

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **X**

T.12-X-17.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2017
CZEŚĆ PISEMNA**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 14 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:

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.

Kto w hotelu prowadzi magazyn bielizny brudnej i czystej?

- A. Inspektor pięter.
- B. Kierownik pięter.
- C. Pracownik pralni.
- D. Magazynier bielizny.

Zadanie 2.

Komu pokojowa powinna zgłosić drobną usterkę w jednostce mieszkalnej?

- A. Managerowi hotelu.
- B. Pracownikowi recepcji.
- C. Kierownikowi służby parterowej.
- D. Pracownikowi działu technicznego.

Zadanie 3.

Kto zajmuje się systematyczną kontrolą przygotowanych dla gości pokoi w hotelu posiadającym dużą ilość miejsc noclegowych?

- A. Dyrektor hotelu.
- B. Inspektor pięter.
- C. Kierownik hotelu.
- D. Kierownik recepcji.

Zadanie 4.

Który apartament hotelowy zlokalizowany jest na dwóch kondygnacjach?

- A. Suite.
- B. Studio.
- C. Duplex.
- D. Penthouse.

Zadanie 5.

W hotelu odremontowano 20 jednostek mieszkalnych. Który rodzaj sprzątnia należy przeprowadzić w tych pokojach?

- A. Specjalne.
- B. Awaryjne.
- C. Gruntowne.
- D. Okolicznościowe.

Zadanie 6.

Którą z podanych procedur należy zastosować podczas sprzątania pokoju zajętego przez gościa?

Zapukać jeden raz, powiedzieć: służba pięter. Po upewnieniu się, że gościa nie ma w pokoju wejść do środka. Drzwi zostawić uchylone, zawiesić zawieszkę „Pokój w trakcie sprzątania”.

Kolejność czynności jest następująca:

- pościelić łóżko,
- odsłonić zasłony i zapalić światło,
- sprawdzić stan techniczny pokoju i zgłosić ewentualne usterki,
- otworzyć okno,
- poukładać rozrzucone części garderoby gościa,
- zetrzeć kurz z mebli.

A.

Zapukać trzykrotnie w krótkim odstępie czasu, powiedzieć: służba pięter. Po upewnieniu się, że gościa nie ma w pokoju wejść do środka. Drzwi zostawić uchylone, zawiesić zawieszkę „Pokój w trakcie sprzątania”.

Kolejność czynności jest następująca:

- odsłonić zasłony i zapalić światło,
- otworzyć okno,
- sprawdzić stan techniczny pokoju i zgłosić ewentualne usterki,
- poukładać rozrzucone części garderoby gościa,
- pościelić łóżko,
- zetrzeć kurz z mebli i urządzeń,
- odkurzyć wykładzinę dywanową.

B.

Zapukać jeden raz, jeżeli nikt się nie odzywa wejść do środka. Drzwi zostawić uchylone, zawiesić zawieszkę „Pokój w trakcie sprzątania”.

Kolejność czynności jest następująca:

- sprawdzić wyposażenie pokoju zgodnie z rozpiską,
- zapalić światło,
- sprawdzić, czy w pokoju nie ma rzeczy pozostawionych przez gościa,
- sprawdzić stan techniczny pokoju i zgłosić ewentualne usterki,
- otworzyć okno,
- zmienić pościel i pościelić łóżko.

C.

Zapukać trzykrotnie w krótkim odstępie czasu, jeżeli nikt się nie odzywa wejść do środka. Drzwi zostawić uchylone, zawiesić zawieszkę „Pokój w trakcie sprzątania”.

Kolejność czynności jest następująca:

- odsłonić zasłony,
- sprawdzić, czy w pokoju nie ma rzeczy pozostawionych przez gościa,
- sprawdzić wyposażenie pokoju zgodnie z rozpiską,
- sprawdzić stan techniczny pokoju i zgłosić ewentualne usterki,
- zmienić pościel,
- otworzyć okno.

D.

Zadanie 7.

Dzienny grafik pokoi do sprzątnięcia				
Numer pokoju	Typ pokoju	Status pokoju	Uwagi ogólne inspektora pięter	Uwagi pokojowej
100	DBL	Z		
101	DBL	Z		
102	SGL	G	Zawieszka klamkowa – Please do not disturb	
103	SGL	CZ		
104	SGL	G	Zawieszka klamkowa – Please make up the room	
105	DBL	CZ		
106	DBL	G	Zawieszka klamkowa – Please make up the room	
107	Apartament	Z		
108	Apartament	CZ		
109	DBL	CZ		

Oznaczenia:
Pokój ze statusem zwolniony w danym dniu – Z
Pokój do sprzątnięcia zajęty przez gości – G
Pokój czysty i już posprzątniany – CZ

Na podstawie zamieszczonego grafiku określ, które pokoje powinny zostać posprzątnane w pierwszej kolejności.

