

*Arkusz zawiera informacje prawnie
chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu*

Układ graficzny © CKE 2018

CKE **CENTRALNA
KOMISJA
EGZAMINACYJNA**

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Wersja arkusza: **X**

T.11-X-18.06

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”:

☒	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.

☒	B	C	☒
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

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.

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

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

Zadanie 2.

Które urządzenie wchodzące w skład wyposażenia recepcji umożliwia przesyłanie obrazów dokumentów linią telefoniczną?

- A. Faks.
- B. Skaner.
- C. Terminal.
- D. Kserokopiarka.

Zadanie 3.

Zadaniem recepcjonisty kasjera jest

- A. prowadzenie rejestru gości.
- B. dokonywanie skupu walut obcych.
- C. przygotowanie rejestrów rezerwacji.
- D. kontrola kosztów w działalności hotelowej.

Zadanie 4.

Na podstawie zamieszczonego zamówienia określ, który pakiet powinien zaproponować recepcjonista pani Skowrońskiej na pierwszy tydzień pobytu w ośrodku.

- A. Wypoczynek we dwoje.
- B. Wczasy dla rodzin z dziećmi.
- C. Wczasy dla rodzica z dzieckiem.
- D. Wypoczynek dla seniora z wnukiem.

Monika Skowrońska
ul. Srebrna 12
59-220 Legnica

17.05.2018 r.

Ośrodek wypoczynkowy Muszelka
ul. Morska 2
76-270 Ustka

Zwracam się z uprzejmą prośbą o rezerwację noclegów oraz całodziennego wyżywienia dla mnie i mojej 4-letniej córki w terminie od 1 do 8 sierpnia br. oraz dla mnie, mojego męża i córki w terminie od 9 do 16 sierpnia br.

Z wyrazami szacunku,
Monika Skowrońska

Zadanie 5.

Wskaż ofertę, którą powinien zaproponować pracownik hotelu klientom zamierzającym zorganizować całonocne przyjęcie weselne w hotelu.

Oferta Hotelu Wybrzeże *
w Sarbinowie obejmuje:**

- 7 noclegów
- wyżywienie: 3 posiłki dziennie
- 3 seanse w grocie solnej
- codzienną poranną gimnastykę
- 2 kąpiele solankowe
- ognisko z pieczeniem barana

A.

Oferta Hotelu Wybrzeże *
w Sarbinowie obejmuje:**

- 3 noclegi
- wyżywienie: 2 posiłki dziennie
- 1 uroczysty obiad
- 2 seanse w grocie solnej
- wynajęcie sali konferencyjnej
- przerwy kawowe
- bezprzewodowy Internet
- bezpłatny parking

B.

Oferta Hotelu Wybrzeże *
w Sarbinowie obejmuje:**

- wynajęcie sali wraz z dekoracją stołów
- obsługę kelnerską
- uroczysty obiad
- bezpłatny parking dla gości
- wynajęcie pokoju dla rodziców i ich dziecka na czas przyjęcia (np. przebranie dziecka)

C.

Oferta Hotelu Wybrzeże *
w Sarbinowie obejmuje:**

- powitanie chlebem i solą
- wynajęcie sali wraz z dekoracją stołów
- obsługę kelnerską
- uzgodnione menu
- bezpłatny parking dla gości
- bezpłatny nocleg w apartamencie

D.

Zadanie 6.

Które działanie marketingowe powinien zastosować właściciel hotelu w związku ze złymi ocenami strategii produktu przez gości?

- A. Wyremontować jednostki mieszkalne.
- B. Nawiązać współpracę z tourooperatorem.
- C. Umieścić billboardy w dużych miastach.
- D. Udzielać rabatów stałym gościom hotelu.

Zadanie 7.

Hotel Chełmiec **** ul. Piaskowa 4 58-310 Szczawno-Zdrój
Serdecznie zapraszamy do skorzystania z programu lojalnościowego Zarezerwuj pobyt za minimum 6 000 zł, a otrzymasz kartę VIP PRZYWILEJE POSIADACZA KARTY: – 15% rabat na usługi gastronomiczne i noclegowe – 20% rabat na zabiegi w hotelowym salonie piękności – późniejszy check-out – wstęp na imprezy zamknięte, zarezerwowane tylko dla posiadaczy karty VIP

Na podstawie informacji dotyczących programu lojalnościowego określ, który instrument zastosowano w hotelu w celu aktywizacji sprzedaży usług hotelarskich.

