

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **X**

*Arkusz zawiera informacje prawnie chronione  
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

**T.12-X-14.08**  
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

Układ graficzny © CKE 2013

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**  
**Rok 2014**  
**CZĘŚĆ PISEMNA**

**Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 10 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której w oznaczonych miejscach:
  - wpisz oznaczenie kwalifikacji,
  - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
  - wpisz swój numer *PESEL*\*,
  - wpisz swoją datę urodzenia,
  - przyklej naklejkę ze swoim numerem *PESEL*.
3. Arkusz egzaminacyjny zawiera test składający się z 40 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać **1 punkt**.
5. Aby zdać część pisemną egzaminu musisz uzyskać co najmniej **20 punktów**.
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 możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ krerek w 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”:

■	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.

●	B	C	■
---	---	---	---

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!***

\* w przypadku braku numeru *PESEL* – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

### Zadanie 1.

W hotelu z rozbudowaną strukturą organizacyjną utrzymaniem porządku w hallu recepcyjnym zajmuje się

- A. portier.
- B. pokojowa.
- C. korytarzowa.
- D. recepcjonista.

### Zadanie 2.

Do wyposażenia uzupełniającego jednostki mieszkalnej w hotelu 3\* należy

- A. sejf.
- B. telefon.
- C. minibar.
- D. lodówka.

### Zadanie 3.

Zgodnie z wymaganiami kategoryzacyjnymi jednostka apartamentowa w hotelu 5\* powinna obejmować co najmniej

- A. salon z aneksem kuchennym, sypialnię z łazienką, część wejściową pomocniczą.
- B. salon, sypialnię z wydzielonym dodatkowo WC, część wejściową pomocniczą z łazienką.
- C. salon, sypialnię z łazienką, część wejściową pomocniczą z wydzielonym dodatkowo WC.
- D. salon, dwie sypialnie, łazienkę, część wejściową pomocniczą z wydzielonym dodatkowo WC.

### Zadanie 4.

W oparciu o fragment danych z tabeli wymagań kategoryzacyjnych dla hoteli i moteli określ, dla ilu maksymalnie osób może być przeznaczona jednostka mieszkalna o powierzchni 22,5 m<sup>2</sup>.

- A. Pięciu.
- B. Trzech.
- C. Sześciu.
- D. Czterech.

Lp.	Wymagania	Kategorie									
		*****		****		***		**		*	
		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	<b>IV. Część mieszkalna</b>										
	Powierzchnia mieszkalna pokoju w m <sup>2</sup> (nie obejmuje wyodrębnionych w.h.s., przedpokojów, aneksów barowych, loggii itp.):										
	1) pokój 1-osobowy	14	14	12	12	10	10	9	9	8	8
	2) pokój 2-osobowy	18	18	16	16	14	14	12	12	10	10
	3) pokój 3-osobowy					16	16	15	15	14	14
	4) pokój 4-osobowy							18	18	16	16
	5) pokój większy niż 4-osobowy — powierzchnia pokoju 4-osobowego plus dodatkowo w m <sup>2</sup> na każdą następną osobę							4,5	4,5	4	4

### **Zadanie 5.**

Wskaż czynności wykonywane podczas bieżącego sprzątania jednostki mieszkalnej zajmowanej przez gościa.

- A. Ścielenie łóżek, czyszczenie armatury łazienkowej, wymiana ręczników.
- B. Odkurzanie podłogi, ścieranie kurzu z mebli, czyszczenie wnętrza szuflad.
- C. Opróżnianie popielniczek i koszy, wymiana pościeli, czyszczenie żyrandoli.
- D. Czyszczenie lusterek, czyszczenie oprawy obrazów, odkurzanie tapicerki mebli.

### **Zadanie 6.**

Mycie okien, czyszczenie miejsc niedostępnych oraz pranie wykładziny to czynności wykonywane w ramach sprzątania

- A. awaryjnego.
- B. okresowego.
- C. sezonowego.
- D. gruntownego.

### **Zadanie 7.**

W jednostce mieszkalnej zajętej przez gościa, pokojowa podczas sprzątania zauważyła na wykładzinie zabrudzenia po rozlanym napoju. Odplamianie, które musiała wykonać pokojowa, jest rodzajem sprzątania

- A. bieżącego.
- B. awaryjnego.
- C. okresowego.
- D. gruntownego.

