

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **X**

T.12-X-18.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2018
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:

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.

Który z kierowników w hotelu 5* zajmuje się organizowaniem i koordynowaniem czynności związanych z obsługą gości w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach pionu mieszkalnego?

- A. Recepcji.
- B. Gastronomii.
- C. Służby pięter.
- D. Służby parterowej.

Zadanie 2.

Który typ pokoju hotelowego jest wyposażony w dwa pojedyncze łóżka?

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

Zadanie 3.

Rodzaj jednostek mieszkalnych	Powierzchnia mieszkalna w danej kategorii obiektów (m ²)				
	*****	****	***	**	*
1-osobowe	14	12	10	9	8
2-osobowe	18	16	14	12	10
3-osobowe	-	-	16	15	14
4-osobowe	-	-	-	18	16
Pokój większy niż 4-osobowe – powierzchnia pokoju 4-osobowego plus dodatkowo w m ² na każdą następną osobę				4,5	4,0
Dodatkowy salon w apartamencie	25	25	-	-	-

Na podstawie fragmentu wymagań kategoryzacyjnych wskaż, ile powinna wynosić minimalna powierzchnia pokoju 3-osobowego w hotelu 3*.

- A. 12 m²
- B. 14 m²
- C. 16 m²
- D. 18 m²

Zadanie 4.

Która grupa elementów stanowi skład pełnego węzła sanitarnego w hotelowej jednostce mieszkalnej?

- A. Umywalka, natrysk i wc.
- B. Umywalka, natrysk, bidet i wc.
- C. Umywalka, wanna z natryskiem i wc.
- D. Umywalka, wanna z natryskiem, bidet i wc.

Zadanie 5.

Który rodzaj sprzątnia należy przeprowadzić w nadmorskim hotelu przygotowującym się na przyjęcie wakacyjnych gości?

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

Zadanie 6.

Na podłodze w hallu recepcyjnym znajdują się czarne smugi z obcasów. Który środek należy zastosować, aby je usunąć?

- A. Zimną wodę.
- B. Roztwór szamponu.
- C. Benzynę ekstrakcyjną.
- D. Rozcieńczony spirytus.

Zadanie 7.

Kiedy należy przeprowadzić w hotelu sprzątnie okolicznościowe?

- A. Przed sezonem.
- B. Przed świętami.
- C. Po wyjeździe grupy turystycznej.
- D. Po wyjeździe osób indywidualnych.

Zadanie 8.

Które urządzenie należy zastosować do szorowania, polerowania i konserwacji podłogi marmurowej w hotelu?

- A. Odkurzacz samojezdny.
- B. Szorowarkę jednotarczową.
- C. Automat szorująco-zbierający.
- D. Odkurzacz do czyszczenia na mokro i sucho.

Zadanie 9.

Kiedy należy umieścić w pokoju hotelowym wstawkę dla gościa VIP, składającą się między innymi z butelki schłodzonego szampana oraz kosza z owocami i ciastkami?

- A. W dniu wyjazdu gościa, wczesnym rankiem.
- B. W dniu przyjazdu, po wejściu gościa do pokoju.
- C. W dniu przyjazdu, przed wejściem gościa do pokoju.
- D. W dniu wyjazdu, przed opuszczeniem pokoju przez gościa.

Zadanie 10.

Które służby hotelowe utrzymują czystość i estetyczny wygląd części ogólnodostępnej dla gości?

- A. Pięter.
- B. Recepcji.
- C. Pralnicze.
- D. Parterowe.

Zadanie 11.

Którą czynność należy wykonać jako pierwszą podczas sprzątania jednostki mieszkalnej?

- A. Pościelić łóżko.
- B. Otworzyć okno.
- C. Wyrzucić śmieci.
- D. Odkurzyć wykładzinę.

Zadanie 12.

Wskaż wartość odszkodowania, którą powinien wypłacić hotel gościowi, jeżeli podczas pobytu został skradziony z jego jednostki mieszkalnej aparat fotograficzny o wartości 2 500 zł, a koszt doby hotelowej za ten pokój wynosi 140 zł.

- A. 2 500 zł
- B. 5 000 zł
- C. 7 000 zł
- D. 14 000 zł

Zadanie 13.

Komu pokojowa powinna zgłosić znalezienie pozostawionej przez gościa rzeczy w pokoju hotelowym?

- A. Portierowi hotelowemu.
- B. Recepcjoniście concierge.
- C. Dyrektorowi ds. sprzedaży.
- D. Kierownikowi służby pięter.

Zadanie 14.

