

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

**T.11-X-19.06**  
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**  
**Rok 2019**  
**CZEŚĆ PISEMNA**

**Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 13 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.

Zadaniem którego pracownika recepcji jest rejestrowanie gości?

- A. Kasjera.
- B. Klucznika.
- C. Telefonisty.
- D. Dysponenta.

### 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.

Do zadań którego z pracowników hotelu 5\* należy zaplanowanie na prośbę gościa kilkugodzinnej wycieczki po mieście?

- A. Managera hotelu.
- B. Boya hotelowego.
- C. Kierownika recepcji.
- D. Recepcjonisty concierge.

### Zadanie 4.

Który pakiet usług jest najbardziej odpowiedni dla przebywającej w hotelu, w ramach konkursu geograficznego, grupy gimnazjalistów?

- A. Sauna, kasyno, gra miejska.
- B. Usługa fryzjerska, masaże, gra miejska.
- C. Basen, kręgielnia, wycieczka krajoznawcza.
- D. Room service, SPA, wycieczka krajoznawcza.

### Zadanie 5.

Która z przedstawionych ofert hotelu jest najbardziej odpowiednia dla passantów?

<b>Oferta</b> – śniadanie wliczone w cenę noclegu – bezpłatny Internet w pokoju – 20% zniżki na zabiegi SPA – kwiaty w dniu przyjazdu	<b>Oferta</b> – nocleg z wyżywieniem HB – wypożyczalnia sprzętu sportowego – jeden zabieg SPA gratis – opieka wieczorem dla dzieci
A.	B.
<b>Oferta</b> – nocleg z wyżywieniem AI – bezpłatny parking – zabiegi SPA gratis – nieograniczony dostęp do sali fitness i kompleksu saun	<b>Oferta</b> – obiad dla całej rodziny z rabatem – całodzienne korzystanie z hotelowego aqua parku – 10% zniżki na zabiegi SPA – dostęp do sali fitness i kompleksu saun
C.	D.

### Zadanie 6.

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

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

### Zadanie 7.

Którą ze strategii zastosowano w hotelu, gdy w okresie zimowym do każdego pokoju dodatkowo dołożono ciepły koc i kaptcie?

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

### Zadanie 8.

Rodzaj i nr j.m.	Data						
	05.03 czw	06.03 pt	07.03 sb	08.03 nd	09.03 pn	10.03 wt	11.03 śr
<b>PARTER</b>							
<b>101 SGL</b>	Rg			Ro		Rk	Rk
<b>102 SGL</b>	Rg	Rw		Rw	Rw		
<b>103 DBL</b>	Rg	Ra		Ro			Rl
<b>104 DBL</b>			Rt	Rt	Rt	Rt	Rt
<b>I PIĘTRO</b>							
<b>201 SGL</b>			Rn	Rz			Rl
<b>202 SGL</b>	Rg	Re	Rw	Rw	Rw		Rl
<b>203 DBL</b>		Re		Rd			Rl
<b>204 DBL</b>		Re	Rf	Rf	Rf		Rx

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

- A. 06.03 – 08.03
- B. 07.03 – 09.03
- C. 08.03 – 10.03
- D. 09.03 – 11.03

## Zadanie 9.

Marek Kotułas  
ul. Sienna 40/2  
90-055 Łódź

Łódź, 25.02.2019 r.

Hotel *Floks*  
ul. Krzywa 10  
94-405 Zakopane

Uprzejmie proszę o rezerwację 15 pokoi dwuosobowych oraz 3 jednoosobowych w terminie od 14 lipca do 16 lipca 2019 r. dla grupy studentów z Londynu. Zamawiam również śniadania i obiadokolacje oraz dwugodzinny pobyt w basenach termalnych w drugim dniu pobytu.

Proszę o wysłanie potwierdzenia rezerwacji do Pana Tomasza Majaka (adres tożsamy z moim). Ponadto proszę o sporządzenie w moim imieniu zaproszenia do skorzystania z usług i wysłania go bezpośrednio do Pana Johna Lawsons na adres – Hoven 5, London, Great Britain.