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

Zadanie 8.

Fragment grafiku rezerwacji							
Rodzaj i numer pokoju	Sierpień						
	11.08	12.08	13.08	14.08	15.08	16.08	17.08
DBL 105			R			R	R
DBL 106	R	R					R
TWIN 107						R	R
TPL 108	R						

Do hotelu zadzwoniła pani Marta Kowalska z prośbą o zarezerwowanie pokoju 2-osobowego z łóżem małżeńskim w terminie od 13 do 15 sierpnia. Na podstawie fragmentu grafiku rezerwacji wskaż numer pokoju, który powinien przydzielić jej recepcjonista.

- A. 105
- B. 106
- C. 107
- D. 108

Zadanie 9.

Hotel Plaza ***
ul. Słoneczna 22
72-344 Rewal
tel./fax: 91/344 77 006
rezerwacje@plaza.pl
www.plaza.pl

Rewal, 2 kwietnia 2018 r.

Szanowna Pani,
z przyjemnością potwierdzamy przyjęcie rezerwacji dla Pani Magdaleny Nowak według następujących danych:
Termin pobytu: 15.07 - 22.07.2018 r.
Rodzaj zakwaterowania: pokój dwuosobowy superior
Liczba osób: 2 osoby dorosłe
Rodzaj wyżywienia: 2 x dziennie (od obiadokolacji pierwszego dnia pobytu do śniadania ostatniego dnia pobytu)
Koszt pobytu: 4 000 zł
Prosimy o wpłatę zadatku w kwocie 1 200 zł w terminie do dnia 7.04.2018 r. na konto bankowe hotelu ING Bank Śląski oddział Kołobrzeg 02 5555 1677 0000 0007 2111 5456
W przypadku braku wpłaty w wymaganym terminie, rezerwacja zostanie anulowana.

Z poważaniem,
Marta Markowska
recepjonista

Przedstawiony dokument, który został sporządzony przez recepcjonistę, to

- A. grafik rezerwacji.
- B. karta rezerwacyjna.
- C. formularz rezerwacyjny.
- D. potwierdzenie rezerwacji.

Zadanie 10.

Hotel posiadający 50 pokoi przyjął na 14 lipca 2018 r. 55 rezerwacji. Jak nazywa się ta praktyka?

- A. Booking.
- B. Timesharing.
- C. Outsourcing.
- D. Overbooking.

Zadanie 11.

Kiedy najpóźniej recepcjonista powinien był wysłać odpowiedź klientowi na zamieszczone zapytanie?

- A. 10.02.2018 r.
- B. 11.02.2018 r.
- C. 17.02.2018 r.
- D. 27.02.2018 r.

Wiadomość wysłano: 10-02-2018 r., godz. 10:15

Od: arturkowalski@wp.pl

Do: rezerwacja@hotelkamiencyk.pl

Temat: rezerwacja pobytu

Dzień dobry,
proszę o informację, czy mają Państwo wolny pokój dwuosobowy w terminie od 1 do 8 lipca 2018 r.

Pozdrawiam serdecznie,
Artur Kowalski

Zadanie 12.

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

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

Zadanie 13.

Szkoła Podstawowa nr 5
ul. Szkolna 12
67-200 Głogów

Głogów, 2 lutego 2018 r.

Hotel Róża **
ul. Zielona 77
58-330 Jedlina-Zdrój

ZAMÓWIENIE

Zwracam się z uprzejmą prośbą o rezerwację miejsc noclegowych, dla 32 osób, w tym 30 uczniów (18 dziewcząt i 12 chłopców) oraz 2 nauczycielek w terminie od 11 do 13 sierpnia 2018 r.

Proszę również o zapewnienie całodziennego wyżywienia od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu.

Z poważaniem,
Sylvia Wodecka
nauczycielka

Na podstawie zamieszczonego zamówienia określ, ile i jaki rodzaj pokoi należy zarezerwować dla grupy z Głogowa.

- A. 10 pokoi TPL, 1 pokój DBL.
- B. 15 pokoi DBL, 2 pokoje TPL.
- C. 15 pokoi TPL, 2 pokoje DBL.
- D. 30 pokoi DBL, 2 pokoje SGL.

