Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Układ graficzny © CKE 2015

CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

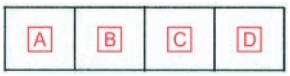
Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**
Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**
Wersja arkusza: **X**

T.12-X-15.05
Czas trwania egzaminu: **60 minut**

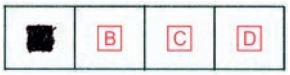
EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2015
CZĘŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

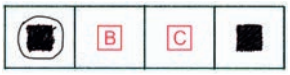
1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 10 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której w oznaczonych miejscach:
   – wpisz oznaczenie kwalifikacji,
   – zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
   – 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 kratek w KARCIE ODPOWIEDZI:



9. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
10. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:



11. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za poprawną, np.



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*

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Zadanie 1.

Nadzorowanie okresowych porządków generalnych w hotelu należy do obowiązków

A. pokojowej.
B. korytarzowej.
C. dyrektora hotelu.
D. inspektora pięter.

Zadanie 2.

Na którym zdjęciu przedstawiono wyposażenie charakterystyczne dla pokoju typu single?

A.

B.

C.

D.

Zadanie 3.

Która grupa elementów zawiera podstawowe wyposażenie węzła higieniczno-sanitarnego hotelowej jednostki mieszkalnej?

A. Wanna, bidet, WC z umywalkami, ręczniki.
B. Natrysk, osłona natrysku, bidet, umywalka.
C. Natrysk, umywalka z blatem i z bocznym oświetleniem, ręczniki kąpielowe, WC.
D. Wanna z baterią i natryskiem, umywalka z blatem i z górnym oświetleniem, WC.

Zadanie 4.

Która grupa elementów stanowi wyposażenie uzupełniające jednostki mieszkalnej w hotelu?

A. Bagażnik, wieszak ścienny, krzesło.
B. Telefon, materiały piśmiennicze, igielnik.
C. Biurko lub stół, minibar, woda butelkowana.
D. Zestaw do czyszczenia obuwia, lustro, stolik.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Zadanie 5.

Który z przedstawionych elementów wyposażenia musi znaleźć się w każdej jednostce mieszkalnej w hotelu 5*, a nie musi być w obiektach niższej kategorii?

A.

B.

C.

D.

Zadanie 6.

Które z podanych czynności wykonywane są w ramach sprzątania awaryjnego jednostki mieszkalnej?

A. Mycie okien.
B. Wymiana bielizny pościelowej.
C. Uzupełnienie hotelowych materiałów reklamowych.
D. Usuwanie zabrudzeń będących efektem dewastacji przez gości.

Zadanie 7.

Porządkowanie przestrzeni dostępnych po odsunięciu szaf i innych mebli wchodzi w zakres sprzątania

A. bieżącego.
B. sezonowego.
C. gruntownego.
D. okolicznościowego.

Zadanie 8.

Której czynności **nie wykonuje się** w trakcie sprzątania pokoju zajętego przez gościa?

A. Polerowania lustra.
B. Odkurzania wykładziny.
C. Mycia kabiny prysznicowej.
D. Dezynfekcji urządzeń sanitarnych.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Zadanie 9.

Które elementy należy przetrzeć roztworem dezynfekującym podczas sprzątania jednostki mieszkalnej zwolnionej przez gościa?

A. Klamki, podłogę w łazience, parapet.
B. Blat stołu, parapet, podłogę w łazience.
C. Słuchawkę telefonu, pilot TV, klamki.
D. Szklanki do wody, pilot TV, blat stołu.

Zadanie 10.

Ile wody powinna dodać pokojowa, przygotowując roztwór na bazie 0,5 litra koncentratu, jeżeli wymaga on rozcieńczenia w stosunku 1:4?

A. 0,5 l
B. 1,0 l
C. 2,0 l
D. 4,0 l

Zadanie 11.

Który zabieg powinno się wykonać w pierwszej kolejności podczas czyszczenia wykładziny dywanowej w korytarzu hotelowym?

A. Usunięcie plam.
B. Wyszczotkowanie.
C. Odkurzanie na sucho.
D. Spryskanie detergentem.

Zadanie 12.

