

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **SG**

T.12-SG-21.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2021

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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.

Organizowanie i nadzorowanie wszystkich czynności związanych z obsługą gości w pokojach hotelowych, to zadanie

- A. pokojowej.
- B. dyrektora hotelu.
- C. kierownika recepcji.
- D. kierownika służby piętter.

Zadanie 2.

Kto w hotelu prowadzi magazyn bielizny brudnej i czystej?

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

Zadanie 3.

Który rodzaj pokoju hotelowego przedstawiono na zamieszczonej ilustracji?

- A. Suit.
- B. Twin.
- C. Single.
- D. Duplex.



Zadanie 4.

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

- A. Hotelowe materiały piśmiennicze.
- B. Zestawy 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 5.

W hotelu odremontowano 50 jednostek mieszkalnych. Który rodzaj sprzątnia należy przeprowadzić w tych jednostkach?

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

Zadanie 6.

Zabieg deratyzacji polega na zwalczaniu szkodliwych

- A. gryzoni.
- B. bakterii.
- C. wirusów.
- D. owadów.

Zadanie 7.

Którą metodę należy zastosować, aby usunąć gumę do żucia przyklejoną do dywanu?

- A. Posypać solą.
- B. Posypać sodą.
- C. Użyć zamrażacza.
- D. Użyć odplamiacza.

Zadanie 8.

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

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

Zadanie 9.

Do prania obrusów zastosuj: 20 dag proszku na 1 kg prania

Na podstawie przedstawionej instrukcji ustal ilość proszku do prania 30 kg obrusów.

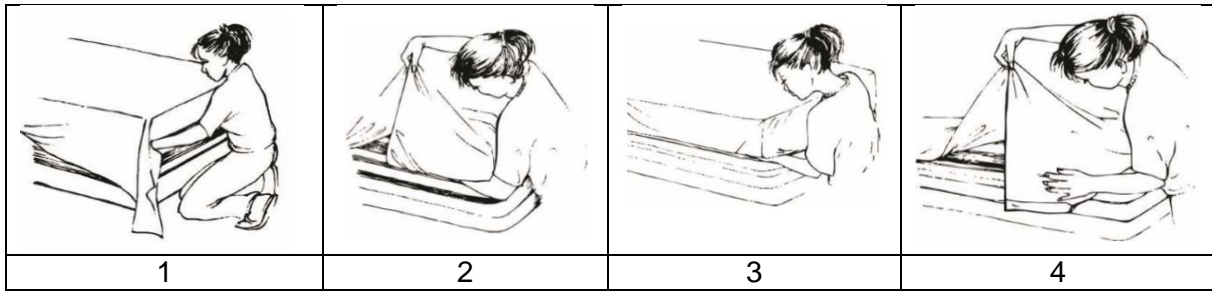
- A. 1,5 kg
- B. 2,0 kg
- C. 3,5 kg
- D. 6,0 kg

Zadanie 10.

Którą z wymienionych czynności należy wykonać w pierwszej kolejności podczas sprzątanía jednostki mieszkalnej?

- A. Opróżnić kosz.
- B. Odkurzyć dywan.
- C. Wymienić pościel.
- D. Zetrzeć kurze z mebli.

Zadanie 11.



Zakładanie czystego prześcieradła przedstawione na rysunkach 1-4 przebiega w kolejności

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

Zadanie 12.

Usługa turndown service, realizowana w hotelach luksusowych, polega na

- A. dostawieniu łóżeczka dla dziecka.
- B. doposażeniu pokoju w dodatkowy koc.
- C. wstawieniu do pokoju powitalnej wstawki.
- D. przygotowaniu pokoju do nocnego odpoczynku.

Zadanie 13.

W którym z podanych przypadków hotel **nie jest** odpowiedzialny za mienie gościa?

- A. Poplamienie koszuli gościa przez kelnera.
- B. Uszkodzenie walizki gościa przez bagażowego.
- C. Awaria laptopa podczas użytkowania przez gościa.
- D. Kradzież portfela gościa, dokonana przez pokojówkę.

Zadanie 14.

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

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

Zadanie 15.

W jakiej temperaturze powinno się przechowywać jaja?

- A. Od -10 °C do -6 °C.
- B. Od -5 °C do -1 °C.
- C. Od 0 °C do +6 °C.
- D. Od +7 °C do +15 °C.

Zadanie 16.

Której z podanych potraw **nie można** zaplanować na śniadanie dla gości przestrzegających diety wegańskiej?

- A. Brokułów na parze.
- B. Jajek w koszulkach.
- C. Płatków z owocami.
- D. Kuskusa z warzywami.

Zadanie 17.

Która tabela zawiera zalecany procentowy rozdział zapotrzebowania energetycznego na poszczególne posiłki?

Rodzaj posiłku	Procentowy rozdział
śniadanie	40-45%
obiad	35-40%
kolacja	15-20%

A.

Rodzaj posiłku	Procentowy rozdział
śniadanie	15-20%
obiad	40-45%
kolacja	35-40%

B.