- A. 102, 107
- B. 100, 101
- C. 104, 106
- D. 107, 108

Zadanie 8.

Które urządzenie należy zastosować do pielęgnacji lakierowanej podłogi drewnianej?

- A. Mop.
- B. Polerkę.
- C. Ekstraktor.
- D. Zamiatarkę.

Zadanie 9.

Który z zamieszczonych wózków hotelowych stosowany jest do jednoczesnego przewożenia czystej i brudnej bielizny?



A.

B.

C.

D.

Zadanie 10.

Którym środkiem powinna usunąć pokojowa plamę z pomadki do ust z wykładziny dywanowej?

- A. Benzyną lakierniczą.
- B. Alkoholem etylowym.
- C. Odplamiaczem do tłustych plam.
- D. Rozcieńczonym roztworem szamponu.

Zadanie 11.

Ile sztuk pościeli powinna przygotować pokojowa dla gości, którzy zarezerwowali pokój dwuosobowy typu twin?

- A. 1 poszewkę, 1 poszwę, 1 prześcieradło.
- B. 2 poszewki, 2 poszwy, 1 prześcieradło.
- C. 2 poszewki, 2 poszwy, 2 prześcieradła.
- D. 3 poszewki, 3 poszwy, 2 prześcieradła.

Zadanie 12.

W którym z podanych miejsc pokojowa powinna umieścić zamieszczoną w ramce informację?

- A. W szafie.
- B. Na łóżku.
- C. Na biurku.
- D. W łazience.

Drogi Gościu.

W trosce o ochronę środowiska prosimy o współpracę.
Ręczniki na wieszaku oznaczają – będę ich nadal używać.
Ręczniki na podłodze oznaczają – proszę wymienić.

Życzymy miłego pobytu!

Zadanie 13.

Który zabieg należy przeprowadzić, aby zwalczyć gryzonie w obiekcie hotelarskim?

- A. Dezynfekcję.
- B. Dezynsekcję.
- C. Deratyzację.
- D. Sanityzację.

Zadanie 14.

Harmonogram utrzymania czystości w holach oraz korytarzach

Czynności wykonywane 1 raz dziennie:

- a) przecieranie blatu recepcji oraz stolików znajdujących się w holu głównym i na piętrach korytarzy
- b) mycie parapetów wewnętrznych

Czynności wykonywane 2 razy dziennie:

- a) odkurzanie korytarzy, mycie podłogi w holu recepcyjnym oraz schodów wejściowych

Czynności wykonywane 3 razy w tygodniu:

- a) mycie foteli skórzanych znajdujących się w holu recepcyjnym

Czynności wykonywane 1 raz w tygodniu:

- a) mycie gaśnic
- b) mycie lamp ściennych
- c) mycie grzejników (przestrzenie między żeberkami)
- d) mycie drzwi wejściowych do hotelu

Czynności wykonywane 1 raz na kwartał:

- a) mycie okien z zewnątrz i od wewnątrz wraz z futrynami oraz parapetów zewnętrznych
- b) mycie lamp wiszących

Na podstawie zamieszczonego harmonogramu określ, jak często należy myć parapety zewnętrzne w holach i korytarzach hotelu.

- A. 2 razy w roku.
- B. 2 razy dziennie.
- C. 1 raz w tygodniu.
- D. 1 raz na trzy miesiące.

Zadanie 15.

Jak powinna się zachować korytarzowa, która w trakcie czynności porządkowych w holu hotelowym zauważyła skórzaną teczkę?

- A. Sprawdzić jej zawartość.
- B. Zanieść ją do recepcji hotelowej.
- C. Oddać ją do przechowalni bagażu.
- D. Niezwłocznie powiadomić przełożonych.

Zadanie 16.

Z pokoju hotelowego pani Nowak zginął złoty naszyjnik o wartości 4 000 zł. Cena wynajmu tego pokoju wynosiła 140 zł/dobę. Jaka wysokość odszkodowania przysługuje w tej sytuacji gościowi?

- A. 1 400 zł
- B. 4 000 zł
- C. 7 000 zł
- D. 14 000 zł

Zadanie 17.

