

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **X**

T.12-X-15.08

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2015

CZĘŚĆ PISEMNA

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.

Który pracownik hotelu zobowiązany jest do aktualizacji informacji o stanie pokoi przygotowanych dla gości?

- A. Portier.
- B. Korytarzowa.
- C. Inspektor pięter.
- D. Kierownik recepcji.

Zadanie 2.

Łazienka urządzona w sposób przedstawiony na zdjęciu, występuje w jednostce mieszkalnej

- A. specjalnej.
- B. standardowej.
- C. rezydencyjnej.
- D. apartamentowej.



Zadanie 3.

Który zestaw zawiera niezbędne elementy wyposażenia meblowego jednostki mieszkalnej w hotelu 4*?

- A. Bagażnik, stół i toaletka z lustrem.
- B. Nocny stolik, kanapa, szafka RTV.
- C. Szafa lub wnęka garderobiana, lustro, stolik.
- D. Wieszak ścienny na wierzchnią odzież, biurko, komoda.

Zadanie 4.

Która grupa zawiera elementy wyposażenia rozbudowanego węzła higieniczno-sanitarnego w hotelowej jednostce mieszkalnej?

- A. Wanna z jacuzzi, umywalka, bidet i WC.
- B. Umywalka, wanna z natryskiem, bidet i WC.
- C. Umywalka, wanna z natryskiem, pisuar i WC.
- D. Wanna z hydromasażem, umywalka, pisuar i WC.

Zadanie 5.

Który rodzaj sprzątnia należy przeprowadzić, jeżeli zauważono w pokoju hotelowym obecność insektów?

- A. Generalne.
- B. Sezonowe.
- C. Okresowe.
- D. Specjalne.

Zadanie 6.

Który zabieg należy wykonać w hotelu, w celu zniszczenia drobnoustrojów z powierzchni użytkowych?

- A. Sanityzację.
- B. Deratyzację.
- C. Dezynfekcję.
- D. Dezynsekcję.

Zadanie 7.

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

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

Zadanie 8.

Aby usunąć zabrudzenie z pasty do butów na posadzce z terakoty w łazience hotelowej, pokojowa powinna zastosować

- A. spirytus.
- B. zimną wodę.
- C. benzynę ekstrakcyjną.
- D. płyn do mycia naczyń.

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.

Pad to szczotka wykorzystywana w pracy służby pieter do

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

Zadanie 11.

Ile wody i środka czyszczącego powinna zużyć korytarzowa do umycia posadzki w hallu recepcyjnym o powierzchni 50 m², jeżeli zgodnie z hotelową procedurą sprzątaną na każde 10 m² należy zużyć 10 litrów wody i 25 ml środka czyszczącego?

- A. 10 litrów wody i 25 ml środka czyszczącego.
- B. 20 litrów wody i 50 ml środka czyszczącego.
- C. 50 litrów wody i 125 ml środka czyszczącego.
- D. 100 litrów wody i 250 ml środka czyszczącego.

Zadanie 12.

Wskaż czynności wykonywane podczas bieżącego sprzątaną 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 lustek, wietrzenie pościeli i materacy, odkurzanie tapicerki mebli.

Zadanie 13.

Którą czynność należy wykonać w pierwszej kolejności, podczas sprzątaną węzła higieniczno-sanitarnego w jednostce mieszkalnej?

- A. Umycie podłogi.
- B. Umycie glazury nad brodzikiem.
- C. Wypolerowanie armatury nad umywalką.
- D. Wyczyszczenie wnętrza muszli klozetowej.

Zadanie 14.

Na czym polega standardowa metoda ścielenia łóżka stosowana w hotelu 5*?

- A. Na materac zabezpieczony ochroniaczem kładzie się prześcieradło, a następnie obleczone w poszewki kołdrę i poduszki, a całość przykrywa kocem.
- B. Na materac zabezpieczony ochroniaczem kładzie się prześcieradło, a następnie obleczone w poszewki kołdrę i poduszki, a całość przykrywa narzutą.
- C. Jednym prześcieradłem przykrywa się materac, na nim kładzie się drugie prześcieradło, następnie koc, na który nawija się fragment drugiego prześcieradła.
- D. Jednym prześcieradłem przykrywa się materac, na nim kładzie się drugie prześcieradło, następnie narzutę, na którą nawija się fragment drugiego prześcieradła.

Zadanie 15.

W trakcie sprzątania jednostki mieszkalnej pokojowa upuściła na podłogę aparat fotograficzny należący do gościa. Po jakim czasie upływa termin przedawnienia roszczeń gościa z tytułu uszkodzenia tego urządzenia?

- A. Trzech miesięcy od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie.
- B. Dwunastu miesięcy od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie.
- C. Sześciu miesięcy od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu.
- D. Dwunastu miesięcy od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu.

Zadanie 16.

Komu, w pierwszej kolejności, pokojowa w dużym hotelu powinna zgłosić, stwierdzone w trakcie sprzątania pokoju zwolnionego przez gościa, uszkodzenia w wyposażeniu jednostki mieszkalnej?

- A. Dyrektorowi hotelu.
- B. Pracownikowi recepcji.
- C. Kierownikowi służby pięter.
- D. Pracownikowi działu technicznego.

Zadanie 17.

Komu pokojowa powinna przekazać przedmioty pozostawione w pokoju zwolnionym przez gościa?

- A. Korytarzowej.
- B. Dyrektorowi hotelu.
- C. Kierownikowi recepcji.
- D. Inspektorowi służby pięter.

Zadanie 18.

Jakie warunki powinny panować w pomieszczeniach magazynowych, służących do przechowywania warzyw, takich jak kalafior, kapusta, marchew, por?

- A. Wilgotność 70%-80%, temperatura od -3°C do 0°C .
- B. Wilgotność 95%-100%, temperatura od 0°C do 1°C .
- C. Wilgotność 90%-95%, temperatura od 8°C do 12°C .
- D. Wilgotność 80%-90%, temperatura od 10°C do 15°C .

Zadanie 19.

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

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

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 | 40-45% |
| obiad | 35-40% |
| kolacja | 15-20% |

D.

Zadanie 20.

Którą z podanych potraw można uzupełnić podaną w ramce propozycję menu śniadania amerykańskiego?

- A. Pasztet z zająca.
- B. Pieczarki w śmietanie.
- C. Naleśniki z dodatkami.
- D. Ryba smażona na gorąco.

Propozycja menu śniadania amerykańskiego

kawa, sok owocowy
zupa mleczna
pieczywo
dżem, miód
jajka smażone na boczku

Zadanie 21.

Przedstawione na fotografii produkty są typowymi składnikami śniadania

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

**Zadanie 22.**

Jak długo należy gotować jajko we wrzącej osolonej wodzie, aby otrzymać przedstawione na zdjęciu jajko mollet?

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



Zadanie 23.

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 24.

Kawa na bazie podwójnej ilości tradycyjnego naparu espresso z dodatkiem mleka, udekorowana kleksem mlecznej piany, to

- A. melange.
- B. espresso.
- C. cappuccino.
- D. latte macchiato.

Zadanie 25.

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 26.

Które śniadanie należy przygotować dla grupy turystycznej, jeżeli na voucherze ma zaznaczoną opcję wyżywienia Bermuda Plan (BP)?

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

Zadanie 27.

W celu ochrony blatu stołu przed zarysowaniem oraz ograniczenia odgłosu stawianej zastawy stołowej pod obrus należy położyć

- A. laufer.
- B. molton.
- C. skirting.
- D. napperon.

Zadanie 28.

Jeżeli blat kwadratowego stołu ma wymiar 80 x 80 cm, to obrus powinien mieć standardowo rozmiar

- A. 80 x 80 cm
- B. 100 x 100 cm
- C. 120 x 120 cm
- D. 140 x 140 cm

Zadanie 29.

Która z przedstawionych na rysunkach szklanek do gorących napojów przeznaczona jest do podawania kawy latte?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 30.

Przedstawiona na zdjęciu etażerka służy do ekspozycji

- A. serów.
- B. wędlin.
- C. owoców.
- D. pieczywa.

**Zadanie 31.**

Które zdjęcie przedstawia nóż do krojenia wędlin wykładany na bufecie śniadaniowym?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 32.

Przedstawiony na fotografii wózek służy do

- A. segregacji odpadów żywnościowych.
- B. przewożenia odpadów żywnościowych.
- C. przewożenia potraw na salę konsumencką.
- D. transportu warzyw i owoców do magazynu.



Zadanie 33.

Możliwość zakupu w cukierni hotelowej czekoladek produkowanych na terenie obiektu, to przykład usługi

- A. podstawowej.
- B. fakultatywnej.
- C. towarzyszącej.
- D. uzupełniającej.

Zadanie 34.

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

- A. Zajęcia na kręgielni.
- B. Korzystanie z apteczki.
- C. Przechowywanie bagażu.
- D. Doręczanie korespondencji.

Zadanie 35.

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

- A. Opiekę nad dziećmi.
- B. Czyszczenie odzieży.
- C. Wypożyczenie żelazka.
- D. Podawanie posiłków po pokoi.

Zadanie 36.

Które obiekty, ze względu na charakter i kategorię, muszą posiadać zespół sal wielofunkcyjnych?

- A. Hotele 4*-5*.
- B. Motele 4*-5*.
- C. Tylko hotele 5*.
- D. Tylko motele 5*.

Zadanie 37.

Hotel otrzymał zamówienie na zorganizowanie konferencji. Najlepszym sposobem serwowania posiłków w czasie konferencji jest zaproponowanie gościom stołu

- A. polskiego.
- B. czeskiego.
- C. szwedzkiego.
- D. amerykańskiego.

Zadanie 38.

Które obiekty, zgodnie z wymogami kategoryzacji, są zobowiązane do realizacji zamówienia na potrawy i napoje serwowane do pokoju co najmniej 18 godzin na dobę?

- A. Hotele 1*-3*.
- B. Hotele 3*-5*.
- C. Pensjonaty 1*-3*.
- D. Pensjonaty 3*-5*.

Zadanie 39.

Które obiekty mają obowiązek, zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi, zorganizować dodatkowe sprzątnięcie pokoju i łazienki na życzenie gościa?

- A. Hotele.
- B. Pensjonaty.
- C. Domy wycieczkowe.
- D. Schroniska młodzieżowe.

Zadanie 40.

Na podstawie zamieszczonego cennika, określ ile wynosi łączna wartość za usługę prasowania spodni i dwóch koszul.

- A. 28,00 zł
- B. 41,00 zł
- C. 56,00 zł
- D. 82,00 zł

| Cennik | |
|--|------------------|
| Pranie mokre i suche | |
| Artykuł | Cena w zł |
| Koszula | 26,00 |
| Podkoszulek | 16,00 |
| Piżama | 18,00 |
| Spodnie | 30,00 |
| Sweter | 26,00 |
| Bluza sportowa | 28,00 |
| Płaszcz kąpielowy | 38,00 |
| Żakiet/marynarka | 40,00 |
| Koszula nocna | 26,00 |
| Suknia/spódnica | 40,00 |
| UWAGA: | |
| Usługa prasowania wynosi 50% wartości usługi pralniczej. | |

