

### **Zadanie 1.**

Jaką maksymalną wysokość powinna mieć lada recepcyjna przystosowana do obsługi osób niepełnosprawnych?

- A. 80 cm
- B. 90 cm
- C. 100 cm
- D. 110 cm

### **Zadanie 2.**

Który pracownik hotelu zajmuje się bezpośrednią obsługą gości w zakresie udzielania informacji hotelowej, turystycznej, kulturalnej oraz spełnianiem ich oczekiwań i życzeń?

- A. Concierge.
- B. Guest relations.
- C. Front Office Manager.
- D. Executive Housekeeper.

### **Zadanie 3.**

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 gości związanych z organizacją czasu wolnego.

### **Zadanie 4.**

Goście zarezerwowali w hotelu m.in. pełne wyżywienie, czyli zamówili:

- A. śniadanie, obiad, kolację.
- B. śniadanie, podwieczorek, obiadokolację.
- C. śniadanie, obiad, podwieczorek, kolację.
- D. śniadanie, drugie śniadanie, obiad, podwieczorek, kolację.

### **Zadanie 5.**

Którą z usług, w pierwszej kolejności, zaproponuje recepcjonista maklerowi giełdowemu, który przyjedzie do hotelu w celach służbowych?

- A. Bezpłatny room service.
- B. Centrum SPA & Wellness.

- C. Bezpłatny dostęp do Internetu.
- D. Salę konferencyjną z wyposażeniem.

### Zadanie 6.

Hotel z okazji 10-tej rocznicy swojej działalności zaprosił przedstawicieli lokalnych władz, mediów oraz mieszkańców miasta do zwiedzania obiektu i skorzystania ze spa. Którą formę promocji zastosował hotel?

- A. Public relations.
- B. Sales promotion.
- C. Sprzedaż osobistą.
- D. Reklamę telewizyjną.

### Zadanie 7.

Hotel sprzedaje usługi noclegowe za pośrednictwem touroperatora. Który element marketingu mix stosuje hotel?

- A. Cenę.
- B. Personel.
- C. Promocję.
- D. Dystrybucję.

### Zadanie 8.

Która z przedstawionych ofert hotelowych będzie skierowana do lokalnych passantów?

**Hotel Vivaldi** położony jest w Karpaczu, w otoczeniu pięknych lasów świerkowo-sosnowych. Wielu turystów przyciągają w te okolice piękne tereny spacerowe, trasy narciarskie oraz szlaki turystyczne. Hotel organizuje dla mieszkańców Karpacza jednodniowe imprezy okolicznościowe.

**Hotel Leśny** położony jest w Parku Krajobrazowym. Wielu turystów przyciągają w te okolice piękne tereny spacerowe, ścieżki przyrodnicze oraz urokliwe jezioro. Hotel organizuje tygodniowe pobyty dla gości preferujących turystykę alternatywną.

**Hotel Ossa\*\*\*\* Congress & Spa** to obiekt zlokalizowany, nieopodal Rawy Mazowieckiej. Hotel dysponuje 29 salami konferencyjnymi i bogatym centrum rekreacyjnym. Hotel organizuje kilkudniowe konferencje i kongresy.

**Hotel Morski** położony jest w cichej dzielnicy Ustki. Oferuje szeroką ofertę usług dla rodzin z dziećmi. Hotel zapewnia 7 i 14 dniowe pobyty, animację czasu dla dzieci oraz hotelowe przedszkole.

- A. Hotelu Vivaldi
- B. Hotelu Leśny.
- C. Hotelu Morski.
- D. Hotelu Ossa.

### **Zadanie 9.**

Na prośbę o rezerwację usługi noclegowej w hotelu należy odpowiedzieć najpóźniej w ciągu

- A. 7 dni.
- B. 30 dni.
- C. 72 godzin.
- D. 24 godzin.

### **Zadanie 10.**

Gość w zamówieniu na usługi hotelarskie zwrócił się z prośbą o zarezerwowanie w hotelu pobytu obejmującego: nocleg, całodzienne wyżywienie, napoje, przekąski, usługi rekreacyjne i rozrywkowe. Jaki rodzaj usług zaznaczył recepcjonista przyjmujący zamówienie?

