potwierdzona.
- C. Gwarantowana.
- D. Niegwarantowana.

**Zadanie 14.**

Klient podczas telefonicznej rezerwacji zapytał o ceny noclegów w wybranym okresie. Recepcjonista zaproponował skorzystanie ze strony internetowej hotelu. Którą z podanych zakładek powinien wskazać klientowi, aby ten szybko znalazł odpowiednie informacje?

CENY I DOSTĘPNOŚĆ	POKOJE, PAKIETY	PŁATNOŚĆ ON LINE	REZERWACJA 3 MINUTY
Gość bezpośrednio w kalendarzu widzi dostępne oferty i ich ceny	Pełna oferta pokoi hotelowych oraz pakietów pobytowych wraz z opisem	Szybki przelew bankowy lub karta kredytowa	Potwierdzenie płatności i rezerwacji e-mailem
A.	B.	C.	D.

**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.**

Pracownik recepcji przyjął zlecenie zorganizowania 3-dniowej konferencji z udziałem 120 osób (18 godzin obrad). Na podstawie zamieszczonego grafiku określ, który z podanych wariantów rezerwacji sal konferencyjnych jest możliwy do zrealizowania.

sala/data	BIAŁA 20 osób	NIEBIESKA 100 osób	SZARA 20 osób	KREMOWA 100 osób	ZŁOTA 20 osób
10.07					
11.07			R - a		
12.07			R - a		
13.07		R - b	R - a	R - b	
14.07		R - b		R - b	
15.07				R - b	

Legenda:

R - a: zajęta w godz. 9<sup>00</sup>-13<sup>00</sup>

R - b: zajęta w godz. 14<sup>00</sup>-18<sup>00</sup>

można łączyć sale: biała+niebieska, niebieska+szara, szara+kremowa, kremowa+złota.

wynajem sal w godz. 9<sup>00</sup> – 13<sup>00</sup> oraz 14<sup>00</sup> – 18<sup>00</sup>

- A. BIAŁA + NIEBIESKA w dniach 13.07 – 15.07.
- B. NIEBIESKA + SZARA w dniach 10.07 – 12.07.
- C. SZARA + KREMOWA w dniach 10.07 – 12.07.
- D. KREMOWA + ZŁOTA w dniach 11.07. – 13.07.

**Zadanie 17.**

Potwierdzenie rezerwacji		
Liczba osób: <b>2</b>	Data przyjazdu: <b>12.08</b>	Data wyjazdu: <b>15.08</b>
Liczba /rodzaj pokoju /cena za dobę: 1 /double/ <b>200 zł</b>		
Wyżywienie /data /cena:		
– śniadanie /13.08, 14.08, 15.08 /wliczone w cenę pokoju		
– obiad /12.08, 13.08, 14.08 / <b>50 zł /os.</b>		
– kolacja /12.08, 13.08, 14.08 / <b>30 zł /os.</b>		
Koszt pobytu.....		
<i>(Podane ceny są cenami brutto)</i>		

Którą kwotę powinien wpisać recepcjonista na zamieszczonym potwierdzeniu rezerwacji w pozycji „koszt pobytu”?

- A. 680 zł
- B. 940 zł
- C. 1 080 zł
- D. 1 680 zł

**Zadanie 18.****Proszę o rezerwację:**

- 4 pokoi dwuosobowych w terminie 2.10 – 5.10. br,
- wyżywienia, tj. 3 posiłków dziennie dla 8 dorosłych osób od kolacji w dniu 2.10 do śniadania w dniu 5.10,
- małego basenu i sauny na wyłączność w dniu 3.10 w godz. 20<sup>00</sup> – 22<sup>00</sup>,
- parkingu strzeżonego dla 2 samochodów.

Które komórki organizacyjne hotelu, poza służbą pięter i działem gastronomii, powinny zostać poinformowane o życzeniach klienta, zawartych w zamówieniu usług hotelarskich?

- A. Pion techniczny i dział zaopatrzenia.
- B. Administracja i służba parterowa.
- C. Służba parterowa i dział rekreacji.
- D. Dział księgowości i kadry.

**Zadanie 19.**

Na podstawie zamieszczonego zestawienia określ ilość śniadań, które należy przygotować dnia 01.05.

- A. 38
- B. 33
- C. 28
- D. 23

Rodzaj zamówionych świadczeń w dniu	OB	BB	HB	FB	AI
01.05.	5	10	10	6	7

**Zadanie 20.**

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

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

**Zadanie 21.**

Procedura przyjęcia gościa do hotelu rozpoczyna się w chwili

- A. potwierdzenia rezerwacji usług.
- B. przyjęcia zamówienia świadczeń.
- C. podpisania karty rejestracyjnej przez gościa.
- D. pojawienia się gościa przy ladzie recepcyjnej.

**Zadanie 22.**

W trakcie przyjęcia gościa do hotelu recepcjonista powinien obowiązkowo poinformować go

- A. o stanie obłożenia hotelu.
- B. o godzinach otwarcia centrum rekreacji.
- C. o możliwości skorzystania z room servisu.
- D. o usługach dodatkowych świadczonych w hotelu.

