

I EDYCJA 2022-2023

Etap Okręgowy: 13.12.2022 godz. 12.00-14.00

Zadania teoretyczne

Nr pyt.	Treść pytania
1.	Understays to goście: <input type="checkbox"/> A. z rezerwacją wstępną <input type="checkbox"/> B. z rezerwacją gwarantowaną <input type="checkbox"/> C. opuszczający obiekt hotelarski później, niż to wynika z ich rezerwacji <input type="checkbox"/> D. opuszczający obiekt hotelarski wcześniej, niż to wynika z ich rezerwacji
2.	Druk <i>Confirm a cancellation</i> dotyczy <input type="checkbox"/> A. zmiany rezerwacji <input type="checkbox"/> B. przyjęcia rezerwacji <input type="checkbox"/> C. anulowania rezerwacji <input type="checkbox"/> D. potwierdzenia rezerwacji
3.	Cechy najbardziej przydatne w hotelu na stanowiskach bezpośredniego kontaktu z gościem i narażonych na konflikty posiada: <input type="checkbox"/> A. choleryk <input type="checkbox"/> B. sangwinik <input type="checkbox"/> C. flegmatyk <input type="checkbox"/> D. melancholik
4.	Proces porcjowania mięsa i drobiu przy stole gości nazywany jest: <input type="checkbox"/> A. filetowaniem <input type="checkbox"/> B. dekantowaniem <input type="checkbox"/> C. tranżerowaniem <input type="checkbox"/> D. flambiowaniem
5.	Wstawka do pokoju przeznaczonego dla gościa VIP powinna być dostarczona: <input type="checkbox"/> A. w dniu jego wyjazdu <input type="checkbox"/> B. dzień po jego przyjeździe <input type="checkbox"/> C. w momencie przyjęcia rezerwacji <input type="checkbox"/> D. bezpośrednio przed przyjazdem gościa
6.	O fakcie znalezienia złotej bransoletki podczas sprzątania pokoju po wyjeździe gościa pokojowa powinna powiadomić kierownika:

	<input type="checkbox"/> A. recepcji <input type="checkbox"/> B. restauracji <input type="checkbox"/> C. służby pięt <input type="checkbox"/> D. służby parterowej
7.	IMPACT to akronim angielskich słów oznaczający: <input type="checkbox"/> A. zasady dobrego zachowania recepcjonisty <input type="checkbox"/> B. rodzaj długoterminowej umowy hotelowej <input type="checkbox"/> C. element marketingu związany z działaniami PR w Internecie <input type="checkbox"/> D. techniki wywierania wpływu w sprzedaży usług hotelarskich
8.	Downgrade w hotelu oznacza: <input type="checkbox"/> A. obniżenie ceny wynajęcia pokoju <input type="checkbox"/> B. przygotowanie pokoju na wieczorny odpoczynek <input type="checkbox"/> C. obniżenie standardu usługi, zmiana kategorii na niższą. <input type="checkbox"/> D. podwyższenie standardu usługi, zmiana kategorii na wyższą
9.	Wskaźnik ADR umożliwia analizę: <input type="checkbox"/> A. sezonowości obiektu <input type="checkbox"/> B. zysku operacyjnego brutto <input type="checkbox"/> C. średniego dziennego dochodu za sprzedany pokój <input type="checkbox"/> D. przychodu na dostępny pokój w relacji do obłożenia
10.	Narzędzie channel manager umożliwia: <input type="checkbox"/> A. zarządzanie ciepłem budynku z jednego miejsca <input type="checkbox"/> B. udostępnianie płatnych kanałów TV z poziomu recepcji <input type="checkbox"/> C. automatyczne monitorowanie zużycia produktów z mini-baru <input type="checkbox"/> D. zarządzanie sprzedażą pokoi w różnych portalach sprzedażowych z jednego miejsca
11.	Regulamin hotelowy najczęściej sporządzany jest w oparciu o kodeks: <input type="checkbox"/> A. karny <input type="checkbox"/> B. cywilny <input type="checkbox"/> C. postępowania cywilnego <input type="checkbox"/> D. postępowania administracyjnego
12.	Zdanie wypowiedziane przez recepcjonistę, zaczynające się od słów <i>O ile dobrze zrozumiałem, zależy Panu na</i> , to technika aktywnej komunikacji zwana <input type="checkbox"/> A. parafrazą <input type="checkbox"/> B. precyzowaniem <input type="checkbox"/> C. podsumowaniem <input type="checkbox"/> D. odzwierciedleniem
13.	Relacja osobista w komunikacji między recepcjonistą a gościem oznacza zachowanie dystansu od: <input type="checkbox"/> A. 1 cm do 14 cm <input type="checkbox"/> B. 15 cm do 45 cm <input type="checkbox"/> C. 46 cm do 120 cm <input type="checkbox"/> D. 121 cm do 360 cm
14.	W celu zmniejszenia ilości zużywanej w hotelu wody należy zainstalować w kranach i prysznicach :

