

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **X**

**T.12-X-16.05**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**  
**Rok 2016**  
**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”:

<input checked="" type="checkbox"/>	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.

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

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.

Opracowanie miesięcznych harmonogramów pracy dla pracowników służby piętér należy do obowiązków

- A. kierownika piętér.
- B. starszej pokojowej.
- C. kierownika recepcji.
- D. pracownika marketingu.

### Zadanie 2.

W których z podanych obiektów hotelarskich jednostka mieszkalna musi posiadać łazienkę wyposażoną między innymi w wagę, telefon oraz płaszcz kąpielowy?

- A. Tylko w hotelach 5\*.
- B. Tylko w motelach 4\*.
- C. W hotelach i motelach 5\*.
- D. W hotelach i motelach 4\*.

### Zadanie 3.

Który typ pokoju hotelowego jest wyposażony w dwa pojedyncze łóżka?

- A. Twin.
- B. Suite.
- C. Single.
- D. Double.

### Zadanie 4.

ZESZYT USTEREK				
L.p.	Miejsce wystąpienia usterki/awarii	Rodzaj usterki/awarii	Data zgłoszenia	Podpis osoby zgłaszającej
1.	102	Ciekąca woda w umywalce.	12.05.2016 r.	xyz
2.	106	Spalona żarówka w żyrandolu.	12.05.2016 r.	xyz
3.	205	Pokój i łazienka zalane.	13.05.2016 r.	xyz
4.	207	Uszkodzona kabina w łazience.	14.05.2016 r.	xyz

Na podstawie zamieszczonego wpisu do zeszytu usterek określ, w której jednostce mieszkalnej przeprowadzono sprzątnie gruntowne.

- A. 102
- B. 106
- C. 205
- D. 207

### Zadanie 5.

Kiedy należy przeprowadzić sprzątanie pokoju „na czysto”?

- A. Po usunięciu awarii w pokoju.
- B. Po przeprowadzonym remoncie.
- C. W trakcie pobytu gościa w pokoju.
- D. Po zwolnieniu pokoju przez gościa.

### Zadanie 6.

Którą czynność powinna wykonać pokojowa w pierwszej kolejności podczas codziennego sprzątanía jednostki mieszkalnej?

- A. Otworzyć okno.
- B. Zmienić pościel.
- C. Opróżnić kosz na śmieci.
- D. Zapalić wszystkie światła.

### Zadanie 7.

Pastowanie i froterowanie podłóg odbywa się w ramach sprzątanía

- A. specjalnego.
- B. awaryjnego.
- C. codziennego.
- D. generalnego.

### Zadanie 8.

Urządzenie przedstawione na zdjęciu służy do

- A. mycia szyb.
- B. czyszczenia dywanów.
- C. mycia urządzeń sanitarnych.
- D. czyszczenia mebli tapicerowanych.



### Zadanie 9.

Kiedy pokojowa powinna umieścić wstawkę składającą się ze świeżych owoców i szampana w apartamencie gościa VIP?

- A. W dniu wyjazdu gościa.
- B. Dzień przed przyjazdem gościa.
- C. W dniu przyjazdu gościa, po jego wejściu do apartamentu.
- D. W dniu przyjazdu gościa, przed jego wejściem do apartamentu.

### Zadanie 10.

Która z wymienionych czynności wykonywana jest codziennie, podczas sprzątnia korytarza i klatki schodowej obiektu hotelarskiego?

- A. Mycie okien.
- B. Czyszczenie wentylatorów.
- C. Wytarcie kurzu z poręczy schodów.
- D. Czyszczenie wykładziny środkami chemicznymi.

### Zadanie 11.

W wyniku braku zachowania należytej ostrożności pokojowa uszkodziła powierzony jej sprzęt do utrzymania czystości w hotelu. Kto ponosi odpowiedzialność materialną za uszkodzone mienie?

