Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Układ graficzny © CKE 2020

CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

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

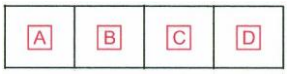
T.11-SG-25.01
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2025
CZĘŚĆ PISEMNA

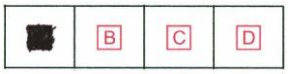
PODSTAWA PROGRAMOWA 2012

Instrukcja dla zdającego

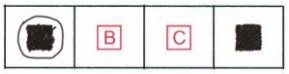
1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 14 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której w oznaczonych miejscach:
   - wpisz oznaczenie kwalifikacji,
   - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
   - 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:



9. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
10. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:



11. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za poprawną, np.



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*

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 1.

Kto zajmuje się przyjmowaniem zleceń na budzenie telefoniczne oraz prowadzeniem ewidencji tych zamówień w hotelu o rozbudowanej strukturze organizacyjnej?

A. Kierownik recepcji.
B. Recepcjonista-concierge.
C. Pracownik guest relations.
D. Operator centrali telefonicznej.

Zadanie 2.

Który pracownik recepcji zajmuje się opieką nad gośćmi i spełnianiem ich życzeń, a w szczególności polecaniem restauracji i klubów, organizowaniem biletów do teatru lub kina, umawianiem wizyt u fryzjera czy zamawianiem limuzyny na lotnisko?

A. Concierge.
B. Kierownik recepcji.
C. Specjalista ds. rezerwacji.
D. Kierownik zmiany recepcji.

Zadanie 3.

W które urządzenie, bezwzględnie wymagane na stanowisku recepcjonisty-kasjera, należy wyposażyć recepcję hotelową?

A. Skaner.
B. Kasę fiskalną.
C. Kserokopiarkę.
D. Sejf depozytowy.

www.EgzaminZawodowy.info

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 4.

Przedstawione na ilustracji urządzenie, będące na wyposażeniu recepcji hotelowej, służy do

A. przyjmowania należności kartą płatniczą.
B. kodowania kart magnetycznych do pokoi.
C. programowania klimatyzacji w hallu recepcyjnym.
D. rejestracji przeprowadzonych operacji finansowych.

Zadanie 5.

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 m^2
B. 30 m^2
C. 35 m^2
D. 45 m^2

Zadanie 6.

Który zestaw zabiegów leczniczych powinien zaproponować gościowi pracownik hotelu położonego w miejscowości uzdrowiskowej?

A. Animacje czasu wolnego, gimnastykę i saunę.
B. Sesje treningowe z trenerem, room-service i whirlpool.
C. Picie wód mineralnych, okłady borowinowe i inhalacje.
D. Konsultacje medyczne ze specjalistą, wi-fi i porady dietetyka.

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 7.

Spacer wydmami i rejs statkiem recepcjonista może zaproponować gościom hotelu położonego

A. w Lądku Zdroju.
B. w Krynicy Zdroju.
C. w Krynicy Morskiej.
D. w Kazimierzu Dolnym.

Zadanie 8.

Dla zapewnienia wysokiego obłożenia w sezonie zimowym, hotel położony w Bieszczadach, z dużym wyprzedzeniem przygotowuje ofertę sprzedaży usług typu

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

Zadanie 9.

Od: Marlena Woźniak marlenawoznak@wp.pl
Do: Hotel Star we Wrocławiu starhotel@o2.pl
Wysłano: 07 stycznia 2025
Temat: Rezerwacja pokoi

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 córek w terminie od 10.05.2025 r. do 15.05.2025 r. Interesują mnie tylko pokoje połączone wewnętrznymi drzwiami, dzięki którym moglibyśmy do siebie chodzić, bez konieczności wychodzenia na korytarz.

Z poważaniem
Marlena Woźniak

Na podstawie zamieszczonego zamówienia, określ który rodzaj jednostek mieszkalnych należy zaproponować gościom.

A. Superior rooms.
B. Adjacent rooms.
C. Executive rooms.
D. Connecting rooms.

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 10.