Zadanie 14.

Który etap procesu rezerwacji internetowej usług hotelarskich przedstawiono na zamieszczonym zrzucie ekranu?

- A. Rezerwację pokoi.
- B. Wyszukanie hotelu.
- C. Sprawdzenie cen pokoi.
- D. Wpłacenie zaliczki za pobyt.

SPRAWDZANIE CEN, DOSTĘPNOŚCI I REZERWACJA HOTELI

Wybierz miasto: Łódź

Data przyjazdu: 2015-07-17 Data wyjazdu: 2015-07-19 Liczba nocy: 2 Waluta: PLN

Ilość pokoi: 1 Os. w pokoju: 2 Łóżka: 2

Standard: ☐ bez ☐ ★ ☐ ★★ ☐ ★★★ ☒ ★★★★ ☐ ★★★★★

Szukaj hoteli

do 75% taniej!

Hotele w Polsce
Hotele na świecie
Bilety Lotnicze

Zadanie 15.

Który dokument sporządza recepcjonista w celu zapisania wszystkich szczegółów przyjętej rezerwacji?

- A. Kartę obciążeń.
- B. Grafik rezerwacji.
- C. Księgę rejestracyjną.
- D. Formularz rezerwacyjny.

Zadanie 16.

Która karta stanowi podstawę do wydania gościowi klucza do pokoju hotelowego?

- A. Pobytu.
- B. Kredytowa.
- C. Rejestracyjna.
- D. Stałego klienta.

Zadanie 17.

Informacja dotycząca pobytu gości

Proszę o wstawienie do pokoju nr 102 wanienki oraz łóżeczka dla dziecka.
Goście przyjadą do hotelu 22 września 2018 r. między godziną 15⁰⁰ a 17⁰⁰.
Termin pobytu 22.09 – 29.09.2018 r.

Komu recepcjonista powinien przekazać zamieszczoną w ramce informację dotyczącą pobytu gości?

- A. Kierownikowi recepcji.
- B. Kierownikowi służby pięt.
- C. Pracownikowi działu technicznego.
- D. Pracownikowi działu gospodarczego.

Zadanie 18.

Do pensjonatu przybyła rodzina Kowalskich bez wcześniejszej rezerwacji. Które usługi, oprócz noclegowych, należy obowiązkowo zapewnić gościom, jeżeli takie będzie ich życzenie, bez względu na kategorię pensjonatu?

- A. Co najmniej dwa posiłki dziennie.
- B. Bezprzewodowy Internet.
- C. Wypożyczenie rowerów.
- D. Miejsce parkingowe.

Zadanie 19.

Co powinien zrobić recepcjonista, jeżeli niedowidzący gość hotelu ma problem z wypełnieniem karty rejestracyjnej?

- A. Ominąć tę czynność i wydać gościowi klucz.
- B. Zaproponować gościowi pomoc oraz ustalić jej zakres.
- C. Nie informując gościa wypełnić dokument samodzielnie.
- D. Poprosić kierownika recepcji, aby wypełnił dokument za gościa.

Zadanie 20.

Która czynność wykonana przez gościa podczas procedury check-in jest potwierdzeniem jego pobytu w hotelu?

- A. Wypełnienie karty parkingowej.
- B. Złożenie podpisu na karcie pobytu.
- C. Okazanie recepcjoniście dokumentu tożsamości.
- D. Okazanie recepcjoniście potwierdzenia rezerwacji.

Zadanie 21.

Którą z wymienionych czynności powinien wykonać recepcjonista jako ostatnią podczas procedury check-in grupy?

- A. Przekazać pilotowi karty pobytu.
- B. Otworzyć rachunek zbiorczy dla grupy.
- C. Zapytać, na jakie nazwisko była dokonana rezerwacja.
- D. Udzielić informacji dotyczących usług świadczonych w hotelu.

Zadanie 22.

W jaki sposób powinien postąpić recepcjonista, jeżeli został telefonicznie poproszony o przekazanie informacji dla gościa hotelowego?

- A. Zadzwoń do gościa i przedstawić informację 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 23.

Klient zainteresowany organizacją szkolenia w hotelu oczekuje od recepcjonisty przede wszystkim informacji na temat

- A. cen wynajęcia sal wielofunkcyjnych.
- B. usług dodatkowych świadczonych w hotelu.
- C. menu restauracji hotelowej dla grup biznesowych.
- D. kosztów korzystania z systemu tłumaczeń symultanicznych.