Gość hotelu zwrócił się do recepcjonisty z zapytaniem, czy na basenie bądź w przebieralni nie znaleziono pierścionka. Jak powinien postąpić recepcjonista, któremu pani sprzątająca przekazała znaleziony dzień wcześniej pierścionek?

- A. Pokazać pierścionek, zapytać czy należy do gościa, oddać pierścionek.
- B. Pokazać pierścionek, poprosić o dowód tożsamości gościa, oddać pierścionek.
- C. Oddać pierścionek, poprosić o numer pokoju gościa, sprawdzić kartę pobytu z dowodem osobistym gościa.
- D. Zapytać jak wyglądał ten pierścionek, sprawdzić dokument tożsamości gościa, uzyskać pokwitowanie odbioru.

Zadanie 18.

Który rodzaj śniadania składa się z kawy lub herbaty, soku pomarańczowego, croissanta, bagietki, masła i dżemu?

- A. Polskie.
- B. Angielskie.
- C. Francuskie.
- D. Wiedeńskie.

Zadanie 19.

Który z podanych zestawów zawiera napoje i produkty typowe wyłącznie dla śniadania amerykańskiego?

- kawa, herbata, kakao
- tosty, rogaliki, chleb
- masło, dżem, miód

A.

- kawa, herbata, kakao, mleko lub śmietanka do kawy
- pieczywo jasne pszenne
- masło, dżem, miód
- jajka po wiedeńsku

B.

- kawa, herbata, kakao, świeże soki owocowe
- tosty, grzanki
- masło, dżem, miód
- musli, płatki kukurydziane, pszenne, owsiane
- omlety, jajka sadzone
- fasolka w sosie pomidorowym
- świeże owoce cytrusowe

C.

- kawa, herbata, świeże soki owocowe, woda z lodem
- tosty, rogaliki, chleb
- masło, dżem, miód
- płatki kukurydziane, musli
- placki jęczmienne
- omlety, jajka sadzone, kiełbaski, grillowany bekon
- naleśniki na ciepło z dodatkiem syropu klonowego
- świeże owoce cytrusowe
- duszone owoce

D.

Zadanie 20.

W których hotelach serwowane jest śniadanie kontynentalne?

- A. Butikowych.
- B. Luksusowych.
- C. Kongresowych.
- D. Ekonomicznych.

Zadanie 21.

Która grupa produktów powinna zostać umieszczona w bufecie śniadaniowym w pierwszej kolejności?

- A. Pieczywo.
- B. Wędliny, pasztety.
- C. Mleko i produkty mleczne.
- D. Dżemy, powidła, konfitury.

Zadanie 22.

Który produkt jest bazą sosu tatarskiego?

- A. Olej.
- B. Kefir.
- C. Majonez.
- D. Maślanka.

Zadanie 23.

Która grupa zawiera podstawowe elementy nakrycia do śniadania prostego?

- talerz śniadaniowy
- nóż do masła
- filiżanka ze spodkiem i łyżeczką

A.

- talerz śniadaniowy
- serwetka
- nóż zakąskowy

B.

- talerz śniadaniowy
- nóż i widelec zakąskowy
- podstawka pod kieliszek do jaj
- filiżanka ze spodkiem i łyżeczką

C.

- talerz śniadaniowy
- serwetka
- talerzyk do pieczywa
- nóż do masła
- mlecznik

D.

Zadanie 24.

Jak nazywa się przedstawione na zdjęciu urządzenie stosowane w gastronomii?

- A. Bemar.
- B. Warnik.
- C. Ekspres do kawy.
- D. Dozownik do soków.



Zadanie 25.

W której formie serwowany jest kilkudaniowy posiłek najczęściej spotykany w sanatoriach i ośrodkach wypoczynkowych, podawany wszystkim gościom do stolików o ustalonych godzinach i po z góry określonej cenie?

- A. À la carte.
- B. Table d'hôte.
- C. Wstawki śniadaniowej.
- D. Bufetu śniadaniowego.

Zadanie 26.

Jak nazywa się podkład z miękkiej tkaniny, który rozkłada się na blacie stołu celem lepszego ułożenia obrusa?

- A. Laufer.
- B. Molton.
- C. Skirting.
- D. Napperon.

Zadanie 27.

W którym naczyniu można podać mleko do kawy?

- A. W kokilce.
- B. W filiżance.
- C. W nelsonce.
- D. W dzbanuszk.

Zadanie 28.

