

EGZAMIN
POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE ZAWODOWE
Czerwiec 2012
Etap pisemny

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 19 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której:
 - wpisz symbol cyfrowy zawodu,
 - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
 - wpisz swój numer PESEL*,
 - wpisz swoją datę urodzenia,
 - przyklej naklejkę ze swoim numerem PESEL w oznaczonym miejscu na karcie.
3. Arkusz egzaminacyjny składa się z dwóch części. Część I zawiera 50 zadań, część II 20 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać 1 punkt.
5. Aby zdać etap pisemny egzaminu, musisz uzyskać co najmniej 25 punktów z części I i co najmniej 6 punktów z części II.
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 odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ kratek na 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!

Część I

Zadanie 1.

W tabeli przedstawiono fragment oferty pensjonatu *Eden*. Jaki rodzaj wyżywienia proponuje gościom pensjonat?

Fragment oferty pensjonatu *Eden*.

Rodzaj pokoju	Noclegi	Wyżywienie	Cena w zł
DBL	3 doby	FB	420
DBL	5 dób	FB	600
DBL	7 dób	FB	750

Dzieci do lat 3 – gratis
Dzieci od 3 lat do 12 lat – połowa cen

- A. Śniadanie i obiad.
- B. Śniadanie, obiad i kolacja.
- C. Śniadanie i obiadokolacja.
- D. Obiad, podwieczorek i kolacja.

Zadanie 2.

Aquatele to

- A. wagony sypialne i kuszetki.
- B. helikoptery turystyczne i samoloty pasażerskie.
- C. statki liniowe, wycieczkowe, promy pasażerskie.
- D. specjalistyczne wagony do przewozu gości hotelowych.

Zadanie 3.

Znawca kawy, mistrz ceremonii parzenia kawy oraz sposobów jej podawania, to

- A. kelner.
- B. barista.
- C. blokier.
- D. sommelier.

Zadanie 4.

Podstawową komórką strukturalną w hotelu jest

- A. aneks kelnerski.
- B. jednostka mieszkalna.
- C. mała sala konferencyjna.
- D. węzeł higieniczno – sanitarny.

Zadanie 5.

Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych pola biwakowe to obiekty

- A. strzeżone, umożliwiające nocleg w namiotach.
- B. niestrzeżone, umożliwiające nocleg w namiotach.
- C. przeznaczone do turystyki indywidualnej i grupowej.
- D. świadczące minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów.

Zadanie 6.

Grupa studentów spędziła weekend w obiekcie hotelarskim, zajmując piętnaście z trzydziestu miejsc noclegowych, oraz skorzystała z kuchni przystosowanej do samoobsługi gości. W jakim obiekcie mieszkali studenci?

- A. Motelu.
- B. Pensjonacie.
- C. Domu wycieczkowym.
- D. Ośrodka wypoczynkowym.

Zadanie 7.

Skrót UNWTO oznacza

- A. Światową Organizację Turystyki.
- B. Światową Organizację Hotelarzy.
- C. Narodową Organizację Turystyki.
- D. Narodową Organizację Hotelarzy.

Zadanie 8.

Międzynarodowa Federacja Schronisk Młodzieżowych ma logo



A.



B.



C.



D.

Zadanie 9.

Przedstawione w ramce zadania realizuje

- A. Instytut Turystyki.
- B. Polska Izba Turystyki.
- C. Polskie Towarzystwo Schronisk Młodzieżowych.
- D. Polskie Towarzystwo Turystyczno-Krajoznawcze.

– ochrona dziedzictwa przyrodniczego
– upowszechnianie turystyki kwalifikowanej
– wyznaczanie, znakowanie i upowszechnianie szlaków turystycznych

Zadanie 10.

Który z wymienionych instrumentów marketingu nie generuje kosztów?

- A. Cena.
- B. Produkt.
- C. Promocja.
- D. Dystrybucja.

Zadanie 11.

Zgodnie z wymaganiami ustawy o usługach turystycznych najwyższy standard schronisk młodzieżowych i domów wycieczkowych oznacza się

- A. cyfrą rzymską I
- B. jedną gwiazdką *
- C. cyfrą rzymską III
- D. trzema gwiazdkami ***

Zadanie 12.

Ogrodzenie campingu jest

- A. obowiązkowe tylko dla campingów kategorii 4*.
- B. nieobowiązkowe tylko dla campingów kategorii 1*.
- C. obowiązkowe, dla wszystkich campingów bez względu na kategorię.
- D. nieobowiązkowe, dla wszystkich campingów bez względu na kategorię.

Zadanie 13.

