

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **SG**

T.12-SG-20.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 13 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”:

	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.

Która z wymienionych osób **nie jest** pracownikiem służby pięter?

- A. Konserwator.
- B. Korytarzowa.
- C. Starsza pokojowa.
- D. Magazynier bielizny.

Zadanie 2.

Która z wymienionych czynności **nie należy** do obowiązków kierownika służby pięter?

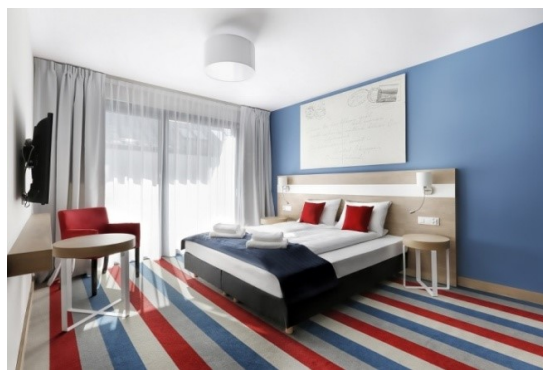
- A. Organizacja pracy działu housekeepingu.
- B. Sprawdzanie przestrzegania przepisów sanitarnych.
- C. Współpraca z recepcją w zakresie wykorzystania pokoiów.
- D. Przygotowanie raportów i analiz sprzedaży usług hotelarskich.

Zadanie 3.

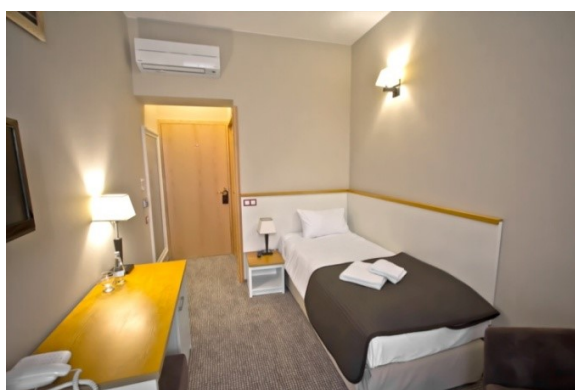
Na którym rysunku przedstawiona jest jednostka mieszkalna typu DBL?



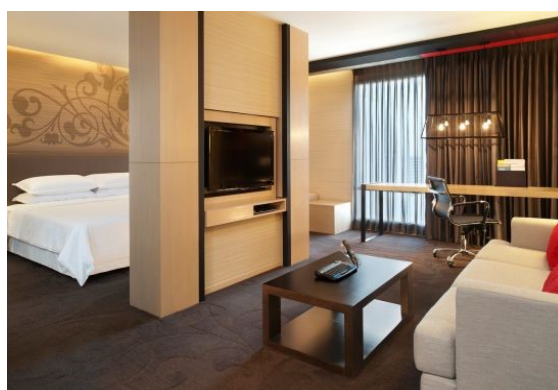
A.



B.



C.



D.

Zadanie 4.

Który zestaw wyposażenia jednostki mieszkalnej jest obowiązkowy w hotelach wszystkich kategorii?

- A. Nocny stolik lub półka przy każdym miejscu do spania, wnęka garderobiana lub wieszak ścienny, biurko lub stół, krzesło lub fotel, bagażnik.
- B. Dywan lub dywanik przy łóżku, wieszak ścienny, przynajmniej jedno krzesło lub fotel do siedzenia, szafa, biurko lub stół, zestaw do czyszczenia odzieży.
- C. Nocny stolik lub półka przy każdym miejscu do spania, szafa lub wnęka garderobiana, wieszak ścienny lub stojący na odzież wierzchnią, biurko lub stół, lustro.
- D. Dywan lub dywanik przy łóżku, nocny stolik przy każdym miejscu do spania, szafa lub wieszak ścienny, krzesło lub inny mebel do siedzenia, biurko lub stół, telefon.

Zadanie 5.

Luksusowy apartament położony na ostatnim piętrze obiektu noclegowego, posiadający oddzielne wejście i taras to

- A. junior suite.
- B. penthouse.
- C. bungalow.
- D. duplex.

Zadanie 6.

Kiedy w hotelu powinno się przeprowadzić sprzątanie specjalne?

- A. Przed ważnymi świętami.
- B. W okresie wiosennym i jesiennym.
- C. Po remoncie i większych imprezach.
- D. W sytuacji stwierdzenia obecności insektów.

Zadanie 7.

Przyrząd przedstawiony na rysunku służy do czyszczenia

- A. żyrandoli.
- B. poręczy.
- C. żaluzji.
- D. rur.



