

Arkusze zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Układ graficzny © CKE 2016

**CENTRALNA
KOMISJA
EGZAMINACYJNA**

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **X**

T.11-X-16.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2016
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.

Za pomocą przedstawionego na zdjęciu urządzenia recepcjonista może wydrukować

- A. pokwitowanie przyjęcia gotówki.
- B. potwierdzenie transakcji sprzedaży.
- C. kartę pobytu dla gościa hotelowego.
- D. potwierdzenie płatności kartą kredytową.



Zadanie 2.

Zadaniem recepcjonisty jest

- A. świadczenie usług dodatkowych.
- B. kontrolowanie pracy służby parterowej.
- C. prowadzenie ewidencji i wydawanie kluczy.
- D. dostarczenie posiłków do pokoi hotelowych.

Zadanie 3.

Który z pracowników hotelu powinien udzielić pomocy gościowi z zagranicy w wyborze i zakupie unikatowej pamiątki z Polski?

- A. Dysponent.
- B. Telefonista.
- C. Concierge.
- D. Doorman.

Zadanie 4.

Która grupa usług świadczonych w hotelu jest najbardziej odpowiednia dla rodzin preferujących aktywny wypoczynek?

- A. Wynajem sal i sprzętu konferencyjnego, bezpłatny dostęp do Internetu, organizacja imprez integracyjnych.
- B. Zaproszenie na romantyczną kolację przy świecach, podawanie śniadania do łóżka, oferowanie masażu relaksacyjnych.
- C. Wypożyczanie sprzętu sportowego, dostęp do boiska wielofunkcyjnego, korzystanie z sali fitness i basenu.
- D. Oferowanie jacuzzi z hydromasażem, biczy szkockich, sauny parowej, zabiegów kosmetycznych.

Zadanie 5.

Prezes firmy poszukuje hotelu o wysokim standardzie, w którym mógłby prowadzić negocjacje handlowe. Oferta którego hotelu spełni oczekiwania klienta?

- A. Garni.
- B. Aparthotelu.
- C. Biznesowego.
- D. Rezydencyjnego.

Zadanie 6.

Która z zimowych propozycji hotelu jest skierowana wyłącznie do gości hotelowych?

- A. „Sobotnie kolędowanie z gospodarzami” w sali kominkowej hotelu.
- B. „Wieczorny relaks dla zapracowanych” w hotelowym SPA.
- C. „Niedzielną szkółka szefa kuchni” w restauracji hotelowej.
- D. „Od Wigilii do Sylwestra” – rodzinne wieczory w hotelu.

Zadanie 7.

Kierowca samochodu ciężarowego przejeżdżając tranzytem przez Polskę chciałby skorzystać z noclegu. Który obiekt jest dla niego najbardziej odpowiedni?

- A. Camping* położony 20 km od autostrady, nad zalewem, z dużym parkingiem.
- B. Gospoda w centrum wsi, oferująca kuchnię regionalną i lokalne atrakcje turystyczne.
- C. Hotel SPA *** z restauracją, oferujący szeroki asortyment usług odnowy biologicznej.
- D. Motel ** położony przy autostradzie dysponujący parkingiem, z całodobowym barem.

Zadanie 8.

Pan Kwiatkowski telefonicznie poprosił o rezerwację pokoju typu twin. Recepcjonista poinformował go, że pokój będzie zarezerwowany do godziny 18⁰⁰ w dniu przyjazdu, a jeżeli nie pojawi się do tej godziny, hotel anuluje rezerwację. Wskaż rodzaj rezerwacji i rodzaj pokoju, który należy przygotować dla gościa.

- A. Rezerwacja gwarantowana, pokój jednoosobowy.
- B. Rezerwacja niegwarantowana, pokój jednoosobowy.
- C. Rezerwacja gwarantowana, pokój z dwoma oddzielnymi łózkami.
- D. Rezerwacja niegwarantowana, pokój z dwoma oddzielnymi łózkami.

Zadanie 9.