Jednostka apartamentowa obejmująca co najmniej: salon o powierzchni minimum 25 m², sypialnię z łazienką, część wejściową pomocniczą z wydzielonym dodatkowo WC jest wymagana

- A. w hotelach 5* i pensjonatach 4*.
- B. w pensjonatach 4* oraz motelach 5*.
- C. w motelach 5* i 4* oraz hotelach 5* i 4*.
- D. w motelach 5* i 4* oraz pensjonatach 5* i 4*.

Zadanie 14.

Do podstawowych usług świadczonych w obiekcie hotelarskim należy nocleg oraz

- A. parking.
- B. depozyt.
- C. budzenie.
- D. wyżywienie.

Zadanie 15.

Które z usług hotelarskich są świadczone gościom nieodpłatnie?

- A. Udzielanie informacji i usługa pralnicza.
- B. Przechowywanie bagażu i usługa room service.
- C. Udzielanie pierwszej pomocy i usługa bagażowa.
- D. Korzystanie z minibaru i usługa depozytowa przedmiotów wartościowych.

Zadanie 16.

W hotelu do usług towarzyszących o charakterze osobistym należy

- A. przechowywanie bagażu gości.
- B. prowadzenie zajęć dla gości w siłowni.
- C. świadczenie gościom usług kosmetycznych.
- D. organizowanie zajęć turystyczno-krajoznawczych.

Zadanie 17.

Współpraca hotelu z biurami podróży, to działanie w ramach marketingowej strategii

- A. ceny.
- B. produktu.
- C. personelu.
- D. dystrybucji.

Zadanie 18.

Piątym, istotnym instrumentem marketingu mix występującym w działalności usługowej, jest

- A. produkt lub asortyment produktów.
- B. promocja, czyli informacja o firmie i jej produktach.
- C. cena, bo klient zadowolony z produktu, szybko o niej zapomina.
- D. personel, ponieważ ma znaczący wpływ na jakość świadczonych usług.

Zadanie 19.

Coroczne raporty, udział w akcjach dobroczynnych, sponsoring, lobbying, wydawanie czasopisma firmowego to niektóre z działań stosowanych przez hotele w ramach promotion-mix (mieszanki promocyjnej). Którego z narzędzi promocji dotyczą podane działania?

- A. Marketingu bezpośredniego.
- B. Public Relations.
- C. Promocji sprzedaży.
- D. Sprzedaży osobistej.

Zadanie 20.

Za podstawowe potrzeby gościa, zgodnie z piramidą Masłowa, należy uznać potrzeby

- A. bezpieczeństwa.
- B. przynależności.
- C. fizjologiczne.
- D. uznania.

Zadanie 21.

Restauracja hotelowa specjalizuje się w kuchni francuskiej. Hotel współpracuje z niewielką piekarnią, która jest wyłącznym dostawcą pieczywa francuskiego na jego potrzeby. Którego z instrumentów marketingu mix dotyczy podane działanie hotelu?

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

Zadanie 22.

Gość, którego cechuje ekstrawersja i równowaga emocjonalna, to

- A. choleryk.
- B. flegmatyk.
- C. sangwinik.
- D. melancholik.

Zadanie 23.

Cechą zachowania, którą przypisuje się gościowi z Niemiec, jest

- A. punktualność.
- B. konserwatyzm.
- C. gadatliwość.
- D. tradycjonalizm.

Zadanie 24.

Rozbudowa infrastruktury narciarskiej w górach powinna spowodować w odniesieniu do usług hotelarskich

- A. wzrost popytu i podaży.
- B. spadek popytu i podaży.
- C. spadek podaży i wzrost popytu.
- D. wzrost podaży i spadek popytu.

Zadanie 25.

Czynnikiem, który może zdecydować o wzroście popytu na usługi noclegowe w hotelach, będzie głównie

- A. wzrost dochodów ludności.
- B. spadek dochodów ludności.
- C. wzrost cen na usługi hotelarskie.
- D. ograniczenie wydatków w gospodarstwach domowych.

Zadanie 26.

Usługę budzenia gościa VIP pracownik recepcji wykonuje za pośrednictwem

- A. pokojowej.
- B. dyrektora hotelu.
- C. rozmowy telefonicznej.
- D. automatu telefonicznego.

Zadanie 27.

Który czynnik może mieć wpływ na zwiększenie popytu wśród społeczności lokalnej na usługi gastronomiczne świadczone w hotelu?

- A. Wzrost kosztów gospodarstwa domowego.
- B. Obniżenie potrzeb gospodarstwa domowego.
- C. Wzrost przychodów gospodarstwa domowego.
- D. Obniżenie przychodów gospodarstwa domowego.

Zadanie 28.

Recepcja każdego hotelu powinna udostępnić gościom

- A. telefon i faks.
- B. faks i komputer.
- C. telefon i komputer.
- D. komputer i drukarkę.

Zadanie 29.