Kto ponosi odpowiedzialność w przypadku stwierdzenia braku ręczników kąpielowych w magazynie?

- A. Pokojowa lotna.
- B. Inspektor pięter.
- C. Kierownik recepcji.
- D. Magazynier bielizny.

Zadanie 15.

Których danych zgodnie z procedurami hotelowymi nie wpisuje się do protokołu znalezienia rzeczy?

- A. Daty znalezienia przedmiotu.
- B. Imienia i nazwiska znalazcy.
- C. Terminu pobytu gościa.
- D. Miejsca znalezienia.

Zadanie 16.

Jaka jest optymalna temperatura przechowywania jaj, aby zachowały one świeżość przez 28 dni?

- A. Od $+6^{\circ}\text{C}$ do $+10^{\circ}\text{C}$
- B. Od 0°C do $+5^{\circ}\text{C}$
- C. Od -2°C do 0°C
- D. Od -5°C do -2°C

Zadanie 17.

Podanie śniadania do pokoju gościa to

- A. room service.
- B. zestaw à la carte.
- C. bufet śniadaniowy.
- D. wstawka śniadaniowa.

Zadanie 18.

Przedstawiony na rysunku zestaw zawiera produkty typowe dla śniadania

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



Zadanie 19.

Której z wymienionych grup produktów należy unikać w jadłospisie dla osób z podwyższonym cholesterolem?

- A. Masła, jaj.
- B. Oliwy, ryb.
- C. Orzechów, owoców.
- D. Mięsa drobiowego, warzyw strączkowych.

Zadanie 20.

Jak długo należy gotować jaja na twardo?

- A. 2 minuty.
- B. 3 minuty.
- C. 4 – 5 minut.
- D. 8 – 10 minut.

Zadanie 21.

Wskaż sposób podania śniadania do pokoju dla dwóch osób.

- A. Na tacy.
- B. Na talerzu.
- C. Na paterze.
- D. Na półmisku.

Zadanie 22.

Który zestaw naczyń i sztućców należy przygotować na nakrycie do śniadania wiedeńskiego wzmocnionego?

- A. Talerzyk śniadaniowy z serwetką, nóż zakąskowy, filiżanka ze spodkiem i łyżeczką, mlecznik, cukiernica, koszyk na pieczywo.
- B. Talerzyk śniadaniowy z serwetką, nóż i widelec zakąskowy, filiżanka ze spodkiem i łyżeczką, goblet, mlecznik, cukiernica, koszyk na pieczywo, kieliszek lub szklanka na podstawce z łyżeczką.
- C. Talerzyk śniadaniowy z serwetką, nóż i widelec zakąskowy, filiżanka ze spodkiem i łyżeczką, mlecznik, cukiernica, koszyk na pieczywo, kieliszek lub szklanka na podstawce z łyżeczką, miseczka na miód i dżem.
- D. Talerzyk śniadaniowy z serwetką, nóż i widelec zakąskowy, filiżanka ze spodkiem i łyżeczką, talerzyk na pieczywo z nożem do masła, półmisek na sery i wędliny, mlecznik, cukiernica, koszyk na pieczywo, kieliszek lub szklanka na podstawce z łyżeczką, miseczka na miód i dżem, menaż.

Zadanie 23.

Który element bielizny stołowej chroni blaty stołów przed zarysowaniem, wyrównuje nierówności na ich łączeniach oraz tłumi odgłosy stawianej zastawy?

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

Zadanie 24.

Do którego rodzaju śniadania należy przygotować przedstawione na rysunku nakrycie?

- A. Angielskiego.
- B. Myśliwskiego.
- C. Wiedeńskiego.
- D. Kontynentalnego.



Zadanie 25.

Które składniki należy wykorzystać do sporządzenia kawy cappuccino?

- A. Espresso i wodę.
- B. Espresso i mleko.
- C. Espresso, mleko i whisky.
- D. Espresso, czekoladę i śmietankę.

Zadanie 26.

Który zestaw zawiera wyłącznie składniki śniadania wiedeńskiego wzmocnionego?

- A. Kawa, herbata, ciasto drożdżowe, jajo po wiedeńsku, masło, sery.
- B. Kawa, herbatniki, zupa mleczna, jajo po wiedeńsku, wędliny, sery.
- C. Pieczywo razowe, kawa, świeży sok, jajo po wiedeńsku, wędliny, sery.
- D. Pieczywo pszenne, kawa, mleko lub śmietanka, jajo po wiedeńsku, wędliny, sery.

Zadanie 27.

