

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

T.12-X-16.05

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2016
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 krater 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 pięter.
- B. starszej pokojowej.
- C. kierownika recepcji.
- D. pracownika marketingu.

Zadanie 2.

W których z podanych obiektów hotelarskich jednostka mieszkalna musi posiadać łazienkę wyposażoną między innymi w wagę, telefon oraz płaszcz kąpielowy?

- A. Tylko w hotelach 5*.
- B. Tylko w motelach 4*.
- C. W hotelach i motelach 5*.
- D. W hotelach i motelach 4*.

Zadanie 3.

Który typ pokoju hotelowego jest wyposażony w dwa pojedyncze łóżka?

- A. Twin.
- B. Suite.
- C. Single.
- D. Double.

Zadanie 4.

ZESZYT USTEREK				
L.p.	Miejsce wystąpienia usterki/awarii	Rodzaj usterki/awarii	Data zgłoszenia	Podpis osoby zgłaszającej
1.	102	Ciekąca woda w umywalce.	12.05.2016 r.	xyz
2.	106	Spalona żarówka w żyrandolu.	12.05.2016 r.	xyz
3.	205	Pokój i łazienka zalane.	13.05.2016 r.	xyz
4.	207	Uszkodzona kabina w łazience.	14.05.2016 r.	xyz

Na podstawie zamieszczonego wpisu do zeszytu usterek określ, w której jednostce mieszkalnej przeprowadzono sprzątnięcie gruntowne.

- A. 102
- B. 106
- C. 205
- D. 207

Zadanie 5.

Kiedy należy przeprowadzić sprzątanie pokoju „na czysto”?

- A. Po usunięciu awarii w pokoju.
- B. Po przeprowadzonym remoncie.
- C. W trakcie pobytu gościa w pokoju.
- D. Po zwolnieniu pokoju przez gościa.

Zadanie 6.

Którą czynność powinna wykonać pokojowa w pierwszej kolejności podczas codziennego sprzątanego jednostki mieszkalnej?

- A. Otworzyć okno.
- B. Zmienić pościel.
- C. Opróżnić kosz na śmieci.
- D. Zapalić wszystkie światła.

Zadanie 7.

Pastowanie i froterowanie podłóg odbywa się w ramach sprzątanego

- A. specjalnego.
- B. awaryjnego.
- C. codziennego.
- D. generalnego.

Zadanie 8.

Urządzenie przedstawione na zdjęciu służy do

- A. mycia szyb.
- B. czyszczenia dywanów.
- C. mycia urządzeń sanitarnych.
- D. czyszczenia mebli tapicerowanych.

**Zadanie 9.**

Kiedy pokojowa powinna umieścić wstawkę składającą się ze świeżych owoców i szampana w apartamencie gościa VIP?

- A. W dniu wyjazdu gościa.
- B. Dzień przed przyjazdem gościa.
- C. W dniu przyjazdu gościa, po jego wejściu do apartamentu.
- D. W dniu przyjazdu gościa, przed jego wejściem do apartamentu.

Zadanie 10.

Która z wymienionych czynności wykonywana jest codziennie, podczas sprzątanía korytarza i klatki schodowej obiektu hotelarskiego?

- A. Mycie okien.
- B. Czyszczenie wentylatorów.
- C. Wytarcie kurzu z poręczy schodów.
- D. Czyszczenie wykładziny środkami chemicznymi.

Zadanie 11.

W wyniku braku zachowania należytej ostrożności pokojowa uszkodziła powierzony jej sprzęt do utrzymania czystości w hotelu. Kto ponosi odpowiedzialność materialną za uszkodzone mienie?

- A. Solidarnie wszyscy pracownicy hotelu.
- B. Pokojowa w wysokości podwójnej wartości wyrządzonej szkody.
- C. Wszyscy pracownicy służby piętér w ramach odpowiedzialności solidarnej.
- D. Pokojowa w granicach rzeczywistej straty poniesionej przez właściciela hotelu.

Zadanie 12.

Rzeczy wartościowe znalezione przez pracownika służby piętér przechowuje się

- A. w specjalnej kasetce w recepcji.
- B. w skrytce depozytowej w banku.
- C. w magazynie rzeczy znalezionych.
- D. w sejfie w gabinecie dyrektora hotelu.

Zadanie 13.

Gość hotelowy poprosił pokojową o otwórczenie kluczem master pokoju kolegi, który zapomniał zabrać kamerę na wspólną wycieczkę po mieście. Jak w takiej sytuacji powinna postąpić pokojowa?