- A. Solidarnie wszyscy pracownicy hotelu.
- B. Pokojowa w wysokości podwójnej wartości wyrządzonej szkody.
- C. Wszyscy pracownicy służby pięter w ramach odpowiedzialności solidarnej.
- D. Pokojowa w granicach rzeczywistej straty poniesionej przez właściciela hotelu.

### Zadanie 12.

Rzeczy wartościowe znalezione przez pracownika służby pięter przechowuje się

- A. w specjalnej kasetce w recepcji.
- B. w skrytce depozytowej w banku.
- C. w magazynie rzeczy znalezionych.
- D. w sejfie w gabinecie dyrektora hotelu.

### Zadanie 13.

Gość hotelowy poprosił pokojową o otworenie kluczem master pokoju kolegi, który zapomniał zabrać kamerę na wspólną wycieczkę po mieście. Jak w takiej sytuacji powinna postąpić pokojowa?

- A. Otworzyć pokój, znaleźć kamerę i przekazać ją gościowi.
- B. Zadzwońić do recepcji w celu potwierdzenia prośby gościa.
- C. Przeprzić gościa informując, że nie może spełnić jego prośby.
- D. Otworzyć pokój i wejść z gościem oraz drugą pokojową jako świadkiem.

### Zadanie 14.

- |   |
|---|
| 1. Data i miejsce znalezienia przedmiotu: ..... |
| 2. Imię i nazwisko znalazcy: .....              |
| 3. Opis przedmiotu znalezionego: .....          |

.....

*podpis znalazcy*

Przedstawiony fragment druku stanowi

- A. zgłoszenie rzeczy gościa znalezionych w hotelu.
- B. protokół zniszczenia rzeczy znalezionych w hotelu.
- C. formularz przyjęcia rzeczy znalezionych w hotelu do magazynu hotelowego.
- D. formularz przekazania rzeczy znalezionych gościowi z magazynu hotelowego.

### Zadanie 15.

Które zadanie **nie należy** do obowiązków służby pięt?

- A. Odbieranie kluczy od gości wyjeżdżających.
- B. Kontrola stanu wyposażenia jednostek mieszkalnych.
- C. Utrzymywanie czystości w jednostkach mieszkalnych.
- D. Prowadzenie ewidencji rzeczy pozostawionych przez gości.

### Zadanie 16.

Pracownik służby pięt powinien uzupełniać asortyment minibaru w pokoju hotelowym

- A. codziennie.
- B. co drugi dzień.
- C. tylko na życzenie gościa.
- D. tylko po wyjeździe gościa.

### Zadanie 17.

Na podstawie zamieszczonej karty menu określ, który rodzaj śniadania jest serwowany w restauracji hotelowej.

- A. Angielskie.
- B. Wiedeńskie.
- C. Amerykańskie.
- D. Kontynentalne.

KARTA MENU – ŚNIADANIE
– Pieczywo
– Konfitury, dżem
– Miód
– Napoje gorące (herbata, kawa)
– Masło, margaryna

### Zadanie 18.

Przedstawiony na zdjęciu rogalik wchodzi w zestaw śniadania

- A. polskiego.
- B. angielskiego.
- C. francuskiego.
- D. wiedeńskiego.



### Zadanie 19.

Przedstawiony na fotografii zestaw jest charakterystyczny dla śniadania

- A. pełnego.
- B. angielskiego.
- C. amerykańskiego.
- D. okolicznościowego.



### Zadanie 20.

Który z pracowników hotelu odbiera od gości odzież do prania?

- A. Pokojowa.
- B. Korytarzowa.
- C. Pracownik pralni.
- D. Magazynier bielizny.

### Zadanie 21.

Przedstawiona na zdjęciu potrawa z jaj jest serwowana do śniadania

- A. angielskiego
- B. francuskiego.
- C. wiedeńskiego.
- D. kontynentalnego.