Rodzaj posiłku	Procentowy rozdział
śniadanie	30-35%
obiad	20-25%
kolacja	40-45%

C.

Rodzaj posiłku	Procentowy rozdział
śniadanie	30-35%
obiad	35-40%
kolacja	25-30%

D.

Zadanie 18.

Który zestaw potraw i napojów należy przygotować dla gości korzystających z oferty śniadania kontynentalnego?

- A. Sok, pieczywo, ryby, jaja, naleśniki, mięso.
- B. Kawę, herbatę, rogalik, masło, dżem, miód.
- C. Herbatę, pieczywo, kielbasę, pasztet, pieczeń.
- D. Sok, pieczywo, jaja sadzone na bekonie, miód.

Zadanie 19.

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

<ul style="list-style-type: none"> - kawa, herbata, kakao - bułeczki, tosty, rogaliki - masło, dżem, miód 	<ul style="list-style-type: none"> - kawa, herbata, mleko lub śmietanka do kawy - pieczywo jasne pszenne - masło, dżem, miód - jajka po wiedeńsku
--	---

A.

B.

<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - kawa, herbata, świeże soki owocowe, woda z lodem - tosty, rogaliki, chleb - masło, dżem, miód - płatki kukurydziane, musli - placki jęczmienne - omlety, jajka sadzone, kielbaski, grillowany bekon - naleśniki na ciepło z dodatkiem syropu klonowego - świeże owoce cytrusowe - duszone owoce
--	---

C.

D.

Zadanie 20.

Do czego służy przedstawione na ilustracji urządzenie?

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

**Zadanie 21.**

Które produkty można pokroić za pomocą przedstawionego na ilustracji urządzenia?

- A. Sery.
- B. Ogórki.
- C. Wędliny.
- D. Pieczywo.

**Zadanie 22.**

Która potrawa o galaretowatej powierzchni powstaje przez wylanie masy jajecznej na patelnię i smażenie z jednej strony?

- A. Omlet.
- B. Jajecznicą.
- C. Kotlety z jaj.
- D. Jaja sadzone.

Zadanie 23.

Do sporządzenia kawy po irlandzku należy przygotować napar kawowy oraz:

- A. mleko, śmietankę, cukier.
- B. whisky, brązowy cukier, śmietankę.
- C. gin, sok grejpfrutowy, kostki lodu, cukier.
- D. skórkę pomarańczową, wrzątek, cukier, śmietankę.

Zadanie 24.

Wskaż metodę obsługi rodzinnego świątecznego śniadania, którą zastosowano wobec gości, jeżeli kelnerzy przygotowali nakrycie przed ich przyjściem oraz ustawili na stole wszystkie potrawy.

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

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. Bufetu śniadaniowego.
- D. Wstawki śniadaniowej.

Zadanie 26.

Którą formę podawania śniadania powinno się zaproponować nowożeńcom, planującym pobyt w apartamencie, po przyjęciu weselnym?

- A. A'la carte.
- B. Room service.
- C. Bufet śniadaniowy.
- D. Zestaw śniadaniowy.

Zadanie 27.

Wskaż prawidłową kolejność nakrycia stołu białą bielizną stołową.

- A. Napperon, obrus stołowy, skirting.
- B. Molton, obrus stołowy, napperon.
- C. Obrus stołowy, lauffer, skirting.
- D. Molton, napperon, skirting.

Zadanie 28.

Przedstawiony na fotografii dzbanek należy stosować do podawania

- A. wody.
- B. kawy.
- C. mleka.
- D. herbaty.



Zadanie 29.

Na którym rysunku przedstawiono zestaw do krojenia i nakładania sera znajdującego się na bufecie śniadaniowym?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 30.

Która grupa zawiera podstawowe elementy nakrycia do śniadania prostego?

<ul style="list-style-type: none">- talerz śniadaniowy- nóż do masła- filiżanka ze spodkiem i łyżeczką	<ul style="list-style-type: none">- talerz śniadaniowy- nóż i widelec zakąskowy- podstawka pod kieliszek do jaj- filiżanka ze spodkiem i łyżeczką
A.	B.
<ul style="list-style-type: none">- talerz śniadaniowy- serwetka- nóż zakąskowy- filiżanka ze spodkiem i łyżeczką	<ul style="list-style-type: none">- talerz śniadaniowy- serwetka- talerzyk do pieczywa- nóż do masła- mlecznik
C.	D.

Zadanie 31.

Która z podanych atrakcji proponowanych gościom hotelowym **nie należy** do usług specjalnych?

- A. Lot paralotnią.
- B. Masaż relaksacyjny.
- C. Nurkowanie pod lodem.
- D. Wstawienie do pokoju pianina.

Zadanie 32.

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

- A. Podstawowa.
- B. Fakultatywna.
- C. Towarzysząca.
- D. Komplementarna.



Zadanie 33.

Która z wymienionych usług hotelarskich **nie jest** usługą uzupełniającą?

- A. Depozyt.
- B. Zajęcia fitness.
- C. Korzystanie z apteczki.
- D. Doręczanie korespondencji.

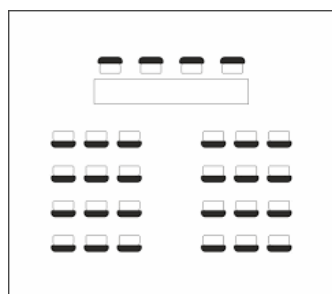
Zadanie 34.

Który z przedstawionych fragmentów zamówienia dotyczy usług dodatkowych typu biznesowego?

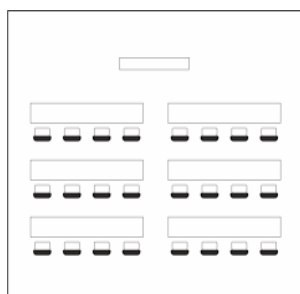
- | | |
|----|--|
| A. | Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na spotkanie ze znanym pisarzem. Krzesła prosimy ustawić w układzie teatralnym, a salę prosimy dodatkowo wyposażyć w mikrofon bezprzewodowy i projektor multimedialny. |
| B. | Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na pokaz mody. Prosimy także o zorganizowanie poczęstunku dla zaproszonych gości. Salę prosimy zaaranżować odpowiednio do przedsięwzięcia. |
| C. | Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na seminarium dla dwustu osób, a także o zorganizowanie przerw kawowych. Salę prosimy wyposażyć w sprzęt multimedialny, mównicę oraz mikrofon bezprzewodowy. |
| D. | Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na uroczysty bankiet z okazji urodzin. W menu proszę uwzględnić tort ze świeczkami i po lampce szampana. |

Zadanie 35.

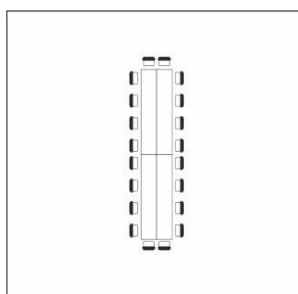
Które ustawienie stołów i krzeseł powinien zaproponować pracownik hotelu, członkom rodziny, na uroczystą kolację z okazji urodzin seniora rodu?



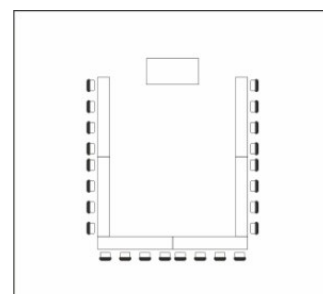
A.



B.



C.



D.

Zadanie 36.

Który element wyposażenia **nie występuje** w hotelowej sali konferencyjnej?

- A. Hoker.
- B. Projektor.
- C. Flipchart.
- D. Wizualizer.

Zadanie 37.

Prezes firmy farmaceutycznej złożył zamówienie do hotelu na zorganizowanie konferencji. Na jej zakończenie, ok. godz. 20⁰⁰, zaplanowano uroczyste przyjęcie na stojąco dla ok. 120 osób. Który rodzaj przyjęcia należy zaproponować klientowi?

- A. Brunch.
- B. Aperitif.
- C. Lampkę wina.
- D. Przyjęcie bufetowe.

Zadanie 38.

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

- A. Bielizna leży na podłodze w łazience.
- B. Bielizna leży na łóżku wraz z zamówieniem pralniczym.
- C. Bielizna jest spakowana w reklamówce i pozostawiona w szafie.
- D. Bielizna jest spakowana z zawieszka „Please make up the room”.

Zadanie 39.

Przesłane przez kontrahenta pisemne zamówienie usług dodatkowych wymaga od pracowników centrum biznesu

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

Zadanie 40.

Na podstawie zamieszczonego cennika oraz informacji dodatkowych, oblicz wartość pakietu usług przygotowanego dla nowożeńców, którzy zarezerwowali pobyt w APT z pełnym wyżywieniem na 2 doby, w drugim dniu pobytu uroczystą kolacją zamiast zwykłej oraz poinformowali, że przyjadą do hotelu po godzinie 17.00.

- A. 1232,00 zł
- B. 1440,00 zł
- C. 1752,00 zł
- D. 1800,00 zł

Rodzaj usługi	Informacje dodatkowe
Apartament - 620 zł/dobę Śniadanie – w cenie noclegu Obiad – 70 zł/os Kolacja – 80 zł/os Uroczysta kolacja „Romantyczny wieczór” – 130 zł/os Strefa Spa – w cenie noclegu Rabat na wszystkie usługi dla nowożeńców – 20%	doba hotelowa trwa od 13.00 do 10.00 wydawane w godz. 7.00 – 10.00 wydawany w godz. 13.00 – 16.00 wydawana w godz. 17.00 – 21.00 wydawana w godz. 17.00 – 21.00 dostępna w godz. 7.00 – 21.00