

Arkusze zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Układ graficzny © CKE 2020

CKE
**CENTRALNA
KOMISJA
EGZAMINACYJNA**

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **SG**

T.11-SG-21.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2021

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 10 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.

Recepcjonista-operator centrali telefonicznej zajmuje się realizacją usługi

- A. wake up call.
- B. room service.
- C. maid in room.
- D. turn down service.

Zadanie 2.

Bieżące kontrolowanie pracy recepcjonistów podczas nieobecności kierownika działu, należy do obowiązków

- A. concierge.
- B. inspektora.
- C. dysponenta.
- D. brygadzysty.

Zadanie 3.

Którą czynność może wykonać recepcjonista za pomocą przedstawionego na rysunku urządzenia?

- A. Zarejestrować gościa w hotelu.
- B. Wykwaterować gościa z hotelu.
- C. Wysłać do gościa potwierdzenia rezerwacji.
- D. Wystawić gościowi fakturę za usługi hotelowe.



Zadanie 4.

Fragment oferty hotelu

Oferujemy:

- na powitanie słodka niespodzianka oraz butelka czerwonego wina do pokoju;
- nocleg w pokoju typu *superior* dla dwóch osób;
- pokój wyposażony w łóżko typu *queen*, minibar, TV, klimatyzację, Internet Wi-Fi;
- łazienkę posiadającą dużą wannę z hydromasażem i usługą muzykoterapii;
- w cenie pobytu trzydaniowe kolacje serwowane z kieliszkiem wina przy świecach, aromaterapeutyczny masaż całego ciała dla dwojga, późne śniadania do pokoju, przedłużoną dobę hotelową.

Do którego segmentu gości jest skierowany fragment oferty hotelu?

- A. Gości biznesowych.
- B. Małżeństwa z dziećmi.
- C. Uczestników obozu wędrownego.
- D. Nowożeńców w podróży poślubnej.

Zadanie 5.

Fragmęnt zamówienia

Prosimy o zarezerwowanie 8 pokoi dwuosobowych typu standardowego, pełne wyżywienie, masaże całego ciała, fizykoterapię, inhalacje, krioterapię.

Na podstawie fragmęntu zamówienia, wskaż pakiet usług, który powinien zaproponować hotel grupie gości z Koła Emerytów.

- A. Pokoje TPL, śniadania, zabiegi SPA.
- B. Pokoje TPL, pełne wyżywienie, zabiegi wellness.
- C. Pokoje DBL, śniadania, obiady, kolacje, zabiegi lecznicze.
- D. Pokoje DBL, śniadania, obiadokolacje, zabiegi relaksacyjne.

Zadanie 6.

Która z przedstawionych ofert domu wycieczkowego spełni oczekiwania grupy młodzieży szkolnej w zakresie zamówionych usług: pokoje z łazienkami, wyżywienie HB, parking dla autokaru, sala na spotkania z grupą?

A.	Dom wycieczkowy kat. III - położony w centrum miasta - parking - brak - pokoje wieloosobowe, łazienki ogólnodostępne - sala do samodzielnego przygotowania posiłków - sala telewizyjna	B.	Dom wycieczkowy kat. II - położony niedaleko parku - parking dla autokarów - pokoje 3-4 osobowe z łazienkami, - stołówka świadcząca śniadania i obiadokolacje - sala telewizyjna i sala na spotkania z grupą
C.	Dom wycieczkowy kat. III - położony przy wjeździe do miasta, - parking dla samochodów osobowych - pokoje wieloosobowe bez łazienek - stołówka świadcząca śniadania i obiadokolacje - sala telewizyjna – brak	D.	Dom wycieczkowy kat. I - położony niedaleko centrum miasta - parking dla samochodów osobowych i autokarów - pokoje 2-3osobowe z łazienkami - stołówka świadcząca pełne wyżywienie - sala telewizyjna, brak sali na spotkania z grupą

Zadanie 7.

Wskaż rodzaj jednostki mieszkalnej, którą podczas rezerwacji, powinien zaproponować recepcjonista matce z 14-letnim synem.

- A. Twin.
- B. Single.
- C. Triple.
- D. Duplex.

Zadanie 8.

Który instrument promocji zastosował hotel organizując imprezę integracyjną dla swoich pracowników i ich rodzin?

