

Zadanie 1.

Które zadania wykonuje recepcja hotelowa?

- A. Witanie i przyjęcie gości do obiektu hotelarskiego.
- B. Rejestrowanie i odprowadzanie passantów do pokoju.
- C. Opiekowanie się mieniem gości i passantów podczas ich pobytu w hotelu.
- D. Rozliczanie i odwożenie gości do wskazanego miejsca po wykwaterowaniu.

Zadanie 2 .

Zgodnie z wymaganiami kategoryzacyjnymi, budzenie jest obowiązkową usługą świadczoną przez

- A. wszystkie hotele.
- B. tylko hotele 3, 4 i 5 *.
- C. hotele liczące ponad 50 jednostek mieszkalnych.
- D. hotele 3, 4 i 5 * liczące ponad 50 jednostek mieszkalnych.

Zadanie 3.

Spełnianiem nietypowych życzeń gości w hotelu zajmuje się

- A. recepcjonista concierge.
- B. recepcjonista dysponent.
- C. pracownik guest relations.
- D. pracownik służby parterowej.

Zadanie 4.

Który rodzaj promocji usług stosuje hotel honorujący karty stałego klienta?

- A. Sprzedaż osobistą!.
- B. Ulotki reklamowe!.
- C. Promocje sprzedaży.
- D. Marketing bezpośredni.

Zadanie 5.

Recepcjonista, który przyjął od gościa rezerwację telefoniczną, powinien uzyskać informacje

- A. zapisać w karcie rezerwacji.
- B. przekazać do działu marketingu.
- C. zapisać w księdze rejestracyjnej.
- D. przekazać do działu pobyтового.

Zadanie 6.

Klient otrzymał potwierdzenie rezerwacji z hotelu, wraz z informacją o terminie i kwocie zaliczki za zamówione usługi. W wyznaczonym terminie wpłacił określoną przez hotel zaliczkę. Który rodzaj rezerwacji powinien zaznaczyć recepcjonista?

- A. Niepotwierdzoną.
- B. Gwarantowaną.
- C. Kredytową.

D. Wstępną.

Zadanie 7.

Dokumentem sporządzanym przez recepcjonistę dysponenta po otrzymaniu zamówienia od gościa, a następnie wysyłanym do zamawiającego, jest

- A. potwierdzenie rezerwacji.
- B. formularz rezerwacyjny.
- C. karta zamówienia.
- D. list powitalny.

Zadanie 8.

Druk hotelowy *Karta rezerwacji* zawiera, między innymi następujące informacje:

- A. liczby i rodzaj pokoi, liczby osób, nazwisko dyrektora hotelu.
- B. dane hotelu, daty przyjęcia rezerwacji, ceny zamówionych usług.
- C. ilość noclegów, adres przyjmującego rezerwację, życzenia dodatkowe.
- D. liczby i rodzaj zamówionych świadczeń, dane zamawiającego, termin pobytu.

Zadanie 9.

Który zwrot stosowany w procedurze obsługi gościa, powinien zastosować pracownik recepcji odbierając telefon?

- A. Słucham, dysponent Kowalski z hotelu X.
- B. Dobry wieczór, słucham, recepcjonista Kowalski.
- C. Hotel X, dobry wieczór, czym mogę służyć, dysponent Kowalski.
- D. Dzień dobry, hotel X, recepcjonista Kowalski, w czym mogę pomóc?

Zadanie 10.

Wystawiając faktury gościowi za pobyt w hotelu, recepcjonista powinien najpierw

- A. przyjąć należność od gościa za świadczone usługi.
- B. sprawdzić posiadanie przez gościa środków finansowych.
- C. przedstawić gościowi wstępny rachunek do jego akceptacji.
- D. poprosić o wypełnienie ankiety dotyczącej satysfakcji gościa.

Zadanie 11.

Recepcjonista przyjmując gościa do hotelu, powinien poprosić go o wypełnienie karty

- A. pobytu.
- B. hotelowej.
- C. rejestracyjnej.
- D. lojalnościowej.

Zadanie 12.

