

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **X**

T.12-X-19.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2019
CZĘŚĆ PISEMNA**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 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.

Codzienna kontrola czystości i estetyki pokoi hotelowych oraz pomieszczeń ogólnodostępnych, sprawności i kompletności sprzętu oraz wyposażenia w pokojach i na korytarzach, to obowiązki

- A. pokojowej.
- B. korytarzowej.
- C. menadżera hotelu.
- D. inspektora służby pięter.

Zadanie 2.

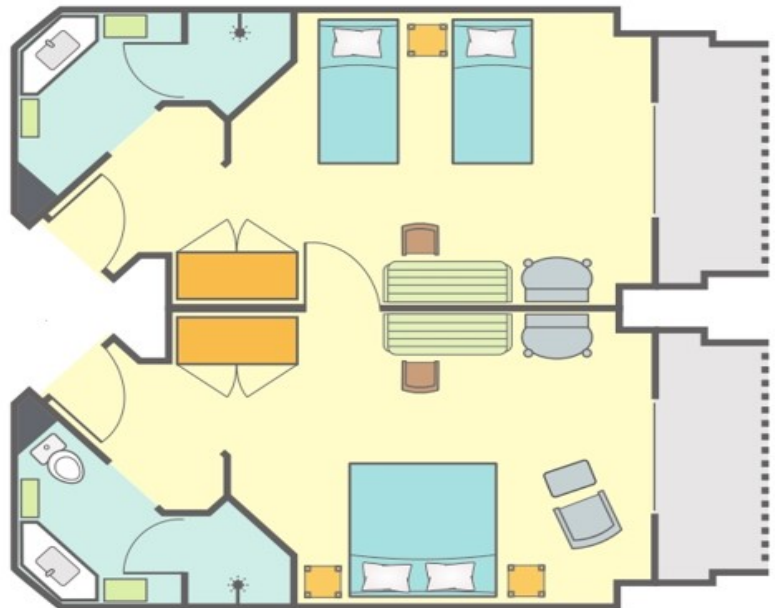
Który z wymienionych pracowników zajmuje się utrzymaniem czystości i porządku w holu recepcyjnym w hotelu z rozbudowaną strukturą organizacyjną?

- A. Portier.
- B. Pokojowa.
- C. Korytarzowa.
- D. Recepcjonista.

Zadanie 3.

Który typ jednostki mieszkalnej został przedstawiony na planie?

- A. Duplex.
- B. Penthouse.
- C. Junior suite.
- D. Connecting room.



Zadanie 4.

W których jednostkach mieszkalnych występuje węzeł higieniczno-sanitarny z elementami wyposażenia przedstawionymi na rysunku?

- A. Popularnych.
- B. Standardowych.
- C. Wielołożkowych.
- D. Reprezentacyjnych.



Zadanie 5.

Które elementy wyposażenia uzupełniającego jednostki mieszkalnej są obowiązkowe we wszystkich hotelach, bez względu na kategorię?

- A. Hotelowe materiały piśmiennicze.
- B. Zestaw do czyszczenia odzieży, obuwia oraz igielnik.
- C. Woda butelkowana w liczbie odpowiadającej liczbie osób w pokoju.
- D. Szklanki lub inne naczynia do picia w ilości odpowiadającej liczbie osób w pokoju.

Zadanie 6.

W których obiektach hotelarskich, zgodnie z wymaganiami kategorystycznymi, powinien znajdować się element wyposażenia przedstawiony na rysunku?

- A. Hotelach 5*-2*.
- B. Campingach 4*-1*.
- C. Domach wycieczkowych III-I.
- D. Schroniskach młodzieżowych III-I.



Zadanie 7.

Który rodzaj sprzątanania powinno się przeprowadzić w hotelu przed organizacją dużej imprezy sylwestrowej?

- A. Specjalne.
- B. Okresowe.
- C. Generalne.
- D. Okolicznościowe.

Zadanie 8.

Który zabieg przeprowadzony za pomocą zwykłych środków myjących powinien poprzedzać dezynfekcję pomieszczeń w celu zmniejszenia zużycia środków odkażających?

- A. Sanityzacja.
- B. Deratyzacja.
- C. Wymrażanie.
- D. Dezynsekcja.

Zadanie 9.

