

1. Do elementów mikrootoczenia przedsiębiorstwa hotelarskiego należą między innymi:

Czynniki geograficzne i polityczne

**Konkurenci i dostawcy**

Czynniki gospodarcze i społeczne

Lokalizacja i podatki

2. Podstawowa strategia konkurowania „lider niskich kosztów” zakłada:

szczególnie dobrą obsługę określonego segmentu

wąskie grono odbiorców

**podstawową usługę bez elementów wzbogacających**

unikatowe cechy produktu

3. Jedną z podstawowych cech usług hotelarskich jest:

Materialność

Trwałość

Rozdzielność procesu wytworzenia i konsumpcji

**Nierozdzielność usługi z wykonawcą**

4. Produkty należące do grupy „Gwiazdy” w macierzy BCG to:

Produkty mające duży udział w stabilnym, wolno rosnącym rynku i mocną pozycję

**Produkty, które mają duży udział w szybko powiększającym się rynku**

Produkty, które mają niewielki udział w dynamicznie powiększającym się rynku

Produkty, które mają niski udział w bardzo wolno rosnącym rynku

5. Najkorzystniejsza cena pokoju dostępna w danym obiekcie noclegowym na dany dzień/chwilę to:

**BAR**

Rack Rate

All in

B&B

6. Kanały dystrybucji bezpośredniej usług hotelarskich to między innymi:

Portale rezerwacyjne np. booking.com

**Strona internetowa obiektu**

Biura podróży

Agencje eventowe

7. Jaką kampanię edukacyjną, skierowaną do branży hotelarskiej w Polsce zainicjowała Izba Gospodar  
„Oszczędzaj wodę”.

**„Hotel bez plastiku”.**

„Tylko ekologiczna żywność”.

„Działania ekologiczne uratują świat”.

8. Która grupa hotelowa ma nową markę hoteli przyjaznych środowisku - „greet”?

**Accor.**

Marriott.

Green Hotels.

InterContinental.

9. Schronisko PTTK nad "Morskim Okiem" nazwano imieniem:

Tytusa Chałubińskiego.

Mariusza Zaruskiego.

**Stanisława Staszica.**

Jana Kasprowicza.

10. Miłośnicy enoturystyki, którzy wybrali się na wycieczkę na Węgry do Egeru do „Doliny Pięknych I **wina**

miody pitne.

sery żółte i pleśniowe.

warzywa, owoce i przetwory z gospodarstw agroturystycznych.

11. Gość hotelowy zamówił do pokoju butelkę czerwonego, słodkiego, portugalskiego wina. Kelner do Tokaj.

**Porto.**

Sophia.

Malaga.

12. „Executive room” to:

**pokoje o podwyższonym standardzie.**

pokoje wyłącznie dla zagranicznych gości korporacyjnych.

jednostki mieszkalne dla smakoszy rumu i innych trunków.

jednostki mieszkalne wyposażone wyłącznie w urządzenia i meble ekologiczne.

13. Najwyższy hotel na świecie w 2020r. to:

**Gevora Hotel Dubaj**

Emirates Park Towers hotel & SPA Dubaj

Izmailovo Moskwa

Park Hyatt Szanghaj

14. Który z podanych hoteli najdłużej współpracuje z Accorem i nadal działa w sieci hotelowej jednej z marek A

**Novotel Poznań Malta**

Novotel Warszawa Centrum

Mercure Cieszyn

Mercure Skalny Karpacz

15. Procesowe podejście w zarządzaniu jakością opiera się na hierarchizacji procesów, wśród których najistotn

**Obsługa klienta w trakcie pobytu, w tym przyjęcie do hotelu, pobyt i rozliczenie się z gościem check out;**

Prowadzenie programów lojalnościowych;

Zarządzanie bezpieczeństwem;

Utrzymanie czystości w tym sprzątanie, pranie;

