

**Arkusz zawiera informacje prawnie
chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu**

Układ graficzny © CKE 2019

CKE **CENTRALNA
KOMISJA
EGZAMINACYJNA**

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

T.11-SG-20.06
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2020
CZEŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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”:

<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.

Wskaż podstawowe zadanie wykonywane przez kierownika recepcji hotelu.

- A. Udzielanie informacji turystycznej.
- B. Kontrola stanu wyposażenia pokoi hotelowych.
- C. Nadzór i koordynacja pracy pracowników recepcji.
- D. Przygotowanie jednostek mieszkalnych do sprzedaży.

Zadanie 2.

Pomoc gościom hotelu 4* w przeniesieniu walizki z recepcji do pokoju jest obowiązkiem

- A. gońca.
- B. portiera.
- C. bagażowego.
- D. dźwigowego.

Zadanie 3.

Przedstawione na rysunku urządzenie recepcjonista wykorzystuje do

- A. kodowania kluczy magnetycznych.
- B. przyjmowania należności kartą płatniczą.
- C. rejestrowania operacji finansowych gościa podczas pobytu w hotelu.
- D. kodowania zamków elektronicznych w drzwiach pokoi hotelowych.



Zadanie 4.

Który pakiet usług jest najbardziej odpowiedni dla gości preferujących dbanie o urodę i sylwetkę?

- A. Handlowe.
- B. Podstawowe.
- C. spa i wellness.
- D. Rehabilitacyjne.

Zadanie 5.

Pakiet usług *Zabawa*

- nocleg w klimatyzowanych pokojach typu *family*
- całodzielne wyżywienie, podwieczerek
- program animacyjny dla najmłodszych
- wykwalifikowane opiekunki dla dzieci
- dostęp do pokoju zabaw
- zajęcia w basenie z animatorem

Który segment gości jest adresatem oferowanego przez hotel pakietu usług *Zabawa*?

- A. Rodzice z małymi dziećmi.
- B. Rodzice ze starszymi dziećmi.
- C. Uczniowie biorący udział w zielonej szkole.
- D. Uczniowie biorący udział w wycieczce szkolnej.

Zadanie 6.

Która z przedstawionych ofert hotelu jest najbardziej odpowiednia dla passantów?

Oferta	Oferta
<ul style="list-style-type: none"> – śniadanie wliczone w cenę noclegu – bezpłatny Internet w pokoju – 20% zniżki na zabiegi spa – kwiaty w dniu przyjazdu 	<ul style="list-style-type: none"> – nocleg z wyżywieniem HB – wypożyczalnia sprzętu sportowego – jeden zabieg spa gratis – opieka dla dzieci
A.	B.
Oferta	Oferta
<ul style="list-style-type: none"> – nocleg z wyżywieniem AI – bezpłatny parking – zabiegi spa gratis – nieograniczony dostęp do sali fitness i kompleksu saun 	<ul style="list-style-type: none"> – obiad dla całej rodziny z rabatem – całodienne korzystanie z hotelowego aqua parku – 10% zniżki na zabiegi spa – dostęp do sali fitness i kompleksu saun
C.	D.

Zadanie 7.

Który instrument promocji zastosował hotel, sponsorując imprezę dobroczynną na rzecz dzieci niepełnosprawnych?

- A. Reklamę.
- B. Akwizycję.
- C. Public relations.
- D. Promocję sprzedaży.

Zadanie 8.

Którą ze strategii zastosowano w hotelu, gdy w okresie zimowym do każdej jednostki mieszkalnej dodatkowo dołożono szlafroki?

- A. Promocji.
- B. Produktu.
- C. Personelu.
- D. Dystrybucji.

Zadanie 9.

Hotel, który w ramach działań promocyjnych wykorzystuje własną stronę internetową do prezentowania oferty usług, stosuje

- A. lobbying.
- B. sponsoring.
- C. marketing pośredni.
- D. marketing bezpośredni.

Zadanie 10.

Hotel, który wynajął dla biura podróży pokoje z klauzulą, że za niewykorzystane jednostki mieszkalne **nie pobiera** opłaty, zastosował

- A. czarter.
- B. allotment.
- C. timesharing.
- D. overbooking.

Zadanie 11.

Gość wyjeżdżając z hotelu, zamówił w recepcji pokój na przyszły termin. Jaki to rodzaj rezerwacji?

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

Zadanie 12.

Klient dokonał rezerwacji noclegu w pensjonacie i we wskazanym przez obiekt terminie uregulował określoną w potwierdzeniu zaliczkę. Wskaż, który rodzaj rezerwacji powinien zaznaczyć recepcjonista.

- A. Kredytową.
- B. Przedwstępną.
- C. Gwarantowaną.
- D. Niepotwierdzoną.

Zadanie 13.

Dla małego hotelu najbardziej odpowiednim narzędziem do dokonania rezerwacji usług na podstawie otrzymanego zamówienia jest

- A. globalny portal rezerwacyjny.
- B. program komputerowy dla hoteli.
- C. turystyczna wyszukiwarka internetowa.
- D. portal społecznościowy zakupów grupowych.

