

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-14.08

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2014

CZĘŚĆ PISEMNA

Układ graficzny © CKE 2013

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”:

■	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.

W hotelu z rozbudowaną strukturą organizacyjną utrzymaniem porządku w hallu recepcyjnym zajmuje się

- A. portier.
- B. pokojowa.
- C. korytarzowa.
- D. recepcjonista.

Zadanie 2.

Do wyposażenia uzupełniającego jednostki mieszkalnej w hotelu 3* należy

- A. sejf.
- B. telefon.
- C. minibar.
- D. lodówka.

Zadanie 3.

Zgodnie z wymaganiami kategoryzacyjnymi 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 4.

W oparciu o fragment danych z tabeli wymagań kategoryzacyjnych dla hoteli i moteli określ, dla ilu maksymalnie osób może być przeznaczona jednostka mieszkalna o powierzchni 22,5 m².

- A. Pięciu.
- B. Trzech.
- C. Sześciu.
- D. Czterech.

Lp.	Wymagania	Kategorie									
		*****		****		***		**		*	
		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	IV. Część mieszkalna										
	Powierzchnia mieszkalna pokoju w m ² (nie obejmuje wyodrębnionych w h.s., przedpokojów, aneksów barowych, loggii itp.):										
	1) pokój 1-osobowy	14	14	12	12	10	10	9	9	8	8
	2) pokój 2-osobowy	18	18	16	16	14	14	12	12	10	10
	3) pokój 3-osobowy					16	16	15	15	14	14
	4) pokój 4-osobowy							18	18	16	16
	5) pokój większy niż 4-osobowy — powierzchnia pokoju 4-osobowego plus dodatkowo w m ² na każdą następną osobę							4,5	4,5	4	4

Zadanie 5.

Wskaż czynności wykonywane podczas bieżącego sprzątanía jednostki mieszkalnej zajmowanej przez gościa.

- A. Ścielenie łózek, czyszczenie armatury łazienkowej, wymiana ręczników.
- B. Odkurzanie podłogi, ścieranie kurzu z mebli, czyszczenie wnętrza szuflad.
- C. Opróżnianie popielniczek i koszy, wymiana pościeli, czyszczenie żyrandoli.
- D. Czyszczenie lustek, czyszczenie oprawy obrazów, odkurzanie tapicerki mebli.

Zadanie 6.

Mycie okien, czyszczenie miejsc niedostępnych oraz pranie wykładziny to czynności wykonywane w ramach sprzątanía

- A. awaryjnego.
- B. okresowego.
- C. sezonowego.
- D. gruntownego.

Zadanie 7.

W jednostce mieszkalnej zajętej przez gościa, pokojowa podczas sprzątanía zauważyła na wykładzinie zabrudzenia po rozlanym napoju. Odplamianie, które musiała wykonać pokojowa, jest rodzajem sprzątanía

- A. bieżącego.
- B. awaryjnego.
- C. okresowego.
- D. gruntownego.

Zadanie 8.

Na skutek awarii instalacji wodnej została w niewielkim stopniu zalana wykładzina w przedpokoju. Który sprzęt powinna wykorzystać pokojowa do osuszenia wykładziny?

- A. Pad.
- B. Mop.
- C. Odkurzacz sucho-mokro.
- D. Urządzenie szorująco-odsysające.

Zadanie 9.

Do czyszczenia której powierzchni powinna pokojowa zastosować instrukcję *Ścierać na wilgotno z łagodnym środkiem czyszczącym*?

- A. Powierzchni lustra.
- B. Niezmywalnych tapet.
- C. Elementów z surowego drewna.
- D. Powierzchni z naturalnego kamienia.

Zadanie 10.

Wskaż prawidłową kolejność czynności wykonywanych przez pokojową podczas sprzątanía pokoju.

- A. Wietrzenie, ścielenie łóżka, odkurzanie, opróżnienie kosza i popielniczki.
- B. Wietrzenie, opróżnienie kosza i popielniczki, ścielenie łóżka, odkurzanie.
- C. Ścielenie łóżka, opróżnienie kosza i popielniczki, odkurzanie, wietrzenie.
- D. Opróżnienie kosza i popielniczki, ścielenie łóżka, odkurzanie, wietrzenie.

Zadanie 11.

Dezynfekcję kołder, koców, poduszek i materaców w zakładzie hotelarskim przeprowadza się co najmniej raz na

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

Zadanie 12.

W celu usunięcia plamy z lakieru do paznokci na wykładzinie dywanowej należy zastosować

- A. aceton.
- B. spirytus.
- C. neutralny detergent.
- D. zimną wodę z amoniakiem.

Zadanie 13.

Pokojowa w trakcie sprzątanía łazienki w jednostce mieszkalnej oblała środkiem dezynfekującym pozostawioną przez gościa markową marynarkę. Kto ponosi odpowiedzialność materialną za spowodowaną szkodę?

- A. Dyrektor hotelu.
- B. Kierownik służby piętér.
- C. Solidarnie wszystkie pokojowe.
- D. Pokojowa, która spowodowała szkodę.

Zadanie 14.

Pracownik hotelu znalazł naszyjnik o dużej wartości. Nie udało się ustalić właściciela. Zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego o nieodpłatnym przechowywaniu, jak długo maksymalnie od chwili znalezienia należy przedmiot przechowywać w hotelu?

- A. Pięć lat.
- B. Pół roku.
- C. Dwa lata.
- D. Trzy miesiące.

Zadanie 15.

Pokojowa podczas sprzątanía jednostki mieszkalnej zwolnionej przez gościa zauważyła pozostawiony na fotelu telefon komórkowy. Jak powinna w takiej sytuacji postąpić?

- A. Zabrać telefon komórkowy, zejść do recepcji i złożyć go do sejfów.
- B. Przekazać telefon komórkowy do recepcji i powiadomić kierownika piętér o znalezionym przedmiocie.
- C. Przekazać telefon komórkowy dyrektorowi, spisując z nim protokół na okoliczność znalezienia przedmiotu.
- D. Pozostawić telefon komórkowy w miejscu znalezienia, aż do czasu sporządzenia protokołu na okoliczność znalezienia przedmiotu.

Zadanie 16.

Których produktów **nie powinno się** zamrażać?

- A. Ryb, krewetek.
- B. Pieczywa, ciast.
- C. Jogurtów, serów.
- D. Owoców, warzyw.

Zadanie 17.

Wskaż menu śniadaniowe, które jest odpowiednie w sezonie letnim dla dzieci w wieku szkolnym.

- A. Pieczywo mieszane, masło, dżem truskawkowy, nuttela, kawa.
- B. Płatki kukurydziane z jogurtem, bułka pszenna z polędwicą, herbata.
- C. Płatki owsiane na mleku, pieczywo jasne, kiełbaski na gorąco, herbata.
- D. Pieczywo razowe, masło, twarożek z rzodkiewką i szczypiorkiem, kakao.

Zadanie 18.

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. myśliwskiego.
- C. wiedeńskiego.
- D. amerykańskiego.

Zadanie 19.

Które produkty, potrawy i napoje składają się na śniadanie francuskie?

- A. Sok pomarańczowy, filiżanka kawy lub herbaty, tosty, rogaliki croissant, pieczywo drożdżowe, masło, konfitury.
- B. Gorący napój, pieczywo, masło, jajo po wiedeńsku, miód, dżem, słodka bułka drożdżowa, ser żółty, wędlina.
- C. Napoje zimne i gorące, alkoholowe i bezalkoholowe, przekąski, ryby i mięsa smażone na gorąco lub z grilla, dania z jaj lub mączne, potrawy słodkie, sery.
- D. Sok ze świeżych owoców lub warzyw lub owoce cytrusowe, herbata po angielsku lub kawa, owsianka na mleku, tosty, jaja sadzone na szynce, naleśniki z dodatkami, ryby na zimno, wędliny.

Zadanie 20.

Przygotowując śniadanie w formie bufetu, w witrynach chłodniczych należy umieścić

- A. soki.
- B. ciasto.
- C. sery żółte.
- D. zimne zakąski.

Zadanie 21.

Z których surowców należy sporządzić kawę espresso?

- A. Wody, kawy mielonej.
- B. Wody, kawy mielonej, mleka.
- C. Wody, kawy mielonej, śmietanki.
- D. Wody, kawy mielonej, mleka, kakao.

Zadanie 22.

Jajko po wiedeńsku to

- A. jajko ugotowane na twardo, podane z masłem.
- B. jajko ugotowane na twardo, podane z majonezem.
- C. jajko ugotowane na miękko, podane w kieliszku, z dodatkiem soli.
- D. jajko w szklance, ugotowane w gorącej kąpieli, z dodatkiem masła.

Zadanie 23.

Kawa cappuccino to

- A. gorące spienione mleko z dodatkiem naparu kawowego.
- B. kawa zaparzana w ekspresie ciśnieniowym, z dodatkiem cukru pudru, śmietanki i cynamonu.
- C. kawa zaparzana w ekspresie ciśnieniowym, podawana ze spienionym mlekiem i posypana kakao.
- D. bardzo mocna mała kawa zaparzana w ekspresie ciśnieniowym z dodatkiem spienionej śmietanki.

Zadanie 24.

Która forma podawania śniadania w restauracji hotelu będzie najbardziej odpowiednia dla 50-osobowej grupy turystów?

- A. Room-service.
- B. Serwis a' la carte.
- C. Bufet śniadaniowy.
- D. Zestawy śniadaniowe.

Zadanie 25.

Do serwowania wyporcjowanych soków i nektarów służy

- A. pokal.
- B. stopka.
- C. tumbler.
- D. szklanica.

Zadanie 26.

W którym kieliszku należy gościom podać do posiłku wodę?



A.



B.



C.



D.

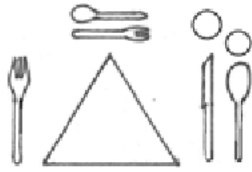
Zadanie 27.

Który rodzaj białizny stołowej służy do dekoracji bocznych powierzchni stołów bankietowych?

- A. Laufry.
- B. Moltony.
- C. Skirtingi.
- D. Napperony.

Zadanie 28.

Wskaż nakrycie podstawowe do śniadania francuskiego.



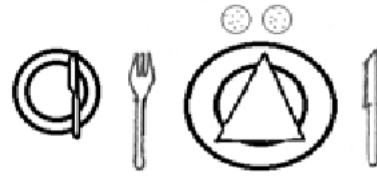
A.



B.



C.



D.

Zadanie 29.

Wskaż zgodny z zasadami obowiązującymi w hotelarstwie sposób nakrycia stołu białyną stołową.

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

Zadanie 30.

Podstawowe nakrycie do śniadania rozszerzonego należy przygotować wg następujących zasad:

- A. przyprawy na środku stołu, talerz zakąskowy, serweta z prawej strony talerza, na serwecie nóż i widelec, talerz na pieczywo z nożem do masła powyżej talerza zakąskowego.
- B. talerz zakąskowy, nóż z prawej strony, widelec z lewej strony, talerz na pieczywo z nożem do masła z prawej strony talerza zakąskowego, przyprawy powyżej talerza zakąskowego.
- C. talerz zakąskowy, na nim serweta, nóż i widelec z prawej strony, talerz na pieczywo z nożem do masła z lewej strony talerza zakąskowego, przyprawy powyżej talerza zakąskowego.
- D. talerz zakąskowy, na nim serweta, nóż z prawej strony, widelec z lewej strony, talerz na pieczywo z nożem do masła z lewej strony talerza zakąskowego, przyprawy powyżej talerza zakąskowego.

Zadanie 31.

Do naczyń wieloporcjowych wykorzystywanych do ekspedycji potraw w bufecie śniadaniowym należą:

- A. półmiski, misy, salaterki.
- B. cukiernice, mleczniki, dzbanki.
- C. półmiski, bulionówki, salaterki.
- D. talerzyki zakąskowe, talerze płaskie, miseczki.

Zadanie 32.

Do podania kielbasek na gorąco w serwisie bufetowym należy przygotować

- A. bema.
- B. warnik.
- C. blender.
- D. kociołek.

Zadanie 33.

Którą z podanych usług świadczy nieodpłatnie swoim gościom każdy obiekt hotelarski?

- A. Pranie odzieży.
- B. Usługę room-service.
- C. Opiekę nad dzieckiem.
- D. Wypożyczenie żelazka.

Zadanie 34.

Odprowadzenie samochodu gościa na parking strzeżony w hotelu 5* to usługa

- A. odpłatna, fakultatywna.
- B. odpłatna, uzupełniająca.
- C. nieodpłatna, towarzysząca.
- D. nieodpłatna, uzupełniająca.

Zadanie 35.

Stanowisko do drobnych napraw sprzętu sportowego i turystycznego obowiązkowo posiada

- A. camping.
- B. pole biwakowe.
- C. dom wycieczkowy.
- D. schronisko młodzieżowe.

Zadanie 36.

Informacja o grożących niebezpieczeństwach i zasadach wzywania pomocy udzielana turystom nocującym w schronisku jest usługą

- A. obowiązkową, towarzyszącą.
- B. nieobowiązkową, towarzyszącą.
- C. obowiązkową, komplementarną.
- D. nieobowiązkową, komplementarną.

Zadanie 37.

Działalność SPA w obiekcie hotelarskim ma charakter

- A. usług rozrywkowych.
- B. zabiegów leczniczych.
- C. usług rozrywkowych i zabiegów leczniczych.
- D. zabiegów prozdrowotnych oraz poprawy urody.

Zadanie 38.

Druk dotyczący minibaru przeznaczony jest dla

- A. gościa, który korzysta z minibaru w jednostce mieszkalnej.
- B. gościa, który zamawia w gastronomii hotelowej napój alkoholowy do pokoju.
- C. pokojowej w celu uzupełnienia asortymentu minibaru po zwolnieniu pokoju przez gościa.
- D. pokojowej, która po zauważeniu braków w minibarze przekazuje kwit do recepcji w celu obciążenia konta gościa.

Zadanie 39.

Wypełniony druk zamówienia usługi prania wraz z brudną odzieżą odbiera od gościa

- A. pokojowa.
- B. recepcjonista.
- C. inspektorka pięter.
- D. magazynier bielizny.

Zadanie 40.

Który z pracowników realizuje zamówienie dotyczące dostarczenia śniadania do pokoju gościa?

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