16. Co oznacza skrót TQM

Top Quality Management

Ten Quiet Manners

**Total Quality Management**

Too Quick Manage

17. Istotę znaczenia klientów/ gości w organizacji określa następujące stwierdzenie:

**Goście / klienci są najważniejszymi osobami w organizacji**

Pracownicy są istotą każdej organizacji bez nich nie byłoby firmy

Zysk jest celem firmy

Klienci/ goście są zależni od przedsiębiorstwa/hotelu a przedsiębiorstwo jest od nich niezależne ;

18. Ewolucja w marketingu – która z przedstawionych orientacji odzwierciedla aktualną sytuację:

Orientowanie się na sprzedaży(technikach, metodach i narzędziach zwiększających wolumen sprzedaży)

Orientowanie się na transakcji – jednorazowa aktywność bez zastanawiania się nad tym czy zostanie powtórzona

**Orientowanie się na związkach, więzi i relacjach z klientami, gośćmi poprzez dostarczanie mu określonej , zia**

Orientowanie się na samym produkcie/usłudze jego walorach i cechach.

19. Strategia CRM zakłada, że im większa będzie satysfakcja gościa/klienta tym większe będzie prawdopodobie

Central Revenue Management

Client Relation Manager

**Customer Relationship Management**

Conversion Rate Manage

20. Jak nazywa się aktualny program lojalnościowy oferowany gościom korzystającym z hoteli grupy ACCOR:

A-Club

Le Club

**ALL**

Accorhotels

21. Cukiernia wraz z pracownią działa w tym hotelu od 1964 roku. Najdłuższe kolejki po „flagowy produkt” dos

Hotel Bristol Warszawa

**Hotel Mercure Poznań Centrum**

Hotel Monopol Wrocław

Sofitel Grand Sopot

22. Pierwsza ceremonia rozdania Oscarów odbyła się w 1929 roku. Trwała 15 minut a udział w niej wzięło 250

**Hollywood Roosevelt Hotel**

Kimpton Everly Hotel

Loews Hollywood Hotel

Hollywood Inn Express LAX

23. Pierwszy Novotel został otwarty w Lille przez dwóch przyjaciół Paula Dubrulle i Gerarda Pelisson w

1956 roku

1959 roku

**1967 roku**

1972 roku

24. Dwustronne zasilanie energetyczne lub awaryjny agregat prądowłrczy w obiektach hotelowych 3\* obo

100 pokojami

150 pokojami

250 pokojami

**300 pokojami**

25. Zgrupowania polskiej reprezentacji w piłce nożnej odbywały się w między innymi w :

**Hotel Arłamów \*\*\*\***

IBB Andersja \*\*\*\* w Poznaniu

Mercure Toruń Centrum\*\*\*\*

Hotel Remes Opalenica\*\*\*\*

26. W przypadku gdy gość chce skorzystać z hotelowego depozytu między stronami zawarta będzie umowa:

**przechowania**

najmu

hotelowa

słowna

27. Minimalne wymagania dotyczące świadczenia usług na rzecz turysty w obiekcie hotelarskim określają:

**akty prawne dla obiektów hotelarskich, w których świadczone są usługi hotelowe**

ustawy o prowadzeniu działalności gospodarczej na potrzeby turystyki na obszarach UE

regulaminy pobytu w obiekcie noclegowym dla turystów

ustawy o działalności gospodarczej w turystyce

28. Jaką minimalną powierzchnię powinien posiadać hol recepcyjny w 5\* hotelu, dysponującym 20 pokojami?

20 m<sup>2</sup>

16m<sup>2</sup>

**50m<sup>2</sup>**

30m<sup>2</sup>

29. Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, obiekt hotelarski posiadający co najmniej 30 miejsc noclegowy