- A. Otwórczyć pokój, znaleźć kamerę i przekazać ją gościowi.
- B. Zadzwońić do recepcji w celu potwierdzenia próśby gościa.
- C. Przeprósić gościa informując, że nie może spełnić jego próśby.
- D. Otwórczyć pokój i wejść z gościem oraz drugą pokojową jako świadkiem.

Zadanie 14.

<p>1. Data i miejsce znalezienia przedmiotu:</p> <p>2. Imię i nazwisko znalazcy:</p> <p>3. Opis przedmiotu znalezionego:</p> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">..... podpis znalazcy</p>
--

Przedstawiony fragment druku stanowi

- A. zgłoszenie rzeczy gościa znalezionych w hotelu.
- B. protokół zniszczenia rzeczy znalezionych w hotelu.
- C. formularz przyjęcia rzeczy znalezionych w hotelu do magazynu hotelowego.
- D. formularz przekazania rzeczy znalezionych gościowi z magazynu hotelowego.

Zadanie 15.

Które zadanie **nie należy** do obowiązków służby piętér?

- A. Odbieranie kluczy od gości wyjeżdżających.
- B. Kontrola stanu wyposażenia jednostek mieszkalnych.
- C. Utrzymywanie czystości w jednostkach mieszkalnych.
- D. Prowadzenie ewidencji rzeczy pozostawionych przez gości.

Zadanie 16.

Pracownik służby piętér powinien uzupełniać asortyment minibaru w pokoju hotelowym

- A. codziennie.
- B. co drugi dzień.
- C. tylko na życzenie gościa.
- D. tylko po wyjeździe gościa.

Zadanie 17.

Na podstawie zamieszczonej karty menu określ, który rodzaj śniadania jest serwowany w restauracji hotelowej.

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

KARTA MENU – ŚNIADANIE
<ul style="list-style-type: none"> – Pieczywo – Konfitury, dżem – Miód – Napoje gorące (herbata, kawa) – Masło, margaryna

Zadanie 18.

Przedstawiony na zdjęciu rogalik wchodzi w zestaw śniadania

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

**Zadanie 19.**

Przedstawiony na fotografii zestaw jest charakterystyczny dla śniadania

- A. pełnego.
- B. angielskiego.
- C. amerykańskiego.
- D. okolicznościowego.



Zadanie 20.

Który z pracowników hotelu odbiera od gości odzież do prania?

- A. Pokojowa.
- B. Korytarzowa.
- C. Pracownik pralni.
- D. Magazynier bielizny.

Zadanie 21.

Przedstawiona na zdjęciu potrawa z jaj jest serwowana do śniadania

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



Zadanie 22.

Kielich do wody to

- A. pokal.
- B. goblet.
- C. collins.
- D. tumbler.

Zadanie 23.

Do czego jest przeznaczony przedstawiony na zdjęciu nóż?

- A. Do ryb.
- B. Do sera.
- C. Do masła.
- D. Do wędlin.



Zadanie 24.

Który napój należy zaproponować gościowi do śniadania wiedeńskiego?

- A. Herbatę z sokiem.
- B. Kawę z bitą śmietanką.
- C. Herbatę z cytryną lub imbirem.
- D. Kawę z mlekiem lub śmietanką.

Zadanie 25.

W który sposób jest serwowane śniadanie a la carte?

- A. Poprzez obsługę kelnerską.
- B. W formie bufetu śniadaniowego.
- C. W formie zestawu śniadaniowego.
- D. Dostarczone do pokoju hotelowego.

Zadanie 26.

Która z podanych metod podawania śniadań w restauracji hotelowej jest najbardziej odpowiednia podczas obsługi grupy turystycznej?

- A. Rosyjska.
- B. Angielska.
- C. Francuska.
- D. Niemiecka.

Zadanie 27.

Przedstawiona na zdjęciu ułożona na stole biała serweta to

- A. flanda.
- B. molton.
- C. bieźnik.
- D. napperon.



Zadanie 28.

Porcję sałatki owocowej należy podać

- A. na paterze.
- B. w kokilku.
- C. na gerydonie.
- D. w kompotierce.

Zadanie 29.

Udostępnienie gościom hotelowym w czasie śniadania dużej liczby dań i napojów w dowolnej ilości to bufet

- A. polski.
- B. czeski.
- C. szwedzki.
- D. francuski.

Zadanie 30.

Do hotelu wpłynęło zamówienie na organizację konferencji dla 33 osób, które będą pracowały w trzyosobowych grupach na przygotowanych stanowiskach. Każde stanowisko powinno posiadać na wyposażeniu komputer. Którą salę konferencyjną należy zarezerwować dla zamawiającego usługę?