Zadanie 8.

Które urządzenie piorące przedstawiono na rysunku?

- A. Myjkę ciśnieniową.
- B. Odkurzacz samojezdny.
- C. Ekstraktor do czyszczenia.
- D. Szorowarkę jednotarczową.



Zadanie 9.

W którym kierunku należy myć podłogę w jednostce mieszkalnej, sprzętem przedstawionym na rysunku, jeżeli okno znajduje się naprzeciwko drzwi wejściowych?

- A. Od okna do drzwi.
- B. Od drzwi do okna.
- C. Od środka pokoju do okna.
- D. Od okna do środka pokoju.



Zadanie 10.

Na etykiecie płynu do prania dywanów, w instrukcji użycia jest zapisane: 3 nakrętki detergentu na 3 litry wody. Którą liczbę nakrętek detergentu, zgodnie z instrukcją należy zastosować na 10 litrów wody?

- A. 6 nakrętek.
- B. 8 nakrętek.
- C. 10 nakrętek.
- D. 12 nakrętek.

Zadanie 11.

Która z podanych metod jest najbardziej odpowiednia do usunięcia gumy do żucia przyklejonej do wykładziny dywanowej w hotelowym pokoju?

- A. Posypanie solą.
- B. Posypanie sodą.
- C. Użycie zamrażacza.
- D. Użycie odplamiacza.

Zadanie 12.

Które elementy pościelenia i bielizny pościelowej są niezbędne do zaścielenia łóżka małżeńskiego metodą standardową?

- A. Ochraniacz na łóżko, cztery prześcieradła, cztery poszewki na poduszki, poszwa na kołdrę.
- B. Ochraniacz na łóżko, jedno prześcieradło, dwie poszewki na poduszki, poszwa na kołdrę.
- C. Ochraniacz na łóżko, trzy prześcieradła, sześć poszewek na poduszki, poszwa na kołdrę.
- D. Ochraniacz na łóżko, dwa prześcieradła, trzy poszewki na poduszki, poszwa na kołdrę.

Zadanie 13.

Której czynności **nie obejmuje** usługa serwisu wieczornego wykonywana w jednostkach mieszkalnych, w luksusowych hotelach?

- A. Zapalenia lampki nocnej.
- B. Ściągnięcia narzuty z łóżka.
- C. Przygotowania przy łóżku pantofli.
- D. Dostarczenia podwieczorku do pokoju.

Zadanie 14.

Jak powinna zachować się pokojowa, która w trakcie sprzątania pokoju „na czysto” zauważyła pozostawioną torbę podróżną?

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

Zadanie 15.

Art. 846.

§ 2. Rzeczą wniesioną w rozumieniu przepisów tytułu niniejszego jest rzecz, która w czasie korzystania przez gościa z usług hotelu lub podobnego zakładu znajduje się w tym hotelu lub podobnym zakładzie albo znajduje się poza nim, a została powierzona utrzymującemu zarobkowo hotel lub podobny zakład lub osobie u niego zatrudnionej albo umieszczona w miejscu przez nich wskazanym lub na ten cel przeznaczonym.

§ 3. Rzeczą wniesioną jest również rzecz, która w krótkim, zwyczajowo przyjętym okresie poprzedzającym lub następującym po tym, kiedy gość korzystał z usług hotelu lub podobnego zakładu, została powierzona utrzymującemu zarobkowo hotel lub podobny zakład lub osobie u niego zatrudnionej albo umieszczona w miejscu przez nich wskazanym lub na ten cel przeznaczonym.

§ 4. Pojazdów mechanicznych i rzeczy w nich pozostawionych oraz żywych zwierząt nie uważa się za rzeczy wniesione. Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład może za nie odpowiadać jako przechowawca, jeżeli została zawarta umowa przechowania.

Na podstawie zamieszczonego art.846 Kodeksu cywilnego określ, na jakiej podstawie hotel może odpowiadać za pozostawiony na parkingu hotelowym samochód gościa.

- A. Umowy o świadczenie usług hotelarskich.
- B. Warunków korzystania z depozytu.
- C. Regulaminu hotelowego.
- D. Umowy przechowania.

Zadanie 16.

Gość korzystał z usług podstawowych i dodatkowych hotelu, w którym doba kosztuje 150,00 zł. Z jego pokoju skradziono aparat fotograficzny o wartości 10 100,00 zł. Jaką maksymalną wartość odszkodowania może otrzymać gość?

- A. 5 050,00 zł
- B. 7 500,00 zł
- C. 10 100,00 zł
- D. 15 000,00 zł

Zadanie 17.

