

I EDYCJA 2022-2023

Etap centralny: 29.03.2023

Zadania teoretyczne. Test jednokrotnego wyboru

Nr	Treść pytania
1.	<p>Outsourcing to:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> A. zlecenie prac wykonawcom zewnętrznym<input type="checkbox"/> B. zawieranie z pracownikami umów typu B2B<input type="checkbox"/> C. wynajmowanie pracowników od agencji tymczasowego zatrudnienia<input type="checkbox"/> D. metoda zarządzania polegająca na wzorowaniu się na najlepszych firmach w branży
2.	<p>Kierownik recepcji, który unika podejmowania decyzji, nie uczestniczy w pracach zespołu pozostawia pracownikom dużą swobodę działań, reprezentuje styl kierowania:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> A. bierny<input type="checkbox"/> B. autokratyczny<input type="checkbox"/> C. konsultacyjny<input type="checkbox"/> D. demokratyczny
3.	<p>Rozmowa między pokojowymi: „Jak dobrze, że wróciłaś. Sprzątanie tak wielu pokoi było dla mnie bardzo męczące” to komunikat :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> A. poziomy formalny<input type="checkbox"/> B. poziomy nieformalny<input type="checkbox"/> C. pionowy skierowany w dół<input type="checkbox"/> D. pionowy skierowany w górę
4.	<p>Kierownik MICE to przełożony działu:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> A. recepcji<input type="checkbox"/> B. służby pięter

	<input type="checkbox"/> C. gastronomii i room service <input type="checkbox"/> D. organizacji eventów i konferencji
5.	<p>Wyszkolony pracownik ochrony, który towarzyszy gościom i pracownikom podczas procedur rejestracyjnych to:</p> <input type="checkbox"/> A. portier <input type="checkbox"/> B. concierge <input type="checkbox"/> C. lobby quard <input type="checkbox"/> D. quest relations
6.	<p>Obowiązkiem butlera w hotelu jest:</p> <input type="checkbox"/> A. dbanie o komfort gości, którymi się opiekuje <input type="checkbox"/> B. dbanie o komfort wszystkich gości hotelowych oraz passantów <input type="checkbox"/> C. nadzorowanie funkcjonowania systemu bezpieczeństwa w obiekcie <input type="checkbox"/> D. udawanie w lobby gościa hotelowego w celu ochrony przebywających w obiekcie
7.	<p>Złote zasady dobrego zachowania opisuje angielski akronim:</p> <input type="checkbox"/> A. AIDA <input type="checkbox"/> B. FUKO <input type="checkbox"/> C. SWOT <input type="checkbox"/> D. IMPACT
8.	<p>Dobre wystąpienie, zbudowane wg „Lejka perswazyjnego” zawiera:</p> <input type="checkbox"/> A. kontakt z gościem, potrzeby gościa, cechy usług hotelowych <input type="checkbox"/> B. kontakt z gościem, potrzeby gościa, korzyści, pytania, zamknięcie rozmów <input type="checkbox"/> C. kontakt z gościem, cechy usługi, przewaga nad konkurencją, cenę usługi, zamknięcie rozmów <input type="checkbox"/> D. kontakt z gościem, potrzeby gościa, przewaga nad konkurencją, korzyści dla gościa, zamknięcie rozmów
9.	<p>Co oznacza CRM?</p> <input type="checkbox"/> A. system do zarządzania energią w hotelu <input type="checkbox"/> B. system do zarządzania relacjami z klientem <input type="checkbox"/> C. system do zarządzania sprzedażą pokoi hotelowych w różnych portalach sprzedażowych