Która rezerwacja jest zgodna z oczekiwaniami gości proszących o nocleg w pokojach 1-, 2- lub 3-osobowych dla 46-osobowej grupy turystycznej?

- A. 20 DBL i 2 SGL.
- B. 11 TPL i 1 SGL.
- C. 13 TPL i 5 SGL.
- D. 14 DBL i 6 TPL.

Zadanie 10.

Które z podanych działań promocyjnych hotelu realizowane jest w ramach sprzedaży osobistej?

- A. Prezentacja oferty przez recepcjonistę w recepcji hotelowej.
- B. Wystąpienie dyrektora hotelu podczas konferencji prasowej.
- C. Umieszczenie informacji o hotelu w czasopiśmie branżowym.
- D. Wysłanie e-maili z promocyjną ofertą do stałych gości hotelu.

Zadanie 11.

Celem zwiększenia popytu na usługi hotelarskie wprowadzono w listopadzie ceny niższe o 40%. Który instrument promocji zastosowano?

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

Zadanie 12.

Duży, luksusowy hotel w Bieszczadach został sponsorem drużyny narodowej w badmintonie. Który element promocji usług hotelarskich zastosował?

- A. Public relations.
- B. Sprzedaż osobistą.
- C. Promocję sprzedaży.
- D. Marketing bezpośredni.

Zadanie 13.

Który dokument powinien przysłać organizator imprezy turystycznej, aby usprawnić przyjęcie grupy turystów w dniu ich przyjazdu do hotelu?

- A. Pisemne potwierdzenie rezerwacji.
- B. Dowód tożsamości kierownika grupy.
- C. Voucher wystawiony przez biuro podróży.
- D. Listę uczestników z danymi rejestracyjnymi.

Zadanie 14.

Rezerwacja miejsc w hotelu polegająca na przyjęciu większej liczby zamówień na miejsca noclegowe niż obiekt posiada, to

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

Zadanie 15.

Recepcjonista hotelu sieciowego w Warszawie przyjął rezerwację od touroperatora, za pośrednictwem elektronicznego systemu rezerwacyjnego umożliwiającego rezerwację np.: miejsc hotelowych, biletów lotniczych, kolejowych, promowych, wynajmu samochodów, biletów do teatru. W którym systemie dokonano rezerwacji?

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

Zadanie 16.

Na podstawie przedstawionego grafiku obłożenia, określ liczbę i rodzaj pokoi oraz termin rezerwacji usługi noclegowej dla gości.

Grafik obłożenia II PIĘTRO – czerwiec/lipiec						
Nr i rodzaj j.m.	Dzień tygodnia data	Pn.	Wt.	Śr.	Cz.	Pt.
		30.06	01.07	02.07	03.07	04.07
201 APT						
202 APT		R	R	R		
203 SGL		R	R	R		
204 SGL		R	R	R		

- A. 1 apartament i 2 pokoje dwuosobowe, od 30.06 do 02.07.
- B. 1 apartament i 2 pokoje jednoosobowe, od 30.06 do 02.07.
- C. 1 apartament i 2 pokoje jednoosobowe, od 30.06 do 03.07.
- D. 1 apartament i 2 pokoje dwuosobowe, od 30.06 do 03.07.

Zadanie 17.

W hotelu zarezerwowała pobyt bardzo znana osoba ze świata biznesu. Kto w pierwszej kolejności powinien zostać poinformowany o planowanym przybyciu VIP-a?

- A. Szef kuchni.
- B. Dyrektor hotelu.
- C. Kierownik marketingu.
- D. Kierownik służby piętér.

Zadanie 18.

Małżeństwo z dzieckiem zarezerwowało tygodniowy pobyt w hotelu SPA obejmujący pakiet odnowy biologicznej i fachową opiekę dla dziecka. Kogo recepcjonista powinien poinformować o usługach zamówionych przez gości?

