

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

T.12-X-16.08

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2016
CZEŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

- Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
- 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.
- Arkusz egzaminacyjny zawiera test składający się z 40 zadań.
- Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać 1 punkt.
- Aby zdać część pisemną egzaminu musisz uzyskać co najmniej 20 punktów.
- Czytaj uważnie wszystkie zadania.
- Rozwiązania zaznaczaj na KARCIE ODPOWIEDZI długopisem lub piórem z czarnym tuszem/atramentem.
- Do każdego zadania podane są cztery możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ kratek w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

- Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
- Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	D
-------------------------------------	---	---	---

- 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"/>
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

- 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 wymienionych pracowników zajmuje się utrzymaniem czystości i porządku w holu recepcyjnym, w hotelu z rozbudowaną strukturą organizacyjną?

- A. Portier.
- B. Pokojowa.
- C. Korytarzowa.
- D. Recepcjonista.

Zadanie 2.

Czuwanie nad bezpieczeństwem gości i ich rzeczy, dyskretne obserwowanie osób przebywających w ciągach komunikacyjnych oraz informowanie recepcji o naruszaniu regulaminu hotelu, to obowiązki

- A. kierownika służby pięt.
- B. kierownika piętra.
- C. inspektorki.
- D. pokojowej.

Zadanie 3.

Który z pracowników hotelu powinien sprawdzić przygotowanie jednostki mieszkalnej przed przyjazdem gościa specjalnego?

- A. Concierge.
- B. Guest relations.
- C. Pokojowa lotna.
- D. Kierownik służby pięt.

Zadanie 4.

Który rodzaj jednostki mieszkalnej przedstawiono na zdjęciu?

- A. Studio.
- B. Penthouse.
- C. Junior suite.
- D. Rezydencyjną.



Zadanie 5.

Podczas którego rodzaju sprzątanania wykonuje się czynności codzienne oraz mycie okien i drzwi, omywanie ścian, sufitów, trzepanie dywanów, odsuwanie mebli, pastowanie i froterowanie podłóg?

- A. Bieżącego.
- B. Awaryjnego.
- C. Gruntownego.
- D. Okolicznościowego.

Zadanie 6.

Które czynności podczas sprzątanía pokoju zajętego w hotelu 5*, pokojowa wykonuje codziennie lub na życzenie gościa?

- A. Odkurzenie i pranie dywanu.
- B. Wymianę pościeli i ręczników.
- C. Mycie okien i czyszczenie zasłon.
- D. Otworzenie okna i wymianę firan.

Zadanie 7.

Do prania obrusów zastosuj: 15 dag proszku na 1 kg prania

Na podstawie przedstawionej instrukcji ustal ilość proszku do prania 20 kg obrusów.

- A. 1,5 kg
- B. 2,0 kg
- C. 2,5 kg
- D. 3,0 kg

Zadanie 8.

Którego z przedstawionych urządzeń powinna użyć pokojowa do polerowania podłóg marmurowych?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 9.

Wskaż środek najbardziej odpowiedni do czyszczenia luster.

- A. Płyn z alkoholem.
- B. Płyn do dezynfekcji.
- C. Mleczko czyszczące.
- D. Mleczko nabłyszczające.

Zadanie 10.

Której z podanych czynności **nie wykonuje** się podczas codziennego sprzątanía w węźle higieniczno-sanitarnym?

- A. Czyszczenia fug.
- B. Czyszczenia armatury.
- C. Uzupełniania kosmetyków.
- D. Opróżniania kosza na śmieci.

Zadanie 11.

Która z podanych metod jest najbardziej odpowiednia do usunięcia gумы do żucia przyklejonej do dywanu?

- A. Posypanie solą.
- B. Posypanie sodą.
- C. Użycie zamrażacza.
- D. Użycie odplamiacza.

Zadanie 12.

Gość poprosił pokojową, aby otworzyła kluczem master pokój kolegi, który czeka przy recepcji, ponieważ musi wziąć jego telefon komórkowy. Jak w tej sytuacji powinna postąpić pokojowa?

- A. Otworzyć pokój, zabrać telefon i podać go gościowi.
- B. Zadzwoić do recepcji i sprawdzić, czy takie było życzenie gościa.
- C. Otworzyć pokój, wejść z gościem i poprosić, żeby poszukał telefonu.
- D. Przeprosić gościa i poinformować go, że nie może spełnić jego prośby.

Zadanie 13.

Którą czynność należy wykonać w pierwszej kolejności podczas sprzątania 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.

Pani Nowakowska zatrzymała się na noc w hotelu, w którym doba kosztuje 400 zł. Z jej pokoju skradziono naszyjnik, którego wartość biegli oszacowali na 2 500 zł. Którą maksymalną wysokość odszkodowania może otrzymać Pani Nowakowska?

- A. 2 500 zł
- B. 10 000 zł
- C. 12 500 zł
- D. 20 000 zł

Zadanie 15.

Jak powinna się zachować korytarzowa, która w trakcie czynności porządkowych w holu hotelowym zauważyła pozostawioną torbę podróżną?

- A. Sprawdzić jej zawartość.
- B. Zanieść ją do recepcji hotelowej.
- C. Oddać ją do przechowalni bagażu.
- D. Niezwłocznie powiadomić przełożonych.

Zadanie 16.

W jakiej temperaturze powinno się przechowywać jaja?

- A. Od -10°C do -6°C.
- B. Od -5°C do -1°C.
- C. Od 0°C do +6°C.
- D. Od +7°C do +15°C.