	<input type="checkbox"/> A. sitka <input type="checkbox"/> B. filtry <input type="checkbox"/> C. perlatory <input type="checkbox"/> D. przedłużki
15.	<p>Ekologiczne hotele i restauracje powinny funkcjonować zgodnie z eko-stylem:</p> <input type="checkbox"/> A. zero null <input type="checkbox"/> B. zero seul <input type="checkbox"/> C. zero zero <input type="checkbox"/> D. zero waste
16.	<p>Zgodnie z protokołem dyplomatycznym słowa powitania mówi zawsze ten, kto:</p> <input type="checkbox"/> A. jest młodszy wiekiem <input type="checkbox"/> B. wchodzi do pomieszczenia <input type="checkbox"/> C. już znajduje się w pomieszczeniu <input type="checkbox"/> D. zajmuje niższe stanowisko służbowe
17.	<p>Oferta typu <i>first minute</i> obejmuje sprzedaż imprez po obniżonej cenie ze względu na:</p> <input type="checkbox"/> A. zakup imprezy tuż przed wyjazdem <input type="checkbox"/> B. zakup imprezy z dużym wyprzedzeniem <input type="checkbox"/> C. rezygnację turysty z niektórych świadczeń <input type="checkbox"/> D. brak gwarancji jakości świadczonych usług
18.	<p>W potwierdzeniu wystawionym przez biuro podróży dla turysty zamawiającego nocleg ze śniadaniem i obiadokolacją referent powinien zapisać skrót:</p> <input type="checkbox"/> A. EP <input type="checkbox"/> B. AP <input type="checkbox"/> C. MAP <input type="checkbox"/> D. FAP
19.	<p>Cena netto pokoju w hotelu wynosi 100,00 zł za dobę, a stawka podatku VAT 8%. Którą cenę brutto recepcjonista powinien wpisać do faktury gościa przebywającego w hotelu 2 doby?</p> <input type="checkbox"/> A. 108,00 zł <input type="checkbox"/> B. 185,00zł <input type="checkbox"/> C. 200,00zł <input type="checkbox"/> D. 216,00zł
20.	<p>Pan Kowalski wybiera się w podróż po Polsce. Chce nocować tylko w małych hotelach, które dysponują maksymalnie 25 j.m. Swoje zobowiązania chciałby regulować kartą płatniczą. W hotelach o jakim najniższym standardzie, może planować nocleg?:</p> <input type="checkbox"/> A. 5* <input type="checkbox"/> B. 4* <input type="checkbox"/> C. 3* <input type="checkbox"/> D. 2*
21.	<p>Sprzężenie zwrotne w komunikacji to:</p> <input type="checkbox"/> A. zewnętrzne zakłócenia komunikacyjne <input type="checkbox"/> B. budowanie opinii na podstawie pierwszego wrażenia <input type="checkbox"/> C. dotarcie komunikatu do odbiorcy, który staje się nadawcą

	<input type="checkbox"/> D. stworzenie w umyśle odbiorcy obrazu identycznego z obrazem w umyśle nadawcy
22.	Pracownica hotelu mówiąc <i>Panie kierowniku, czy mogłabym w sobotę wykorzystać zaległy urlop</i> , stosuje komunikat werbalny <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
23.	Uprzejmość i świadczenie usług na najwyższym poziomie przy zachowaniu godności własnej, poczucia moralności, odpowiedzialności i poszanowania wykonywanego zawodu, to: <input type="checkbox"/> A. etyka <input type="checkbox"/> B. empatia <input type="checkbox"/> C. etykieta <input type="checkbox"/> D. estetyka
24.	Ustalanie kolejności zasiadania przy stole lub przemawiania nazywane jest: <input type="checkbox"/> A. etykietą <input type="checkbox"/> B. precedencją <input type="checkbox"/> C. savoir vivre'em <input type="checkbox"/> D. protokołem dyplomatycznym
25.	Pracownik hotelu, który koordynuje pracą podległych pracowników na danej zmianie dbając o komfort pobytu gości, to: <input type="checkbox"/> A. manager on duty <input type="checkbox"/> B. booking manager <input type="checkbox"/> C. front office manager <input type="checkbox"/> D. guest relations manager
26.	Który rodzaj umowy podpisał Jan Kowalski z hotelem, jeżeli nabył prawo do korzystania z jednostki mieszkalnej w lecie przez okres 5 lat i zobowiązał się do zapłaty hotelarzowi ryczałtowego wynagrodzenia? <input type="checkbox"/> A. Charter <input type="checkbox"/> B. Dumping <input type="checkbox"/> C. Allotment <input type="checkbox"/> D. Timesharing
27.	Usługa <i>shuttle bus</i> w hotelach oznacza <input type="checkbox"/> A. transfer gości na lotnisko <input type="checkbox"/> B. wynajęcie leżaków i parasoli <input type="checkbox"/> C. wieczorne odświeżenie pokoju <input type="checkbox"/> D. wynajęcie autokaru na wycieczkę
28.	Który system działający na płaszczyźnie B2B, umożliwi rezerwację i sprzedaż różnorodnych usług turystycznych? <input type="checkbox"/> A. GDS <input type="checkbox"/> B. CRS <input type="checkbox"/> C. TSE <input type="checkbox"/> D. ITS
29.	Który styl kierowania reprezentuje kierownik recepcji, jeśli samodzielnie podejmuje decyzje, ustala cele bez konsultacji z zespołem, przydziela zadania oraz określa sposoby ich realizacji?