	<input type="checkbox"/> D. nowoczesny program hotelowy służący m.in. do przeprowadzania check-in i check-out gościa
10.	<p>System centralnej dyspozycji służby pięter zwany jest inaczej systemem</p> <input type="checkbox"/> A. grafikowym <input type="checkbox"/> B. rewirowym <input type="checkbox"/> C. liniowym <input type="checkbox"/> D. brygadowym
11.	<p>Tusz z długopisu należy usunąć:</p> <input type="checkbox"/> A. naftą do czyszczenia <input type="checkbox"/> B. zimną wodą z dodatkiem amoniaku <input type="checkbox"/> C. terpentyną lub spirytusem metylowym <input type="checkbox"/> D. naturalnym detergentem z dodatkiem kwasu szczawiowego
12.	<p>Przyjęcie angielskie powinno trwać do:</p> <input type="checkbox"/> A. 2 godzin <input type="checkbox"/> B. 3 godzin <input type="checkbox"/> C. 4 godzin <input type="checkbox"/> D. 6 godzin
13.	<p>Gość przybył do hotelu o godzinie 14.00, w momencie rozpoczęcia doby hotelowej. Okazało się, że w zarezerwowanym pokoju nastąpiła awaria klimatyzacji, której usuwanie będzie trwało jeszcze ok. 3 godzin. Wszystkie pozostałe pokoje w hotelu są aktualnie zajęte. W tej sytuacji recepcjonista powinien zaproponować gościowi:</p> <input type="checkbox"/> A. powrót do hotelu za dwie godziny <input type="checkbox"/> B. skorzystanie z usług innego hotelu <input type="checkbox"/> C. napój w kawiarni hotelowej na koszt gościa <input type="checkbox"/> D. lunch w restauracji hotelowej na koszt hotelu
14.	<p>Na jakiej podstawie hotel może odpowiadać za pozostawiony na parkingu hotelowym samochód gościa?</p> <input type="checkbox"/> A. umowy o świadczenie usług hotelarskich <input type="checkbox"/> B. warunków korzystania z depozytu <input type="checkbox"/> C. regulaminu hotelowego <input type="checkbox"/> D. umowy przechowania

15.	<p>Wskaż, co w świetle przepisów prawa może zostać uznane za rzecz wniesioną przez gościa do hotelu:</p> <p><input type="checkbox"/> A. pies pozostawiony w pokoju</p> <p><input type="checkbox"/> B. samochód na parkingu hotelowym</p> <p><input type="checkbox"/> C. kamera pozostawiona w depozycie</p> <p><input type="checkbox"/> D. walizka pozostawiona w samochodzie</p>
16.	<p>W którym z podanych przypadków gościowi nie przysługuje odszkodowanie za zniszczony na terenie hotelu laptop?</p> <p><input type="checkbox"/> A. szkoda jest wynikiem działania umyślnego lub rażącego niedbalstwa pracownika</p> <p><input type="checkbox"/> B. szkoda jest wynikiem działania siły wyższej, której nie dało się przewidzieć</p> <p><input type="checkbox"/> C. w hotelowej recepcji umieszczono informację, że hotel nie odpowiada za rzeczy gości</p> <p><input type="checkbox"/> D. w regulaminie hotelowym jest zapis, że hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy gości</p>
17.	<p>Hotel może odmówić przyjęcia na przechowanie:</p> <p><input type="checkbox"/> A. pieniędzy</p> <p><input type="checkbox"/> B. papierów wartościowych</p> <p><input type="checkbox"/> C. przedmiotów zajmujących zbyt dużo miejsca</p> <p><input type="checkbox"/> D. biżuterii</p>
18.	<p>Pandokia to:</p> <p><input type="checkbox"/> A. dużych rozmiarów zajazdy wiejskie</p> <p><input type="checkbox"/> B. obiekty budowlane z przeznaczeniem dla podróżujących koleją</p> <p><input type="checkbox"/> C. gospody państwowe przeznaczone dla urzędników państwowych oraz kurierów</p> <p><input type="checkbox"/> D. obiekty warowne o grubych murach, oddalone od siebie o jeden dzień drogi, w części środkowej obiektu spali razem wędrowcy i ich zwierzęta</p>
19.	<p>Pierwsze w Polsce hotele systemowe pojawiły się w:</p> <p><input type="checkbox"/> A. latach 60. XX wieku</p> <p><input type="checkbox"/> B. latach 70. XX wieku</p> <p><input type="checkbox"/> C. latach 80. XX wieku</p> <p><input type="checkbox"/> D. latach 90. XX wieku</p>