- A. HB
- B. AP
- C. FP
- D. AI

### **Zadanie 11.**

Zgodnie z Praktycznym Kodeksem Postępowania anulowanie rezerwacji pobytu dla całej grupy zorganizowanej w hotelu bez ponoszenia kosztów powinno być zgłoszone najpóźniej przed przyjazdem grupy w terminie

- A. 7 dni.
- B. 14 dni.
- C. 21 dni.
- D. 30 dni.

### **Zadanie 12.**

Podczas przyjmowania wstępnej rezerwacji telefonicznej miejsca noclegowego, recepcjonista powinien ustalić przede wszystkim dane gościa obejmujące:

- A. imię i nazwisko, telefon kontaktowy.
- B. płeć, imię i nazwisko, numer paszportu.
- C. płeć, imię i nazwisko, adres zamieszkania.
- D. imię i nazwisko, numer paszportu, obywatelstwo.

## Zadanie 13.

Które potwierdzenie rezerwacji sporządzone jest poprawnie?

Hotel Rubín Szklarska Poręba, 24.03.2013 r.  
ul. Kolorowa 4  
58 – 580 Szklarska - Poręba  
tel. 75 75 45 879

Pani  
Ewa Luk  
ul. Krótka 8  
52 -125 Wrocław

Szanowna Pani,  
dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.  
Potwierdzamy rezerwację:

<b>GOŚĆ</b>	<b>Ewa Luk</b>
<b>TERMIN POBYTU</b>	<b>02.07.2013–07.07.2013</b>
<b>LICZBA OSÓB</b>	<b>4</b>
<b>ŚWIADCZENIA</b>	<b>6 noclegów z HB</b>
<b>RODZAJ POKOJU</b>	<b>2 pokoje 2-osobowe</b>
<b>CENA PAKIETU</b>	<b>pokój z HB/osoba 120,00 zł</b>
<b>KOSZT POBYTU</b>	<b>2400,00 zł</b>

Cena zawiera:  
- noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji  
Pozostałe warunki:  
**przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 22.01.2013 na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703**

Z poważaniem  
Alicja Kurek  
repcjonistka

A.

Hotel Rubín Szklarska Poręba, 24.03.2013 r.  
ul. Kolorowa 4  
58 – 580 Szklarska – Poręba  
tel. 75 75 45 879

Pani  
Ewa Luk  
ul. Krótka 8  
52 -125 Wrocław

Szanowna Pani,  
dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.  
Potwierdzamy rezerwację:

<b>GOŚĆ</b>	<b>Ewa Luk</b>
<b>TERMIN POBYTU</b>	<b>02.07.2013–07.07.2013</b>
<b>LICZBA OSÓB</b>	<b>4</b>
<b>ŚWIADCZENIA</b>	<b>5 noclegów z HB</b>
<b>RODZAJ POKOJU</b>	<b>2 pokoje 2-osobowe</b>
<b>CENA PAKIETU</b>	<b>pokój z HB/doba 120,00 zł</b>
<b>KOSZT POBYTU</b>	<b>2400,00 zł</b>

Cena zawiera:  
- noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji  
Pozostałe warunki:  
**przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 22.02.2013 na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703**

Z poważaniem  
Alicja Kurek  
repcjonistka

B.

Hotel Rubín Szklarska Poręba, 24.03.2013 r.  
ul. Kolorowa 4  
58 – 580 Szklarska - Poręba  
tel. 75 75 45 879

Pani  
Ewa Luk  
ul. Krótka 8  
52 -125 Wrocław

Szanowna Pani,

dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.  
Potwierdzamy rezerwację:

<b>GOŚĆ</b>	<b>Ewa Luk</b>
<b>TERMIN POBYTU</b>	<b>02.07.2013–07.07.2013</b>
<b>LICZBA OSÓB</b>	<b>4</b>
<b>ŚWIADCZENIA</b>	<b>5 noclegów z HB</b>
<b>RODZAJ POKOJU</b>	<b>2 pokoje 2-osobowe</b>
<b>CENA PAKIETU</b>	<b>pokój z HB/osoba 120,00 zł</b>
<b>KOSZT POBYTU</b>	<b>2400,00 zł</b>

Cena zawiera:  
- noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji  
Pozostałe warunki:  
**przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 29.04.2013 na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703**

Z poważaniem  
Alicja Kurek  
repcjonistka

C.