Zadanie 24.

Którą usługę powinien zaproponować recepcjonista fanom szczypiorniaka spędzającym weekend w hotelu?

- A. Skorzystanie z siłowni hotelowej.
- B. Wycieczkę po miejscowych muzeach.
- C. Rezerwację biletów na mecz piłki ręcznej.
- D. Rezerwację biletów na mecz piłki siatkowej.

Zadanie 25.

Lp.	Nazwisko i imię gościa	Termin pobytu	Godzina rejestracji	Numer pokoju	Piętro	Rodzaj pokoju	Ilość osób dorosłych	Dziecko 0-2 lat	Dziecko 2-12 lat
1.	Kowalski Michał	1.08.2018 3.08.2018	12 ⁰⁰	114	1	SGL	1	0	0
2.	Kot Anna	1.08.2018 5.08.2018	12 ¹⁵	115	1	DBL	2	0	0
3.	Małkowska Sabina	1.08.2018 8.08.2018	12 ⁴⁰	120	1	DBL+ extra bed	2	0	1
4.	Pawlak Adam	1.08.2018 8.08.2018	12 ⁵⁵	200	2	DBL+ extra bed	2	0	1
5.	Stryjak Grzegorz	1.08.2018 4.08.2018	13 ¹⁵	204	2	APT	2	1	1
6.	Słowik Marta	1.08.2018 3.08.2018	13 ⁴⁵	202	2	APT	2	0	2

Na podstawie zamieszczonych danych określ, ile kart pobytu powinien wypełnić recepcjonista 1 sierpnia 2018 roku.

- A. 6 kart.
- B. 11 kart.
- C. 12 kart.
- D. 17 kart.

Zadanie 26.

Gość hotelu położonego na obrzeżach Karpacza poprosił recepcjonistę o wskazanie drogi do Muzeum Sportu i Turystyki, znajdującego się w centrum tej miejscowości. Z którego źródła informacji powinien skorzystać pracownik hotelu?

- A. Mapy turystycznej powiatu jeleniogórskiego.
- B. Mapy topograficznej Tatrzańskiego Parku Narodowego.
- C. Przewodnika turystycznego po Górach Świętokrzyskich.
- D. Internetowego systemu turystycznego województwa śląskiego.

Zadanie 27.

Którą usługę powinien zaproponować recepcjonista hotelu w Legnicy niezmotoryzowanemu gościowi, jeżeli ma on zakupiony bilet kolejowy na przejazd na trasie Legnica – Wrocław oraz bilet na przelot z Wrocławia do Warszawy?

- A. Transfer z lotniska do hotelu.
- B. Transfer z hotelu na lotnisko.
- C. Transfer z hotelu na dworzec kolejowy.
- D. Transfer z dworca kolejowego do hotelu.

Zadanie 28.

Po wyrejestrowaniu z hotelu grupa turystyczna musi czekać 4 godziny na przyjazd autokaru. Którą usługę przede wszystkim powinien zaproponować recepcjonista gościom?

- A. Pobyt w płatnej strefie SPA&Wellness.
- B. Wykupienie dodatkowego wyżywienia.
- C. Skorzystanie z hotelowej przechowalni bagażu.
- D. Wykupienie dodatkowej doby w specjalnej cenie.

Zadanie 29.

Gość hotelu poprosił pracownika recepcji o dodatkową poduszkę i koc. Kogo powinien poinformować recepcjonista o prośbie gościa?

- A. Pokojową.
- B. Korytarzową.
- C. Magazyniera pościeli.
- D. Pracownika zaopatrzenia.

Zadanie 30.

Gość przybył do hotelu 15 maja i następnego dnia zdeponował w sejfie hotelowym na trzy doby laptopa. Którą datę wydania powinien wpisać recepcjonista w kwicie depozytowym?

- A. 19 maja.
- B. 18 maja.
- C. 17 maja.
- D. 16 maja.

Zadanie 31.

Który rodzaj usług oferuje hotel, jeżeli zakres usług dodatkowych oparty jest na sentencji *sanus per aquam*?

- A. Spa.
- B. Medyczne.
- C. Turystyczne.
- D. Rekreacyjne.

Zadanie 32.