20. Oblicz, która opcja 3-dniowego pobytu w hotelu nad morzem, dla 4- osobowej rodziny (rodzice + dwoje dzieci 2,13 lat) jest najbardziej korzystna finansowo:

Cennik hotelu w PLN:

Pokój	Ceny noclegów z wyżywieniem/ doba	
	1.VII – 31.VII	1.VIII – 31.VIII
DBL	160	160
TPL	260	260
Apartament	350	350
Dostawka dla dzieci 10-14 lat	60	70

*dzieci do lat 3 pobyt bezpłatny, w VIII dzieci w wieku szkolnym bezpłatnie, w cenę wliczony jest basen i sunna


- A. DBL w VII
- B. TPL w VIII
- C. DBL w VIII
- D. 3 osobowy w VIII

21. Jaką kwotę powinien zapłacić gość za skorzystanie z noclegu w terminie od 10 do 15 lipca przy założeniu, że cena netto za pokój wynosi 100,00 zł, stawka VAT 8%?:

- A. 505,00 zł
- B. 540,00 zł
- C. 610,00 zł
- D. 678,00 zł

22. Zaznacz prawidłową kolejność procedury check-out dla gościa, który bierze fakturę za pobyt wystawioną na firmę płaci gotówką i dodatkowo skorzystał z mini baru za który zapłaci kartą płatniczą „z własnej kieszeni”:

- A. Uprzejme powitanie gościa; Zapytanie czy gość jest zadowolony z pobytu; Ustalenie zakresu płatnych usług z których gość skorzystał; Przedstawienie wstępnego rachunku do akceptacji dla gościa; Odebranie kluczy; Pobranie należności za usługi nie objęte zamówieniem od gościa za mini bar; Wystawienie dokumentu potwierdzającego zapłatę za pobyt – fakturę; Przekazanie oryginału faktury gościowi; Pobranie od gościa należności – gotówką; Pożegnanie gościa i zaproszenie do ponownego odwiedzenia hotelu; Zamknięcie rachunku.
- B. Uprzejme powitanie gościa; Ustalenie zakresu płatnych usług z których gość skorzystał; Zapytanie czy gość jest zadowolony z pobytu; Przedstawienie wstępnego rachunku do akceptacji dla gościa; Odebranie kluczy; Pobranie należności za usługi nie objęte zamówieniem od gościa za mini bar; Wystawienie dokumentu potwierdzającego zapłatę za pobyt – fakturę; Przekazanie oryginału faktury gościowi; Pobranie od gościa należności – gotówką; Pożegnanie gościa i zaproszenie do ponownego odwiedzenia hotelu; Zamknięcie rachunku.
- C. Uprzejme powitanie gościa; Ustalenie zakresu płatnych usług z których gość skorzystał; Zapytanie czy gość jest zadowolony z pobytu; Przedstawienie wstępnego