### Zadanie 22.

Kielich do wody to

- A. pokal.
- B. goblet.
- C. collins.
- D. tumbler.

### Zadanie 23.

Do czego jest przeznaczony przedstawiony na zdjęciu nóż?

- A. Do ryb.
- B. Do sera.
- C. Do masła.
- D. Do wędlin.



### Zadanie 24.

Który napój należy zaproponować gościowi do śniadania wiedeńskiego?

- A. Herbatę z sokiem.
- B. Kawę z bitą śmietanką.
- C. Herbatę z cytryną lub imbirem.
- D. Kawę z mlekiem lub śmietanką.

### Zadanie 25.

W który sposób jest serwowane śniadanie a la carte?

- A. Poprzez obsługę kelnerską.
- B. W formie bufetu śniadaniowego.
- C. W formie zestawu śniadaniowego.
- D. Dostarczone do pokoju hotelowego.

### Zadanie 26.

Która z podanych metod podawania śniadań w restauracji hotelowej jest najbardziej odpowiednia podczas obsługi grupy turystycznej?

- A. Rosyjska.
- B. Angielska.
- C. Francuska.
- D. Niemiecka.

### Zadanie 27.

Przedstawiona na zdjęciu ułożona na stole biała serweta to

- A. flanda.
- B. molton.
- C. bieźnik.
- D. napperon.



### Zadanie 28.

Porcję sałatki owocowej należy podać

- A. na paterze.
- B. w kokilku.
- C. na gerydonie.
- D. w kompotierce.

### Zadanie 29.

Udostępnienie gościom hotelowym w czasie śniadania dużej liczby dań i napojów w dowolnej ilości to bufet

- A. polski.
- B. czeski.
- C. szwedzki.
- D. francuski.

### Zadanie 30.

Do hotelu wpłynęło zamówienie na organizację konferencji dla 33 osób, które będą pracowały w trzyosobowych grupach na przygotowanych stanowiskach. Każde stanowisko powinno posiadać na wyposażeniu komputer. Którą salę konferencyjną należy zarezerwować dla zamawiającego usługę?

Sala konferencyjna	Liczba komputerów w sali	Liczba miejsc w sali	Liczba miejsc przy jednym stanowisku komputerowym
A.	30	30	1
B.	21	42	2
C.	13	39	3
D.	5	15	3

### Zadanie 31.

Na podstawie zamieszczonego piktogramu określ rodzaj usługi dodatkowej świadczonej w hotelu.

- A. Osobista.
- B. Fakultatywna.
- C. Uzupełniająca.
- D. Towarzysząca.



### Zadanie 32.

Przedstawione na zdjęciu udogodnienie jest szczególnie przydatne dla chcących skorzystać z basenu hotelowego

- A. dzieci.
- B. sportowców.
- C. osób starszych.
- D. osób poruszających się na wózkach.



### Zadanie 33.

<b>Villa Orlica w Zieleńcu</b>
(...) Z myślą o amatorach białego szaleństwa, przygotowaliśmy dla gości wyjątkowy pakiet składający się z usług kosmetycznych i kosmetologicznych (...)
<b>Zapraszamy</b>

Na podstawie zamieszczonego fragmentu oferty wskaż rodzaj usług oferowanych narciarzom w Villa Orlica.

- A. SPA.
- B. Fitness.
- C. Talasoterapia.
- D. Balneoterapia.



### Zadanie 34.

Który dział w hotelu zajmuje się realizacją zamówienia na zorganizowanie bankietu?

- A. Recepcyjny.
- B. Techniczny.
- C. Gastronomiczny.
- D. Administracyjny.

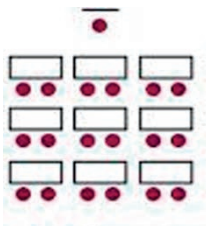
### Zadanie 35.