Jednocześnie informuję, że należność za pobyt w hotelu ureguje Pan Krzysztof Konik w dniu wyjazdu.

Z poważaniem  
*Marek Kotułas*

Na podstawie fragmentu zamówienia na usługi hotelarskie wskaż datę sporządzenia i adresata potwierdzenia rezerwacji.

- A. 14.07. 2019 r., Jon Lawson
- B. 25.02. 2019 r., Tomasz Majak
- C. 28.02. 2019 r., Marek Kotułas
- D. 16.06. 2019 r., Krzysztof Konik

## Zadanie 10.

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

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

## Zadanie 11.

Którą rezerwację powinien przyjąć recepcjonista od gościa oczekującego, że jego pokój będzie do dyspozycji przez pierwszą dobę hotelową planowanego pobytu, bez względu na to, o której godzinie przybędzie do hotelu?

- A. Wstępną.
- B. Kredytową.
- C. Gwarantowaną.
- D. Niegwarantowaną.

### **Zadanie 12.**

Który dokument powinien sporządzić recepcjonista, przyjmując rezerwację telefoniczną na usługi hotelarskie?

- A. Kartę pobytu.
- B. Kartę rejestracyjną.
- C. Formularz kaucyjny.
- D. Formularz rezerwacji.

### **Zadanie 13.**

Przyjęcie którego typu gości w hotelu odbywa się na podstawie rooming list?

- A. Passantów.
- B. Grupowych.
- C. Specjalnych.
- D. Indywidualnych.

### **Zadanie 14.**

W którym dokumencie sporządzonym przez recepcjonistę i wysłanym na życzenie zleceniodawcy do gościa powinny znaleźć się informacje m.in. o terminie pobytu i zamówionych usługach, bez podawania cen?

- A. W zaproszeniu.
- B. W liście powitalnym.
- C. W potwierdzeniu rezerwacji.
- D. W formularzu rezerwacyjnym.

### **Zadanie 15.**

Informacje o gościach *no show* recepcja w pierwszej kolejności powinna przekazać do

- A. służby pięter.
- B. służby parterowej.
- C. działu marketingu.
- D. działu technicznego.

### **Zadanie 16.**

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 zaopatrzenia.
- C. Pion gastronomiczny.
- D. Dział usług specjalnych.

## Zadanie 17.

Ponadto zamawiamy:

1. Przygotowanie i wysłanie imiennych zaproszeń.
2. 20 laptopów podpiętych do sieci internetowej.
3. Dwie przerwy kawowe (menu do ustalenia).
4. Transport z lotniska dwóch uczestników konferencji.
5. Pakiet konferencyjny dla każdego uczestnika (notatnik i długopis) wręczony przy rejestracji na konferencję.
6. Ustawienie stołów konferencyjnych w podkowę.

Koncern samochodowy zamówił w hotelu organizację ośmiogodzinnej konferencji dla dyrektorów swoich oddziałów. Na podstawie fragmentu zamówienia określ, które usługi recepcjonista powinien zlecić do zrealizowania przez dział techniczny.

- A. Przygotowanie imiennych zaproszeń oraz pakietów konferencyjnych.
- B. Wręczenie przy rejestracji pakietów konferencyjnych oraz wysłanie zaproszeń.
- C. Ustawienie stołów konferencyjnych w podkowę oraz podpięcie laptopów do sieci.
- D. Transport z lotniska uczestników konferencji oraz zorganizowanie przerwy kawowej.





## Zadanie 18.

Na podstawie, którego z podanych dokumentów **nie można** zarejestrować gościa w hotelu?

- A. Paszportu.
- B. Prawa jazdy.
- C. Legitymacji studenckiej.
- D. Karty ubezpieczenia zdrowotnego.

## Zadanie 19.

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 20.**

Podczas wręczania gościowi rachunku zawsze należy zapytać

- A. o wielkość napiwku.
- B. czy rachunek się zgadza.
- C. czy gość przyjedzie kolejny raz.
- D. co nie podobało mu się podczas pobytu.