Komu pokojowa powinna zgłosić zauważone w trakcie sprzątania braki w wyposażeniu jednostki mieszkalnej zwolnionej przez gościa?

A. Dyrektorowi hotelu.
B. Dyżurnemu recepcjoniście.
C. Kierownikowi służby pięter.
D. Kierownikowi działu technicznego.

Zadanie 13.

Pracownik służby pięter ponosi pełną odpowiedzialność materialną za mienie gościa podczas

A. sprzątania pokoju gościa.
B. pobytu gościa w restauracji hotelowej.
C. sprzątania ciągów komunikacyjnych w obiekcie.
D. pobytu gościa w wynajętej przez niego sali konferencyjnej.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Zadanie 14.

Odpowiedzialność hotelu za rzecz wniesioną przez gościa obejmuje

A. walizkę, powierzoną osobie zatrudnionej w hotelu.
B. torbę podróżną, pozostawioną na parkingu hotelowym.
C. neseser, znajdujący się w samochodzie gościa hotelowego.
D. plecak, pozostawiony w zasięgu monitoringu poza terenem hotelu.

Zadanie 15.

Kto jest zobowiązany do naprawienia szkody, jeżeli pokojowa, w trakcie wykonywania obowiązków służbowych, spowodowała szkodę w mieniu gościa?

A. Wyłącznie pokojowa.
B. Wyłącznie pracodawca pokojowej.
C. Pracodawca i wszystkie pokojowe.
D. Kierownik służby pięter i pokojowa.

Zadanie 16.

W trakcie sprzątania hotelu pokojowa znalazła zegarek. W takiej sytuacji należy przedmiot opisać w rejestrze oraz umieścić

A. w depozycie hotelowym.
B. w skrytce sejfowej w recepcji.
C. w magazynie rzeczy biurowych.
D. w magazynie rzeczy znalezionych.

Zadanie 17.

Które płatki śniadaniowe będą odpowiednie dla gości z nietolerancją glutenu?

A. Ryżowe.
B. Pszenne.
C. Orkiszowe.
D. Jęczmienne.

Zadanie 18.

Przedstawione na zdjęciu produkty są typowymi składnikami śniadania

A. angielskiego.
B. wiedeńskiego.
C. amerykańskiego.
D. kontynentalnego.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

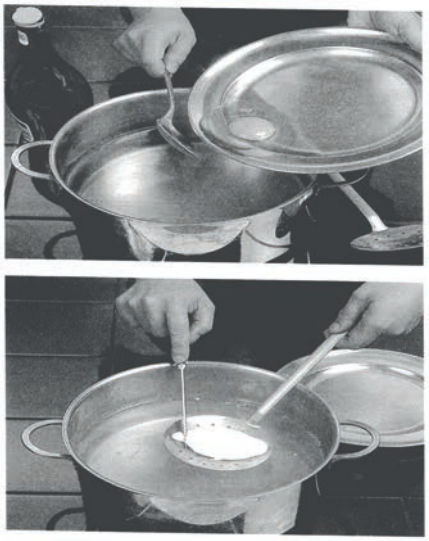
Zadanie 19.

Który z podanych zestawów zawiera potrawy i napoje charakterystyczne dla śniadania angielskiego?

A. Rogaliki, konfitura, kawa.
B. Bułeczki drożdżowe, dżem, kakao.
C. Owsianka, jaja na bekonie, świeże soki owocowe.
D. Sery, jaja ugotowane w kąpieli wodnej, kawa ze śmietanką.

Zadanie 20.

Na zdjęciach przedstawiono sposób sporządzania jaj



A. po szkocku.
B. po wiedeńsku.
C. poszetowych.
D. mollet.

Zadanie 21.

W jaki sposób powinien postąpić bagażowy, jeżeli przed hotelem znalazł podejrzanie wyglądającą walizkę?

A. Otworzyć i sprawdzić zawartość.
B. Oddać do przechowalni bagażu.
C. Powiadomić przełożonego.
D. Zanieść do recepcji.

Zadanie 22.

Które dodatki należy przygotować do herbaty po angielsku?

A. Cukier i mleko.
B. Rum i konfiturę.
C. Cukier i cytrynę.
D. Śmietankę i arak.

Zadanie 23.