- A. Sprzedaż osobistą.
- B. Marketing bezpośredni.
- C. Public relations zewnętrzny.
- D. Public relations wewnętrzny.

Zadanie 9.

Działaniem promocyjnym hotelu w ramach marketingu bezpośredniego jest

- A. stosowanie obniżki cen przy dłuższych pobytach.
- B. oferowanie gadżetów reklamowych z logo hotelu.
- C. świadczenie usług podstawowych na terenie obiektu.
- D. prezentowanie oferty hotelu na stronie internetowej www.

Zadanie 10.

Biuro podróży zamówiło w imieniu firmy farmaceutycznej kilkanaście pokoi w hotelu. Który to rodzaj rezerwacji?

- A. Pośredni.
- B. Osobisty.
- C. Bezpośredni.
- D. Telefoniczny.

Zadanie 11.

Recepcjonista przyjmując rezerwację telefoniczną dotyczącą noclegu, powinien zapytać zamawiającego, przede wszystkim, o rodzaj pokoju oraz

- A. datę wyjazdu i formę płatności.
- B. termin pobytu i formę płatności.
- C. termin pobytu i nazwisko gościa.
- D. datę urodzenia i nazwisko gościa.

Zadanie 12.

Pan Malinowski na podstawie zapytania rezerwacyjnego uzyskał potrzebne informacje o ofercie hotelu i podał termin, w jakim obiekt, otrzyma zamówienie na usługi hotelarskie. Wskaż, który to rodzaj rezerwacji.

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

Zadanie 13.

Gość indywidualny z Warszawy dokonał rezerwacji usług hotelarskich w małym pensjonacie w Zakopanem poprzez stronę internetową www obiektu, co oznacza, że pensjonat dysponuje

- A. globalnym systemem dystrybucji.
- B. narodowym systemem rezerwacji.
- C. regionalnym systemem rezerwacji.
- D. wewnętrznym systemem hotelowym.

Zadanie 14.

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

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

Zadanie 15.

Gość zarezerwował dwa pokoje dwuosobowe dla czterech osób w taryfie all inclusive w terminie od 09 do 14 lipca. Który fragment potwierdzenia rezerwacji odpowiada zamówieniu?

Potwierdzenie rezerwacji - fragment	Potwierdzenie rezerwacji - fragment
- ilość dób 6 - taryfa AI 250,00 zł/osoba/doba - koszt pobytu 6 000,00 zł	- ilość dób 5 - taryfa AI 250,00 zł/osoba/doba - koszt pobytu 5 000,00 zł
A.	B.
Potwierdzenie rezerwacji - fragment	Potwierdzenie rezerwacji - fragment
- ilość dób 6 - taryfa AI 250,00 zł/osoba/doba - koszt pobytu 3 000,00 zł	- ilość dób 5 - taryfa AI 250,00 zł/osoba/doba - koszt pobytu 2 500,00 zł
C.	D.

Zadanie 16.

Którą kartę sporządzi recepcjonista, po otrzymaniu pisemnego zamówienia na pobyt w hotelu grupy turystów?

- A. Pobytu.
- B. Rezerwacji.
- C. Rejestracyjną.
- D. Lojalnościową.

Zadanie 17.

Klient dokonał rezerwacji noclegu pokoju jednoosobowego od 15 sierpnia na 3 doby oraz pokoju dwuosobowego od 14 sierpnia na 3 doby. Które oznaczenie w grafiku jest właściwe dla tej rezerwacji?

Rodzaj pokoju	Grafik rezerwacji																			
	Sierpień - fragment					Sierpień - fragment					Sierpień - fragment					Sierpień - fragment				
	14	15	16	17	18	14	15	16	17	18	14	15	16	17	18	14	15	16	17	18
SGL		R	R	R		R	R	R				R	R	R		R	R	R		
DBL	14	15	16	17	18	14	15	16	17	18	14	15	16	17	18	14	15	16	17	18
		R	R	R			R	R	R		R	R	R			R	R	R		
	A.					B.					C.					D.				

Zadanie 18.

Pani Nowak w zamówieniu usług hotelarskich poprosiła o rezerwację: apartamentu, pełnego wyżywienia, room service wszystkich posiłków, opiekunki do dziecka, instruktora do nauki pływania dla dziecka, wizyty u fryzjera dla siebie. Wskaż usługę, o której recepcjonista powinien poinformować dział rekreacji.

- A. Wizyta u fryzjera.
- B. Opiekunka do dziecka.
- C. Room service wszystkich posiłków.
- D. Instruktor do nauki pływania dla dziecka.

Zadanie 19.

Na podstawie fragmentu Formularza rezerwacji wskaż dział, któremu recepcjonista powinien zlecić realizację zamówionych usług.

- A. Księgowość.
- B. Gastronomia.
- C. Usług specjalnych.
- D. Konferencji i bankietów.

Formularz rezerwacji – fragment	
- impreza	studniówka
- termin	28 stycznia
- ilość osób	260
- aranżacja sali	<ul style="list-style-type: none">▪ stoły okrągłe dla 20 osób▪ dekoracja (napis, balony, kwiaty)▪ miejsce dla orkiestry▪ nagłośnienie, oświetlenie
- menu na uroczystość	- zgodnie z ustaleniami

Zadanie 20.

Recepcjonista prosi o dokument potwierdzający tożsamość gościa podczas

- A. przyjęcia do hotelu.
- B. rozliczenia za pobyt w hotelu.
- C. codziennego wydawania klucza do pokoju.
- D. realizacji usług dodatkowych w trakcie pobytu w hotelu.

Zadanie 21.

Do recepcji zgłasza się osoba twierdząc, że jest gościem hotelowym i że zgubiła klucz do pokoju, w postaci karty magnetycznej. W takiej sytuacji recepcjonista powinien:

- A. wezwać przełożonego, wręczyć nowy klucz.
- B. poprosić o akceptację rezerwacji, wydać nowy klucz.
- C. dokonać adnotacji w księdze rejestracyjnej, wręczyć nowy klucz.
- D. sprawdzić listę gości, poprosić o dokument tożsamości, wydać nowy klucz.

Zadanie 22.

Podczas procedury check-in małżeństwa oraz ich dwójki nieletnich dzieci, pracownik recepcji powinien wręczyć gościom

- A. dwie karty pobytu dla dorosłych.
- B. cztery karty pobytu dla każdej osoby.
- C. trzy karty pobytu – dwie dla dorosłych i jedną dla dzieci.
- D. jedną kartę pobytu dla całej rodziny wystawioną na osobę dorosłą.

Zadanie 23.

Gościowi, którzy korzystają z noclegu w pensjonacie, powinny być obowiązkowo zaoferowane usługi

- A. odnowy biologicznej.
- B. wypożyczenia sprzętu.
- C. wycieczek fakultatywnych.
- D. całodziennego wyżywienia.

Zadanie 24.

Do hotelu w miejscowości uzdrowskiej przyjeżdżają głównie seniorzy w celu poprawy stanu zdrowia. Który pakiet usług powinien skierować hotel do tej grupy gości, aby spełnić tę potrzebę?

- A. Sportowy.
- B. Turystyczny.
- C. Rozrywkowy.
- D. Rehabilitacyjny.

Zadanie 25.

W ramach wyjazdu motywacyjnego w hotelu przebywa grupa gości chcących aktywnie spędzić czas. Wskaż usługi, które zaspokoją ich potrzeby.

- A. Pielęgnacyjne i upiększające.
- B. Konferencyjne i szkoleniowe.
- C. Gastronomiczne i imprezy rozrywkowe.
- D. Rekreacyjno-sportowe i imprezy integracyjne.

Zadanie 26.

Którą informację, oprócz imienia i nazwiska, recepcjonista musi wpisać przygotowując gościowi zagranicznemu kartę pobytu?

- A. Numer pokoju.
- B. Datę urodzenia.
- C. Datę rezerwacji.
- D. Numer paszportu.

Zadanie 27.

Który dokument sporządzi pracownik recepcji dla gościa oddającego rzecz wartościową na przechowanie w recepcji hotelowej?

- A. Kwit bagażowy.
- B. Kwit depozytowy.
- C. Kartę rejestracyjną.
- D. Kartę lojalnościową.

Zadanie 28.

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość sprzedaży netto w zł	Podatek VAT		Wartość sprzedaży brutto w zł
						Stawka %	Kwota w zł	
1.	Nocleg	doba	2	92,60	185,19	8	14.81	200,00

Przedstawiony fragment dokumentu hotelowego, przygotowany przez recepcjonistę dla gościa, to

- A. faktura.
- B. kosztorys.
- C. dowód wpłaty.
- D. rachunek wstępny.