### **Zadanie 21.**

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 22.**

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 23.**

Który z podanych elementów powinien znaleźć się na karcie rejestracyjnej?

- A. Numer konta hotelu.
- B. Podpis dyrektora hotelu.
- C. Data rezerwacji wstępnej.
- D. Podpis gościa hotelowego.

### **Zadanie 24.**

Który dokument sporządzony przez recepcjonistę uwzględnia warunki rezerwacji?

- A. Voucher.
- B. Karta pobytu.
- C. Raport dobowy.
- D. Potwierdzenie rezerwacji.

### Zadanie 25.

Który z obiektów na zamieszczonych rysunkach jest godny polecenia gościom przebywającym w hotelu w Krakowie?



A.



B.



C.



D.

### Zadanie 26.

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 27.

Który pakiet usług dodatkowych świadczony gościom hotelowym jest najczęściej wliczony w cenę usług podstawowych?

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



## Zadanie 28.

Hotel oferuje swoim Gościom wiele usług, które zapewnią miłe chwile dla ciała i ducha.

Na życzenie Gości oferujemy:

- usługę prania i czyszczenia odzieży
- centrum SPA
- kort tenisowy
- zewnętrzną siłownię
- zajęcia z trenerem fitness
- usługi fryzjerskie i kosmetyczne
- wynajem samochodu
- usługę room service
- usługi depozytowe
- bezpłatne WiFi

Które usługi może zaoferować recepcjonista młodym kobietom, jeżeli przyjechały zrelaksować się w hotelu i przy okazji zwiedzić miasto?

- A. Masaż twarzy i usługę pralniczą.
- B. Usługę depozytową i bezpłatne WiFi.
- C. Centrum SPA i wynajem samochodu.
- D. Usługę budzenia i koloryzację włosów.

## Zadanie 29.

Którą z przedstawionych ofert usług dodatkowych recepcjonista powinien zaoferować rodzinie z dwójką małych dzieci (2 i 5 lat)?

<p><b>Usługi standardowe (bezpłatne):</b> Internet w pokojach. Udogodnienia dla podróżujących rodzin z dziećmi. Udogodnienia dla niepełnosprawnych. Przechowalnia bagażu.</p> <p><b>Usługi na zamówienie (płatne):</b> Wynajem przewodników turystycznych. Wynajem rowerów. Dostawa kwiatów. Romantyczna aranżacja pokoju hotelowego. Talerz owoców sezonowych. Transfery na lotnisko i dworzec kolejowy.</p>	<p><b>Usługi standardowe (bezpłatne):</b> Internet w pokojach. Suszarka do włosów. Udogodnienia dla podróżujących rodzin z dziećmi. Kompleksowe usługi świadczone w Recepcji. Depozyt.</p> <p><b>Usługi na zamówienie (płatne):</b> Wynajem sal konferencyjnych. Możliwość wynajęcia notebooka. Pranie i prasowanie odzieży. Talerz owoców sezonowych.</p>
A.	B.
<p><b>Usługi standardowe (bezpłatne):</b> Udogodnienia dla niepełnosprawnych. Przechowalnia bagażu. Kompleksowe usługi świadczone w recepcji. Depozyt.</p> <p><b>Usługi na zamówienie (płatne):</b> Możliwość wynajęcia notebooka. Pranie i prasowanie odzieży. Wynajem przewodników turystycznych i organizacja czasu wolnego. Wynajem rowerów. Transfery na lotnisko i dworzec kolejowy. Romantyczna aranżacja pokoju hotelowego.</p>	<p><b>Usługi standardowe (bezpłatne):</b> Udogodnienia dla podróżujących rodzin z dziećmi. Przechowalnia bagażu. Kompleksowe usługi świadczone w recepcji.</p> <p><b>Usługi na zamówienie (płatne):</b> Możliwość wypożyczenia notebooka. Pranie i prasowanie odzieży. Wynajem przewodników turystycznych i organizacja czasu wolnego. Wynajem samochodów. Atrakcje dla dzieci: dmuchane zjeżdżalnie, zamki gier. Opiekunka do dzieci.</p>
C.	D.