dom wczasowy

hostel

**dom wycieczkowy**

bungalow

30. Kategoryzację obiektom hotelarskim nadaje:

Prezydent, burmistrz miasta właściwy ze względu na położenie

**Marszałek Województwa**

Prezydent Polski

Polskie Zrzeszenie Hoteli

31. W jakim polskim mieście został otwarty pierwszy hotel sieci Hilton?

**Warszawa**

Szczecin

Kraków

Gdańsk

32. Pierwszy hotel na świecie, który udostępnił swoim klientom usługę płatności okiem PayEye poprzez zeskan

**Hotel AC by Marriott Wrocław,**

PURO Hotel Centrum w Warszawie

BACHLEDA LUXURY HOTEL MGALLERY BY SOFITEL w Krakowie

MOXY Warsaw Praga w Warszawie

33. Flagowy hotel grupy Arche, otwarty w 2020 roku to:

Heron Live Hotel w Gródku nad Dunajcem. ...

Aries Hotel & Spa w Zakopanem  
Poziom 511 Design Hotel & Spa w Podzamczu  
**Cukrownia w Żninie**

34. W zrewitalizowanej dawnej fabryce znanych fortepianów powstał hotel:

Hotel Chopin Business & Spa w Żyrardowie

**Hampton By Hilton w Kaliszu**

Hotel Andels w Łodzi

Hotel Wenus w Kazmierzu

35. Grupa Górskie Resorты otworzyła w Szklarskiej Porębie aparthotel dla gości powyżej 16. roku życia, który n

Adults Premium

Luxury Silent

King & Queen

**Five Seasons**

36. Skrót IGHP oznacza:

Izbę Gospodarki Hotelarstwa Polskiego

Izbę Gospodarczą Hoteli Polskich

**Izbę Gospodarczą Hotelarstwa Polskiego**

Izbę Górnośląskich Hoteli Polskich

37. Najważniejszy obecnie akt prawny dotyczący hotelarstwa w Polsce to: Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. ...

O usługach turystycznych i hotelarskich

**O usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych**

O usługach hotelarskich i gastronomicznych

O usługach hotelarskich i minimalnych wymaganiach kategoryzacyjnych

38. Otwarty w kwietniu 2019 r. w sercu biznesowej części Warszawy pierwszy hotel tej marki w Polsce i mający

Hotel Moxy Warsaw Praga

AC Hotels by Marriott Warszawa

**Four Points by Sheraton Mokotów**

Hotel Indigo

39. W kwietniu 2020 w Poznaniu został definitywnie zamknięty jeden z najbardziej znanych 5 gwiazdkowych h

Hotel Sheraton

**Blow Up Hall**

Sofitel Poznań

Platinum Palace Residence

40. W 2018 roku Grupa Hoteli Polish Prestige Hotels ogłosiła zmianę nazwy i rebranding marki. Obecnie nazyw

**Harmony Polish Hotels,**

Polski Holding Hotelowy

Dobre Hotele sp. z o.o.

Zdrojowa Hotels

41. 3 sierpnia 2020 roku otwarto w Warszawie hotel i restaurację Nobu - pierwszy obiekt marki w Polsce i 12. i

Jack Nicholson

**Robert De Niro**

Bradley Cooper

Liam Hemsworth

42. Bon turystyczny można zrealizować na terenie całego kraju, opłacając nim usługi hotelarskie, nie później ni

**Końca marca 2022 roku**

Końca grudnia 2021 roku

Końca czerwca 2021 roku

Końca sierpnia 2021 roku

43. 15 maja 2020 o godz. 11.00 blisko 600 hoteli i obiektów hotelarskich opublikowało na swoich stronach wpi

Ratujmy Polskie Hotele

Przyjeżdżajcie z Bonem Turystycznym

**Drodzy Goście, tęsknimy za Wami!**

Nie odwołuj rezerwacji !