Podawanie o ustalonej godzinie wszystkim gościom siedzącym przy pojedynczych stolikach tego samego zestawu menu śniadaniowego to serwis

A. à la carte.
B. bufetowy.
C. bankietowy.
D. table d´hôte.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Zadanie 24.

Dla uczestników grupy turystycznej, która na voucherze ma zaznaczoną opcję wyżywienia Bermuda Plan (BP), należy przygotować śniadanie

A. angielskie.
B. wiedeńskie.
C. amerykańskie.
D. kontynentalne.

Zadanie 25.

Którą metodę obsługi rodzinnego świątecznego śniadania zastosowano wobec gości, jeżeli przygotowano nakrycie przed ich przyjściem oraz ustawiono na stole wszystkie potrawy?

A. Rosyjską.
B. Angielską.
C. Francuską.
D. Niemiecką.

Zadanie 26.

Śniadanie przeznaczone dla większej liczby gości w hotelu powinno być podawane w formie

A. wstawki śniadaniowej.
B. bufetu śniadaniowego.
C. zestawu à la carte.
D. room service.

Zadanie 27.

Które elementy bielizny stołowej służą do dekoracji bocznych powierzchni stołów bankietowych?

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

Zadanie 28.

Przedstawiona na zdjęciu etażerka służy do ekspozycji

A. serów.
B. wędlin.
C. owoców.
D. pieczywa.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Zadanie 29.

Które zdjęcie przedstawia nóż do krojenia chleba wykładany na bufecie śniadaniowym?

A.

B.

C.

D.

Zadanie 30.

Która z wymienionych usług oferowanych przez hotele **nie jest** usługą komplementarną?

A. Wezwanie taksówki.
B. Przechowanie bagażu.
C. Sprzedaż kosmetyków.
D. Informacja turystyczna.

Zadanie 31.

Usługi kosmetyczne świadczone gościom w hotelu są usługami

A. fakultatywnymi.
B. komplementarnymi.
C. towarzyszącymi o charakterze osobistym.
D. towarzyszącymi o charakterze handlowym.

Zadanie 32.

Które z podanych usług wykraczają poza minimum kategoryzacyjne usług świadczonych w hotelach 3*?

A. Aperitif-bar lub bar kawowy.
B. Codzienna wymiana ręczników i pościeli.
C. Pranie, prasowanie i czyszczenie odzieży gości.
D. Sprzedaż kosmetyków i środków higieny osobistej.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Zadanie 33.

Jeżeli gość opuści hotel bez pobrania zawartości skrytki depozytowej, do jej otwarcia i wydania przedmiotu osobie trzeciej wymagane jest

A. pisemne żądanie wydania przedmiotu wskazanej osobie, podpisane przez gościa.
B. okazanie dokumentu, wskazującego na prowadzenie postępowania karnego w sprawie gościa.
C. wystawione przez gościa upoważnienie notarialne, zawierające opis zawartości skrytki.
D. przesłanie faksu do kierownika recepcji z określeniem sposobu przekazania przedmiotu.

Zadanie 34.

W który sposób powinna być zrealizowana usługa budzenia wobec gości VIP?

A. Telefonicznie przez pracownika recepcji.
B. Osobiście przez pracownika służby pięter.
C. Przez radio z wbudowaną funkcją budzika.
D. Automatycznie przez centralę telefoniczną.

Zadanie 35.

Który z przedstawionych fragmentów zamówienia dotyczy usług dodatkowych typu biznesowego?

A.	Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na uroczysty bankiet z okazji urodzin. W menu proszę uwzględnić tort ze świeczkami.
B.	Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na seminarium dla stu osób, a także o zorganizowanie przerwy kawowej oraz uroczystego bankietu. Salę prosimy wyposażyć w sprzęt multimedialny.
C.	Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na pokaz mody. Prosimy także o zorganizowanie poczęstunku dla zaproszonych gości. Salę prosimy zaaranżować odpowiednio do przedsięwzięcia.
D.	Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na spotkanie ze znanym aktorem. Krzesła prosimy ustawić w układzie kinowym, a salę prosimy dodatkowo wyposażyć w mikrofon bezprzewodowy i projektor multimedialny.