- A. Instruktora fitness i animatora czasu wolnego.
- B. Dyrektora hotelu i pracownika działu technicznego.
- C. Hotelową opiekunkę do dziecka i kierownika działu SPA.
- D. Kierownika służby parterowej i hotelową przedszkolankę.

Zadanie 19.

Gość dzwoniąc do recepcji poprosił o podanie do jego pokoju śniadania dla niego oraz trójki przyjaciół. Które informacje recepcjonista powinien przekazać do działu gastronomii?

- A. Imiona i nazwiska gościa i przyjaciół, nr telefonu gościa, liczbę posiłków, godzinę podania posiłku.
- B. Nr pokoju, liczbę osób, datę i godzinę podania posiłku, cenę poszczególnych elementów menu.
- C. Nr pokoju, nazwisko gościa, liczbę osób, menu, datę i godzinę podania posiłku, szczególne życzenia.
- D. Nazwisko i imię gościa, liczbę osób z uwzględnieniem osób dorosłych i dzieci, menu, datę usługi, termin i formę płatności.

Zadanie 20.

Recepcjonista widząc wchodzącego gościa do hotelu w pierwszej kolejności powinien

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

Zadanie 21.

Zdenerwowany gość zakwestionował podaną kwotę do zapłaty na rachunku hotelowym. Jak powinien zareagować recepcjonista?

- A. Poprosić gościa, aby przyszedł później, gdyż z powodu nadmiaru obowiązków nie może teraz zająć się jego problemem.
- B. Z uwagą wysłuchać gościa, zweryfikować podane informacje, podjąć szybkie i konkretne działania.
- C. Dokonać zwrotu pieniędzy w wysokości, której domaga się gość i przeprosić go za zaistniałą sytuację.
- D. Odesłać gościa do kierownika recepcji tłumacząc, że rachunek został wystawiony przez inną osobę.

Zadanie 22.

Na podstawie których dokumentów można dokonać rejestracji gościa w hotelu?

- A. Dowodu osobistego lub paszportu.
- B. Karty rejestracyjnej lub prawa jazdy.
- C. Paszportu lub potwierdzenia rezerwacji.
- D. Formularza rezerwacyjnego lub legitymacji.

Zadanie 23.

Na którym etapie kompleksowej obsługi gościa, recepcjonista powinien udzielić informacji o regulaminie hotelowym, zasadach funkcjonowania depozytu oraz usługach dodatkowych oferowanych przez hotel?

- A. Rezerwacji usług.
- B. Procedury check-in.
- C. Procedury check-out.
- D. Obsługi w trakcie pobytu.

Zadanie 24.

Które informacje powinien odnotować recepcjonista, przyjmując zlecenie usługi budzenia?

- A. Nr pokoju, datę wyjazdu, sposób budzenia.
- B. Imię i nazwisko, nr pokoju, godzinę budzenia.
- C. Nr pokoju, adres zamieszkania, sposób budzenia.
- D. Imię i nazwisko, termin pobytu, godzinę budzenia.

Zadanie 25.

Po odebraniu telefonu hotelowego recepcjonista powinien:

- A. powitać rozmówcę, przedstawić hotel, zapytać: „kto dzwoni?”, „czym mogę służyć?”.
- B. przedstawić hotel, przedstawić siebie, podziękować za telefon, zaoferować usługi hotelu.
- C. przedstawić hotel, przedstawić stanowisko pracy, zapytać klienta w jakiej sprawie dzwoni.
- D. powitać rozmówcę, przedstawić hotel, przedstawić siebie, zapytać: „czym mogę służyć?”.

Zadanie 26.

Które informacje dotyczące gościa należy wpisać w puste rubryki przedstawionego dokumentu?

- A. Datę i miejsce urodzenia.
- B. Numer pokoju i obywatelstwo.
- C. Numer pokoju i datę przyjazdu.
- D. Datę urodzenia i datę przyjazdu.