44. Europejska organizacja HSU, która wprowadza nowoczesny, jednolity system europejskiej klasyfikacji obiekt

**Hotelstars Union**

Hotel Society United

Hospitality Service Utility

Hospes Sacer Universum

45. Otwarty w 2020 roku Scandinavia Resort & Marine to ekologiczny obiekt stworzony na bazie 40 morskich

kontenerów transportowych. Oferuje klimatyzowane apartamenty dwu-, cztero i sześcioposobowe, każdy z

Legolandu

**Energylandii**

Parku wodnego Park of Poland Suntago

Jura Parku w Bałtach

46. 21 lipca 2020 otwarty został kompleks z 92 bungalowami - modułowe domki w standardzie segmentu

ekonomicznego mają powierzchnię 37 m kw. i składają się z sypialni, salonu m.in. z 49-calowym telewizorem

Legolandu

Energylandii

Jura Parku w Bałtach

**Parku wodnego Park of Poland Suntago**

47. Program „Tu jest pięknie” emitowany na TVN Style prezentujący nietuzinkowe miejsca, wspaniała architek

Małgorzata Rozenek-Majdan

Patrycja Kazadi

**Dorota Szelańska**

Kinga Rusin

48. Jednym z bardziej znanych dań bułgarskich jest:

tatar

tartaletka

**tarator**

tortellini

49. Ciasteczka w formie paluszków smażone w głębokim tłuszczu podawane na śniadanie lub deser w Hiszpani

chuletas

chorizo

palitos de pan

## churros

50. Karczoch serwowany na gorąco podaje się tradycyjnie z sosem:

vinegret

beszamelowym

**holenderskim**

berneńskim

51. Koktail party to impreza okolicznościowa:

**w godzinach popołudniowych - nie później niż do godz. 20:00**

trwająca od wczesnego wieczora najpóźniej do godz. 2:00

przy stołach w formie przyjęcia zasiadanego

w godzinach przedpołudniowych, często połączone z biznesowymi lunchami

52. Zwrot grzecznościowy "proszę odpowiedzieć" zawarty jest We francuskim:

RDV

SVP

TSVP

**RSVP**

53. Małe, pikantne kulki z baraniny i wołowiny mielonej z dużą ilością cebuli i ostrych przypraw, usmażone w g

**tiftele**

falafete

karminadle

trifle

54. Przelewanie wina z butelki do karafki z jednoczesnym dopilnowaniem aby do karafki nie dostały się płatki g

defiltracją

deniwelacją

**dekantacją**

deliberacją

55. W 12 edycji konkursu Hotel z pomysłem (w roku 2019) zajął miejsce hotel:

Sofitel VICTORIA, Warszawa

Wawel QUEEN, Kraków

COPERNICUS, Toruń

**MOXY Warszawa Praga**

56. Który z hoteli wprowadził jako pierwszy karty-kłucze bambusowe zamiast plastikowych:

QUBUS Hotel, Katowice

**Mercure Gdynia Centrum**

Elements Hotel & Spa w Świerardowie-Zdroju

Radisson Blu Sopot

57. Największą siecią gastronomiczną wg. Raportu z rynku hotelarskiego i gastronomicznego w roku 2019 uzna

Starbucks

Dominos Pizza

Da Grasso

**McDonald's**

58. Największą siecią hotelową na świecie w roku 2018 i 2019 ogłoszono:

Accor

**Marriott**

Hyatt Hotels Corp.

Hilton Worldwide Holdings

59. Czym jest *Digital Signage* ?

nowoczesnym, cyfrowym ekranem wbudowanym w sufit jednostki mieszkalnej

rodzajem chmury do przechowywania danych

systemem umożliwiającym ekspresowy check in i check out

**rodzajem reklamy i tablicy informacyjnej**

60. Która z restauracji dołączyła do Sieci Dziedzictwa Kulinarnego w roku 2019

Restauracja Impresja, Arka Medical SPA, Kołobrzeg

Restauracja Grand Blue, Sofitel Grand Sopot

Marconi Restaurant, Hotel Bristol, Warszawa

**Restauracja Magia Lubczyku, Hotel Havet Dźwirzyno**