Dokumentem finalnego rozliczenia gościa za pobyt w hotelu jest

- A. faktura.
- B. zaliczka.
- C. kwit awizo.
- D. rachunek wstępny.

Zadanie 13.

Przechowywanie w depozycie recepcyjnym przedmiotów wartościowych gości jest usługą

- A. uzupełniającą płatną.
- B. towarzyszącą płatną.
- C. towarzyszącą nieodpłatną.
- D. uzupełniającą nieodpłatną.

Zadanie 14.

Przygotowane przez recepcję zlecenie usługi room service powinno, między innymi, zawierać

- A. nazwisko gościa i numer pokoju.
- B. daty przyjazdu i życzenia dodatkowe.
- C. adres gościa i podpis dyrektora hotelu.
- D. dane gościa i podpis kierownika gastronomii.

Zadanie 15.

W rozliczeniu kosztów pobytu gościa stawka podatku za napoje alkoholowe wynosi

- A. 7%
- B. 8%
- C. 22%
- D. 23%

Zadanie 16.

Podczas wystawiania gościowi faktury, recepcjonista powinien ustalić

- A. dane osoby do odbioru faktury.
- B. dane osób, które świadczyły usługi uwzględnione w fakturze.
- C. zakres płatnych usług, z których korzystał gość podczas pobytu w hotelu.
- D. zakres wszystkich usług, z których korzystał gość podczas pobytu

Zadanie 17.

W recepcji każdego hotelu, niezależnie od kategorii, gość hotelowy może skorzystać

- A. z telefonu.
- B. z klucznicy.
- C. z bankomatu.
- D. z kserokopiarki.

Zadanie 18.

Nowoczesna klucznica powinna znajdować się

- A. na ladzie recepcyjnej.
- B. za plecami recepcjonisty.
- C. w miejscu niewidocznym dla gości.
- D. w części zewnętrznej lady recepcyjnej.

Zadanie 19.

Głównym zadaniem kierownika recepcji jest

- A. dostarczanie informatorów i formularzy.
- B. organizowanie pracy personelowi recepcji.
- C. wydawanie i odbieranie od gości kluczy do pokoi.
- D. badanie czynników wpływających na popyt i podaż.

Zadanie 20.

Klient dokonał rezerwacji noclegu w hotelu i we wskazanym terminie uregulował określoną w potwierdzeniu zaliczkę. Wskaż, który rodzaj rezerwacji powinien zaznaczyć recepcjonista.

- A. Kredytową.
- B. Przedwstępną.
- C. Gwarantowaną.
- D. Niepotwierdzoną.

Zadanie 21.

Gość zarezerwował pokój jednoosobowy w terminie od 4 do 6 grudnia 2014 roku. Który numer pokoju zaznaczył recepcjonista?

- A. 201
- B. 203
- C. 205
- D. 208

Grafik rezerwacji – grudzień 2014								
Data	1. 12	2.12	3.12	4.12	5.12	6.12	7.12	8.12
J.m.								
SGL 201				R	R	R		
TPL 202				R	R			
DBL 203			R	R	R	R		
APT 204					R	R	R	
SGL 205				R	R			
APT 206		R	R	R				
DBL 207				R	R	R		
TPL 208			R	R	R			

Zadanie 22.

W hotelach powszechnie przyjęte jest, że rejestracja grup **nie powinna** trwać dłużej niż

- A. 10 minut.
- B. 20 minut.
- C. 40 minut.
- D. 60 minut.

Zadanie 23.

Do recepcji hotelu zgłosił się pilot z grupą emerytów z Hiszpanii, która wcześniej złożyła rezerwację i otrzymała potwierdzenie. W takiej sytuacji recepcjonista powinien

- A. wydać potwierdzenie zapłaty.
- B. dokonać check-in grupy turystycznej.
- C. wydać formularze kart pobytu do wypełnienia.
- D. dokonać procedury check-out grupy turystycznej.

Zadanie 24.

Do usług bezpłatnych świadczonych na życzenie gościa hotelowego można zaliczyć

- A. czyszczenie odzieży.
- B. przechowanie bagażu.
- C. podawanie posiłków do pokoju.
- D. korzystanie z odnowy biologicznej.