Hotel Rubín Szklarska Poręba, 24.03.2013 r.  
ul. Kolorowa 4  
58 – 580 Szklarska - Poręba  
tel. 75 75 45 879

Pani  
Ewa Luk  
ul. Krótka 8  
52 -125 Wrocław

Szanowna Pani,

dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu.  
Potwierdzamy rezerwację:

<b>GOŚĆ</b>	<b>Ewa Luk</b>
<b>TERMIN POBYTU</b>	<b>02.07.2013–07.07.2013</b>
<b>LICZBA OSÓB</b>	<b>4</b>
<b>ŚWIADCZENIA</b>	<b>7 noclegów z HB</b>
<b>RODZAJ POKOJU</b>	<b>2 pokoje 2-osobowe</b>
<b>CENA PAKIETU</b>	<b>pokój z HB/doba 120,00 zł</b>
<b>KOSZT POBYTU</b>	<b>2400,00 zł</b>

Cena zawiera:  
-noclegi ze śniadaniem w formie bufetu szwedzkiego i obiadokolacji  
Pozostałe warunki:  
**przedpłata w kwocie 720,00 złotych w terminie do 29.03.2013 na konto 69 4567 7685 3465 0000 0809 0703**

Z poważaniem  
Alicja Kurek  
repcjonistka

D.

#### **Zadanie 14.**

Rezerwacja pokoi za pośrednictwem strony www wybranego przez gościa hotelu odbywa się

- A. przez całą dobę.
- B. w określonych godzinach.
- C. w wyznaczonym terminie.
- D. przez 12 godzin w porze dziennej. |

#### **Zadanie 15.**

Gość przybył do hotelu 20 marca i następnego dnia zdeponował w sejfie hotelowym na dwie doby laptopa. Którą datę wydania powinien wpisać recepcjonista w kwicie depozytowym?

- A. 23 marca.
- B. 22 marca.
- C. 21 marca.
- D. 20 marca.

#### **Zadanie 16.**

Gość posiadający rezerwację gwarantowaną, przyjechał do hotelu 12 lutego o godzinie 16<sup>00</sup>. Zgodnie z ustawą o ewidencji ludności i dowodach osobistych, powinien zostać zameldowany najpóźniej do

- A. 12 lutego do godziny 18<sup>00</sup>
- B. 12 lutego do godziny 24<sup>00</sup>
- C. 13 lutego do godziny 12<sup>00</sup>
- D. 13 lutego do godziny 16<sup>00</sup>

#### **Zadanie 17.**

W celu spełnienia oczekiwań gościa *walk-in* w pierwszej kolejności należy mu zaproponować

- A. usługę noclegową.
- B. kolację w restauracji.
- C. wynajęcie sali konferencyjnej.
- D. zwiedzanie miasta z przewodnikiem.

#### **Zadanie 18.**

Jaki rodzaj usług oferuje hotel, którego zakres usług dodatkowych oparty jest na sentencji *sanus perquam*?

- A. Spa.

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

### Zadanie 19.

Procedura rejestracji w hotelu w oparciu o *Rooming List* jest stosowana w przypadku

- A. gościa VIP.
- B. grupy turystycznej.
- C. gościa indywidualnego z kraju.
- D. gościa indywidualnego z zagranicy.

### Zadanie 20.

Recepcjonista weryfikując kartę płatniczą gościa powinien przede wszystkim sprawdzić

- A. rodzaj karty.
- B. datę ważności karty.
- C. limit dziennych transakcji.
- D. środki pieniężne na koncie.

### Zadanie 21.

Na podstawie załączonego paragonu określ, jaką należność zapłacił gość za skorzystanie z usługi noclegowej i pakietu HB w hotelu.

- A. 120 zł
- B. 600 zł
- C. 720 zł
- D. 760 zł

Hotel Rubín Sp. z o. o. ul. Krótka 5 00-025 Warszawa NIP 839-42-50-122 2013-02-25 156		
Paragon fiskalny		
Parking	2* 20,00	40,00 A
Obiadokolacja	2* 60,00	120,00 B
Nocleg	2*300,00	600,00 B
SP. OP A		40,00
PTU A 23%		7,48
SP. OP B		720,00
PTU B 8 %		53,33
SUMA PTU		60,81
SUMA		760,00
0002/0001		14,00
Kasjer 23		
Nr sys.		00987

### Zadanie 22.

Które z wymienionych czynności należą do zadań concierge'a?