### **Zadanie 8.**

Na skutek awarii instalacji wodnej została w niewielkim stopniu zalana wykładzina w przedpokoju. Który sprzęt powinna wykorzystać pokojowa do osuszenia wykładziny?

- A. Pad.
- B. Mop.
- C. Odkurzacz sucho-mokro.
- D. Urządzenie szorująco-odsysające.

### **Zadanie 9.**

Do czyszczenia której powierzchni powinna pokojowa zastosować instrukcję *Ścierać na wilgotno z łagodnym środkiem czyszczącym*?

- A. Powierzchni lustra.
- B. Niezmywalnych tapet.
- C. Elementów z surowego drewna.
- D. Powierzchni z naturalnego kamienia.

### **Zadanie 10.**

Wskaż prawidłową kolejność czynności wykonywanych przez pokojową podczas sprzątanía pokoju.

- A. Wietrzenie, ścielenie łóżka, odkurzanie, opróżnienie kosza i popielniczki.
- B. Wietrzenie, opróżnienie kosza i popielniczki, ścielenie łóżka, odkurzanie.
- C. Ścielenie łóżka, opróżnienie kosza i popielniczki, odkurzanie, wietrzenie.
- D. Opróżnienie kosza i popielniczki, ścielenie łóżka, odkurzanie, wietrzenie.

### **Zadanie 11.**

Dezynfekcję kołder, koców, poduszek i materaców w zakładzie hotelarskim przeprowadza się co najmniej raz na

- A. rok.
- B. kwartał.
- C. miesiąc.
- D. pół roku.

### **Zadanie 12.**

W celu usunięcia plamy z lakieru do paznokci na wykładzinie dywanowej należy zastosować

- A. aceton.
- B. spirytus.
- C. neutralny detergent.
- D. zimną wodę z amoniakiem.

### **Zadanie 13.**

Pokojowa w trakcie sprzątanía łazienki w jednostce mieszkalnej oblała środkiem dezynfekującym pozostawioną przez gościa markową marynarkę. Kto ponosi odpowiedzialność materialną za spowodowaną szkodę?

- A. Dyrektor hotelu.
- B. Kierownik służby piętér.
- C. Solidarnie wszystkie pokojowe.
- D. Pokojowa, która spowodowała szkodę.

### **Zadanie 14.**

Pracownik hotelu znalazł naszyjnik o dużej wartości. Nie udało się ustalić właściciela. Zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego o nieodpłatnym przechowywaniu, jak długo maksymalnie od chwili znalezienia należy przedmiot przechowywać w hotelu?

- A. Pięć lat.
- B. Pół roku.
- C. Dwa lata.
- D. Trzy miesiące.

### Zadanie 15.

Pokojowa podczas sprzątania jednostki mieszkalnej zwolnionej przez gościa zauważyła pozostawiony na fotelu telefon komórkowy. Jak powinna w takiej sytuacji postąpić?

- A. Zabrać telefon komórkowy, zejść do recepcji i złożyć go do sejf.
- B. Przekazać telefon komórkowy do recepcji i powiadomić kierownika pięt o znalezionym przedmiocie.
- C. Przekazać telefon komórkowy dyrektorowi, spisując z nim protokół na okoliczność znalezienia przedmiotu.
- D. Pozostawić telefon komórkowy w miejscu znalezienia, aż do czasu sporządzenia protokołu na okoliczność znalezienia przedmiotu.

### Zadanie 16.

Których produktów **nie powinno się** zamrażać?

- A. Ryb, krewetek.
- B. Pieczywa, ciast.
- C. Jogurtów, serów.
- D. Owoców, warzyw.

### Zadanie 17.

Wskaż menu śniadaniowe, które jest odpowiednie w sezonie letnim dla dzieci w wieku szkolnym.

- A. Pieczywo mieszane, masło, dżem truskawkowy, nuttela, kawa.
- B. Płatki kukurydziane z jogurtem, bułka pszenna z polędwicą, herbata.
- C. Płatki owsiane na mleku, pieczywo jasne, kiełbaski na gorąco, herbata.
- D. Pieczywo razowe, masło, twarożek z rzodkiewką i szczypiorkiem, kakao.

