

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

Symbol kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **SG**

T.12-SG-25.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2024

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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”:

	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.

Opracowanie miesięcznych harmonogramów pracy dla pracowników służby pięter należy do obowiązków

- A. kierownika służby pięter.
- B. pracownika marketingu.
- C. kierownika recepcji.
- D. starszej pokojowej.

Zadanie 2.

Zadaniem bagażowego wobec gościa, który wyjeżdża z hotelu, jest przede wszystkim

- A. przeniesienie bagażu do pokoju.
- B. udzielenie informacji o topografii hotelu.
- C. przeniesienie bagażu we wskazane miejsce.
- D. udzielenie informacji o usługach oferowanych przez hotel.

Zadanie 3.

Która ilustracja przedstawia wyposażenie charakterystyczne dla pokoju typu twin?



Ilustracja 1.



Ilustracja 2.



Ilustracja 3.



Ilustracja 4.

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

Zadanie 4.

Który z wymienionych elementów wyposażenia węzła higieniczno-sanitarnego **nie jest** obowiązkowy w hotelach dwugwiazdkowych?

- A. Torba higieniczna.
- B. Ręcznik kąpielowy.
- C. Osłona wanny lub natrysku.
- D. Dozownik z płynnym mydłem.

Zadanie 5.

Zgodnie z wymaganiami kategorizacyjnymi jednostka apartamentowa w hotelu 5* powinna obejmować co najmniej

- A. salon z aneksem kuchennym, sypialnię z łazienką, część wejściową pomocniczą.
- B. salon, sypialnię z wydzielonym dodatkowo WC, część wejściową pomocniczą z łazienką.
- C. salon, sypialnię z łazienką, część wejściową pomocniczą z wydzielonym dodatkowo WC.
- D. salon, dwie sypialnie, łazienkę, część wejściową pomocniczą z wydzielonym dodatkowo WC.

Zadanie 6.

Które czynności wykonywane są podczas codziennego sprzątania jednostki mieszkalnej zajmowanej przez gościa?

- A. Ścielenie łóżek, ścieranie kurzu z mebli, uzupełnienie ręczników.
- B. Czyszczenie glazury, odkurzanie podłogi, czyszczenie wnętrza szuflad.
- C. Zebranie brudnej zastawy stołowej, wymiana pościeli, czyszczenie żyrandoli.
- D. Czyszczenie luster, wietrzenie pościeli i materacy, odkurzanie tapicerki mebli.

Zadanie 7.

Wskaż rodzaj sprzątania związany ze zmianą wystroju części ogólnodostępnej w okresie przedświątecznym.

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

Zadanie 8.

Które elementy należy przetrzeć roztworem dezynfekującym podczas sprzątania jednostki mieszkalnej zwolnionej przez gościa?

- A. Klamki, podłogę w łazience, parapet.
- B. Słuchawkę telefonu, pilot TV, klamki.
- C. Szklanki do wody, pilot TV, blat stołu.
- D. Blat stołu, parapet, podłogę w łazience.

Zadanie 9.

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 10.

Jaką ilość płynu uniwersalnego należy dolać do 15 litrów wody w celu sporządzenia roztworu do mycia, jeżeli producent zaleca jego rozcieńczenie w proporcji 1:5?

- A. 1,5 litra.
- B. 3,0 litry.
- C. 5,0 litrów.
- D. 7,5 litra.

Zadanie 11.

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 12.

Którą z podanych czynności można wykonać podczas sprzątania pokoju zajętego przez gościa?

- A. Wyrzucić stare gazety gościa.
- B. Ułożyć piżamę gościa na łóżku.
- C. Pochować wartościowe rzeczy gościa do sejf.
- D. Zabrać porozrzucaną garderobę gościa do prania.

Zadanie 13.

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

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

Zadanie 14.

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

- A. Poplamienia koszuli gościa przez kelnera.
- B. Uszkodzenia walizki gościa przez bagażowego.
- C. Awarii laptopa podczas użytkowania przez gościa.
- D. Kradzieży portfela gościa, dokonanej przez pokojową.

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.

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 +10 °C do +15 °C

Zadanie 17.

Przygotowując śniadanie dla gościa z nietolerancją laktozy, należy pamiętać, żeby w menu **nie uwzględnić**

- A. mleka i serów.
- B. mięsa i wędlin.
- C. owoców cytrusowych.
- D. warzyw strączkowych.

Zadanie 18.

Który rodzaj śniadania powinien zawierać pakiet z ofertą wczasów odchudzających?

- A. Węglowodanowe.
- B. Niskokaloryczne.
- C. Amerykańskie.
- D. Angielskie.

Zadanie 19.

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 20.

Fasolka w sosie pomidorowym, grillowane pieczarki i pomidory, to między innymi składniki śniadania

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

Zadanie 21.

Na ilustracji przedstawiono

- A. pomocnik kelnerski.
- B. dyspenser do płatków.
- C. bufet do dań gorących.
- D. taboret gastronomiczny.

**Zadanie 22.**

Które urządzenie powinno się zastosować w restauracji hotelowej do wieloporcjowego podawania jajeczniczy?

- A. Bemar.
- B. Warnik.
- C. Kociołek.
- D. Dekanter.

Zadanie 23.

Wskaż prawidłowy sposób podawania zimnych serów i wędlin na bufecie śniadaniowym.

- A. Na dużych talerzach, sztucze serwisowe na oddzielnych talerzykach.
- B. W bemarkach, szczypce serwisowe na oddzielnym talerzyku.
- C. Na półmiskach, na każdym półmisku widelec serwisowy.
- D. W salaterkach ze szczypcami do serwisu.

Zadanie 24.

Kawa cappuccino to

- A. gorące spienione mleko z dodatkiem naparu kawowego i karmelu.
- B. napój mleczny powstały przez powolne dolanie kawy espresso do gorącego mleka.
- C. kawa zaparzana w ekspresie ciśnieniowym, podawana ze spienionym mlekiem.
- D. kawa zaparzana w ekspresie ciśnieniowym, z dodatkiem cukru pudru, śmietanki i szczyptą cynamonu.

Zadanie 25.

Jak długo należy gotować we wrzącej i osolonej wodzie jajko mollet?

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

Zadanie 26.

W restauracji hotelowej część potraw śniadaniowych wyporcjowano w obecności gości, wykorzystując stół pomocniczy. Którą metodę obsługi zastosowano?

- A. Rosyjską.
- B. Angielską.
- C. Francuską.
- D. Niemiecką.

Zadanie 27.

Pracownik hotelu, realizując zamówienie room-service śniadania kontynentalnego dla gościa, powinien użyć

- A. windy serwisowej.
- B. dużej tacy prostokątnej.
- C. dużego płaskiego talerza.
- D. wózka serwisowego z blatem.

Zadanie 28.

Dla kogo w pierwszej kolejności zostanie zrealizowane zamówienie śniadania a'la carte, jeśli przy stoliku siedzi małżeństwo z dzieckiem oraz z babcią?

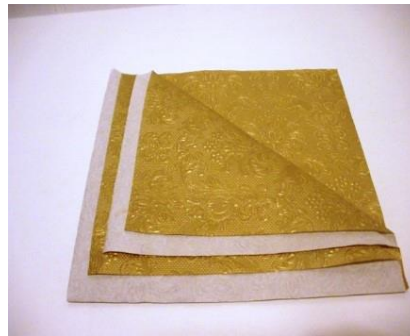
- A. Dla męża.
- B. Dla żony.
- C. Dla babci.
- D. Dla dziecka.

Zadanie 29.

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



Forma składania 1.



Forma składania 2.



Forma składania 3.



Forma składania 4.

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

Zadanie 30.



- 1-serwetka
- 2-talerz śniadaniowy
- 3-nóż
- 4-filizanka do napoju
- 5-łyżeczka

Przedstawiony schemat nakrycia jest odpowiedni dla śniadania

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

Zadanie 31.

Który zestaw naczyń i sztućców należy przygotować nakrywając stół 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 32.

Wskaż usługi, które obejmuje pakiet typu SPA.

- A. Kręgle, piłka wodna.
- B. Basen, sauna, jacuzzi.
- C. Sauna fińska, masaż, peeling.
- D. Kort tenisowy, aerobik wodny.

Zadanie 33.

Przyjęcie rzeczy gościa hotelowego do depozytu jest usługą

- A. podstawową płatną.
- B. towarzyszącą płatną.
- C. fakultatywną bezpłatną.
- D. komplementarną bezpłatną.

Zadanie 34.

Który z przedstawionych fragmentów zamówienia dotyczy usług dodatkowych typu biznesowego?

Fragment 1.	Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na bal przedszkolaków. Salę prosimy dodatkowo wyposażać w mikrofon bezprzewodowy i projektor multimedialny.
Fragment 2.	Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na prywatny pokaz mody. Prosimy także o zorganizowanie poczęstunku dla zaproszonych gości. Salę prosimy zaaranżować odpowiednio do przedsięwzięcia.
Fragment 3.	Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na seminarium dla dwustu osób, a także o zorganizowanie przerw kawowych. Salę prosimy wyposażać w sprzęt multimedialny, mównicę oraz mikrofon bezprzewodowy.
Fragment 4.	Prosimy o rezerwację sali wielofunkcyjnej na uroczystość rodzinną. W menu proszę uwzględnić tort ze świeczkami i po lampce szampana.

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

Zadanie 35.

Który rodzaj ustawienia krzeseł w sali konferencyjnej powinno się zaproponować organizatorom kongresu dla 300 osób?

- A. Klasowe.
- B. Teatralne.
- C. Podkowę.
- D. Bankietowe.

Zadanie 36.

Wieczorna obsługa jednostki mieszkalnej polegająca na przygotowaniu pokoju oraz łóżka do nocnego wypoczynku gościa w obiektach hotelarskich o standardzie 5*, to

- A. all inclusive.
- B. room service.
- C. executive lounge.
- D. turndown service.

Zadanie 37.

Gość złożył zamówienie w hotelu na zorganizowanie przyjęcia z okazji podpisania umowy handlowej. Poprosił o przygotowanie przyjęcia w formie stojącej, trwającego ok. 30 minut w godzinach między 12⁰⁰ a 13⁰⁰. Który z rodzajów przyjęć recepcjonista powinien zaproponować gościowi?

- A. Coctail Party.
- B. Garden Party.
- C. Lampkę wina.
- D. Przyjęcie bufetowe.

Zadanie 38.

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 39.

Hotel Sudecki Dwór*** ul. Sudecka 8 58-560 Cieplice Zdrój mail: hotelsudeckidwor@poczta.onet.pl		
Przedmiot, ilość		
Imię i nazwisko gościa		
Numer pokoju		
Data wypożyczenia		
Wyrażam zgodę na obciążenie mojego rachunku hotelowego kwotą zł, jeżeli wypożyczony/wypożyczone przedmiot/przedmioty ulegnie/ulegną zniszczeniu lub zagubieniu		
Podpis gościa		
Przedmiot zwrócono	TAK	NIE
Otrzymał		
Data zwrotu		

Który dokument sporządza recepcjonista na zamieszczonym formularzu?

- A. Kwit kaucyjny.
- B. Kwit depozytowy.
- C. Zlecenie usługi dodatkowej.
- D. Rozliczenie usługi podstawowej.

Zadanie 40.

Dokumentem potwierdzającym przyjęcie do realizacji zamówionych przez gościa e-mailem usług dodatkowych jest

- A. kosztorys imprezy.
- B. regulamin hotelowy.
- C. zamówienie na usługi.
- D. potwierdzenie rezerwacji.