## Zadanie 30.

Informacje o przyjeździe stałego gościa, który ma status VIP-a, pracownik recepcji powinien w pierwszej kolejności przekazać

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

### **Zadanie 31.**

Do którego działu hotelu recepcjonista powinien przekazać informacje o usterkach w jednostkach mieszkalnych, zgłoszone przez gości?

- A. Rezerwacji.
- B. Księgowości.
- C. Zaopatrzenia.
- D. Technicznego.

### **Zadanie 32.**

Stały gość hotelu, w dniu przyjazdu obchodzi pięćdziesiąte urodziny. Do którego z działów recepcjonista powinien przekazać tę informację?

- A. Marketingu.
- B. Księgowości.
- C. Technicznego.
- D. Administracji.

### **Zadanie 33.**

Do rozliczeń bezgotówkowych **nie zalicza** się

- A. wpłaty do kasy.
- B. polecenia zapłaty.
- C. polecenia przelewu.
- D. czeku rozrachunkowego.

### **Zadanie 34.**

Za dwudniową konferencję zorganizowaną w hotelu zamawiający, po otrzymaniu faktury z odroczoną płatnością, powinien zapłacić

- A. czekiem po konferencji.
- B. przelewem po konferencji.
- C. czekiem przed konferencją.
- D. przelewem przed konferencją.

### **Zadanie 35.**

Celem preautoryzacji karty płatniczej gościa hotelowego jest

- A. obciążenie konta klienta.
- B. identyfikacja właściciela karty.
- C. sprawdzenie stanu środków na koncie gościa.
- D. zabezpieczenie środków na koszty pobytu gościa.

### Zadanie 36.

Ile wynosi wartość brutto usługi pralniczej zamówionej przez gościa hotelowego, jeżeli wartość netto tej usługi wynosi 40,00 zł, a stawka podatku VAT wynosi 23%?

- A. 55,40 zł
- B. 49,20 zł
- C. 37,04 zł
- D. 32,52 zł

### Zadanie 37.

Który dokument będący elementem rozliczenia z gościem hotelowym powinien zawierać numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy?

- A. Faktura.
- B. Paragon fiskalny.
- C. Rachunek wstępny.
- D. Polecenie przelewu.

### Zadanie 38.

Cennik usług	
Rodzaj usługi	Informacje dodatkowe
Apartament: 640,00 zł/dobę	doba hotelowa trwa od 13 <sup>00</sup> do 10 <sup>00</sup>
Śniadanie: w cenie noclegu	wydawane w godz. 7 <sup>00</sup> – 10 <sup>00</sup>
Obiad: 70,00 zł/os.	wydawany w godz. 13 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup>
Kolacja: 60,00 zł/os.	wydawana w godz. 17 <sup>00</sup> – 21 <sup>00</sup>
Uroczysta kolacja „Romantyczny wieczór”: 110,00 zł/os	wydawana w godz. 17 <sup>00</sup> – 21 <sup>00</sup>
Strefa SPA: w cenie noclegu	dostępna w godz. 7 <sup>00</sup> – 21 <sup>00</sup>
Rabat za czwartą dobę: 20% ceny noclegu	

Na podstawie zamieszczonego cennika oblicz kwotę należną za usługi hotelowe, z których skorzystali Państwo Kowalscy tj. pobyt z pełnym wyżywieniem na 3 doby. Goście przyjechali do hotelu o godzinie 17<sup>00</sup>.

- A. 1 856,00 zł
- B. 2 048,00 zł
- C. 2 347,00 zł
- D. 2 560,00 zł

### Zadanie 39.

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 40.**

Oblicz wartość podatku VAT za usługę noclegową, jeżeli wartość brutto usługi wynosi 1 500,00 zł, a stawka podatku 8%.

- A. 111,11 zł
- B. 120,00 zł
- C. 280,49 zł
- D. 345,00 zł