### Zadanie 18.

Kawa ze śmietanką, herbata, czekolada lub kakao, pieczywo jasne i ciemne, masło, dżem, miód, konfitury oraz jaja wybite do szklanki i ugotowane w kąpieli wodnej to przykład śniadania

- A. angielskiego.
- B. myśliwskiego.
- C. wiedeńskiego.
- D. amerykańskiego.

### **Zadanie 19.**

Które produkty, potrawy i napoje składają się na śniadanie francuskie?

- A. Sok pomarańczowy, filiżanka kawy lub herbaty, tosty, rogaliki croissant, pieczywo drożdżowe, masło, konfitury.
- B. Gorący napój, pieczywo, masło, jajo po wiedeńsku, miód, dżem, słodka bułka drożdżowa, ser żółty, wędlina.
- C. Napoje zimne i gorące, alkoholowe i bezalkoholowe, przekąski, ryby i mięsa smażone na gorąco lub z grilla, dania z jaj lub mączne, potrawy słodkie, sery.
- D. Sok ze świeżych owoców lub warzyw lub owoce cytrusowe, herbata po angielsku lub kawa, owsianka na mleku, tosty, jaja sadzone na szynce, naleśniki z dodatkami, ryby na zimno, wędliny.

### **Zadanie 20.**

Przygotowując śniadanie w formie bufetu, w witrynach chłodniczych należy umieścić

- A. soki.
- B. ciasto.
- C. sery żółte.
- D. zimne zakąski.

### **Zadanie 21.**

Z których surowców należy sporządzić kawę espresso?

- A. Wody, kawy mielonej.
- B. Wody, kawy mielonej, mleka.
- C. Wody, kawy mielonej, śmietanki.
- D. Wody, kawy mielonej, mleka, kakao.

### **Zadanie 22.**

Jajko po wiedeńsku to

- A. jajko ugotowane na twardo, podane z masłem.
- B. jajko ugotowane na twardo, podane z majonezem.
- C. jajko ugotowane na miękko, podane w kieliszku, z dodatkiem soli.
- D. jajko w szklance, ugotowane w gorącej kąpieli, z dodatkiem masła.

### **Zadanie 23.**

Kawa cappuccino to

- A. gorące spienione mleko z dodatkiem naparu kawowego.
- B. kawa zaparzana w ekspresie ciśnieniowym, z dodatkiem cukru pudru, śmietanki i cynamonu.
- C. kawa zaparzana w ekspresie ciśnieniowym, podawana ze spienionym mlekiem i posypana kakao.
- D. bardzo mocna mała kawa zaparzana w ekspresie ciśnieniowym z dodatkiem spienionej śmietanki.

### Zadanie 24.

Która forma podawania śniadania w restauracji hotelu będzie najbardziej odpowiednia dla 50-osobowej grupy turystów?

- A. Room-service.
- B. Serwis a' la carte.
- C. Bufet śniadaniowy.
- D. Zestawy śniadaniowe.

### Zadanie 25.

Do serwowania wyporcjowanych soków i nektarów służy

- A. pokal.
- B. stopka.
- C. tumbler.
- D. szklanica.

### Zadanie 26.

W którym kieliszku należy gościom podać do posiłku wodę?



A.



B.



C.



D.

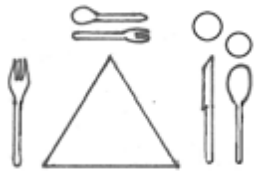
### Zadanie 27.

Który rodzaj białizny stołowej służy do dekoracji bocznych powierzchni stołów bankietowych?

- A. Laufry.
- B. Moltony.
- C. Skirtingi.
- D. Napperony.

### Zadanie 28.

Wskaż nakrycie podstawowe do śniadania francuskiego.



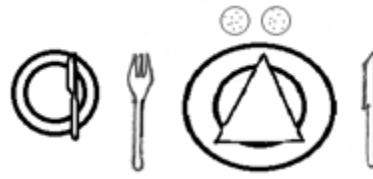
A.



B.



C.



D.

### Zadanie 29.

Wskaż zgodny z zasadami obowiązującymi w hotelarstwie sposób nakrycia stołu białozną stołową.