Które urządzenie gastronomiczne przedstawiono na rysunku?

- A. Grill.
- B. Bemar.
- C. Warnik.
- D. Opiekacz.



Zadanie 28.

Na nakrycie na śniadanie kontynentalne, dla każdego gościa, oprócz talerzyka śniadaniowego z serwetką, należy przygotować

- A. menaż, filiżankę i łyżeczkę.
- B. nóż zakąskowy, widelec zakąskowy.
- C. kieliszek na jajko, filiżankę i łyżeczkę.
- D. nóż zakąskowy, filiżankę z podstawką i łyżeczkę.

Zadanie 29.

Który rysunek przedstawia nóż do krojenia wędlin wykładany na bufecie śniadaniowym?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 30.

Którą z wymienionych grup podawania śniadań zaleca się zastosować dla grup turystycznych?

- A. Serwis à la carte, serwis a'part.
- B. Serwis à la carte, wstawki śniadaniowe.
- C. Serwis table d'hôte, serwis bankietowy.
- D. Serwis table d'hôte, zestawy śniadaniowe.

Zadanie 31.

Których z wymienionych surowców należy użyć do przygotowania omletu biszkoptowego?

- A. Mąka, jajko, cukier.
- B. Mąka, jajko, drożdże.
- C. Jajko, woda, sól, soda oczyszczona.
- D. Jajko, woda, sól, proszek do pieczenia.

Zadanie 32.

Do której grupy usług hotelarskich należą usługi fryzjerskie?

- A. Podstawowych.
- B. Fakultatywnych.
- C. Towarzyszących.
- D. Komplementarnych.

Zadanie 33.

Która grupa usług zawiera wyłącznie usługi komplementarne bezpłatne?

- A. Podawanie śniadania do pokoju, wymiana walut, sala zabaw.
- B. Jazda konna, udzielenie pierwszej pomocy, wskazanie drogi do banku.
- C. Udzielanie informacji, przekazywanie wiadomości, wezwanie taksówki.
- D. Budzenie, wypożyczenie leżaków, rezerwacja biletu na spektakl teatralny.

Zadanie 34.

Depozyt hotelowy jest usługą

- A. fakultatywną, płatną.
- B. fakultatywną, bezpłatną.
- C. komplementarną, płatną.
- D. komplementarną, bezpłatną.

Zadanie 35.

Od której kategorii hotele i motele są zobowiązane do świadczenia usługi sprzedaży lub udostępniania prasy codziennej?

- A. 1*
- B. 2*
- C. 3*
- D. 4*

Zadani 36.

Przyjmując zamówienie na budzenie, należy ustalić z gościem hotelowym

- A. cenę usługi.
- B. godzinę usługi.
- C. powód realizacji usługi.
- D. formę płatności za usługę.

Zadanie 37.

Zlecenie pisemne przesłane przez kontrahenta na realizację usług dodatkowych wymaga od pracowników centrum biznesu

- A. wyłącznie wpisania danych do karty rezerwacyjnej.
- B. wyłącznie przesłania kosztorysu do kontrahenta.
- C. pisemnego potwierdzenia realizacji usług.
- D. ustnego potwierdzenia realizacji usług.

Zadanie 38.

Którą kwotę należy wpisać na fakturze w rubryce wartość netto, jeżeli wartość brutto za wynajęcie sali konferencyjnej wyniosła 800,00 zł?

- A. 616,00 zł
- B. 650,41 zł
- C. 949,59 zł
- D. 984,00 zł

Zadanie 39.

W potwierdzeniu rezerwacji sali konferencyjnej należy określić między innymi

- A. nazwę sali i nazwisko szkoleniowca.
- B. godziny rezerwacji sali i formę płatności.
- C. termin rezerwacji sali i obywatelstwo uczestników.
- D. wyposażenie sali i liczbę osób obsługujących konferencję.

Zadanie 40.

Na podstawie zamieszczonego kwitu oblicz kwotę do zapłaty za usługi parkingowe.

- A. 45,00 zł
- B. 60,00 zł
- C. 75,00 zł
- D. 90,00 zł

Kwit parkingowy	
Nr kwitu: 26/03/2017	Nr rejestracyjny auta: DKL 9809W
Imię i nazwisko gościa: Zuzanna Kowalska	
Data wjazdu: 26.03.2017 r.	Data wyjazdu: 29.03.2017 r.
Cena za dobę: 15 zł	Do zapłaty:
Podpis dysponenta: Antoni Kos	Podpis Gościa: Zuzanna Kowalska