Karta pobytu	
Hotel Zorza ul. Słoneczna 8 81-100 Sopot	Witamy w naszym hotelu
Pani, Pan / Mrs, Mr Jan Nowak	
Data wyjazdu / Check-out Day 15.02.2016 r.	
Podpis dysponenta / Disposers signature XYZ	
Życzymy miłego pobytu /We wish you a nice stay	

Zadanie 27.

Podczas standardowej procedury check-out recepcjonista sporządza

- A. kartę uznaniową.
- B. fakturę proforma.
- C. rachunek wstępny.
- D. notę obciążeniową.

Zadanie 28.

Podczas procedury check-in informację na temat nr pokoju i jego ceny recepcjonista wpisuje do

- A. księgi gości.
- B. karty pobytu.
- C. karty rezerwacji.
- D. księgi rejestracyjnej.

Zadanie 29.

Goście z dwójką dzieci zwrócili się z prośbą do recepcjonisty o zaproponowanie 2 godzinnej, pieszej i niezbyt trudnej trasy turystycznej, rozpoczynającej i kończącej się przy hotelu. Hotel znajduje się w Zielonej Dolinie, otoczonej gęstą siecią szlaków spacerowych. Z którego źródła informacji powinien skorzystać recepcjonista, aby w sposób wyczerpujący udzielić gościom informacji?

- A. Mapy rowerowej „Zielona Dolina i okolice”.
- B. Informatora turystycznego o Zielonej Dolinie.
- C. Ulotki „Atrakcje turystyczne Zielonej Doliny”.
- D. Przewodnika „Spacerem wokół Zielonej Doliny”.

Zadanie 30.

Wskaż grupę usług dodatkowych świadczonych bezpłatnie gościom hotelowym.

- A. Nocleg, korzystanie z mini baru, usługa parkingowa.
- B. Room servis, odnowa biologiczna, wypożyczalnia sprzętu.
- C. Podanie kolacji do pokoju, korzystanie z mini baru, usługa pralnicza.
- D. Udzielanie informacji turystycznej, przechowanie bagażu, depozyt hotelowy.

Zadanie 31.

Hotel otrzymał zamówienie na zorganizowanie przyjęcia okolicznościowego. Który dział hotelu powinien poinformować recepcjonistę o konieczności przygotowania sprzętu do odtwarzania muzyki?

- A. Sprzedaży.
- B. Techniczny.
- C. Służby piętter.
- D. Służby parterowej.

Zadanie 32.

Z którym rodzajem usługi dodatkowej związany jest przedstawiony dokument?

- A. Przygotowanie i podanie śniadania do pokoju hotelowego.
- B. Przygotowanie i umieszczenie upominku powitalnego w pokoju gościa VIP.
- C. Rozliczenie usługi mini baru przez gościa opuszczającego hotel.
- D. Przygotowanie upominku dla gościa odwiedzającego hotel po raz pierwszy.

ZLECENIE REALIZACJI WSTAWKI	
Termin realizacji:	Nr pokoju:
Imię i nazwisko gościa:	
RODZAJ WSTAWKI	wstawić "X" przy właściwym
kwiaty	x
czekoladki	
soki	
wino	x
szampan	
wyroby cukiernicze	x
Inne (jakie)	

Zadanie 33.

Recepcjonista hotelu przyjął rezerwację pobytu dla gościa poruszającego się na wózku inwalidzkim oraz jego opiekunki. Którą komórkę organizacyjną hotelu jako pierwszą powinien powiadomić o przybyciu gości?

- A. Gastronomię.
- B. Służbę pięter.
- C. Dział techniczny.
- D. Dział marketingu.

Zadanie 34.

Przedstawiciel grupy turystycznej zamówił w obiekcie hotelarskim usługi noclegowe oraz gastronomiczne. Które informacje na temat pobytu tej grupy powinna otrzymać gastronomia hotelowa?

- A. Termin pobytu, liczbę, rodzaje i godziny posiłków, życzenia specjalne.
- B. Liczbę osób, posiłek rozpoczynający i kończący pobyt, formę płatności.
- C. Datę i godzinę przyjazdu, liczbę posiłków, rodzaje przydzielonych pokoi.
- D. Listę uczestników, numery pokoi, datę przyjazdu i wyjazdu, życzenia specjalne.

