

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-15.01**Czas trwania egzaminu: **60 minut****EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE****Rok 2015****CZĘŚĆ PISEMNA**

Układ graficzny © CKE 2015

**Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 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.

Utrzymanie czystości i porządku w części wellness i SPA hotelu należy do obowiązków pracowników

- A. służby pięter.
- B. działu rekreacji.
- C. służby parterowej.
- D. działu technicznego.

### Zadanie 2.

Który z pracowników służby pięter na bieżąco współpracuje z dysponentem w zakresie aktualizowania informacji o stanie pokoi i kolejności ich sprzątnięcia?

- A. Magazynier.
- B. Korytarzowa.
- C. Pokojowa lotna.
- D. Inspektor pięter.

### Zadanie 3.

Zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi w skład wyposażenia podstawowego jednostki mieszkalnej w hotelu trzygwiazdkowym wchodzi między innymi

- A. sejf, bagażnik, biurko lub stół.
- B. minibar, wieszak ścienny na wierzchnią odzież.
- C. kanapa, wnęka garderobiana, trudnopalny kosz na śmieci.
- D. bagażnik, nocny stolik lub półka przy miejscu do spania, lustro.

### Zadanie 4.

Dla której najniższej kategorii hoteli wymagane jest wyposażenie pokoju w element przedstawiony na fotografii?

- A. 5\*
- B. 4\*
- C. 3\*
- D. 2\*



### Zadanie 5.

Na którym zdjęciu przedstawiono wyposażenie charakterystyczne dla pokoju typu double?



A.



B.



C.



D.

### Zadanie 6.

Mycie okien, czyszczenie żaluzji, przesuwanie mebli w celu posprzątania miejsc niedostępnych oraz pranie wykładziny, to przykłady czynności wykonywanych w ramach sprzątania

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

### Zadanie 7.

Która z podanych metod jest najbardziej odpowiednia do usunięcia gumy do żucia przyklejonej do tapicerowanej kanapy?

- A. Odkurzanie.
- B. Zdrapanie nożem.
- C. Użycie zamrażacza.
- D. Użycie środka odtłuszczającego.

### Zadanie 8.

Na którym zdjęciu przedstawiono wózek stosowany w pracy służby piętrowej?



A.



B.



C.



D.

### Zadanie 9.

Do czyszczenia luster w węźle higieniczno-sanitarnym pracownik powinien użyć

- A. czystej wody.
- B. impregnatu.
- C. środka dezynfekcyjnego.
- D. płynu z zawartością alkoholu.

### Zadanie 10.

W jakiej kolejności powinno się wykonywać czynności podczas sprzątnięcia pokoju hotelowego?

- 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.**

Przyjmując zlecenie realizacji wstawki powitalnej dla gościa typu VIP, pokojowa powinna w przygotowanej jednostce mieszkalnej umieścić

- A. poranną gazetę.
- B. bukiet kwiatów.
- C. drugą poduszkę.
- D. dodatkowe łóżko.

**Zadanie 12.**

Panu Krzysztofowi Zielińskiemu, zamieszkałemu w pokoju dwuosobowym, ukradziono nowy laptop, który kupił za 5 000 zł. Jaka wysokość odszkodowania przysługuje poszkodowanemu, jeżeli w hotelu obowiązuje cennik przedstawiony w ramce?

- A. 1 200 zł
- B. 5 000 zł
- C. 6 000 zł
- D. 12 000 zł

Cena pokoju jednoosobowego za dobę wynosi 100 zł.  
Cena pokoju dwuosobowego za dobę wynosi 120 zł.  
Cena apartamentu za dobę wynosi 300 zł.

**Zadanie 13.**

Hotel **nie ponosi** odpowiedzialności za bagaż gościa pozostawiony

- A. w pokoju hotelowym.
- B. w sali konferencyjnej.
- C. w restauracji hotelowej.
- D. w bagażniku samochodu.

**Zadanie 14.**

Pokojowa, która znalazła w korytarzu hotelowym przedmiot nie należący do obiektu jest zobowiązana przekazać go

- A. właścicielowi.
- B. dyrektorowi hotelu.
- C. recepcjoniście concierge.
- D. kierownikowi służby pięt.

**Zadanie 15.**

W jaki sposób należy przechowywać kawę ziarnistą, aby zachować jej właściwości organoleptyczne?

- A. W blaszanej puszcze w wilgotnym i nasłonecznionym pomieszczeniu.
- B. W torebce papierowej, w suchym, zaciemnionym i chłodnym pomieszczeniu.
- C. W puszcze aluminiowej, w suchym, zaciemnionym i chłodnym pomieszczeniu.
- D. W opakowaniu papierowym laminowanym, w nasłonecznionym pomieszczeniu.

**Zadanie 16.**

Na podstawie informacji zawartych na opakowaniu kaszy gryczanej określ, w jakich warunkach najlepiej przechowywać ten surowiec.

- A. Wilgotność 90%, temperatura od 0 do 5 °C.
- B. Wilgotność 50%, temperatura od 20 do 25 °C.
- C. Wilgotność 50%, temperatura od 10 do 15 °C.
- D. Wilgotność 90%, temperatura od 20 do 25 °C.

**Zadanie 17.**

Który z podanych zestawów śniadaniowych jest zgodny z zasadami racjonalnego żywienia?

- A. Kajzerka z masłem, miód, dżem, kawa zbożowa.
- B. Chleb razowy z szynką, papryka, kawa zbożowa.
- C. Bułka pszenna z masłem, jabłko, herbata z mlekiem.
- D. Chleb żytni ze smalcem, ogórek, herbata z mlekiem.

**Zadanie 18.**

Który rodzaj śniadania obejmuje przedstawione w ramce menu?

- A. Rosyjskie.
- B. Angielskie.
- C. Wiedeńskie.
- D. Amerykańskie.

KARTA MENU – ŚNIADANIA  
jajecznica na bekonie, fasolka w sosie pomidorowym,  
gotowane parówki, wędlina, pieczywo,  
kawa lub herbata, soki owocowe

**Zadanie 19.**

Śniadanie złożone z bułeczek drożdżowych, masła, miodu lub dżemu, kawy lub herbaty jest charakterystyczne dla kuchni

- A. włoskiej.
- B. angielskiej.
- C. francuskiej.
- D. niemieckiej.

**Zadanie 20.**

W zamówieniu wyżywienia dla grupy turystów zaznaczono śniadania kontynentalne. Który zestaw śniadaniowy należy przygotować?

- A. Kawa/sok, bagietka, wędliny.
- B. Kawa/sok, rogaliki, masło, dżem.
- C. Herbata/mleko, jajecznica, pomidor.
- D. Herbata/sok, pieczywo, jaja, wędlina.

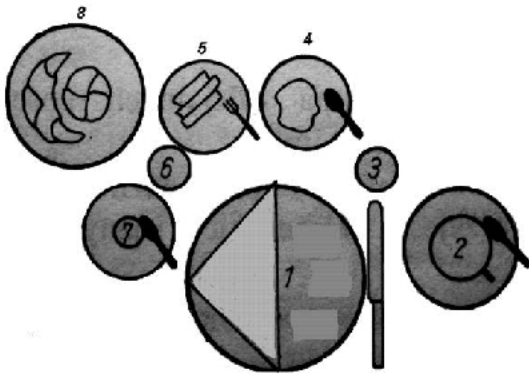
**Zadanie 21.**

Który napój należy przygotować do śniadania wiedeńskiego?

- A. Kawę z podgrzaną śmietanką.
- B. Kawę z zimnym mlekiem.
- C. Herbatę z mlekiem.
- D. Herbatę z cytryną.

**Zadanie 22.**

Na rysunku przedstawiono sposób podawania śniadania



- 1 – talerzyk śniadaniowy z serwetką i nożem
- 2 – filiżanka ze spodeczkiem i łyżeczką
- 3 – cukier
- 4 – dżem lub miód
- 5 – masło
- 6 – sól
- 7 – nakrycie do jaj
- 8 – pieczywo

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

**Zadanie 23.**

Którą formę serwowania śniadań powinno zastosować się restauracji hotelowej, przy obsłudze dużej liczby gości?

- A. A la carte.
- B. Bufetową.
- C. Bankietową.
- D. Room service.

### Zadanie 24.

Na którym zdjęciu przedstawiono zastawę stołową do podania herbaty?



A.



B.



C.



D.

### Zadanie 25.

Naczynie przedstawione na fotografii to

- A. kokilka.
- B. salaterka.
- C. flaczarka.
- D. bulionówka.



### Zadanie 26.

Bielizna stołowa upięta wzdłuż obwodu stołu w sposób przedstawiony na zdjęciu, to

- A. serweta.
- B. skirting.
- C. molton.
- D. obrus.





**Zadanie 27.**

Do serwowania wyporcjowanych soków i nektarów służy

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

**Zadanie 28.**

Nakrycie podstawowe do śniadania kontynentalnego rozszerzonego składa się z serwety, talerzyka deserowego, noża zakąskowego, filiżanki ze spodkiem i łyżeczki do kawy oraz

- A. widelca stołowego średniego, szklanki do napoju zimnego.
- B. łyżki i widelca stołowego średniego, gobleta.
- C. widelca zakąskowego, kieliszka na podstawce, gobleta.
- D. widelca zakąskowego, talerzyka na pieczywo, noża do masła.

**Zadanie 29.**

Gość hotelowy na wywieszce klamkowej zaznaczył herbatę, jajecznicę na szynce, masło, pieczywo. Realizując usługę room service należy przygotować

- A. stół bufetowy atrakcyjnie udekorowany z kompletną zastawą stołową.
- B. tacę nakrytą serwetką, talerz płaski, nóż, widelec, filiżankę na spodku z łyżeczką.
- C. paczkę śniadaniową z wybranym, hermetycznie zapakowanym asortymentem potraw.
- D. stolik jednoosobowy, talerz płaski, nóż, widelec, nakrycie do jaj, filiżankę na spodku z łyżeczką.

**Zadanie 30.**

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

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

**Zadanie 31.**

Którą z podanych czynności należy wykonać w celu dezynfekcji jaj w restauracji hotelowej, jeżeli będą one użyte do potraw w stanie surowym?

- A. Umyć roztworem wodnym octu.
- B. Umyć dokładnie w zimnej wodzie.
- C. Zanurzyć w wodzie o temp. poniżej 60 °C przez 20 sekund.
- D. Zanurzyć w wodzie o temp. powyżej 90 °C przez 10 sekund.

**Zadanie 32.**

Którego rodzaju usługą hotelową jest wynajmowanie gościom samochodu?

- A. Podstawową.
- B. Fakultatywną.
- C. Uzupełniającą.
- D. Komplementarną.

**Zadanie 33.**

Na podstawie zamieszczonej oferty, określ jakie usługi dodatkowe oferuje pensjonat w Karpaczu?

**Oferta pensjonatu w Karpaczu**

Zima w Karkonoszach to raj dla zwolenników aktywnego wypoczynku. Z myślą o amatorach białego szaleństwa pensjonat w Karpaczu przygotował wyjątkową ofertę, obejmującą 7 noclegów ze śniadaniem i obiadem. W ramach pakietu goście będą mogli skorzystać z zajęć aerobiku oraz ćwiczeń relaksacyjnych i odprężających dla wzmocnienia ducha i ciała.

- A. Spa.
- B. Bufet szwedzki.
- C. Wellness i fitness.
- D. Aktywny wypoczynek na śniegu.

**Zadanie 34.**

Na podstawie informacji zawartych w tabeli, wskaż która z podanych usług jest obowiązkowa ze względu na wymagania kategoryzacyjne dla hotelu czterogwiazdkowego, natomiast dla hotelu trzygwiazdkowego jest usługą podwyższającą standard obiektu.

Oferta usług podstawowych i uzupełniających					
Wymagania	Kategorie hoteli				
	*****	****	***	**	*
Przechowywanie bagażu gości, także przed zajęciem i po zwolnieniu pokoju, a także przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych gości – czynne całą dobę	o	o	o	o	o
Sprzedaż kosmetyków, środków higieny osobistej	o	o	o		
Sprzedaż lub udostępnianie prasy codziennej	o	o			
Udzielanie pierwszej pomocy w nagłych wypadkach – możliwość skorzystania z apteczki i przywołania pomocy medycznej, personel recepcji przeszkolony w pomocy przedlekarskiej	o	o	o	o	o
Usługi gastronomiczne: aperitif-bar lub bar kawowy	o	o	o	o	

o – wymaganie obowiązujące

- A. Aperitif-bar lub bar kawowy.
- B. Przechowanie bagażu i depozyt.
- C. Sprzedaż lub udostępnianie prasy codziennej.
- D. Sprzedaż kosmetyków, środków higieny osobistej.

### **Zadanie 35.**

Depozyt hotelowy to usługa

- A. fakultatywna, dodatkowo płatna.
- B. uzupełniająca, dodatkowo płatna.
- C. towarzysząca, wliczona w koszt noclegu.
- D. komplementarna, wliczona w koszt noclegu.

### **Zadanie 36.**

Do grupy hotelowych usług towarzyszących zalicza się

- A. usługi fryzjerskie.
- B. depozyt hotelowy.
- C. usługi rekreacyjne.
- D. przechowanie bagażu.

### **Zadanie 37.**

Gość w zamówieniu na usługi hotelarskie zwrócił się z prośbą o zarezerwowanie noclegu ze śniadaniem kontynentalnym. Który rodzaj usług należy zaznaczyć przy przyjmowaniu tego zamówienia?

- A. BB
- B. CB
- C. OB
- D. AP

### **Zadanie 38.**

Kto odbiera z pokoju gościa druk zamówienia usługi pralniczej wraz z brudną odzieżą?

- A. Pokojowa.
- B. Recepcjonista.
- C. Inspektorka pięter.
- D. Magazynier bielizny.

### **Zadanie 39.**

Dokumentem potwierdzającym przyjęcie do realizacji zamówionych przez gościa usług dodatkowych jest

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

### **Zadanie 40.**

Druk minibaru przeznaczony jest dla

- A. pokojowej, która uzupełnia minibar.
- B. barmana, który sprzedaje wybrany towar.
- C. gościa, który korzysta z minibaru w jednostce mieszkalnej.
- D. recepcjonisty, który realizuje zamówienie gościa w barze hotelowym.