Który z podanych produktów powinien być przechowywany w warunkach chłodniczych?

- A. Ser twarogowy.
- B. Czerwone wino.
- C. Konserwa mięsna.
- D. Mleko sterylizowane.

Zadanie 18.

W jakiej temperaturze należy przechowywać surowe, świeże mięso?

- A. Od 5°C do 8°C
- B. Od 0°C do 4°C
- C. Od -4°C do 0°C
- D. Od -18°C do -5°C

Zadanie 19.

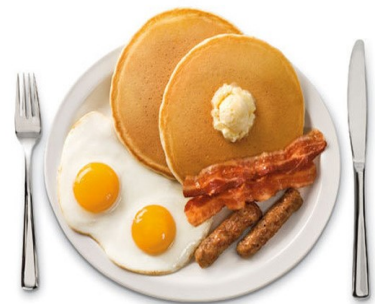
Którą grupę produktów powinno się uwzględnić planując posiłki dla osób na diecie odchudzającej?

- A. Mięso wieprzowe i podroby.
- B. Napoje gazowane i nektary.
- C. Twaróg i jogurt naturalny.
- D. Banany i winogrona.

Zadanie 20.

Na rysunku przedstawiono zestaw charakterystyczny dla śniadania

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



Zadanie 21.

Do którego rodzaju śniadania zostało przedstawione nakrycie na rysunku?

- A. Rosyjskiego.
- B. Angielskiego.
- C. Wiedeńskiego.
- D. Niemieckiego.



Zadanie 22.

Którą czynność, spośród wymienionych, jako pierwszą powinna wykonać pokojowa zgodnie z procedurą sprzątania pokoju „przy gościu”?

- A. Uzupełnić materiały informacyjne i reklamowe.
- B. Opróżnić kosz, zebrać brudne naczynia.
- C. Ułożyć rozrzucone rzeczy gościa.
- D. Ustawić czyste naczynia.

Zadanie 23.

Produkt widoczny na rysunku dodaje się do herbaty po

- A. turecku.
- B. chińskiego.
- C. rosyjsku.
- D. angielsku.



Zadanie 24.

Które urządzenie przedstawiono na rysunku?

- A. Salamander.
- B. Warnik.
- C. Bemar.
- D. Wilk.



Zadanie 25.

Które z urządzeń jest przeznaczone do sporządzania kawy?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 26.

Którą czynność porządkową pracownicy służby piętér są zobowiązani wykonywać codziennie w węźle komunikacyjnym?

- A. Zmienić dekorację.
- B. Przetrzeć poręczę.
- C. Umyć futryny.
- D. Umyć ściany.

Zadanie 27.

Forma podawania śniadania przedstawiona na rysunku to

- A. breakfast buffet.
- B. room service.
- C. table d'hôte.
- D. grab&run.



Zadanie 28.

Pilot wycieczki zgłosił recepcjoniście wyjazd swojej grupy z hotelu o godzinie 4⁰⁰. Która metoda podania śniadania będzie odpowiednia dla tej grupy?

- A. Table d'hôte.
- B. Room service.
- C. Bufet śniadaniowy.
- D. Paczka śniadaniowa.

Zadanie 29.

Który rodzaj bielizny stołowej przedstawia rysunek?

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



Zadanie 30.

W którym z zamieszczonych naczyń należy podać mleko do kawy?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 31.

Rysunek przedstawia nakrycie stołu do śniadania

- A. niemieckiego.
- B. wiedeńskiego.
- C. amerykańskiego.
- D. kontynentalnego.



Zadanie 32.

Do której potrawy serwowanej podczas śniadania należy podać talerzyk na odpadki?

- A. Jajka na miękko.
- B. Szynki na zimno.
- C. Jajecznicy z boczkiem.
- D. Omletu biszkoptowego.

Zadanie 33.

Urządzenie przedstawione na rysunku służy do

- A. grillowania.
- B. frytowania.
- C. gotowania.
- D. smażenia.



Zadanie 34.

Którego z elementów zastawy stołowej **nie należy** ustawić na stole przygotowując śniadanie - poranna herbata?

- A. Łyżeczki.
- B. Cukiernicy.
- C. Filiżanki ze spodkiem.
- D. Talerzyka do pieczywa.

Zadanie 35.

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 36.

Które z podanych usług **nie sa** w hotelarstwie fakultatywnymi?

- A. Informacja turystyczna, dostarczenie poczty dla gości.
- B. Dostęp do boiska do siatkówki, wynajem kręgielni.
- C. Basen, możliwość korzystania z kompleksu saun.
- D. Korzystanie z kortu tenisowego, zajęcia fitness.