Zadanie 14.

Wskaż, z którego systemu rezerwacji powinien skorzystać recepcjonista w sytuacji, gdy gość podczas pobytu w hotelu w Warszawie poprosił go o sprawdzenie możliwości rezerwacji pokoju w hotelu we Francji.

- A. Lokalnego.
- B. Krajowego.
- C. Globalnego.
- D. Regionalnego.

Zadanie 15.

J.m./data	01.07	02.07	03.07	04.07	05.07	06.07	07.07	08.07
DBL 110								
DBL 111		R	R	R	R	R	R	
APT 112			R	R	R	R	R	
APT 113								

Prezes firmy zarezerwował apartament w hotelu. Na podstawie fragmentu grafiku rezerwacji wskaż termin jego pobytu.

- A. 02.07 – 07.07
- B. 02.07 – 08.07
- C. 03.07 – 07.07
- D. 03.07 – 08.07

Zadanie 16.

Potwierdzenie rezerwacji - fragment
<ul style="list-style-type: none"> – rodzaj pokoju: single – liczba pokoi: 2 – liczba osób: 2 – termin pobytu: 19.07-22.07 – liczba dób: 3 – taryfa: HB – cena pokoju ze śniadaniem: 100,00 zł/doba – obiadokolacja : zł/osoba – koszt pobytu: 900,00 zł – doba hotelowa: od 14⁰⁰ do 12⁰⁰

Wskaż kwotę, którą powinien recepcjonista wpisać w pozycji *obiadokolacja*, sporządzając dla gościa potwierdzenie rezerwacji.

- A. 50,00 zł
- B. 75,00 zł
- C. 100,00 zł
- D. 150,00 zł

Zadanie 17.

Po otrzymaniu zamówienia na usługi hotelarskie recepcjonista w pierwszej kolejności powinien sporządzić

- A. grafik rezerwacji.
- B. wykaz rezerwacji.
- C. formularz rezerwacji.
- D. potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 18.

Recepcjonista przyjął zamówienie od gościa, który będzie korzystał z noclegu oraz usług w taryfie FB. Która komórka organizacyjna powinna zostać poinformowana o życzeniu klienta?

- A. Pion rekreacyjny.
- B. Dział marketingu.
- C. Dział zaopatrzenia.
- D. Pion gastronomiczny.

Zadanie 19.

Dysponent pełniący dyżur na nocnej zmianie powinien sporządzić raport dobowy i przekazać informacje w nim zawarte

- A. dyrektorowi hotelu.
- B. kierownikowi recepcji.
- C. inspektorowi służby piętér.
- D. kierownikowi sali konsumenckiej.

Zadanie 20.

Podczas przyjęcia do hotelu grupy turystycznej recepcjonista może zastosować uproszczoną procedurę check in polegającą na rejestracji gości bez

- A. wręczania kart pobytu.
- B. wręczania kluczy do pokójów.
- C. okazywania dokumentów tożsamości.
- D. wpisywania danych do księgi rejestracyjnej.

Zadanie 21.

W procedurze check in recepcjonista obowiązkowo powinien udzielić gościowi informacji o usługach dodatkowych hotelu

- A. przy uprzejmym powitaniu.
- B. po wskazaniu drogi do pokoju.
- C. podczas życzenia miłego pobytu.
- D. przed wydaniem klucza do pokoju.

Zadanie 22.

Na podstawie którego dokumentu recepcjonista może wpisać studenta do księgi rejestracyjnej hotelu?

- A. Prawa jazdy.
- B. Karty pobytu.
- C. Karty płatniczej.
- D. Potwierdzenia rezerwacji.





Zadanie 23.

Do recepcji zgłasza się gość prosząc o zmianę pokoju ze względu na hałas dochodzący z ulicy. Jak powinien zachować się recepcjonista?

- A. Wysłuchać gościa i nie reagować na uwagi.
- B. Wyjaśnić gościowi, że wyolbrzymia problem.
- C. Zaproponować gościowi inny obiekt hotelarski.
- D. Być empatycznym i starać się rozstrzygnąć problem na korzyść gościa.

Zadanie 24.

Rodzina wybrała hotel, który jest położony niedaleko lotniska i przyjmuje zwierzęta. Zarezerwowała pokój z telewizorem i łazienką, w której jest wanna. Ich oczekiwania związane z pobytem w obiekcie spełnią usługi oznaczone piktogramami

- A. 
- B. 
- C. 
- D. 

Zadanie 25.

Jeżeli pracownik recepcji przyjmując gościa do hotelu wpisał w dokumencie serię i numer dowodu osobistego, to oznacza, że sporządził

- A. kartę pobytu.
- B. kwit bagażowy.
- C. druk wiadomości.
- D. księgę rejestracyjną.

Zadanie 26.

Kwit depozytowy recepcjonista sporządzi i wręczy gościowi, który

- A. wpłaci zaliczkę do hotelowej kasy.
- B. odda walizkę do przechowalni bagażu.
- C. odda rzecz wartościową do sejfów w recepcji.
- D. zdeponuje pieniądze w sejfie pokoju hotelowego.