Podczas procedury wymeldowania gość poprosił recepcjonistę o fakturę za zrealizowane w hotelu usługi. Przed jej wystawieniem pracownik recepcji powinien ustalić zakres płatnych usług oraz

- A. przedstawić gościowi do akceptacji wstępny rachunek.
- B. poprosić gościa o zwrot karty pobytu.
- C. zamknąć rachunek hotelowy gościa.
- D. przyjąć należność.

Zadanie 30.

Którą herbatę poda kelner gościowi, jeżeli ten zamówił charakterystyczną dla kuchni japońskiej?

- A. Owocową.
- B. Miętową.
- C. Ziołową.
- D. Zieloną.

Zadanie 31.

Pracownik recepcji, przyjmując prowadzoną przez pilota grupę dwudziestu osób, powinien w pierwszej kolejności

- A. poprosić gości o dokumenty tożsamości potrzebne do zameldowania.
- B. wręczyć gościom karty meldunkowe do wypełnienia i podpisania.
- C. poprosić pilota o aktualną listę z danymi uczestników.
- D. wręczyć pilotowi karty pobytu dla gości.

Zadanie 32.

Dla zapewnienia obłożenia hotelu w sezonie, należy z dużym wyprzedzeniem zorganizować ofertę sprzedaży usług typu

- A. incentive.
- B. first minute.
- C. all inclusive.
- D. last minute.

Zadanie 33.

Jaką cenę jednostkową bez podatku VAT wpisze recepcjonista w zaznaczonym polu?

Faktura VAT NR 55/07/11		Kraków, dnia 13.07.2011 r.		Oryginał / KOPIA *									
		Data: sprzedaży, wykonania usługi 13.07.2011 r.		Środek transportu: -									
Sprzedawca: Hotel „Europa” ul. Chrobrego 24, 12-234 Kraków Nr konta 34 2000 0034 5032 0000 1200 6987 NIP: 611-44-55-100			Nabywca: Jan Jakubowski ul. Mokotowska 20/15 00-340 Warszawa NIP: 987-332-22-66										
L.p.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jedn. bez podatku VAT		Wartość bez podatku VAT			Podatek VAT		Wartość sprzedaży z podatkiem VAT		
				zł	gr	zł	gr	%	zł	gr	zł	gr	
1.	Nocleg	dość	3			555	56	8	44	44	600	00	
sposób zapłaty: gotówka				Razem:				x	44	44	600	00	
* niepotrzebne skreślić				w tym:				zw.					
							555	56	8	44	44	600	00
Jan Jakubowski (-)					XYZ (-)				0				
słownie: sześćset złotych 00/100													

- A. 600,00 zł
- B. 555,56 zł
- C. 185,19 zł
- D. 44,44 zł

Zadanie 34.

O jaki dokument, umożliwiający realizację świadczeń zamówionych przez biuro podróży dla grupy turystów z Włoch, poprosi recepcjonista podczas przyjęcia gości do hotelu w Polsce?

- A. Potwierdzenie przelewu środków finansowych.
- B. Potwierdzenie przyjęcia rezerwacji.
- C. Rooming list.
- D. Voucher.

Zadanie 35.

Pani Smith zarezerwowała w hotelu *Amber* w Międzyzdrojach pokój dwuosobowy w terminie od 12 do 13 sierpnia 2011 r. Który zapis w grafiku odpowiada tej rezerwacji?

Sierpień 2011 r.

		11	12	13	14
A.	110 SGL		R	R	
B.	112 DBL		R	R	
C.	202 DBL		R		
D.	205 DBL			R	

Zadanie 36.

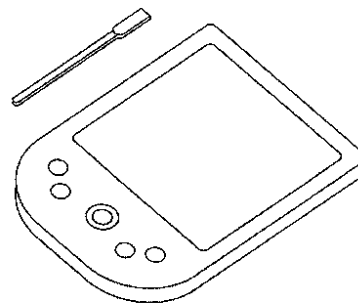
Jakie wino powinien zaproponować kelner gościowi, który zamówił w restauracji hotelowej duszoną wołowinę z frytkami?

- A. Czerwone półsłodkie.
- B. Czerwone wytrawne.
- C. Białe półsłodkie.
- D. Białe wytrawne.

Zadanie 37.

Urządzenie typu palmtop, czyli zdalny bonownik przedstawione na rysunku, jest wyposażeniem

- A. inspektora służby piętter.
- B. kasjera w recepcji hotelu.
- C. pracownika służby parterowej.
- D. kelnera w restauracji hotelowej.



Zadanie 38.

Właściciel pensjonatu położonego nad Bałtykiem, aby zwiększyć obłożenie jesienią, powinien

- A. obniżyć cenę jednostki mieszkalnej.
- B. podnieść cenę jednostki mieszkalnej.
- C. nie wprowadzać żadnej promocji usług.
- D. zainteresować się działaniami konkurencji.

Zadanie 39.