Nowo otwarty pensjonat oferuje usługi skierowane głównie do rodzin z dziećmi. W celu aktywizacji sprzedaży usług, powinien reklamować się

A. w lokalnej prasie, radio i telewizji.
B. poprzez rozdawanie ulotek na ulicach.
C. poprzez umieszczenie bilbordów w mieście.
D. w katalogach dla wybranego segmentu gości.

Zadanie 11.

Które działanie hotelu prowadzone jest w ramach promocji sprzedaży?

A. Podwyższenie ceny pobytu w hotelu w sezonie.
B. Prezentacja hotelu przez pracownika działu marketingu.
C. Sponsorowanie akcji dobroczynnej na rzecz potrzebującego.
D. Obniżenie cen pakietów pobytowych dla seniorów poza sezonem.

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.

www.EgzaminZawodowy.info

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 13.

Rodzaj i nr j.m. / Data	05.07 czw	06.07 pt	07.07 sb	08.07 nd	09.07 pn	10.07 wt	11.07 śr
PARTER							
101 SGL	Rg			Ro		Rk	Rk
102 SGL	Rg	Rw		Rw	Rw		
103 DBL	Rg	Ra		Ro	Ro		Rl
104 DBL			Rt	Rt	Rt	Rt	Rt
I PIĘTRO							
201 SGL			Rn	Rz			Rl
202 SGL	Rg	Re	Rw	Rw	Rw		Rl
203 DBL				Rd			Rl
204 DBL		Re	Rf	Rf	Rf		Rx

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

A. 06.07 – 08.07

B. 07.07 – 09.07

C. 08.07 – 10.07

D. 09.07 – 11.07

www.EgzaminZawodowy.info

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 14.

Jan Kowalski
ul. Targowa 123
00-250 Warszawa
tel. 48 224 885 023
e-mail: kowalski@interia.pl

Warszawa, 2.01.2025 r.

Hotel*** Zamkowy
ul. Wawelska 1
31-052 Kraków

Proszę o zarezerwowanie dla mnie i mojej żony dwuosobowego pokoju z widokiem na Wawel w terminie 4-6.02.2025 r. W ciągu całego pobytu będziemy korzystać z całodziennego wyżywienia. Śniadania proszę serwować do pokoju. Przyjedziemy samochodem, więc proszę o przygotowanie miejsca parkingowego. Koszty pobytu ureguluję kartą płatniczą w dniu wyjazdu.

Łączę pozdrowienia
Jan Kowalski

Na podstawie zamieszczonego pisma, określ w którym dniu najpóźniej recepcjonista jest zobowiązany do potwierdzenia zamówionych usług, jeżeli korespondencja odbywała się drogą elektroniczną?

A. 3.01.2025 r.
B. 9.01.2025 r.
C. 4.02.2025 r.
D. 6.02.2025 r.

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.

Gość złożył pisemne zamówienie na usługi noclegowe, w którym podał numer karty kredytowej oraz określił swój przyjazd do hotelu do godziny 17.00. W podanym czasie nie przybył jednak do obiektu. Do kiedy recepcjonista powinien zatrzymać pokój i jakie czynności dotyczące kosztów powinien wykonać?

A. Do 12.00 dnia następnego i obciążyć gościa kosztami noclegu.
B. Do 12.00 dnia następnego i nie obciążyć gościa kosztami noclegu.
C. Do 18.00 dnia planowanego przyjazdu i obciążyć gościa kosztami noclegu.
D. Do 18.00 dnia planowanego przyjazdu i nie obciążyć gościa kosztami noclegu.

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 17.

Które systemy rezerwacyjne umożliwiają turyście aktualnie przebywającemu w Polsce dokonać rezerwacji miejsca noclegowego, biletu lotniczego oraz wynajęcia samochodu w Australii?

A. Travelplanet, Chart.
B. Fidelio, Travel-web.
C. Expedia, eTravel.
D. Sabre, Amadeus.

Zadanie 18.

Pracownik recepcji hotelu sieciowego w Warszawie przyjął rezerwację od touroperatora, za pośrednictwem elektronicznego systemu rezerwacyjnego, umożliwiającego rezerwację miejsc noclegowych, biletów lotniczych, kolejowych, promowych, wynajmu samochodów, biletów do teatru i wiele innych. W którym systemie dokonano rezerwacji?

A. Polskim Systemie Dystrybucji.
B. Lokalnym Systemie Rezerwacji.
C. Globalnym Systemie Dystrybucji.
D. Regionalnym Systemie Rezerwacji.

Zadanie 19.

data /j.m	31.07	01.08	02.08	03.08	04.08	05.08	06.08	07.08
SGL 104	R					R	R	R
DBL 111						R		R
TWIN 109	R						R	R
APT 121							R	R

Do hotelu wpłynęła prośba o zarezerwowanie w terminie od 1 do 5 sierpnia pokoju dwuosobowego z dwoma pojedynczymi łóżkami. Na podstawie fragmentu grafiku obłożenia określ, który rodzaj i numer pokoju powinien przydzielić im recepcjonista.

A. SGL 104
B. DBL 111
C. TWIN 109
D. APT 121

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 20.

Formularz rezerwacyjny służy do

A. wysłania klientowi potwierdzenia zamówionych usług.
B. zapisania przez recepcjonistę przyjętego zamówienia na usługi hotelarskie.
C. przesłania przez klienta pocztą elektroniczną zamówienia na usługi hotelarskie.
D. zapisania przez gościa swoich danych osobowych podczas rejestracji w hotelu.

Zadanie 21.

Organizator przyjęcia weselnego zamówił do apartamentu nowożeńców butelkę schłodzonego szampana. Który dział hotelu powinien otrzymać z recepcji zlecenie na tę usługę?

A. Handlowy.
B. Marketingu.
C. Techniczny.
D. Gastronomiczny.

Zadanie 22.

W hotelu jest organizowany kongres partii politycznej. Dział konferencji i bankietów ma przygotować salę wielofunkcyjną do obrad. Które informacje dla tego działu powinien przygotować i przekazać recepcjonista?

A. Sposób aranżacji sali i menu na kolację.
B. Ilość uczestników i sposób aranżacji sali.
C. Menu na kolację i rodzaj usług dodatkowych.
D. Ilość uczestników i rodzaj usług dodatkowych.

Zadanie 23.

Które działanie w pierwszej kolejności powinien podjąć recepcjonista, wobec gościa *walk-in*, jeżeli chce on wynająć pokój bez wcześniejszej rezerwacji?

A. Zaprowadzić gościa do pokoju.
B. Ustalić szczegóły dotyczące pobytu.
C. Zatrzymać dowód tożsamości gościa.
D. Zaproponować przechowanie bagażu.

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 24.

Pierwszym elementem procedury przyjęcia zorganizowanej grupy turystów do hotelu jest

A. wręczenie pilotowi kart pobytu dla gości.
B. poproszenie pilota o aktualną listę z danymi uczestników.
C. wręczenie gościom kart rejestracyjnych do wypełnienia i podpisania.
D. poproszenie gości o dokumenty tożsamości potrzebne do zarejestrowania.

Zadanie 25.

Wystawienie i wręczenie faktury jest elementem obsługi gościa podczas

A. procedury check-in.
B. procedury check-out.
C. przyjęcia zamówienia.
D. potwierdzenia rezerwacji.

Zadanie 26.

Zgodnie z procedurą check-in, bezpośrednio po udzieleniu informacji o usługach świadczonych w hotelu recepcjonista powinien

A. przyjąć zapłatę.
B. powitać gościa.
C. dokonać rejestracji gościa.
D. przekazać klucz do pokoju.

Zadanie 27.

Które z zachowań **jest niezgodne** z zasadami savoir-vivre wobec osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim, podczas rejestracji w hotelu?

A. Wyręczanie gościa we wszystkich czynnościach.
B. Przemieszczanie wózka we wskazane przez gościa miejsce.
C. Umieszczenie potrzebnych przedmiotów w zasięgu rąk osoby niepełnosprawnej.
D. Zajęcie przez recepcjonistę pozycji siedzącej na krześle, na poziomie osoby niepełnosprawnej.

www.EgzaminZawodowy.info

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 28.

Hotel 4* posiadający sale wielofunkcyjne różnej wielkości, nowoczesne wyposażenie audiowizualne oraz oferujący szeroką gamę usług rekreacyjnych, skieruje swoją ofertę przede wszystkim do

A. organizatorów wczasów wypoczynkowych.
B. firm organizujących szkolenia i konferencje.
C. grup turystycznych nastawionych na rozrywkę.
D. gości indywidualnych podróżujących z rodziną.

Zadanie 29.

Gość w czasie podróży zatrzymał się w motelu. Który rodzaj usług poza noclegiem powinien obligatoryjnie zaoferować mu recepcjonista?

A. Usługi rekreacyjne.
B. Miejsce parkingowe.
C. Całodzienne wyżywienie.
D. Serwis sprzętu turystycznego.

Zadanie 30.

Podczas procedury check-in recepcjonista sporządza

A. kartę pobytu.
B. zlecenie na parking.
C. formularz rezerwacji.
D. umowę wynajmu pokoju.

Zadanie 31.

Recepcjonista przyjmując od gościa aparat fotograficzny na przechowanie musi wypełnić kwit

A. bagażowy.
B. przesyłowy.
C. depozytowy.
D. rozliczeniowy.

www.EgzaminZawodowy.info

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 32.

Recepcjonista, który objaśnił gościowi jak dojść do ruin zamku, które są największą atrakcją regionu, przekazał mu informację

A. osobistą.
B. użytkową.
C. kulturalną.
D. turystyczną.

Zadanie 33.

Hotel posiadający sale wielofunkcyjne z wyposażeniem multimedialnym oferuje usługi

A. techniczne.
B. edukacyjne.
C. rekreacyjne.
D. konferencyjne.

Zadanie 34.

Recepcja, w ramach świadczenia usług w taryfie BB, powinna przekazać gastronomii hotelowej listę gości z

A. numerami pokoi.
B. datami urodzenia.
C. adresem zamieszkania.
D. wykazem usług dodatkowych.

Zadanie 35.

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 36.

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

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

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 37.

Recepcjonista przygotowuje rozliczenie pobytu gościa indywidualnego, który przebywał w hotelu w terminie od 3 do 5 czerwca 2024 roku (od poniedziałku do środy). Hotel jest zlokalizowany w centrum dużego miasta. Które rodzaje cen powinien zastosować recepcjonista do rozliczenia noclegów?

A. Standardowe.
B. Weekendowe.
C. Pozasezonowe.
D. Konferencyjne.

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.

Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa netto, zł	Wartość netto, zł	Podatek VAT, %	Kwota podatku, zł	Wartość brutto, zł
Jazda konna	30 min.	2	56,91	113,82	23		140,00

Wskaż kwotę podatku, którą powinien recepcjonista wpisać w brakujące pole faktury, rozliczając koszty podanej usługi.

A. 5,19 zł
B. 13,09 zł
C. 10,37 zł
D. 26,18 zł

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie 40.

Cennik pokoi w zł za dobę			
Rodzaj j.m.	**Sezon niski** 02.09 - 24.03	**Sezon średni** 25.03 - 23.06	**Sezon wysoki** 24.06 - 01.09
SGL	150,00	170,00	200,00
DBL	230,00	280,00	320,00
TPL	260,00	320,00	360,00
APT	280,00	340,00	400,00

Korzystając z podanego cennika, oblicz koszt pobytu państwa Malinowskich, korzystających z usługi noclegowej w pokoju 2-osobowym, w terminie od 30 września do 2 października.

A. 340,00 zł
B. 460,00 zł
C. 640,00 zł
D. 880,00 zł

www.EgzaminZawodowy.info

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info