W celu usunięcia z wykładziny dywanowej plamy z wosku ze świec należy użyć

- A. zimnej wody i szczotki.
- B. środka mrożącego i szmatki.
- C. roztworu szamponu i mopa parowego.
- D. ręcznika papierowego i gorącego żelazka.

Zadanie 10.

Do którego urządzenia korytarzowa powinna nalać wody, przygotowując je do czyszczenia dywanu metodą szorująco-zbierającą?

- A. Zamiatarki.
- B. Szorowarki.
- C. Ekstraktora.
- D. Odkurzacza.

Zadanie 11.

W którym z podanych miejsc pokojowa powinna ułożyć zestaw do czyszczenia odzieży i obuwia oraz igielnik, przygotowując jednostkę mieszkalną do przyjęcia gości?

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

Zadanie 12.

Którą z wymienionych czynności powinna wykonać pokojowa w ramach procedury sprzątanego pokoju „na czysto”?

- A. Skontrolować stan pościeli.
- B. Uporządkować rzeczy gościa.
- C. Poukładać przybory toaletowe gościa.
- D. Poinformować recepcję o przygotowaniu pokoju.

Zadanie 13.

Usługa turndown service realizowana w hotelach luksusowych polega na

- A. dostawieniu łóżeczka dla dziecka.
- B. doposażeniu pokoju w dodatkową poduszkę.
- C. przewietrzeniu pokoju i ustawieniu klimatyzacji.
- D. przygotowaniu pokoju do nocnego odpoczynku.

Zadanie 14.

Przygotowując jednostkę mieszkalną do przyjęcia gościa VIP, w dniu jego przyjazdu należy

- A. sprawdzić stan techniczny klimatyzacji.
- B. wyczyścić minibar oraz sprawdzić okres trwałości produktów.
- C. przekazać do działu technicznego informację o przyjeździe VIP-a.
- D. przewietrzyć pokój, ustawić klimatyzację oraz dostarczyć wstawkę.

Zadanie 15.

Wskaż, co w świetle przepisów może być uznane za rzecz wniesioną przez gościa do hotelu.

- A. Pies pozostawiony w pokoju.
- B. Samochód na parkingu hotelowym.
- C. Kamera pozostawiona w depozycie.
- D. Walizka pozostawiona w samochodzie.

Zadanie 16.

W którym z podanych przypadków gościowi **nie przysługuje** odszkodowanie za zniszczony na terenie hotelu laptop?

- A. Szkoda jest wynikiem działania siły wyższej, której nie dało się przewidzieć.
- B. Szkoda jest wynikiem działania umyślnego lub rażącego niedbalstwa pracownika.
- C. W hotelowej recepcji umieszczono informację, że hotel nie odpowiada za rzeczy gości.
- D. W regulaminie hotelowym jest zapis, że hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy gości.

Zadanie 17.

Jak powinna się zachować pokojowa, jeżeli podczas sprzątanego pokoju zwolnionego przez gościa znalazła na biurku segregator z dokumentami?

- A. Niezwłocznie przekazać go do depozytu.
- B. Przekazać go do hotelowej przechowalni bagażu.
- C. Po zakończeniu pracy poinformować dyrektora hotelu.
- D. Niezwłocznie poinformować recepcję lub przełożonego.

Zadanie 18.

Wskaż rysunek, który przedstawia zestaw typowy dla śniadania wiedeńskiego wzmocnionego.



A.



B.



C.



D.

Zadanie 19.

Potrawy z mięsa i wędlin, ryby na gorąco lub na zimno, to między innymi składniki uzupełniające śniadania

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

Zadanie 20.

Z którego rodzaju ciasta są sporządzane rogaliki śniadaniowe typu croissant?

- A. Kruchego.
- B. Półkruchego.
- C. Francuskiego.
- D. Biskoptowego.

Zadanie 21.

Do czego służy przedstawione na rysunku urządzenie?

- A. Do dozowania soków.
- B. Do podgrzewania wody.
- C. Do sporządzania napojów mlecznych.
- D. Do sporządzania koktajli owocowych.



Zadanie 22.

Wskaż grupę produktów niezbędnych do sporządzania omeletu biszkoptowego.

- A. Bułka tarta, jaja, woda.
- B. Kasza manna, jaja, mleko.
- C. Mąka pszenna, jaja, woda.
- D. Mąka ziemniaczana, jaja, woda.