Zadanie 37.

Na którym rysunku przedstawiono opakowanie właściwe do zabezpieczenia ważnych dokumentów gościa przekazanych do depozytu?



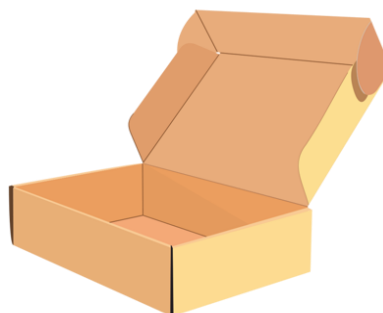
A.



B.

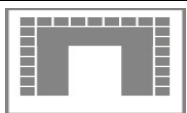
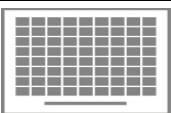


C.



D.

Zadanie 38.

Sale	Ilość miejsc w ustawieniu			Dostępność w dni tygodnia	Cena za 1h	Powierzchnia
						
Kongresowa	50	154	300	Od czwartku do niedzieli	450,00 zł	306 m ²
Błękitna	38	50	80	Od piątku do środy	250,00 zł	86 m ²
Zielona	40	52	84	Od poniedziałku do niedzieli	300,00 zł	92 m ²
Złota	20	30	50	Od środy do niedzieli	200,00 zł	60 m ²

Hotel otrzymał zlecenie na organizację kameralnego szkolenia, ze szkolnym ustawieniem stołów i krzeseł, dla 50 osób, w terminie od 17 do 18.01.2020 r. Szkolenie rozpocznie się w czwartek o godzinie 14⁰⁰, zakończy następnego dnia o godzinie 17⁰⁰. Którą salę konferencyjną należy przygotować na zamówione szkolenie?

- A. Kongresową.
- B. Błękitną.
- C. Zieloną.
- D. Złotą.

Zadanie 39.**HOTEL DĘBOWY SPA & RESORTS W LUBLINIE********Minibar rachunek/bill**Nr pokoju (*room nr*) 203Imię i nazwisko (*name*) Danuta MajData (*date*) 03.01.2020 r.

<i>Lp.</i>	<i>Asortyment</i>	<i>Jednostka miary</i>	<i>Ilość w minibarze</i>	<i>Cena jednostkowa w złotych</i>	<i>Wykorzystano</i>	
					<i>Ilość</i>	<i>Kwota do zapłaty w złotych</i>
1.	czekolada	100 g	1	9,00		
2.	sok owocowy	0,33 l	2	4,00	2	
3.	coca cola	0,33 l	2	7,00	1	
4.	Sprite/Fanta	0,33 l	1	7,00		
5.	orzeszki	paczka	2	10,00	2	
6.	chipsy	paczka	2	5,00	1	
<i>Łączna kwota do zapłaty</i>						<i>?</i>

Prosimy o dostarczenie rachunku do Recepcji Hotelu. *We would be grateful if you could bring the bill to the hotel reception.*Konsumpcja zostanie doliczona do Państwa rachunku hotelowego. *Your consumption will be charged to your room account.****Danuta Maj****podpis gościa (signature)****Anna Lipiec****podpis pracownika (hotel service)*

Którą wartość należy wpisać do rachunku minibaru w pozycji łączna kwota do zapłaty?

- A. 40,00 zł
- B. 36,00 zł
- C. 33,00 zł
- D. 32,00 zł

Zadanie 40.*Cennik sal konferencyjnych*

Rodzaje sal	Maksymalna ilość miejsc w układzie teatralnym	Maksymalna ilość miejsc przy stolikach
Sala na parterze „Zorza”	80	75
Sala na I piętrze „Tęcza”	65	60
Sala na II piętrze „Słoneczna”	35	30
Cena sali na parterze wynosi 400,00 zł/dzień Cena sali na I i II piętrze wynosi 300,00 zł/dzień		
W ramach przerwy kawowej proponujemy (do wyboru) 2 zestawy: I zestaw: herbata, kawa ciastka kruche woda mineralna owoce cena I zestawu – 8,00 zł/osoba II zestaw: herbata, kawa ciastka kruche cena II zestawu – 5,00 zł/osoba		

Do hotelu wpłynęło zamówienie na zorganizowanie całodniowej konferencji dla 70 osób z jedną przerwą kawową – zestawem II. Na podstawie zamieszczonego cennika, oblicz koszt wynajęcia sali konferencyjnej wraz z przerwą kawową.

- A. 300,00 zł
- B. 400,00 zł
- C. 750,00 zł
- D. 860,00 zł