Zadanie 35.

Które czynności powinien wykonać recepcjonista, w celu gotówkowego rozliczenia kosztów pobytu gościa?

- A. Zapytać gościa, czy jest zadowolony z pobytu, przedstawić do akceptacji wstępny rachunek, wystawić fakturę, oczekiwać na przelew.
- B. Przedstawić do akceptacji wstępny rachunek, ustalić rodzaj dokumentu potwierdzającego zapłatę, wręczyć paragon, wydać resztę.
- C. Uzgodnić kwotę do zapłaty, przyjąć kartę płatniczą, sprawdzić datę ważności, wprowadzić kartę do czytnika POS, wydrukować dokument z czytnika.
- D. Wystawić dokument potwierdzający zapłatę, przeprowadzić fiskalizację, przyjąć gotówkę, wręczyć dokument potwierdzający zapłatę, wydać resztę.

Zadanie 36.

Ile wynosi cena jednostkowa netto usługi noclegowej opisanej w przedstawionym fragmencie faktury?

L.p.	Nazwa towaru lub usługi	Ilość	Jedn. miary	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka VAT w %	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
1.	Usługa noclegowa	2	doba			8%	11,85	160,00

- A. 171,85 zł
- B. 148,15 zł
- C. 80,00 zł
- D. 74,08 zł

Zadanie 37.

Na podstawie przedstawionego fragmentu Kodeksu cywilnego, określ prawa gościa hotelowego w sytuacji, gdy z przyczyn leżących po stronie hotelu, umowa hotelowa nie została zrealizowana, a na konto hotelu wpłynął zadatek od gościa.

Art. 394. § 1.: W braku odmiennego zastrzeżenia umownego albo zwyczaju zadatek dany przy zawarciu umowy ma to znaczenie, że w razie niewykonania umowy przez jedną ze stron druga strona może bez wyznaczenia terminu dodatkowego od umowy odstąpić i otrzymany zadatek zachować, a jeżeli sama go dała, może żądać sumy dwukrotnie wyższej

- A. Hotel zawsze otrzymany zadatek zachowuje.
- B. Hotel musi zwrócić gościowi zadatek w pełnej wysokości.
- C. Gość może liczyć na zwrot zadatku w podwójnej wysokości.
- D. Gość może liczyć na zwrot tylko połowy wpłaconego zadatku.

Zadanie 38.

Którą cenę pokoju powinien zaproponować gościowi recepcjonista, jeżeli według cennika pokój kosztuje 120 zł, a rabat wynosi 30%?

- A. 36 zł
- B. 84 zł
- C. 90 zł
- D. 117 zł

Zadanie 39.

Ile wyniesie łączna wartość brutto za usługę noclegową dla małżeństwa z dzieckiem, które przebywało 3 doby w pokoju 2-osobowym z dostawką, jeżeli cena brutto pokoju wynosi 500 zł, a dostawki 150 zł?

- A. 650 zł
- B. 1 300 zł
- C. 1 950 zł
- D. 3 900 zł

Zadanie 40.

Które kwoty podatku i wartości brutto należy wpisać w puste pola przestawionej faktury?

L.p.	Nazwa towaru lub usługi	Ilość	Jedn. miary	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Stawka VAT w %	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
1	kolacja	2	szt.	50,00	100,00	8%		
2	szampan	1	szt.	200,00	200,00	23%		

Nazwa towaru lub usługi	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
kolacja	4,00	54,00
szampan	23,00	223,00

A.

Nazwa towaru lub usługi	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
kolacja	8,00	108,00
szampan	46,00	246,00

B.

Nazwa towaru lub usługi	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
kolacja	7,40	107,40
szampan	37,40	237,40

C.

Nazwa towaru lub usługi	Kwota podatku w zł	Wartość brutto w zł
kolacja	8,00	92,00
szampan	46,00	154,00

D.