

Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Układ graficzny © CKE 2017

CKE **CENTRALNA
KOMISJA
EGZAMINACYJNA**

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

T.11-X-18.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2018
CZĘŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 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.

Pomieszczenie depozytowe w hotelu powinno być dostępne z

- A. lobby i bagażowni.
- B. bagażowni i holu recepcyjnego.
- C. holu recepcyjnego i zaplecza recepcji.
- D. pomieszczenia socjalnego i zaplecza recepcji.

Zadanie 2.

Podstawowym zadaniem recepcji jest

- A. obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających.
- B. świadczenie usług noclegowych i gastronomicznych.
- C. nadzór nad funkcjonowaniem poszczególnych działów hotelu.
- D. rozpoznawanie potrzeb związanych z organizacją czasu wolnego gości.

Zadanie 3.

Który z pracowników recepcji nadzoruje przestrzeganie procedury przyjęcia gości do hotelu oraz ich sprawną obsługę?

- A. Recepcjonista klucznik.
- B. Recepcjonista concierge.
- C. Recepcjonista dysponent.
- D. Recepcjonista telefonista.

Zadanie 4.

Które z wymienionych zadań należy do obowiązków recepcjonisty concierge'a?

- A. Osobista opieka nad gościem.
- B. Realizowanie usługi budzenia.
- C. Kontrola pokoi przed przyjazdem gości.
- D. Przyjmowanie należności za usługi dodatkowe.

Zadanie 5.

Które urządzenia stanowią wyposażenie stanowiska kasjera w hotelu?

- A. Faks i telefon.
- B. Komputer i drukarka.
- C. Kasa fiskalna i terminal POS.
- D. Kalkulator i sejf depozytowy.

Zadanie 6.

Recepcjonista, widząc wchodzącego gościa do hotelu, w pierwszej kolejności powinien

- A. życzyć mu miłego pobytu.
- B. zaprosić go do lady recepcyjnej.
- C. przejąć opiekę nad jego bagażem.
- D. nawiązać z nim kontakt wzrokowy.

Zadanie 7.

W jaki sposób powinien zachować się recepcjonista, gdy podczas procedury check-out zdenerwowany gość informuje, że jego lot opóźniony jest o 10 godzin?

- A. Pożegnać gościa zapraszając do ponownych odwiedzin hotelu.
- B. Pożegnać gościa wyrażając ubolewanie nad niesolidnością przewoźników.
- C. Zaproponować usługę przechowania bagażu i skorzystania z części ogólnodostępnej.
- D. Zaprosić do ponownych odwiedzin w hotelu i skorzystania na przyszłość z transferu.

Zadanie 8.

Który z instrumentów promocji zastosował hotel wprowadzający zniżkę 20% na usługi noclegowe dla grup powyżej 10 osób?

- A. Reklamę.
- B. E-marketing.
- C. Promocję sprzedaży.
- D. Promocję bezpośrednią.

Zadanie 9.

Który element promocji zastosował hotel, organizując bal dla znanych osobistości, jeżeli dochód z balu został przeznaczony na cele charytatywne?

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

Zadanie 10.

Która z podanych grup usług dodatkowych oferowana jest zarówno gościom hotelu jak i passantom?

- A. Czyszczenie odzieży, informacja turystyczna.
- B. Budzenie na życzenie, przekazywanie korespondencji.
- C. Wynajęcie skrytki depozytowej, usługi hotelowego SPA.
- D. Usługi kosmetyczne, sprzedaż ciast z hotelowej cukierni.

Zadanie 11.

Recepcjonista przyjął rezerwację noclegów dla grupy 17 studentów, w tym 9 mężczyzn i 8 kobiet. Którą z podanych struktur pokoi powinien zaproponować gościom?

- A. 7 DBL i 4 SGL
- B. 4 DBL i 3 TPL
- C. 3 DBL i 5 TPL
- D. 8 DBL i 2 SGL

Zadanie 12.