- A. Molton, napperon, skirting.
- B. Obrus stołowy, laufer, skirting.
- C. Molton, obrus stołowy, napperon.
- D. Napperon, obrus stołowy, skirting.

### Zadanie 30.

Podstawowe nakrycie do śniadania rozszerzonego należy przygotować wg następujących zasad:

- A. przyprawy na środku stołu, talerz zakąskowy, serweta z prawej strony talerza, na serwecie nóż i widelec, talerz na pieczywo z nożem do masła powyżej talerza zakąskowego.
- B. talerz zakąskowy, nóż z prawej strony, widelec z lewej strony, talerz na pieczywo z nożem do masła z prawej strony talerza zakąskowego, przyprawy powyżej talerza zakąskowego.
- C. talerz zakąskowy, na nim serweta, nóż i widelec z prawej strony, talerz na pieczywo z nożem do masła z lewej strony talerza zakąskowego, przyprawy powyżej talerza zakąskowego.
- D. talerz zakąskowy, na nim serweta, nóż z prawej strony, widelec z lewej strony, talerz na pieczywo z nożem do masła z lewej strony talerza zakąskowego, przyprawy powyżej talerza zakąskowego.



### **Zadanie 31.**

Do naczyń wieloporcjowych wykorzystywanych do ekspedycji potraw w bufecie śniadaniowym należą:

- A. półmiski, misy, salaterki.
- B. cukiernice, mleczniki, dzbanki.
- C. półmiski, bulionówki, salaterki.
- D. talerzyki zakąskowe, talerze płaskie, miseczki.

### **Zadanie 32.**

Do podania kielbasek na gorąco w serwisie bufetowym należy przygotować

- A. bema.
- B. warnik.
- C. blender.
- D. kociołek.

### **Zadanie 33.**

Którą z podanych usług świadczy nieodpłatnie swoim gościom każdy obiekt hotelarski?

- A. Pranie odzieży.
- B. Usługę room-service.
- C. Opiekę nad dzieckiem.
- D. Wypożyczenie żelazka.

### **Zadanie 34.**

Odprowadzenie samochodu gościa na parking strzeżony w hotelu 5\* to usługa

- A. odpłatna, fakultatywna.
- B. odpłatna, uzupełniająca.
- C. nieodpłatna, towarzysząca.
- D. nieodpłatna, uzupełniająca.

### **Zadanie 35.**

Stanowisko do drobnych napraw sprzętu sportowego i turystycznego obowiązkowo posiada

- A. camping.
- B. pole biwakowe.
- C. dom wycieczkowy.
- D. schronisko młodzieżowe.

### **Zadanie 36.**

Informacja o grożących niebezpieczeństwach i zasadach wzywania pomocy udzielana turystom nocującym w schronisku jest usługą

- A. obowiązkową, towarzyszącą.
- B. nieobowiązkową, towarzyszącą.
- C. obowiązkową, komplementarną.
- D. nieobowiązkową, komplementarną.

### **Zadanie 37.**

Działalność SPA w obiekcie hotelarskim ma charakter

- A. usług rozrywkowych.
- B. zabiegów leczniczych.
- C. usług rozrywkowych i zabiegów leczniczych.
- D. zabiegów prozdrowotnych oraz poprawy urody.

### **Zadanie 38.**

Druk dotyczący minibaru przeznaczony jest dla

- A. gościa, który korzysta z minibaru w jednostce mieszkalnej.
- B. gościa, który zamawia w gastronomii hotelowej napój alkoholowy do pokoju.
- C. pokojowej w celu uzupełnienia asortymentu minibaru po zwolnieniu pokoju przez gościa.
- D. pokojowej, która po zauważeniu braków w minibarze przekazuje kwit do recepcji w celu obciążenia konta gościa.

### **Zadanie 39.**

Wypełniony druk zamówienia usługi prania wraz z brudną odzieżą odbiera od gościa

- A. pokojowa.
- B. recepcjonista.
- C. inspektorka pięter.
- D. magazynier bielizny.

### **Zadanie 40.**

Który z pracowników realizuje zamówienie dotyczące dostarczenia śniadania do pokoju gościa?

- A. Pokojowa.
- B. Boy hotelowy.
- C. Recepcjonistka.
- D. Kelner hotelowy.