Sala konferencyjna	Liczba komputerów w sali	Liczba miejsc w sali	Liczba miejsc przy jednym stanowisku komputerowym
A.	30	30	1
B.	21	42	2
C.	13	39	3
D.	5	15	3

Zadanie 31.

Na podstawie zamieszczonego piktogramu określ rodzaj usługi dodatkowej świadczonej w hotelu.

- A. Osobista.
- B. Fakultatywna.
- C. Uzupełniająca.
- D. Towarzysząca.

**Zadanie 32.**

Przedstawione na zdjęciu udogodnienie jest szczególnie przydatne dla chcących skorzystać z basenu hotelowego

- A. dzieci.
- B. sportowców.
- C. osób starszych.
- D. osób poruszających się na wózkach.

**Zadanie 33.**

Villa Orlica w Zieleńcu
(...) Z myślą o amatorach białego szaleństwa, przygotowaliśmy dla gości wyjątkowy pakiet składający się z usług kosmetycznych i kosmetologicznych (...)
Zapraszamy

Na podstawie zamieszczonego fragmentu oferty wskaż rodzaj usług oferowanych narciarzom w Villa Orlica.

- A. SPA.
- B. Fitness.
- C. Talasoterapia.
- D. Balneoterapia.

Zadanie 34.

Który dział w hotelu zajmuje się realizacją zamówienia na zorganizowanie bankietu?

- A. Recepcyjny.
- B. Techniczny.
- C. Gastronomiczny.
- D. Administracyjny.

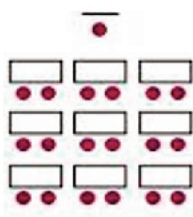
Zadanie 35.

Przyjęcie rzeczy gościa hotelowego do depozytu jest usługą

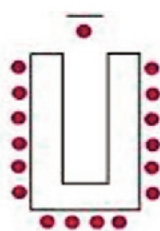
- A. podstawową płatną.
- B. towarzyszącą płatną.
- C. fakultatywną bezpłatną.
- D. komplementarną bezpłatną.

Zadanie 36.

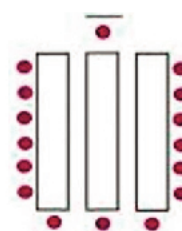
Zamawiający usługę konferencyjną poprosił o szkolne ustawienie stołów w sali wielofunkcyjnej. Który schemat ustawienia stołów jest zgodny z zamówieniem?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 37.

Jan Kowalski ul. Kwiatowa 3 50-325 Wrocław		Hotel „Sasanka” ul. Leśna 5 58-540 Karpacz		
Zlecenie realizacji usług dodatkowych				
Data	Rodzaj usługi	Godziny usługi	Ilość	J.m.
21.07.2016 r.	basen, sauna	19.00-21.00	10	osoba
22.07.2016 r.	wypożyczenie rowerów	15.00-18.00	10	sztuka

Do hotelu wpłynęło zamówienie na usługi dodatkowe. Które działy hotelowe będą odpowiedzialne za ich realizację?

- A. Dział techniczny, hotelowe SPA.
- B. Dział marketingu, centrum biznesu.
- C. Hotelowe SPA, dział rekreacyjno-sportowy.
- D. Centrum biznesu, dział rekreacyjno-sportowy.

Zadanie 38.

Który z wymienionych dokumentów jest sporządzany przez pracownika hotelu zajmującego się realizacją usług dodatkowych fakultatywnych?

- A. Kwit depozytowy.
- B. Voucher hotelowy.
- C. Karta rezerwacyjna usług noclegowych.
- D. Formularz rezerwacji sali konferencyjnej.

Zadanie 39.

Rozliczenie usług SPA				
Jan Kowalski		Pokój 102		
Data realizacji usługi: 12.03.2016 r.				
L.p.	Rodzaj usługi	Ilość	J.m.	Cena jednostkowa brutto w zł
1.	masaż całkowity ciała	1	os.	80,00
2.	masaż pleców gorącymi kamieniami	1	os.	130,00
Udzielono 15% rabatu				
Wartość zrealizowanej usługi				

Na podstawie zamieszczonego rozliczenia oblicz kwotę do zapłaty za zrealizowane usługi SPA.

- A. 210,00 zł
- B. 189,00 zł
- C. 184,80 zł
- D. 178,50 zł

Zadanie 40.

Który dokument sporządza się na zamieszczonym formularzu?

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

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		