Który dokument jest dla recepcjonisty potwierdzeniem rezerwacji usług zakupionych przez biuro podróży?

- A. Faktura.
- B. Voucher.
- C. Umowa rezerwacji.
- D. Formularz rezerwacji.

Zadanie 13.

Które z oznaczeń pokoi powinien wpisać recepcjonista w grafiku, rezerwując nocleg w pokoju składającym się z sypialni i salonu?

- A. TPL
- B. SGL
- C. TWIN
- D. SUITE

Zadanie 14.

Dane	Potwierdzenie rezerwacji	Rezerwacja gwarantowana	Uwagi
Imię i nazwisko/firma			
Termin pobytu			
Liczba osób			
Rodzaj pokoju			
Cena za dobę			
Rodzaj płatności			
Przedpłata w kwocie			
Nr karty kredytowej i data jej ważności			
Nazwisko okaziciela karty			
Dane osoby/firmy dokonującej rezerwacji			
Data i podpis pracownika przyjmującego rezerwację			

Który dokument jest sporządzany na przedstawionym druku?

- A. Karta pobytu.
- B. Karta rezerwacji.
- C. Grafik obłożenia pokoi.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 15.

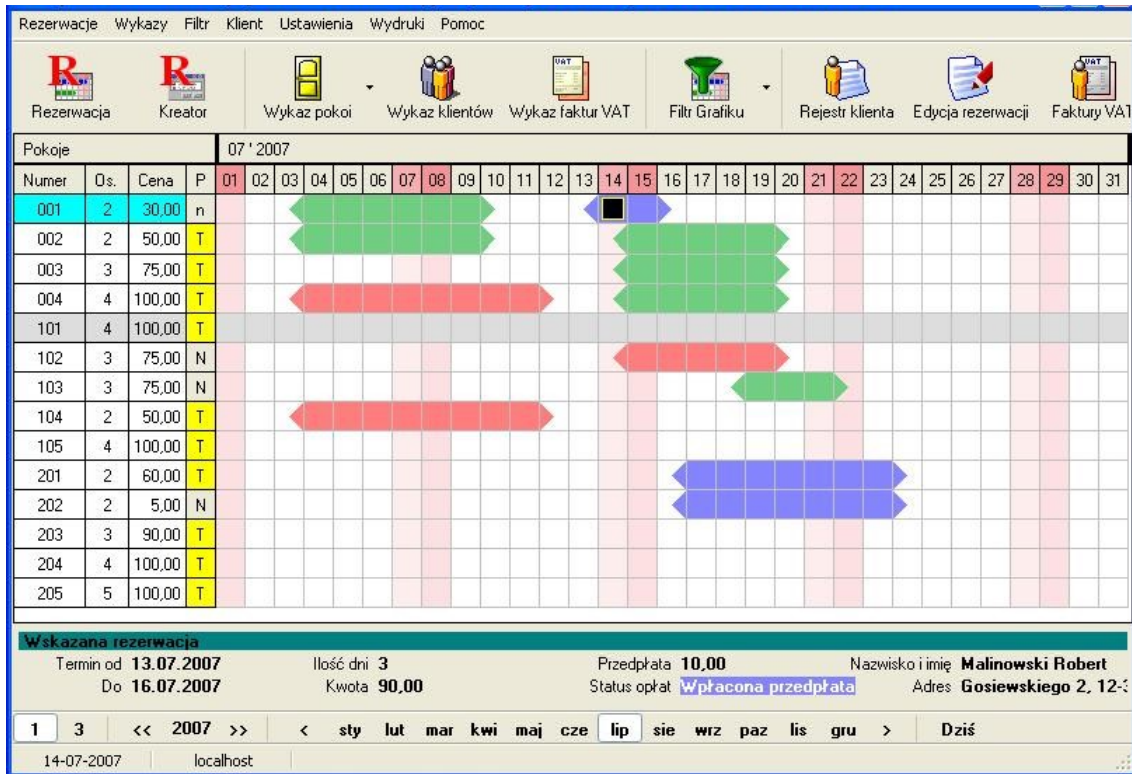
The screenshot shows a software window titled "Dodawanie nowej rezerwacji nr 5577/2012" with a "SOHOnet" logo. The window is divided into several sections:

- Dane podstawowe:** Includes "Planowany pobyt" with date pickers for "Od" (2012-08-13) and "do" (2012-08-14), and a spinner for "Liczba dni" (1). There are buttons for "Zawartość" and "Wyżyczenie".
- Wpłata:** Includes a text box for "Kwota" (0,00) and a dropdown for "Forma" (gotówka).
- Zaliczki:** Includes a text box for "Kwota" (0,00).
- Wymagana przedpłata:** Includes a text box for "Kwota" (0,00) and a date picker for "Termin" (2012-08-13). There is a checkbox for "Wyślij informację do klienta poprzez SOHOnet".
- Status rezerwacji:** Includes radio buttons for "Potwierdzona" and "Niepotwierdzona".
- Gr. cen:** Includes a spinner for "Gr. cen" (1).
- Koszt pobytu:** Includes a text box for "Koszt pobytu" (0,00).
- Sposób rozliczenia pobytu:** Includes a dropdown menu (wg sezonów).
- Il. doros. / Il. dzieci:** Includes spinners for "Il. doros." (0) and "Il. dzieci" (0).
- Uwagi:** Includes a large text area for notes.
- Footer:** Includes a date/time field "Data / godz. utworzenia rezerwacji: 2012-08-13 11:07" and buttons for "Zapisz", "Anuluj", and a calculator icon.

Wskaż czynność dotyczącą rezerwacji, którą wykona recepcjonista korzystając z przedstawionej na zrzucie zakładki systemu komputerowego.

- A. Anulowanie.
- B. Potwierdzenie.
- C. Wprowadzenie.
- D. Przebukowanie.

Zadanie 16.



Zakładka komputerowego systemu przedstawiona na zrzucie ekranu to

- A. grafik rezerwacji.
- B. status pokoi zajętych.
- C. formularz rezerwacji.
- D. harmonogram przyjazdów.

Zadanie 17.

Które oznaczenie należy zapisać w formularzu rezerwacyjnym dla gościa zamawiającego nocleg w apartamencie wraz z pełnym wyżywieniem dla trzech osób?

- A. BBx3, TPL
- B. FBx3, APT
- C. ALx3, DBL
- D. HBx3, APT

Zadanie 18.

Gość zarezerwował pobyt w hotelu od 10 do 14 lipca br., informując, że przyjedzie o godz. 12⁰⁰, a wyjedzie o godz. 8⁰⁰. Doba hotelowa w tym hotelu rozpoczyna się o godz. 11⁰⁰, a kończy o 9⁰⁰. Które oznaczenie w grafiku odpowiada złożonemu zamówieniu?

GRAFIK REZERWACJI								
	08.07	09.07	10.07	11.07	12.07	13.07	14.07	15.07
A.		R	R	R	R	R	R	
B.			R	R	R	R		
C.			R	R	R	R	R	
D.		R	R	R	R	R		

Zadanie 19.

Który druk powinien przygotować recepcjonista wprowadzający rezerwację do zapisania szczegółów dotyczących pobytu gościa w hotelu?

- A. Kartę pobytu.
- B. Kartę rejestracyjną.
- C. Formularz rezerwacji.
- D. Grafik usług dodatkowych.

Zadanie 20.

Który dział obiektu hotelarskiego recepcjonista powinien poinformować o tym, że gość choruje na celiakię?

- A. Gastronomii.
- B. Służby pięter.
- C. Techniczny.
- D. Odnowy biologicznej.

Zadanie 21.

Jak określi recepcjonista w zleceniu dla działu służb pięter, informację o pokoju w trakcie remontu?

- A. Zajęty.
- B. Wyeksploatowany.
- C. Zwolniony do przygotowania.
- D. Czasowo wyłączony z eksploatacji.