W celu zwiększenia liczby gości hotelowych w weekendy wprowadzono niższe o 30% ceny dla studentów. Który instrument promocji zastosowano?

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

Zadanie 40.

Goście nowego hotelu *Kormoran* stwierdzili w ankietach, że pobyt w hotelu należał do bardzo udanych, ceny proponowanych usług były przystępne, a o istnieniu hotelu zdecydowana większość gości dowiedziała się od swoich znajomych. Które z działań marketingowych powinien podjąć hotel w celu zwiększenia ilości gości?

- A. Podniesienie jakości obsługi.
- B. Reklamę w Internecie.
- C. Ulepszenie produktu.
- D. Niższą cenę.

Zadanie 41.

W maju średnia cena w apartamencie hotelowym wynosiła 300 zł, a frekwencja 60%. Oblicz, ile wyniesie wskaźnik RevPAR dla tego apartamentu w analizowanym okresie.

- A. 120
- B. 180
- C. 240
- D. 300

Zadanie 42.

We wrześniu 2011. w porównaniu z sierpniem średnie ceny za nocleg w hotelu w Niemczech wzrosły o 8%. Za standardowy dwuosobowy pokój trzeba zapłacić 114 euro. Ile wynosiła średnia cena pokoju dwuosobowego w sierpniu?

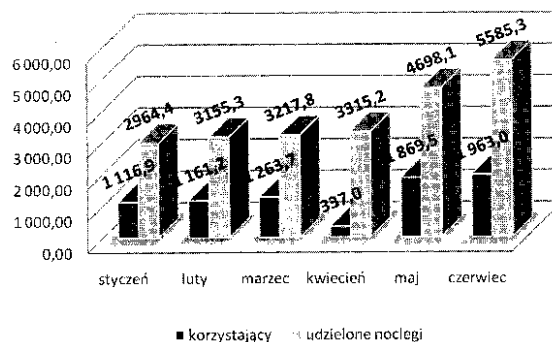
- A. 100,4 euro
- B. 110,2 euro
- C. 105,6 euro
- D. 120,4 euro

Zadanie 43.

Według zamieszczonego wykresu w drugim kwartale 2009 r. najmniej noclegów udzielono w miesiącu

- A. maju.
- B. marcu.
- C. czerwcu.
- D. kwietniu.

Turyści korzystający i udzielone noclegi w I półroczu 2009 r. - w tys.



Zadanie 44.

W przypadku pożaru przed przybyciem straży pożarnej goście hotelowi powinni stosować się głównie do poleceń

- A. osób przybyłych na pomoc z zewnątrz.
- B. strażaka będącego gościem hotelu.
- C. personelu hotelowego.
- D. passantów.

Zadanie 45.

Gość hotelowy zgłosił w recepcji, że zgubił klucz elektroniczny. Co powinien zrobić recepcjonista?

- A. Natychmiast wezwać policję.
- B. Wydać nową kartę elektroniczną.
- C. Wydać gościowi klucz tradycyjny.
- D. Zapropionować gościowi inny pokój.

Zadanie 46.

Zagrożeniem dla bezpiecznej pracy pokojowej **nie jest**

- A. zmiana pościeli w rękawiczkach.
- B. słuchanie głośnej muzyki podczas pracy.
- C. uszkodzony kabel elektryczny od odkurzacza.
- D. sprzątnięcie 40 jednostek mieszkalnych w ciągu dnia.

Zadanie 47.

W przypadku utraty przytomności przez dziecko na hotelowym placu zabaw opiekunka powinna w pierwszej kolejności

- A. wezwać pogotowie.
- B. zawiadomić rodziców.
- C. udzielić pomocy doraźnej.
- D. zawiadomić kierownika obiektu.

Zadanie 48.

Co powinien zrobić pracownik hotelu, jeśli zauważy podejrzanie wyglądający pakunek?

- A. Pozostawić pakunek w miejscu znalezienia – może ktoś się po niego zgłosi.
- B. Powiadomić przełożonego o znalezionym pakunku.
- C. Zanieść pakunek do punktu rzeczy znalezionych.
- D. Wezwać brygadę antyterrorystyczną.

Zadanie 49.

Kucharz, przygotowując potrawę w hotelowej kuchni, skaleczył się nożem. Udzielając mu pierwszej pomocy, należy założyć opatrunek

- A. z waty nasączonej wodą utlenioną.
- B. z gazy nasączonej czystą wodą.
- C. z waty z tłustym kremem.
- D. z suchej gazy jałowej.

Zadanie 50.

Stanowisko pracy recepcjonistki w hotelu, zgodnie z wymaganiami ergonomii, jest wyposażone w krzesło o wysokości

- A. dostosowanej do najcięższego pracownika.
- B. dostosowanej do najwyższego pracownika.
- C. uniwersalnej, stałej.
- D. regulowanej.