Zadanie 23.

Którą formę podawania śniadań powinien zastosować hotel o wysokim standardzie w przypadku małej liczby gości?

- A. Bufet śniadaniowy.
- B. Śniadania à la carte.
- C. Paczki śniadaniowe.
- D. Zestawy śniadaniowe.

Zadanie 24.

Jak nazywa się bielizna stołowa upięta wzdłuż obwodu stołu w sposób przedstawiony na rysunku?

- A. Obrus.
- B. Molton.
- C. Serweta.
- D. Skirting.



Zadanie 25.

Jak długo należy gotować we wrzącej osolonej wodzie jajko mollet?

- A. 3 minuty.
- B. 4-5 minut.
- C. 6 minut.
- D. 8-10 minut.

Zadanie 26.

Który rysunek przedstawia zestaw do krojenia i nakładania sera znajdującego się na bufecie śniadaniowym?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 27.

W celu dostarczenia do pokoju dla jednego gościa śniadania kontynentalnego należy użyć

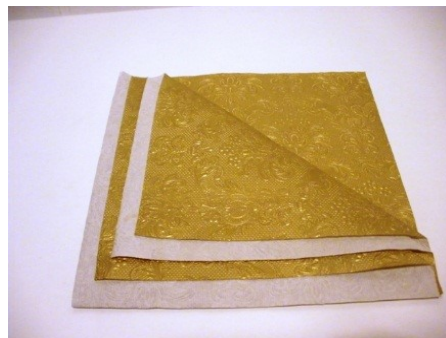
- A. tacy.
- B. talerza.
- C. półmiska.
- D. gerydonu.

Zadanie 28.

Którą formę składania serwetek należy zastosować, nakrywając stoły do śniadania?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 29.

Który zestaw owoców i warzyw jest najlepszym źródłem witaminy C?

- A. Maliny, kalafior, ogórki, czosnek.
- B. Jabłka, szpinak, kapusta biała, śliwki.
- C. Nać pietruszki, papryka, brukselka, czarna porzeczka.
- D. Kapusta czerwona, poziomki, ogórki kiszane, pomidory.

Zadanie 30.

Który zabieg należy wykonać podczas obróbki wstępnej jaj w celu zabezpieczenia przed zakażeniem Salmonellą?

- A. Mycie pod bieżącą wodą.
- B. Naświetlanie promieniami UV.
- C. Podgrzanie w kuchni mikrofalowej.
- D. Moczenie w wodzie z dodatkiem octu.

Zadanie 31.

Do której grupy należą usługi kosmetyczne świadczone w hotelach?

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

Zadanie 32.

Wymagania kategoryzacyjne	Kategorie									
	*****		****		***		**		*	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Oferta usług podstawowych i uzupełniających:										
Recepcja czynna całą dobę	o	o	o	o	o	o				
Zapewnienie sprzedaży gościom gorących napojów przez całą dobę	o	o	o	o						
Zapewnienie gościom sprzedaży gorących napojów przez całą dobę; dopuszcza się zamiennie sprzedaż z automatów i sprzedaż w recepcji lub dostępność kawy i herbaty w pokojach					o	o	o	o	o	o
Budzenie	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
Podawanie posiłków do j.m. –room-service czynny przez co najmniej 18 godz. na dobę	o	o	o	o	o	o				
Usługa bagażowa przez całą dobę	o	o	o	o						
Przechowywanie bagażu gości, także przed zajęciem i po zwolnieniu pokoju, a także przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych gości – czynne całą dobę	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o

Legenda ^o - wymaganie obowiązujące

Na podstawie fragmentu Wymagań kategoryzacyjnych określ, którą z podanych usług hotele i motele są zobowiązane świadczyć, niezależnie od kategorii.

- A. Room – service.
- B. Usługę budzenia.
- C. Recepcję czynną całą dobę.
- D. Usługę bagażową przez całą dobę.

Zadanie 33.

Oferta hotelu
W trakcie pobytu uzupełnionego dedykowanymi zabiegami, zapewniamy opiekę pielęgniarską oraz szeroki zakres usług medycznych. Uzyskanie optymalnego efektu terapeutycznego możliwe jest dzięki wstępnym badaniom przeprowadzanym przez lekarzy specjalistów na początku każdego z pobytu.