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 29.

Lista śniadaniowa				
Numer pokoju	Rodzaj pokoju	Liczba śniadań	Kraj	Uwagi
200	DBL	2	Francja	Room service
201	SGL	1	Polska	
202	SGL	1	Polska	Dieta wegetariańska
203	DBL	2	Polska	
204	DBL	2	Niemcy	
205	Apartament	3	Polska	
206	DBL + extra bed	3	Polska	
207	Apartament	4	Polska	
208	Apartament	3	Niemcy	Room service
209	DBL	2	Polska	Paczka śniadaniowa
210	DBL	2	Polska	
211	SGL	1	Polska	
212	TPL	3	Polska	Wstawka śniadaniowa

Na podstawie zamieszczonego dokumentu określ na ile osób należy przygotować nakrycia stołu na śniadanie z konsumpcją w hotelowej restauracji.

- A. 5
- B. 15
- C. 19
- D. 29

Zadanie 30.

Która czynność powinna być wykonana przez kelnera podczas otwarcia śniadania w restauracji hotelowej?

- A. Otwarcie okien.
- B. Przecieranie blatów.
- C. Układanie kompozycji kwiatowych na stołach.
- D. Włączenie ekspresu do kawy i samowaru do herbaty.

Zadanie 31.

Która oferta hotelu dotyczy usług dodatkowych uzupełniających?

Oferujemy naszym Gościom:

- profesjonalnie wyposażone sale konferencyjne
- gabinet odnowy biologicznej
- wynajem samochodów
- transfer z/na lotnisko

A.

Oferujemy naszym Gościom:

- przechowalnię bagażu
- informację turystyczną
- budzenie
- depozyt

B.

Oferujemy naszym Gościom:

- bezpłatny dostęp do Internetu
- wypożyczalnię rowerów
- możliwość zakupu pamiątek w hotelowym kiosku
- rezerwację karnetów na wyciągi narciarskie

C.

Oferujemy naszym Gościom:

- opiekunkę do dziecka
- miejsca parkingowe
- wynajęcie sejfów
- serwowanie śniadań do pokoju
- usługi pralnicze

D.

Zadanie 32.

Którą z wymienionych usług oferowanych przez hotel 4* zalicza się do dodatkowych usług fakultatywnych?

- A. Basen.
- B. Depozyt.
- C. Budzenie.
- D. Kwaciarnię.

Zadanie 33.

Usługa fryzjerska to rodzaj usługi hotelowej

- A. podstawowej.
- B. fakultatywnej.
- C. towarzyszącej.
- D. uzupełniającej.

Zadanie 34.

Które informacje powinna zawierać oferta ogólna usług dodatkowych?

- A. Kalkulację cenową.
- B. Datę realizacji usługi.
- C. Warianty cenowe oferty.
- D. Godzinę realizacji usługi.

Zadanie 35.

W terminie od 4 do 17 listopada 2016 r. pani Marta Lipińska przebywała w hotelu. Trzeciego dnia pobytu złożyła zamówienie na masaż klasyczny całkowity. Wskaż datę wystawienia dokumentu, którą powinien wpisać pracownik hotelu na zamieszczonym dokumencie.

- A. 4 listopada 2016 r.
- B. 6 listopada 2016 r.
- C. 8 listopada 2016 r.
- D. 9 listopada 2016 r.

Terminarz zabiegów	
Imię i nazwisko gościa:	Marta Lipińska
Data zabiegu:	8 listopada 2016 r., 9 listopada 2016 r.
Rodzaj zabiegu:	masaż klasyczny całkowity
Cena zabiegu:	120 złotych
Opłata za wykonany zabieg zostanie doliczona do końcowego rachunku Gościa.	
Podpis gościa:	<i>Marta Lipińska</i>
Podpis wystawcy dokumentu:	<i>Jan Nowakowski</i>
Data wystawienia dokumentu:

Zadanie 36.

Wskaż dokument, który sporządza się po oddaniu przez gościa bagażu do przechowalni hotelowej.

Hotel X ul. Złota 8 59 – 300 Lubin
Data.....
Opis rzeczy
Następujący depozyt zapisany pod pozycją numer w hotelowej Ewidencji Rzeczy Znalezionych Adres osoby uprawnionej do odbioru rzeczy: Seria i nr dowodu osobistego/ inny dokument tożsamości:
Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do odbioru rzeczy znalezionej (data i podpis osoby uprawnionej do odbioru rzeczy) (data i podpis pracownika wydającego depozyt)

A.