Zadanie 27.

Na podstawie analizy zamieszczonych fragmentów faktur wskaż, który dokument recepcjonista przygotował dla gościa nocującego w hotelu 3 doby.

Fragment faktury								
	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	
A.	Nocleg	doba		185,19	925,95	8	74,05	1000,00

Fragment faktury								
	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	
B.	Nocleg	doba		277,78	1111,12	8	88,88	1200,00

Fragment faktury								
	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	
C.	Nocleg	doba		370,37	1111,11	8	88,89	1200,00

Fragment faktury								
	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	
D.	Nocleg	doba		462,96	925,92	8	74,08	1000,00

Zadanie 28.

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 29.

W jaki sposób powinien postąpić recepcjonista, jeżeli został telefonicznie poproszony przez żonę gościa hotelowego o przekazanie mężowi ważnej informacji?

- A. Zadzwoń do gościa i przedstaw informacje z pamięci.
- B. Przekazać wiadomość ustnie osobie towarzyszącej gościowi.
- C. Zapisać szczegóły na druku message i powiadomić gościa o wiadomości.
- D. Zapisać szczegóły na druku message i dołączyć do dokumentacji hotelowej.

Zadanie 30.

Który pakiet usług jest bezpłatnie świadczony gościom hotelowym?

- A. Usługa bagażowa, korzystanie z mini baru, usługi spa.
- B. Usługa budzenia, depozyt hotelowy, przechowanie bagażu.
- C. Usługa pralnicza, udzielenie informacji turystycznej, nocleg.
- D. Usługa room service, udzielenie pierwszej pomocy, korzystanie z faksu.

Zadanie 31.

Które z podanych usług hotelu oznaczone piktogramem są świadczone jako towarzyszące?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 32.

Do usług odpłatnych świadczonych na życzenie gości zalicza się

- A. usługę budzenia.
- B. usługę room service.
- C. skorzystanie z przechowalni bagażu.
- D. skorzystanie ze skrytki depozytowej.

Zadanie 33.

W sytuacji, gdy do hotelu przyjeżdża stały klient, który ma status VIP-a, pracownik recepcji powinien w pierwszej kolejności przekazać informację

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

Zadanie 34.

Przekazana do recepcji informacja o usłudze gastronomicznej, za którą gość zapłaci na koniec pobytu w hotelu, powinna zawierać imię i nazwisko gościa, należność oraz

- A. rodzaj pokoju.
- B. numer pokoju.
- C. termin wyjazdu.
- D. termin przyjazdu.

Zadanie 35.

Jeżeli podczas przyjęcia gościa do hotelu recepcjonista dokonuje preautoryzacji, to oznacza, że gość zapłaci za pobyt

- A. gotówką.
- B. voucherem.
- C. kartą płatniczą.
- D. czekiem podróżniczym.

Zadanie 36.

Hotel wystawił zamawiającemu fakturę z adnotacją o uregulowaniu należności w terminie dwóch tygodni od daty jej wystawienia. Którą formę płatności określono w dokumencie?

- A. Czek.
- B. Gotówkę.
- C. Kartę kredytową.
- D. Polecenie przelewu.

Zadanie 37.

Wartość brutto zamówionych usług hotelarskich wynosi 1 500,00 zł. Wskaż kwotę, którą powinien zapłacić gość w dniu wyjazdu, jeżeli wpłacił zaliczkę w wysokości 40%.

- A. 600,00 zł
- B. 900,00 zł
- C. 1 500,00 zł
- D. 2 100,00 zł

Zadanie 38.

Gość skorzystał z usług hotelu w terminie od 10 do 12 września w taryfie BB w cenie 250,00 zł brutto za dobę. Dodatkowo wykupił dwa masaże ciała w cenie 90,00 zł brutto każdy.

Za usługi podstawowe zapłacił kartą kredytową służbową, a za usługi fakultatywne – gotówką. Wskaż należność zapłaconą gotówką.

- A. 680,00 zł
- B. 500,00 zł
- C. 340,00 zł
- D. 180,00 zł

Zadanie 39.

Na podstawie cennika usług noclegowych ustal kwotę, którą zapłacą goście za pobyt przez 5 dób w trzyosobowym pokoju.

- A. 1 250,00 zł
- B. 1 750,00 zł
- C. 2 500,00 zł
- D. 3 500,00 zł

Cennik noclegów	
Rodzaj pokoju	Cena
SGL	250,00 zł
DBL	350,00 zł
TPL	500,00 zł
APT	700,00 zł

Zadanie 40.

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	
Nocleg - pokój dwuosobowy	dość	2	462,96	925,92	8	74,08	1 000,00
Obiadokolacja	osoba	4	46,30	185,20	8	14,80	200,00

Przedstawiony fragment dokumentu hotelowego to część

- A. faktury.
- B. kosztorysu.
- C. dowodu wpłaty.
- D. paragonu fiskalnego.