Na podstawie analizy oferty hotelu wskaż grupę usług świadczonych przez obiekt.

- A. Medyczne.
- B. Turystyczne.
- C. Kosmetyczne.
- D. Wypoczynkowe.

Zadanie 34.

Pracownik hotelu przyjmując zamówienie na usługi dodatkowe dla zorganizowanej grupy powinien uzyskać od zamawiającego

- A. wstępny kosztorys zamawianych usług.
- B. informację o rodzaju realizowanych usług podstawowych.
- C. informację o rodzaju zamawianych usług ze wskazaniem ich wykonawców.
- D. informację o rodzaju usług z uwzględnieniem liczby, terminu oraz formy zapłaty.

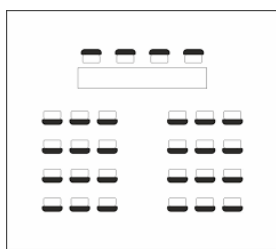
Zadanie 35.

W jaki sposób powinien postąpić pracownik służby pięter, jeżeli po wykonaniu usługi pralniczej odniósł odzież do pokoju gościa, a na drzwiach zawieszona była wywieszka „Nie przeszkadzać”?

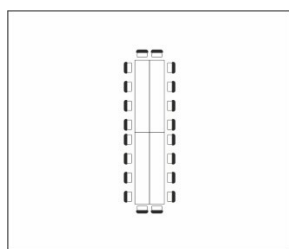
- A. Poczekać, aż gość zdejmie wywieszkę.
- B. Poczekać, aż gość skontaktuje się z recepcją.
- C. Mimo wszystko zapukać i zostawić odzież gościowi.
- D. Pozostawić w drzwiach informację o zrealizowanej usłudze.

Zadanie 36.

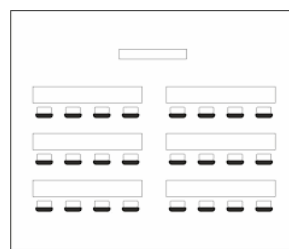
Które ustawienie stołów i krzeseł powinien zaproponować pracownik hotelu na obiad dla grupy biznesmenów?



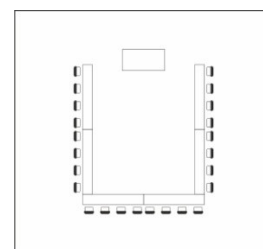
A.



B.



C.



D.

Zadanie 37.

W który sposób powinna zostać zrealizowana w hotelu usługa budzenia zamówiona dla gościa VIP?

- A. Automatycznie.
- B. Indywidualnie przez telefon.
- C. Przez radio z funkcją budzika.
- D. Za pomocą telewizora z funkcją budzenia.

Zadanie 38.

Którą z wymienionych propozycji może zaoferować hotel organizatorowi konferencji, w ramach działań przyjaznych dla środowiska?

- A. Zwiedzanie miejsc związanych z historią.
- B. Wycieczkę do pobliskiego rezerwatu przyrody.
- C. Drukowanie materiałów na papierze z makulatury.
- D. Serwis kawowy z wykorzystaniem produktów bezglutenowych.

Zadanie 39.

Którą usługę o charakterze rozrywkowym z zamieszczonej oferty może zaproponować hotel zorganizowanej grupie gości biznesowych?

- A. Depozyt.
- B. Pokaz mima.
- C. Kąpiel błotną ciała.
- D. Wynajem sali konferencyjnej.

Oferta usług hotelu	
Depozyt	bezpłatnie dla gości hotelowych
Sauna	bezpłatnie dla gości hotelowych
Kąpiel błotna ciała	125 zł/os.
Masaż twarzy	40 zł/os.
Pokaz mima	450 zł za występ
Aromatoterapia	200 zł/os.
Wynajem sali konferencyjnej	40 zł/godz.

Zadanie 40.

Firma farmaceutyczna zamówiła w hotelu usługi konferencyjne, których wartość brutto wynosi 12 400 zł. Jaką kwotę zaliczki powinna wpłacić firma, jeżeli ma ona stanowić 20% zamówienia?

- A. 124 zł
- B. 248 zł
- C. 1 240 zł
- D. 2 480 zł