Hotel X ul. Złota 8 59 – 300 Lubin
Skrytka numer
Imię i nazwisko Gościa
Numer pokoju
Adres domowy
Numer dowodu tożsamości
Spis oraz ilość przedmiotów oddanych do depozytu
Podpis Gościa i data złożenia przedmiotów do depozytu
Podpis pracownika hotelu, godzina i data przyjęcia przedmiotów do depozytu
Oświadczam, iż wyżej wymienione przedmioty otrzymałem/ am w stanie zgodnym pod względem ilościowym i jakościowym. Podpis gościa i data Podpis pracownika hotelu

B.

Hotel X ul. Złota 8 59 – 300 Lubin
Od Pani / Pana
Numer pokoju
Data
Godzina
Do Pani / Pana
Treść wiadomości
.....
Wiadomość przyjętą/przyjętą

C.

Hotel X ul. Złota 8 59 – 300 Lubin
Imię i nazwisko gościa
Numer pokoju
Ilość sztuk przyjętego bagażu
Przyjęto dnia
Godzina przyjęcia bagażu
Podpis Gościa
Podpis recepcjonisty
.....
Odbiór dnia
Godzina odbioru bagażu
Podpis Gościa
Podpis recepcjonisty

D.

Zadanie 37.

Firma wynajęła w hotelu salę konferencyjną celem organizacji 6-godzinnego szkolenia dla 20 pracowników. Ponadto w spotkaniu wzięli udział właściciel firmy oraz osoba je prowadząca. Podczas szkolenia przewidziano dwie półgodzinne przerwy kawowe, które należy doliczyć do czasu trwania konferencji. Na podstawie cennika usług określ, na jaką kwotę wystawiono fakturę za wynajęcie sali konferencyjnej oraz przerwy kawowe.

- A. 840 złotych.
- B. 940 złotych.
- C. 1 140 złotych.
- D. 1 040 złotych.

Cennik usług:

- wynajęcie sali konferencyjnej do 30 osób: 400 zł do 5 godzin
- wynajęcie sali konferencyjnej do 60 osób: 600 zł do 5 godzin
- każda dodatkowa godzina: 50 zł
- 1 przerwa kawowa: 10 zł/os.
- uroczysty obiad: 55 zł/os.
- uroczysta kolacja: 35 zł/os.

Wszystkie ceny zawierają podatek VAT

Zadanie 38.

W której sytuacji pracownik służby pięter może zabrać do prania odzież z pokoju gościa?

- A. Bielizna jest spakowana i powieszona na klamce drzwi do pokoju wraz z zawieszką „Please make up the room”.
- B. Bielizna jest spakowana w reklamówce i pozostawiona przy drzwiach.
- C. Bielizna leży na łóżku wraz z zamówieniem pralniczym.
- D. Bielizna leży na podłodze w łazience.

Zadanie 39.

Który z podanych dokumentów jest podstawą do zapłaty za zrealizowane usługi dodatkowe?

- A. Faktura.
- B. Kosztorys.
- C. Zestawienie kosztów.
- D. Rachunek uproszczony.

Zadanie 40.

Zlecenie realizacji imprezy

Data imprezy: 15 grudnia 2016 r.

Rodzaj imprezy: konferencja

Liczba osób: 100

Firma zamawiająca: Przedsiębiorstwo Wega spółka z o.o., ul. Fiołkowa 8,
67-200 Głogów, NIP: 993 342 11 23

Uzgodniona forma płatności: przelew

Termin płatności: 15 listopada 2016 r.

Nazwisko koordynatora: Jan Kowalski

Numer telefonu: 605 567 123

Nazwa sali: Królewska

Ustawienie: teatralne

Godzina wynajęcia sali: 8:00 – 17:30

Przerwy kawowe: co 1,5 godziny

Czas trwania przerw kawowych: 30 minut - każda

Koszt wynajęcia sali: 2 000 zł

Koszt przerwy kawowej: 2 400 zł

Wyposażenie sali: projektor multimedialny, ekran, nagłośnienie sufitowe, mikrofon przewodowy, Internet
bezp przewodowy, tablica flipchart

Zamawiający
Jan Kowalski

Przyjmujący zlecenie
Oliwia Mokrzycka

Na podstawie zamieszczonego Zlecenia realizacji imprezy określ liczbę przerw kawowych na organizowanej w hotelu konferencji.

- A. Cztery.
- B. Trzy.
- C. Dwie.
- D. Jedna.