Wskaż usługę bezpłatnie świadczoną w hotelu na życzenie gości.

- A. Czyszczenie odzieży.
- B. Zamówienie taksówki.
- C. Zamówienie posiłku do pokoju.
- D. Korzystanie z odnowy biologicznej.

Zadanie 33.

Recepcjonista rozliczając należność za pobyt gościa kartą kredytową, powinien sprawdzić oprócz imienia i nazwiska okaziciela karty

- A. miesiąc, rok wydania karty, hologram.
- B. rok wydania karty, podpis właściciela karty.
- C. rok końca ważności karty, numer konta bankowego.
- D. miesiąc, rok końca ważności karty, podpis okaziciela.

Zadanie 34.

Z którą formą płatności jest związana preautoryzacja środków finansowych na zamówione w pensjonacie przez gościa usługi noclegowe i wyżywienie?

- A. Gotówką.
- B. Kartą płatniczą.
- C. Poleceniem przelewu.
- D. Przekazem pocztowym.

Zadanie 35.

Fragment umowy dotyczącej stałej współpracy hotelu z biurem podróży

1. Z tytułu sprzedaży zakwaterowania, wyżywienia lub innych usług hotelu, biuro podróży otrzymuje prowizję w wysokości 10% wszystkich zarezerwowanych i opłaconych świadczeń.
2. Za sprzedaż co najmniej 20 pokoi 2-osobowych w danym miesiącu biuro podróży otrzymuje dodatkowy rabat w wysokości 5% za każdą kolejną rezerwację.

Zgodnie z zamieszczonym fragmentem umowy, za sprzedaż miejsc noclegowych hotel jest zobowiązany udzielić rabatu

- A. ilościowego.
- B. sezonowego.
- C. terminowego.
- D. promocyjnego.

Zadanie 36.

Który rodzaj ceny zastosowano w panelu rezerwacyjnym do wyliczenia kosztów pobytu?

- A. Obniżoną.
- B. Sezonową.
- C. Promocyjną.
- D. Podstawową.

Panel rezerwacyjny

Dzień rozpoczęcia: 15.05.2018 r. **Dzień zakończenia:** 22.05.2018 r.

Szczegóły pokoju: pokój 2-osobowy z łóżkiem małżeńskim, z balkonem, z widokiem na las.

Cena za pokój: 200 zł

Kalkulacja

Dorośli: 2

Dzieci: 0-2 lat: 0

Dzieci: 3-12 lat: 0

Cena za osobę

Noclegi: 700 zł

Wyżywienie-śniadania: 120 zł

Wyżywienie-obiadokolacje: 280 zł

Razem: 2 200 zł

Rodzaj ceny: Rack rate

Rezerwacja: potwierdzona

Zadanie 37.

Dokumentem sporządzanym przez recepcjonistę na życzenie gościa, w dniu wyjazdu z hotelu, jest

- A. faktura.
- B. voucher.
- C. kalkulacja kosztów.
- D. polecenie przelewu.

Zadanie 38.

Na którą kwotę należy wystawić fakturę gościowi, jeżeli wynajął on pokój 2-osobowy na trzy doby i jest posiadaczem karty stałego klienta uprawniającej do 15% rabatu?

- A. 1 000,00 zł
- B. 1 020,00 zł
- C. 1 275,00 zł
- D. 1 785,00 zł

Cennik pokoi	
Rodzaj pokoju	Cena brutto za dobę
Pokój SGL	500,00 zł
Pokój DBL	400,00 zł
APT	700,00 zł

Zadanie 39.

Oblicz wartość netto usługi żywieniowej, jeżeli wartość brutto wynosi 64,00 zł, a stawka podatku VAT 8%.

- A. 56,00 zł
- B. 58,90 zł
- C. 59,26 zł
- D. 69,12 zł

Zadanie 40.

Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość netto w zł	Podatek VAT w %	Kwota podatku VAT w zł	Wartość brutto w zł
Masaż częściowy ciała	godz.	2	81,30	162,60	23		200,00

Na podstawie przedstawionego fragmentu faktury ustal kwotę podatku VAT, którą powinien recepcjonista wpisać w puste pole, rozliczając koszty zrealizowanej usługi.

- A. 14,81 zł
- B. 18,70 zł
- C. 37,40 zł
- D. 40,65 zł

www.EgzaminZawodowy.info