	<p>rachunku do akceptacji dla gościa; Pobranie należności za usługi nie objęte zamówieniem od gościa za mini bar; Wystawienie dokumentu potwierdzającego zapłatę za pobyt – fakturę; Odebranie kluczy; Przekazanie oryginału faktury gościowi; Pobranie od gościa należności – gotówką; Pożegnanie gościa i zaproszenie do ponownego odwiedzenia hotelu; Zamknięcie rachunku.</p> <p><input type="checkbox"/> D. Uprzejme powitanie gościa; Zapytanie czy gość jest zadowolony z pobytu; Ustalenie zakresu płatnych usług z których gość skorzystał; Przedstawienie wstępnego rachunku do akceptacji dla gościa; Odebranie kluczy; Pobranie należności za usługi nie objęte zamówieniem od gościa za mini bar; Wystawienie dokumentu potwierdzającego zapłatę za pobyt – fakturę; Przekazanie oryginału faktury gościowi; Pobranie od gościa należności – gotówką; Zamknięcie rachunku. Pożegnanie gościa i zaproszenie do ponownego odwiedzenia hotelu;</p>
23.	<p>Na zdjęciu widzimy serwis francuski uproszczony. Określ który schemat postępowania przy tym serwisie jest prawidłowy:</p>  <p><input type="checkbox"/> A. Kelner staje po prawej stronie gościa z półmiskiem. Prezentuje gościowi zamówione danie. Gość sam przekłada potrawę na swój talerz. Prezentuje i serwuje dania kolejnym gościom.</p> <p><input type="checkbox"/> B. Kelner staje po lewej stronie gościa z półmiskiem. Prezentuje gościowi zamówione danie. Gość sam przekłada potrawę na swój talerz. Prezentuje i serwuje dania kolejnym gościom.</p> <p><input type="checkbox"/> C. Kelner prezentuje danie wszystkim gościom. Staje po lewej stronie najstarszego gościa z półmiskiem. Prezentuje gościowi zamówione danie. Gość sam przekłada potrawę na swój talerz.</p> <p><input type="checkbox"/> D. Kelner staje po lewej stronie gościa z półmiskiem. Prezentuje gościowi zamówione danie. Następnie wskazaną przez gościa porcję potrawy na talerz. Prezentuje i serwuje dania kolejnym gościom.</p>
24.	<p>Której z podanych potraw nie należy podawać na śniadanie osobom przestrzegającym diety wegańskiej?</p> <p><input type="checkbox"/> A. Brokułów na parze</p> <p><input type="checkbox"/> B. Jajek w koszulkach</p> <p><input type="checkbox"/> C. Płatków z owocami</p> <p><input type="checkbox"/> D. Kuskusu z warzywami</p>

25. Każda osoba pracująca w obiekcie hotelarskim i obsługująca gości w części gastronomicznej biegle powinna „czytać” język sztucców. Co oznaczają sztucce na ilustracji?



- A. Proszę o dokładkę.
- B. Przerwa w jedzeniu.
- C. Skończyłem, dziękuję.
- D. Proszę o kolejne danie

26. Na ilustracji przedstawiono nakrycie do zupy. Jakie zupy możemy zaserwować w taki sposób?



- A. Zupy typu consomme oraz buliony.
- B. Zupy popularne zawierające urozmaicone dodatki.
- C. Zupy klarowane, takie jak bulion i barszcz, oraz niektóre zupy kremy.
- D. Zupy specjalne, takie jak np.: zupa żółwiowa, z płetwy rekina oraz esencje i zupy egzotyczne.

27. **E-mail przesłany przez gościa (fragment)**

Proszę o rezerwację noclegów dla 18 osób w 9 pokojach
DBL oraz pełnego wyżywienia od obiadu w dniu
przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu.

Które oznaczenie typu wyżywienia powinien wpisać recepcjonista w formularzu rezerwacji, zgodnie z otrzymanym od gościa e-mailem?

- A. BB
- B. OB
- C. HB
- D. FB

28. Cennik noclegów:

Rodzaj pokoju	Cena pokoju (zł)
SGL	140,00

	TWIN	270,00	
	TRIPL	300,00	
	<p>Oblicz koszt 2 noclegów udzielonych 10 uczestnikom wycieczki w pokojach dwuosobowych oraz pilotowi i kierowcy w pokojach jednoosobowych.</p> <p><input type="checkbox"/> A. 2 700,00 zł</p> <p><input type="checkbox"/> B. 3 260,00 zł</p> <p><input type="checkbox"/> C. 3 560,00 zł</p> <p><input type="checkbox"/> D. 5 960,00 zł</p>		
29.	<p>Goście, którzy przyjechali do hotelu SPA&WELLNESS w celu podjęcia terapii kolorami skorzystają</p> <p><input type="checkbox"/> A. z chromoterapii</p> <p><input type="checkbox"/> B. z esteterapii</p> <p><input type="checkbox"/> C. z ergoterapii</p> <p><input type="checkbox"/> D. z ludoterapii</p>		
30.	<p>Kierownik housekeepingu powinien:</p> <p><input type="checkbox"/> A. ignorować zdanie pracowników</p> <p><input type="checkbox"/> B. unikać odpowiedzialności za decyzje</p> <p><input type="checkbox"/> C. faworyzować wybranych pracowników</p> <p><input type="checkbox"/> D. efektywnie planować pracę podwładnych</p>		