- A. Rozliczanie należności za pobyt gości, wystawianie faktur, księgowanie należności.
- B. Rezerwowanie biletów do teatru, zamawianie taxi, udzielanie informacji turystycznej.
- C. Rejestrowanie gości, nadzorowanie funkcjonowania hotelu

podczas nieobecności kierownictwa, przyjmowanie życzeń i uwag gości.

- D. Dokonywanie rezerwacji usług hotelarskich, łączenie rozmów telefonicznych, przyjmowanie wiadomości dla gości, budzenie gości na życzenie.

### **Zadanie 23.**

Które z wymienionych elementów wyposażenia recepcji powinny być udostępnione gościom hotelowym?

- A. Materiały promocyjne, plan hotelu, monitor komputera.
- B. Numery alarmowe, numery wewnętrzne hotelu, regulamin pracy.
- C. Wyświetlacz kasy fiskalnej, grafik pokoi, wykaz usług hotelowych.
- D. Cennik hotelowy, regulamin hotelu, wykaz akceptowanych kart płatniczych.

### **Zadanie 24.**

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 25.**

Rezerwacja, w której ustalono, że do godziny 18<sup>00</sup> w dniu przyjazdu hotel zatrzyma pokój do dyspozycji klienta bez konieczności wpłaty przez niego zaliczki, nosi nazwę rezerwacji

- A. wstępnej.
- B. kredytowej.
- C. potwierdzonej.
- D. niegwarantowanej.

### **Zadanie 26.**

W jakim czasie od momentu otrzymania zamówienia na usługi hotelarskie recepcja powinna przesłać klientowi pisemne potwierdzenie rezerwacji?

- A. Do 12 godz.
- B. Do 24 godz.
- C. Do 36 godz.
- D. Do 48 godz.

### Zadanie 27.

Pani Nowakowska rezerwując telefonicznie pobyt w hotelu dla swojej koleżanki oświadczyła, że należność zostanie uregulowana przez gościa w dniu wyjazdu. Które dane powinien zapisać recepcjonista?

- A. Imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu i datę urodzenia osoby, dla której jest dokonana rezerwacja, termin pobytu, rodzaj pokoju, sposób zapłaty.
- B. Imię i nazwisko osoby rezerwującej, seria i numer jej dowodu osobistego, imię i nazwisko osoby, dla której jest dokonana rezerwacja, termin pobytu, rodzaj pokoju.
- C. Imię i nazwisko osoby, dla której jest dokonana rezerwacja, termin pobytu, rodzaj pokoju, wysokość kwoty zaliczki, jaką zamawiający powinien przelać na konto bankowe hotelu.
- D. Imię i nazwisko, adres zamieszkania i numer telefonu osoby rezerwującej, imię i nazwisko, adres zamieszkania osoby, dla której jest dokonana rezerwacja, termin pobytu, rodzaj pokoju, sposób zapłaty.

### Zadanie 28.

Który dokument stanowi podstawę do wydania klucza do pokoju hotelowego?

- A. Karta pobytu.
- B. Karta kredytowa.
- C. Karta rejestracyjna.
- D. Karta stałego klienta.

### Zadanie 29.

Która z wymienionych czynności **nie jest** elementem procedury obsługi gościa VIP?

- A. Budzenie gościa na życzenie zrealizowane telefonicznie przez recepcjonistę.
- B. Wręczenie gościowi w hallu hotelu listu powitalnego podpisanego przez dyrektora hotelu.
- C. Przekazanie gościowi karty pobytu bez konieczności rejestracji przy ladzie recepcyjnej.
- D. Powitanie gościa przy wejściu do hotelu przez dyrektora hotelu lub osobę przez niego wyznaczoną.

### Zadanie 30.

Zgodnie z przedstawioną na piktogramach ofertą kempingu, recepcjonista może polecić gościowi, między innymi, skorzystanie:







- A. z boiska do siatkówki, boiska do koszykówki, kortu tenisowego, bilardu.
- B. z basenu krytego, kortu tenisowego, boiska do gry w piłkę nożną, bilardu, minigolfa.
- C. z boiska do siatkówki, basenu, stołu do ping-ponga, golfa, bilardu, dostępu do Internetu.
- D. z miejsca zabaw dla dzieci, wypożyczalni sprzętu pływającego, bilardu, salonu gier, dostępu do Internetu.