Zadanie 36.

W odpowiedzi na zamówienie na usługi hotelarskie, obejmujące oprócz noclegów i wyżywienia usługi SPA, hotel powinien zaproponować

A. zajęcia fitness.
B. łaźnię suchą.
C. grę w bilard.
D. jazdę konno.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Zadanie 37.

Który z przedstawionych na rysunku układów sali jest optymalny dla organizacji dużych, kilkusetosobowych konferencji?

A.

B.

C.

D.

Zadanie 38.

Wystawienie zleceniodawcy faktury pro forma przed realizacją zamówienia umożliwia

A. uwzględnienie specjalnych życzeń zleceniodawcy.
B. prezentację usług zawartych w ofercie pakietowej.
C. wpłacenie zaliczki dotyczącej złożonego zamówienia.
D. odliczenie wykazanego w tym dokumencie podatku VAT.

Zadanie 39.

Hotel przyjął zamówienie na wynajęcie sali konferencyjnej na szkolenie w terminie od 07 do 09 maja. W pierwszym dniu na 4 godziny po południu, w drugim dniu na cały dzień i w trzecim dniu na 4 godziny do południa. Który zapis w grafiku wynajęcia sal konferencyjnych odpowiada wymaganemu zamówieniu?

	06.05		**07.05**		**08.05**		**09.05**		**10.05**	
	do 12.00	po 12.00	do 12.00	po 12.00	do 12.00	po 12.00	do 12.00	po 12.00	do 12.00	po 12.00
A.			R	R	R	R	R	R		
B.				R	R	R	R			
C.				R	R	R				
D.			R	R	R	R	R			

Legenda: R – rezerwacja

Zadanie 40.

Jan Nowak przybył do hotelu 20.04.2015 r. i przebywał w nim tydzień. W następnym dniu po przyjeździe zdeponował w sejfie hotelowym dokumenty na dwie doby. Którą datę powinien wpisać przyjmujący depozyt do zamieszczonej kontrolki?

A. 20.04.2015 r.
B. 21.04.2015 r.
C. 23.04.2015 r.
D. 27.04.2015 r.

Hotel Wzorcowy

KONTROLKA SEJFU DEPOZYTOWEGO
CONTROLS OF SAFE DEPOSIT BOXES
KONTROLLE DER SAFE-SCHLIESSFÄCHER
CONTROLE DE LOCATION-CASES DU COFFRE-FORT
Контрольная Депозитного Сейфа

SKRYTKA
TAUDOOK
CASE
BOX
3

IMIĘ I NAZWISKO
COMPLETE NAME
VOR UND ZUNAME
NOM ET PRENOM
Jan Nowak

NUMER POKOJU
ROOM NO
ZIMMER NR
CHAMBRE NO
1133

ADRES DOMOWY
PERMANENT ADDRESS
PRIVAT HEIMATADDRESSE
ADRESSE PERMANENTE
Lublin, ul. Konarska 12

NR PASZPORTU
PASSPORT NO
BGH 87652

DATA
DATE
DATUM

WŁASNORĘCZNY PODPIS
AUTHORISED SIGNATURE
EIGENHÄNDIGE UNTERSCHRIFT
Nowak

PODPIS WYDAJĄCEGO
KEY DELIVERED BY
SCHLÜSSEL ÜBERGEBEN VON
CLEF LIVRÉE PAR
B.Kowal

W RAZIE ZGUBIENIA KLUCZA HOTEL ZASTRZEGA SOBIE PRAWO DO POBRANIA RÓWNOWARTOŚCI W ZŁOTYCH POLSKICH 50 USD..
IN CASE OF THE LOSS OF A KEY, AN AMOUNT OF USD 50 IS CHARGED FOR THE RENEWAL OF THE LOCK..
FÜR DIE NEUANFERTIGUNG EINES SAFESCHLOSSES BEI VERLUST DES SCHLÜSSELS IST EIN ERSATZ VON USD 50 ZU BEZAHLEN..
EN CAS DE PERT DE LA CLE, IL SERA EXIGE UNE SOMME DE USD POUR LE RENOUVELLEMENT DE LA SURRURE DU COFFREFORT..

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl