

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**Wersja arkusza: **X**

*Arkusz zawiera informacje prawnie chronione  
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

**T.12-X-14.05**Czas trwania egzaminu: **60 minut**

Układ graficzny © CKE 2013

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE****Rok 2014****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”:

■	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 pracowników służby pięter zajmuje się ewidencją wykorzystywanych środków trwałych i sprzętu, przygotowaniem harmonogramów pracy oraz ewidencjonowaniem rzeczy pozostawionych przez gości?

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

### Zadanie 2.

Które zdjęcie przedstawia wyposażenie charakterystyczne dla pokoju typu *twin*?



A.



B.



C.



D.

### Zadanie 3.

Minibar lub lodówka stanowią obowiązkowe wyposażenie jednostek mieszkalnych w motelach

- A. tylko 5\*.
- B. 3\*, 4\* i 5\*.
- C. tylko 4\* i 5\*.
- D. 1\*, 2\*, 3\*, 4\* i 5\*.

#### **Zadanie 4.**

Wskaż rodzaj sprzątanía zwiázany ze zmianą wystroju części ogólnodostępnej w okresie przedświątéczytnym.

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

#### **Zadanie 5.**

Które z wymienionych urządzeń należy zastosować do konserwacji podłóg marmurowych?

- A. Froterkę.
- B. Mop parowy.
- C. Odkurzacz elektryczny.
- D. Szorowarkę jednotarczową.

#### **Zadanie 6.**

Do usunięcia plamy z krwi na dywanie w pokoju hotelowym, pokojowa zastosuje w pierwszej kolejności

- A. spirytus metylowy.
- B. naturalny detergent.
- C. odplamiacz do tłustych plam.
- D. rozcieńczony roztwór szamponu.

#### **Zadanie 7.**

Dezynfekcję kołder, kocy, poduszek i materacy w hotelu przeprowadza się co najmniej

- A. raz na rok.
- B. raz na kwartał.
- C. raz na miesiąc.
- D. raz na pół roku.

#### **Zadanie 8.**

Pad to szczotka wykorzystywana w pracy służby piętér do

- A. wycierania kurzu.
- B. szorowania sedesu.
- C. zamiatania podłogi.
- D. polerowania posadzki.

**Zadanie 9.**

Podczas wykonywania prac porządkowych w jednostce mieszkalnej, drzwi wejściowe powinny być

- A. otwarte, z zawieszoną na klamce wywieszką *Proszę nie przeszkadzać.*
- B. otwarte, z zawieszoną na klamce wywieszką *Pokój w trakcie sprzątania.*
- C. zamknięte, z zawieszoną na klamce wywieszką *Proszę nie przeszkadzać.*
- D. zamknięte, z zawieszoną na klamce wywieszką *Pokój w trakcie sprzątania.*

**Zadanie 10.**

Pokojowa ma obowiązek przygotować wodę butelkowaną w ilości odpowiadającej liczbie osób w pokoju, w hotelu kategorii

- A. tylko 5\*.
- B. 3\*, 4\* i 5\*.
- C. tylko 4\* i 5\*.
- D. 1\*, 2\*, 3\*, 4\* i 5\*.

**Zadanie 11.**

Zgodnie z wewnętrzną hotelową procedurą sprzątania na każde 10 m<sup>2</sup> należy zużyć 10 litrów wody i 30 ml środka czyszczącego. Określ ilość wody i środka czyszczącego, które powinien zużyć pracownik służby piętér do umycia posadzki holu recepcyjnego o powierzchni 50 m<sup>2</sup>.

- A. 10 litrów wody i 30 ml środka czyszczącego.
- B. 20 litrów wody i 60 ml środka czyszczącego.
- C. 50 litrów wody i 150 ml środka czyszczącego.
- D. 100 litrów wody i 300 ml środka czyszczącego.

**Zadanie 12.**

Podczas awarii centralnego ogrzewania w hotelu zostały zniszczone dwa laptopy, należące do klienta. Jaką maksymalną wartość odszkodowania ma obowiązek wypłacić klientowi hotel, jeżeli należność za dobę wynosi 400,00 zł, a łączna wartość obu laptopów wynosi 10 000 zł?

- A. 10 000 zł
- B. 40 000 zł
- C. 50 000 zł
- D. 100 000 zł

**Zadanie 13.**

Wskaż terminy przedawnienia roszczeń o naprawienie szkody wynikłej z utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionej do hotelu.

- A. 2 lata od dnia, w którym gość dowiedział się o poniesionej szkodzie; 3 lata od dnia, w którym gość przestał korzystać z usług hotelu.
- B. 1 rok od dnia, w którym gość dowiedział się o poniesionej szkodzie; 2 lata od dnia, w którym gość przestał korzystać z usług hotelu.
- C. 6 miesięcy od dnia, w którym gość dowiedział się o poniesionej szkodzie; 1 rok od dnia, w którym gość przestał korzystać z usług hotelu.
- D. 1 miesiąc od dnia, w którym gość dowiedział się o poniesionej szkodzie; 6 miesięcy od dnia, w którym gość przestał korzystać z usług hotelu.

**Zadanie 14.**

Wskaż odpowiednie warunki, które powinny panować w pomieszczeniach magazynowych, służących do przechowywania suchych artykułów zbożowych.

- A. Wilgotność względna 95%, przewiewność, temperatura od 0 °C do 5 °C.
- B. Wilgotność względna 60%, przewiewność, temperatura od 8 °C do 10 °C.
- C. Wilgotność względna 60%, brak ruchu powietrza, temperatura od 0 °C do 4 °C.
- D. Wilgotność względna 90%, brak ruchu powietrza, temperatura od 18 °C do 26 °C.

**Zadanie 15.**

Jak długo można przechowywać mleko w warunkach chłodniczych po otwarciu opakowania?

- A. 2 dni.
- B. 5 dni.
- C. 1 tydzień.
- D. 12 godzin.

**Zadanie 16.**

Wskaż zalecany procentowy rozkład kalorii posiłków w ciągu dnia w jadłospisie dla dzieci i młodzieży.

- A. Śniadanie 10%, II śniadanie 5%, obiad 40%, podwieczorek 15%, kolacja 30%.
- B. Śniadanie 20%, II śniadanie 5%, obiad 30%, podwieczorek 15%, kolacja 30%.
- C. Śniadanie 10%, II śniadanie 10%, obiad 30%, podwieczorek 25%, kolacja 25%.
- D. Śniadanie 25%, II śniadanie 10%, obiad 35%, podwieczorek 10%, kolacja 20%.

**Zadanie 17.**

Kawa ze śmietanką, herbata, czekolada lub kakao, pieczywo jasne i ciemne, masło, dżem, miód, konfitury oraz jaja wybite do szklanki i ugotowane w kąpieli wodnej to przykład śniadania

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

**Zadanie 18.**

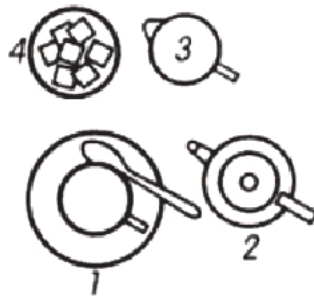
Do którego rodzaju śniadania przeznaczone jest nakrycie przedstawione na rysunku?

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

**Zadanie 19.**

Który sposób podania herbaty przedstawiono na rysunku?

- A. Po chińsku.
- B. Po rosyjsku.
- C. Po japońsku.
- D. Po angielsku.



- 1- filiżanka na spodeczku wraz z łyżeczką,
- 2- dzbanek z herbatą,
- 3- dzbanuszek ze śmietanką lub z mlekiem,
- 4- cukier w kostkach

**Zadanie 20.**

Do sporządzenia kawy po irlandzku należy przygotować napar kawowy oraz:

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

**Zadanie 21.**

Który z wymienionych serów powinien zostać użyty do sporządzenia potrawy dla klienta, który **nie lubi** serów z przerostem pleśniowym?

- A. Rokpol.
- B. Bryndza.
- C. Roquefort.
- D. Gorgonzola.

**Zadanie 22.**

Które urządzenie służy do przygotowania potraw na parze?

- A. Wilk.
- B. Kuter.
- C. Blender.
- D. Steamer.

**Zadanie 23.**

Który z przedstawionych na rysunkach rodzajów szkła gastronomicznego, przeznaczony jest do podawania wieloporcjowego soku owocowo-warzywnego?



A.



B.



C.



D.

**Zadanie 24.**

Które z wymienionych urządzeń, służy do rozmrażania, zapiekania oraz grillowania tostów, kanapek, bułek?

- A. Bemar.
- B. Dyspenser.
- C. Salamander.
- D. Kocioł warzelny.

**Zadanie 25.**

Jaja mollet należy gotować

- A. 1 minutę.
- B. 3 minuty.
- C. 4–5 minut.
- D. 8–10 minut.

**Zadanie 26.**

Do herbaty po rosyjsku, podaje się

- A. cytrynę, konfitury i rum.
- B. cukier, mleko i śmietankę.
- C. konfitury, cukier i whisky.
- D. miód, sok malinowy i koniak.

**Zadanie 27.**

W której kolejności, od lewej strony do prawej, kelner powinien układać elementy zestawu śniadaniowego na stole?



- A. Masło, pieczywo, dodatki, cukier, napój śniadaniowy.
- B. Pieczywo, masło, dodatki, cukier, napój śniadaniowy.
- C. Napój śniadaniowy, cukier, pieczywo, masło, dodatki.
- D. Dodatki, pieczywo, masło, napój śniadaniowy, cukier.

**Zadanie 28.**

Który zestaw potraw i napojów, powinien podać kelner serwując śniadanie francuskie?

- A. Biała kawa lub herbata, bułki pełnoziarniste, masło, jajka na twardo.
- B. Kawa lub herbata, pieczywo, masło, dżem, wędliny sery, jaja, pasztet.
- C. Sok pomarańczowy, kawa lub herbata, tosty, rogaliki croissant, pieczywo drożdżowe, masło, konfitury.
- D. Sok owocowy, jajecznica, parówki wieprzowe, pomidory, grzyby, fasolka w sosie pomidorowym, tosty z masłem i dżemem.

**Zadanie 29.**

Którą formę serwowania śniadania, powinien zastosować kelner wobec gościa, który wybiera dania z karty?

- A. A part.
- B. Bufetową.
- C. A' la carte.
- D. Bankietową.



### Zadanie 30.

Na której fotografii zaznaczono strzałką skirting?



A.



B.



C.



D.

### Zadanie 31.

Przy nakrywaniu stołów bankietowych dwoma obrusami (łączonymi) należy

- A. ułożyć obrusy „na styk”, fałdy środkowe i boczne powinny się pokrywać ze sobą.
- B. ułożyć obrusy „na styk”, fałdy środkowe i boczne nie muszą pokrywać się ze sobą.
- C. nałożyć jeden obrus na drugi od strony okna, fałdy środkowe i boczne powinny pokrywać się ze sobą.
- D. nałożyć jeden obrus na drugi od strony okna, fałdy środkowe i boczne nie muszą pokrywać się ze sobą.

**Zadanie 32.**

Wskaż element zastawy stołowej, na którym należy podać sery podpuszczkowe.



A.



B.



C.



D.

**Zadanie 33.**

Który widelec służy do serwisu mięsa z półmiska?



A.



B.



C.



D.

**Zadanie 34.**

Którą formę podawania śniadań powinien zastosować hotel przy dużej liczbie gości hotelowych i małej ilości personelu?

- A. Room serwis.
- B. Serwis a'la carte.
- C. Serwis talerzowy.
- D. Bufet śniadaniowy.

**Zadanie 35.**

W jakiej temperaturze powinny być rozmrażane produkty żywnościowe?

- A. Od 0 °C do +4 °C.
- B. Od +5 °C do +10 °C.
- C. Od +15 °C do +20 °C.
- D. Od +30 °C do +40 °C.

**Zadanie 36.**

Do której grupy usług świadczonych w hotelu zalicza się basen, jacuzzi i hydromasaż?

- A. Do podstawowych.
- B. Do fakultatywnych.
- C. Do towarzyszących.
- D. Do uzupełniających.

**Zadania 37.**

Do usług hotelarskich uzupełniających zalicza się m.in.:

- A. solarium, saunę, wynajem sali konferencyjnej z wyposażeniem.
- B. masaż, room-service, pranie, prasowanie i czyszczenie bielizny.
- C. budzenie, szatnię, depozyt, przechowalnię bagażu, informację turystyczną.
- D. dostarczenie kwiatów, udostępnienie prasy codziennej, sprzedaż kosmetyków.

**Zadania 38.**

Zgodnie z wymaganiami kategoryzacyjnymi, codzienna zmiana pościeli, zgodnie z życzeniem gościa, nie będzie usługą dodatkowo płatną w hotelu

- A. tylko 5\*.
- B. 3\*, 4\* i 5\*.
- C. tylko 4\* i 5\*.
- D. 1\*, 2\*, 3\*, 4\* i 5\*.

### Zadanie 39.

Kto realizuje zamówienie dotyczące dostarczenia śniadania do pokoju gościa?

- A. Pokojowa.
- B. Boy hotelowy.
- C. Recepcjonistka.
- D. Kelner hotelowy.

### Zadanie 40.

Do którego z wymienionych miast, powinien zorganizować wycieczkę recepcjonista, realizując załączone zamówienie gościa hotelowego?

- A. Do Kalisza.
- B. Do Ojcowa.
- C. Do Łowicza.
- D. Do Zamościa.

Wrocław, 15.02.2014

Michał Zatorski  
ul. Akcyjowa 30  
53-134 Wrocław

Hotel *Pod Dębem*  
ul. Augustiańska 5  
31-064 Kraków

Zwracam się z prośbą o rezerwację pokoju SGL w terminie od 28 do 30.09.2014 r. oraz dwóch obiadokolacji. Proszę także o zorganizowanie drugiego dnia pobytu jednodniowej wycieczki po regionie.

Z pozdrowieniami  
*Michał Zatorski*