### Zadanie 23.

Którą czynność może wykonać recepcjonista na podstawie listy roomingowej?

- A. Sprawdzić dostępność pokoi.
- B. Przygotować rachunek wstępny.
- C. Zarejestrować grupę turystyczną.
- D. Ustalić zakres świadczonych usług.

### Zadanie 24.

Którą czynność, w trakcie procedury check-in, powinien wykonać recepcjonista po wydaniu gościowi kluczy do pokoju?

- A. Zapytać, czy była dokonana rezerwacja.
- B. Poprosić o dokument tożsamości.
- C. Wypełnić kartę rejestracyjną.
- D. Życzyć miłego pobytu.

### Zadanie 25.

Rejestracji gości w hotelu można dokonać na podstawie

- A. pisemnego potwierdzenia rezerwacji.
- B. dowodu rejestracyjnego pojazdu.
- C. dokumentu tożsamości.
- D. świadectwa urodzenia.

### Zadanie 26.

W pobliżu lady recepcyjnej gość hotelowy wielokrotnie usiłuje uzyskać połączenie z własnego telefonu. Po upewnieniu się, że przyczyną kłopotu jest niesprawny aparat, recepcjonista powinien zaproponować klientowi

- A. osobisty telefon do dyspozycji.
- B. doładowanie telefonu na zapleczu.
- C. oddanie telefonu do naprawy do działu technicznego.
- D. skorzystanie z ogólnodostępnego telefonu w recepcji.

### Zadanie 27.

Który dokument można sporządzić na zamieszczonym formularzu?

- A. Kartę pobytu.
- B. Czek podróżny.
- C. Kartę rejestracyjną.
- D. Voucher biura podróży.

HOTEL MARIA			
Imię		Nazwisko	
Adres zamieszkania		Nr dowodu tożsamości	
Imiona rodziców		Data urodzenia	
Obywatelstwo		Forma płatności	
Data przyjazdu		Data wyjazdu	
Podpis recepcjonisty		Podpis gościa	

**Zadanie 28.**

Fragment faktury						
Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka podatku VAT w %	Wartość brutto w zł
Nocleg	doba		1 000,00	3 000,00	8	3 240,00

Dysponent, wystawiając fakturę gościowi za nocleg, w pozycji *Ilość* powinien wpisać liczbę

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

**Zadanie 29.**

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 30.**

Grupa gości przebywających w pensjonacie w Uście wyraziła chęć zobaczenia najbliższego Parku Narodowego. Który z Parków powinien polecić recepcjonista tym gościom, korzystając z przedstawionego fragmentu mapy?

- A. Słowiński.
- B. Wigierski.
- C. Ujście Warty.
- D. Bory Tucholskie.

**Zadanie 31.**

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

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

**Zadanie 32.**

Która z podanych usług dodatkowych hotelu jest świadczona odpłatnie?

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

### Zadanie 33.

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

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

### Zadanie 34.

Celem preautoryzacji karty płatniczej gościa hotelowego jest

- A. obciążenie konta klienta.
- B. identyfikacja właściciela karty.
- C. sprawdzenie stanu środków na koncie gościa.
- D. zabezpieczenie środków na koszt pobytu gościa.

### Zadanie 35.

*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 zł	140 zł	100 zł	130 zł
Double	150 zł	180 zł	120 zł	160 zł
Tripple	190 zł	210 zł	170 zł	200 zł

Na podstawie zamieszczonego cennika usług noclegowych oblicz koszt 15 pokoi 1-osobowych dla zorganizowanej grupy klientów goszczących w hotelu od 7.07 do 8.07.

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

### 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.

Które z podanych zadań należy do obowiązków bagażowego w dużym hotelu, z rozbudowaną strukturą służb parterowych?

- A. Odprowadzenie gościa do pokoju.
- B. Wskazanie miejsca parkingowego.
- C. Pełnienie służby przy wejściu do hotelu.
- D. Otwieranie drzwi wejściowych przed gościem.

### Zadanie 38.

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. Poprosić o potwierdzenie rezerwacji.
- D. Zarezerwować pokój zgodnie z życzeniem.

### Zadanie 39.

Do świadczenia której usługi jest zobowiązany hotel, wobec gościa planującego korzystać wyłącznie z usług podstawowych?

- A. Budzenia.
- B. Noclegowej.
- C. Rekreacyjnej.
- D. Konferencyjnej.

### Zadanie 40.

Na którą kwotę należy wystawić fakturę gościowi, jeżeli wynajął on apartament na cztery doby i jest posiadaczem karty stałego klienta uprawniającej do 10% rabatu?

- A. 1 480 zł
- B. 1 980 zł
- C. 2 200 zł
- D. 2 420 zł

Cennik pokoi	
Rodzaj pokoju	Cena brutto za dobę
Pokój 1-osobowy	400 zł
Pokój 2-osobowy	300 zł
Apartament	550 zł