Zadanie 29.

Którą atrakcję turystyczną powinien polecić recepcjonista gościowi zainteresowanemu poznaniem walorów antropogenicznych okolicy?

- A. Spacer w parku narodowym.
- B. Spacer w ogrodzie botanicznym.
- C. Zwiedzanie muzeum przyrodniczego.
- D. Zwiedzanie muzeum sztuki regionalnej.

Zadanie 30.

W której najniższej kategorii hotelu, gość ma zapewnioną codzienną wymianę ręczników i pościeli oraz możliwość zakupu lub otrzymywania codziennej prasy?

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

Zadanie 31.

Którą usługę dodatkową świadczoną w hotelu powinno się zarezerwować z wyprzedzeniem?

- A. Masaż limfatyczny.
- B. Wymianę ręczników.
- C. Skrytkę depozytową.
- D. Uzupelnienie galanterii.

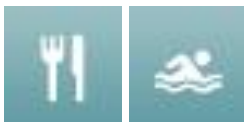
Zadanie 32.

Gość hotelowy zamówił pakiet usług obejmujący codzienne budzenie, depozyt w recepcji oraz przechowanie bagażu po zwolnieniu pokoju. Zamówiony pakiet to usługi

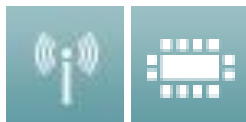
- A. podstawowe.
- B. fakultatywne.
- C. towarzyszące.
- D. uzupełniające.

Zadanie 33.

Który zestaw usług dodatkowych powinien zaoferować hotel gościom typu biznesowego?



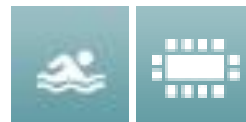
A.



B.



C.



D.

Zadanie 34.

Pilot wycieczki zgłosił recepcjoniście, że w grupie są wegetarianie. Pracownik recepcji uzyskaną informację powinien przekazać do działu

- A. rekreacji.
- B. gastronomii.
- C. służby piętter.
- D. służby parterowej.

Zadanie 35.

W związku z rezerwacją apartamentu dla nowożeńców recepcja powinna przekazać kierownikowi housekeepingu zlecenie na

- A. dodatkowe sprzątanie pokoju.
- B. dodatkowe doposażenie pokoju.
- C. udekorowanie pokoju i umieszczenie wstawki.
- D. udekorowanie pokoju i umieszczenie dostawki.

Zadanie 36.

Na zlecenie firmy korporacyjnej hotel zorganizował konferencję i wystawił fakturę z adnotacją o odroczonym terminie płatności. Zapis ten oznacza, że firma dokona zapłaty

- A. czekiem.
- B. gotówką.
- C. kartą kredytową.
- D. poleceniem przelewu.

Zadanie 37.

W ramach umowy hotelu z biurem podróży, podstawą do rozliczenia grupy turystycznej w hotelu jest

- A. czek turystyczny.
- B. czek podróżniczy.
- C. voucher wystawiony przez hotel.
- D. voucher wystawiony przez biuro podróży.

Zadanie 38.

Podczas rozliczania noclegu gościa w hotelu, recepcjonista poprosił o dopłatę w wysokości 210,00 zł informując, że 140,00 zł zostało wpłacone na etapie rezerwacji usług. Jaki % zaliczki wpłacił gość przed przyjazdem?

- A. 30%
- B. 40%
- C. 50%
- D. 60%

Zadanie 39.

Wskaż kwotę do zapłaty za nocleg w terminie od 03.03. do 8.03., jeżeli cena za wynajmowany pokój w miesiącach maj-wrzesień wynosi 300,00 zł za dobę, a w pozostałych jest o 30% niższa.

- A. 1 950,00 zł
- B. 1 200,00 zł
- C. 1 125,00 zł
- D. 1 050,00 zł

Zadanie 40.

Jaką wartość brutto w pozycji Razem powinien wpisać recepcjonista po rozliczeniu pobytu gościa w hotelu?

- A. 870,00 zł
- B. 1 425,00 zł
- C. 2 385,00 zł
- D. 2 850,00 zł

Lp.	Rachunek wstępny				
	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość usługi brutto w zł
1	Nocleg DBL	doba	4	240,00	
2	Obiadokolacja	szt.	3	75,00	
3	Masaż	szt.	2	120,00	
Razem:					