	<input type="checkbox"/> A. Liberalny <input type="checkbox"/> B. Autokratyczny <input type="checkbox"/> C. Demokratyczny <input type="checkbox"/> D. Kompromisowy
30.	Do gruntownego czyszczenia powierzchni nie stosuje się: <input type="checkbox"/> A. padów <input type="checkbox"/> B. striperów <input type="checkbox"/> C. impregnatów <input type="checkbox"/> D. koncentratów
31.	Back to back reservation to rodzaj rezerwacji dotyczący przyjazdu do hotelu <input type="checkbox"/> A. gości VIP <input type="checkbox"/> B. gości no show <input type="checkbox"/> C. grup jedna po drugiej <input type="checkbox"/> D. pracowników linii lotniczych
32.	Pływalnia oraz siłownia w hotelu to rodzaj usług: <input type="checkbox"/> A. podstawowych <input type="checkbox"/> B. fakultatywnych <input type="checkbox"/> C. towarzyszących <input type="checkbox"/> D. komplementarnych
33.	Hard skills to umiejętności dotyczące: <input type="checkbox"/> A. radzenia sobie ze stresem <input type="checkbox"/> B. komunikacji międzyludzkiej <input type="checkbox"/> C. obsługi programu hotelowego <input type="checkbox"/> D. utrzymania kontaktu z innymi osobami
34.	Który opis definiuje przyjęcie typu Lampka wina? <input type="checkbox"/> A. Przyjęcie tego typu organizuje się z okazji uroczystości oficjalnych, kulturalno-artystycznych lub kulturalno-towarzyskich <input type="checkbox"/> B. Najbardziej uroczysta forma przyjęcia na stojąco, organizowana na 2-3 razy większą liczbę osób niż uczestników bankietu <input type="checkbox"/> C. Przyjęcie na stojąco, które zazwyczaj rozpoczyna się między 12:00 a 13:00 i trwa około 1 godziny <input type="checkbox"/> D. Jego celem jest pobudzenie apetytu przed podaniem dobranych napojów lub przekąsek
35.	W skład węzła higieniczno-sanitarnego rozbudowanego wchodzi <input type="checkbox"/> A. natrysk, WC, bidet <input type="checkbox"/> B. umywalka, natrysk, WC <input type="checkbox"/> C. umywalka, wanna z natryskiem, WC <input type="checkbox"/> D. umywalka, wanna, bidet, kabina z hydromasażem
36.	Osoba korzystająca z wewnętrznego systemu rezerwacyjnego, umieszczonego na stronie internetowej hotelu, do którego chce przyjechać, dokonuje rezerwacji w sposób <input type="checkbox"/> A. pośredni <input type="checkbox"/> B. sieciowy <input type="checkbox"/> C. mieszany <input type="checkbox"/> D. bezpośredni
37.	Zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa, dostosowania obiektu do potrzeb osób niepełnosprawnych nie wymaga się

	<input type="checkbox"/> A. w schroniskach młodzieżowych i domach wycieczkowych posiadających mniej niż 200 miejsc noclegowych <input type="checkbox"/> B. w schroniskach młodzieżowych i domach wycieczkowych posiadających mniej niż 150 miejsc noclegowych <input type="checkbox"/> C. w schroniskach, pensjonatach i campingach posiadających mniej niż 150 miejsc noclegowych. <input type="checkbox"/> D. w schroniskach, pensjonatach i campingach posiadających mniej niż 100 miejsc noclegowych
38.	<p>Którego skrótu, oznaczającego prośbę o odpowiedź, używa się na oficjalnych zaproszeniach?</p> <input type="checkbox"/> A. S.T. <input type="checkbox"/> B. F.Y.I. <input type="checkbox"/> C. R.S.V.P <input type="checkbox"/> D. B.Y.O.B
39.	<p>Która metoda obsługi przyjęcia dyplomatycznego wymaga zaangażowania dużej liczby wysoko wykwalifikowanych kelnerów</p> <input type="checkbox"/> A. Rosyjska <input type="checkbox"/> B. Angielska <input type="checkbox"/> C. Francuska <input type="checkbox"/> D. Niemiecka
40.	<p>Odpowiedzialność hoteli polegająca na uwzględnianiu w ich działalności interesów społecznych, ochrony środowiska oraz relacji z różnymi grupami interesariuszy, określana jest anglojęzycznym skrótem</p> <input type="checkbox"/> A.- CRM <input type="checkbox"/> B.- CSR <input type="checkbox"/> C.- OTA <input type="checkbox"/> D.- SEO