Przyjęcie rzeczy gościa hotelowego do depozytu jest usługą

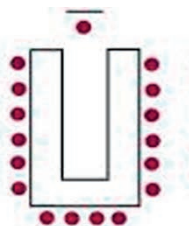
- A. podstawową płatną.
- B. towarzyszącą płatną.
- C. fakultatywną bezpłatną.
- D. komplementarną bezpłatną.

### Zadanie 36.

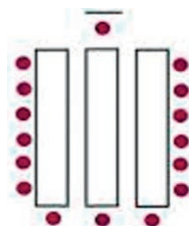
Zamawiający usługę konferencyjną poprosił o szkolne ustawienie stołów w sali wielofunkcyjnej. Który schemat ustawienia stołów jest zgodny z zamówieniem?



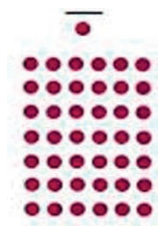
A.



B.



C.



D.

### Zadanie 37.

Jan Kowalski ul. Kwiatowa 3 50-325 Wrocław	Hotel „Sasanka” ul. Leśna 5 58-540 Karpacz			
<b>Zlecenie realizacji usług dodatkowych</b>				
<b>Data</b>	<b>Rodzaj usługi</b>	<b>Godziny usługi</b>	<b>Ilość</b>	<b>J.m.</b>
21.07.2016 r.	basen, sauna	19.00-21.00	10	osoba
22.07.2016 r.	wypożyczenie rowerów	15.00-18.00	10	sztuka

Do hotelu wpłynęło zamówienie na usługi dodatkowe. Które działy hotelowe będą odpowiedzialne za ich realizację?

- A. Dział techniczny, hotelowe SPA.
- B. Dział marketingu, centrum biznesu.
- C. Hotelowe SPA, dział rekreacyjno-sportowy.
- D. Centrum biznesu, dział rekreacyjno-sportowy.

### Zadanie 38.

Który z wymienionych dokumentów jest sporządzany przez pracownika hotelu zajmującego się realizacją usług dodatkowych fakultatywnych?

- A. Kwit depozytowy.
- B. Voucher hotelowy.
- C. Karta rezerwacyjna usług noclegowych.
- D. Formularz rezerwacji sali konferencyjnej.

### Zadanie 39.

Rozliczenie usług SPA				
Jan Kowalski		Pokój 102		
Data realizacji usługi: 12.03.2016 r.				
L.p.	Rodzaj usługi	Ilość	J.m.	Cena jednostkowa brutto w zł
1.	masaż całkowity ciała	1	os.	80,00
2.	masaż pleców gorącymi kamieniami	1	os.	130,00
<b>Udzielono 15% rabatu</b>				
<b>Wartość zrealizowanej usługi</b>				

Na podstawie zamieszczonego rozliczenia oblicz kwotę do zapłaty za zrealizowane usługi SPA.

- A. 210,00 zł
- B. 189,00 zł
- C. 184,80 zł
- D. 178,50 zł

### Zadanie 40.

Który dokument sporządza się na zamieszczonym formularzu?

- A. Kwit kaucyjny.
- B. Kwit depozytowy.
- C. Zlecenie usługi dodatkowej.
- D. Rozliczenie usługi podstawowej.

<b>Hotel Sudecki Dwór***</b> ul. Sudecka 8 58-560 Cieplice Zdrój mail: hotelsudeckidwor@poczta.onet.pl		
Przedmiot, ilość		
Imię i nazwisko gościa		
Numer pokoju		
Data wypożyczenia		
<b>Wyrażam zgodę na obciążenie mojego rachunku hotelowego kwotą ..... zł, jeżeli wypożyczony/wypożyczone przedmiot/przedmioty ulegnie/ulegną zniszczeniu lub zagubieniu</b>		
Podpis gościa		
Przedmiot zwrócono	<b>TAK</b>	<b>NIE</b>
Otrzymał		
Data zwrotu		