Zadanie 22.

Który element procedury check-in ma miejsce podczas przyjęcia grupy na podstawie listy roomingowej?

- A. Wydanie kart pobytu pilotowi grupy.
- B. Indywidualna rejestracja uczestników.
- C. Wypełnianie kart pobytu przez uczestników.
- D. Dostarczenie kart pobytu do pokoi gości po ich zakwaterowaniu.

Zadanie 23.

Jak powinien zachować się recepcjonista wobec gościa hotelu poruszającego się na wózku inwalidzkim?

- A. Ustalić z gościem zakres pomocy.
- B. Wyręczać go we wszystkich możliwych czynnościach.
- C. Udzielać pomocy traktując gościa w sposób specjalny.
- D. Bez ustaleń z gościem pomagać w przemieszczaniu wózka.

Zadanie 24.

Którą usługę dodatkową powinien zaproponować recepcjonista gościowi pragnącemu odpocząć z dala od zgiełku, po wyczerpującej podróży?

- A. Wieczór karaoke.
- B. Masaż relaksacyjny.
- C. Animacje na basenie.
- D. Orienteering terenowy.

Zadanie 25.

KARTA REJESTRACYJNA		
Numer pokoju	Data przejazdu	Data wyjazdu
Nazwisko	Imię	Data urodzenia
Obywatelstwo	Adres	
Nr paszportu/ nr dowodu osobistego	Forma płatności <input type="checkbox"/> Gotówka <input type="checkbox"/> Karta kredytowa <input type="checkbox"/> Przelew	Nr karty kredytowej

Informujemy, że Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane wyłącznie do celów ewidencji i rachunkowości. Ma Pani/Pan prawo do wglądu do danych i do żądania ich poprawienia.

Podpis Gościa Podpis recepcjonisty

Które z wymienionych czynności powinien wykonać recepcjonista w celu sporządzenia dokumentu na zamieszczonym formularzu?

- A. Poprosić gościa o wypełnienie i podpisanie karty w pokoju.
- B. Uzupełnić dane na podstawie informacji dotyczących rezerwacji pobytu.
- C. Wypełnić kartę na podstawie ustnych informacji i poprosić gościa o podpisanie.
- D. Poprosić gościa o wypełnienie karty, sprawdzić i uzupełnić dane zatwierdzając swoim podpisem.

Zadanie 26.

Podczas pobytu w hotelu w Krakowie, grupa turystów poprosiła o przedstawienie propozycji jednodniowej wycieczki po mieście i okolicy. Którą z możliwości powinien zaproponować im recepcjonista?

Twierdza Kłodzko Wambierzyce - Bazylika, ruchoma szopka. Góry Stołowe - Błędne Skały lub Szczeliniec.	Rynek Główny - Sukiennice, Kościół Mariacki. Kopalnia Soli w Wieliczce.	Góry Świętokrzyskie - Jaskinia Raj Góra Zamkowa - ruiny zamku w Chęcinach.	Kazimierz Dolny zwany „Perłą nad Wisłą”. Góra Trzech Krzyży.
A.	B.	C.	D.

Zadanie 27.

Do części którego systemu należy sieć monitorów LCD rozmieszczonych w lobby hotelowym, restauracji, barach, przed i w salach konferencyjnych, informujących gości o ofercie hotelowej, wydarzeniach i atrakcjach turystycznych?

- A. Gastro SzeF (GS).
- B. Gastro POS (GP).
- C. Chart System (ChS).
- D. Digital Signage (DS).

Zadanie 28.

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 29.

Hotel, który zarezerwował dla biura podróży określoną liczbę miejsc noclegowych w określonym czasie, respektując prawo biura podróży do wcześniejszej anulacji, dokonał tego na podstawie

- A. czarteru.
- B. allotmentu.
- C. timesharingu.
- D. overbookingu.

Zadanie 30.

W którym momencie procedury check-in recepcjonista powinien poinformować gościa o dostępnych w ofercie hotelu usługach dodatkowych?

- A. Przed wydaniem gościowi kluczy do pokoju.
- B. Podczas wprowadzania do systemu danych gościa.
- C. Podczas wypełniania przez gościa karty rejestracyjnej.
- D. Po pobraniu od gościa dokumentu tożsamości w celu rejestracji.

Zadanie 31.

Gość *walk in* narzeka na zawyżoną opłatę pobraną przez taksówkarza korporacyjnego przewożącego go z lotniska do hotelu. Którą usługę powinien zaproponować mu recepcjonista?

- A. Skorzystanie z usługi SPA w celach relaksacyjnych.
- B. Dostarczenie szampana do pokoju w celu poprawy nastroju.
- C. Zamówienie w hotelu usługi transferowej na lotnisko w dniu wyjazdu.
- D. Wykonanie telefonu do korporacji taksówkarzy w celu ustalenia tożsamości taksówkarza.

Zadanie 32.

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

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

Zadanie 33.

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

- A. Dodatkowy koc.
- B. Masaż czekoladowy.
- C. Wymianę ręczników.
- D. Skrytkę depozytową.

Zadanie 34.

Którą usługą dla gości hotelowych jest wake up call?

- A. Dodatkową płatną.
- B. Towarzyszącą osobistą.
- C. Fakultatywną nieodpłatną.
- D. Dodatkową komplementarną.

Zadanie 35.

Która z podanych usług dodatkowych hotelu jest świadczona odpłatnie?

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

Zadanie 36.

Za pomocą urządzenia przedstawionego na rysunku gość ureguluje należność za pobyt

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



Zadanie 37.

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jedn. netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku VAT w zł	Wartość brutto w zł
1.	Usługi noclegowe	doba	2	111,11	222,22	8		240,00
2.	Usługi gastronomiczne FB	szt.	2	74,08	148,15	8		160,00
3.	Jazda konna	h	6	8,13	48,78	23		60,00
4.	Sauna	h	3	12,20	36,59	23		45,00
Forma płatności:				Razem:	455,74	X		
				W tym:		Zw.		
Termin zapłaty:						23%		
						8%		
Podpis wystawcy								

Na podstawie zamieszczonego fragmentu faktury oblicz wartość podatku VAT dla usług podstawowych.

- A. 19,63 zł
- B. 29,63 zł
- C. 36,46 zł
- D. 49,26 zł

Zadanie 38.

Który dokument przesyłany gościowi zawiera wszystkie warunki rezerwacji usług hotelowych?

- A. Potwierdzenie rezerwacji.
- B. Rachunek wstępny.
- C. Karta pobytu.
- D. Voucher.

Zadanie 39.

Cena netto pokoju w hotelu wynosi 100,00 zł za dobę, a stawka podatku VAT 8%. Którą cenę brutto recepcjonista powinien wpisać do faktury gościa przebywającego w hotelu 2 doby?

- A. 108,00 zł
- B. 185,00 zł
- C. 200,00 zł
- D. 216,00 zł

Zadanie 40.

Cennik usług ważny od 1.06.2016 r. do 31.05.2017 r.		
Rodzaj pokoju	1.06 – 30.09.2016 r.	1.10 2016 r. – 31.05.2017 r.
Pokój 1-osobowy	200,00 zł/doba	150,00 zł/doba
Pokój 2-osobowy	300,00 zł/doba	250,00 zł/doba
Rabat w wysokości 10% za dobę za pokój – przy wynajmie pokoju na więcej niż 4 doby.		

Oblicz koszt noclegów dla 3-osobowej rodziny, która przebywała w hotelu w terminie od 11 do 16.04.2017 r. i skorzystała z pokoi: 1- i 2-osobowego.

- A. 1 800,00 zł
- B. 2 000,00 zł
- C. 2 250,00 zł
- D. 2 400,00 zł

www.EgzaminZawodowy.info