Zadanie 17.

Który rodzaj śniadania składa się z kawy lub herbaty, soku pomarańczowego, croissanta, bagietki, masła i dżemu?

- A. Polskie.
- B. Angielskie.
- C. Francuskie.
- D. Wiedeńskie.

Zadanie 18.

Który z podanych zestawów zawiera wyłącznie potrawy i napoje charakterystyczne dla śniadania amerykańskiego?

- A. Herbata, kawa, świeże rogaliki, masło, dżem.
- B. Soki owocowe, naleśniki z syropem klonowym.
- C. Owsianka na mleku, fasola w sosie pomidorowym.
- D. Kawa ze śmietanką, jajka w szklance, wędliny, sery.

Zadanie 19.

Orzechowo-brązowa pianka zwana crema świadczy o prawidłowym zaparzeniu kawy

- A. au lait.
- B. espresso.
- C. macchiato.
- D. con panna.

Zadanie 20.

Ile minut należy gotować jajko we wrzącej osolonej wodzie, aby otrzymać jajko mollet?

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

Zadanie 21.

Które urządzenie gastronomiczne, przedstawione na zdjęciu, służy do podania kiełbasek na gorąco w serwisie bufetowym?

- A. Bemar.
- B. Hocker.
- C. Dekanter.
- D. Salamander.



Zadanie 22.

Która grupa produktów powinna zostać umieszczona w bufecie śniadaniowym w pierwszej kolejności?

- A. Sery i pieczywo.
- B. Produkty zbożowe i mleko.
- C. Soki owocowe oraz produkty mleczne.
- D. Masło i margaryna śniadaniowa oraz dżemy.

Zadanie 23.

Które dodatki należy przygotować do herbaty po angielsku?

- A. Cukier i mleko.
- B. Miód i goździki.
- C. Rum i konfiturę.
- D. Arak i śmietankę.

Zadanie 24.

W restauracji hotelowej część potraw przygotowano w obecności gości, wykorzystując wózek kelnerski. Którą metodę obsługi zastosowano?

- A. Francuską.
- B. Niemiecką.
- C. Angielską.
- D. Rosyjską.

Zadanie 25.

Przedstawiony na zdjęciu dzbanek służy do podania

- A. śmietanki.
- B. herbaty.
- C. mleka.
- D. kawy.

**Zadanie 26.**

Który rozmiar obrusa należy dobrać do stołu o wymiarach 80 cm x 80 cm?

- A. 140 cm x 140 cm
- B. 140 cm x 180 cm
- C. 180 cm x 200 cm
- D. 200 cm x 200 cm

Zadanie 27.

Na rysunku przedstawiono schemat nakrycia do śniadania typu

- A. kontynentalnego.
- B. amerykańskiego.
- C. wzmocnionego.
- D. angielskiego.



Zadanie 28.

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

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

Zadanie 29.

Przedstawiona na zdjęciu etażerka służy do ekspozycji

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

**Zadanie 30.**

Do podania jajecznicy z szynką, oprócz talerzyka do pieczywa, należy przygotować

- A. talerz zakąskowy, widelec i łyżkę
- B. talerz zakąskowy, widelec i nóż.
- C. talerz głęboki, widelec i łyżkę.
- D. talerz głęboki, widelec i nóż.

Zadanie 31.

LP.	WYMAGANIA CO DO WYPOSAŻENIA ORAZ ZAKRESU ŚWIADCZONYCH USŁUG DLA SCHRONISK
Instalacje budynku	
1.	Ogrzewanie zapewniające utrzymanie w pomieszczeniach noclegowych i świetlicy temperatury 18°C
2.	Bieżąca zimna i ciepła woda
Recepcja	
3.	Telefon dostępny dla gości
4.	Przechowywanie pieniędzy, przedmiotów wartościowych, bagażu i sprzętu turystycznego
Inne usługi	
5.	Sprzedaż podstawowych drobnych artykułów higienicznych i kosmetycznych, słodczy, pamiątek
6.	Możliwość suszenia odzieży we wskazanym miejscu
7.	Stanowisko umożliwiające dokonanie drobnych napraw sprzętu turystycznego, czyszczenie odzieży i sprzętu

Na podstawie danych przedstawionych w tabeli określ którą z podanych grup usług dodatkowych powinno świadczyć schronisko.

- A. Parkingowe, informację turystyczną.
- B. Doręczanie korespondencji, wypożyczenie żelazka.
- C. Budzenie, możliwość naprawy sprzętu turystycznego.
- D. Depozytowe, możliwość suszenia odzieży we wskazanym miejscu.

Zadanie 32.

Usługa room service w hotelach i motelach 5* w okresie dobowym powinna być świadczona co najmniej przez

- A. 8 godzin.
- B. 12 godzin.
- C. 18 godzin.
- D. 20 godzin.

Zadanie 33.

Oferta hotelu w Polanicy-Zdroju

Wydzielona strefa hotelu kusi gustownymi i przytulnymi wnętrzami, w których nasi Goście znajdą przyjemność korzystania z basenu z przeciwprądem i masażem strumieniowym oraz jacuzzi. Ciepłem przyciągają sauna sucha oraz łaźnia parowa.

Dla aktywnych przygotowaliśmy salę fitness. Propozycje wyszczególnione w menu zabiegowym to starannie wykonywane rytuały w oparciu o wysokiej klasy produkty. Proponujemy Państwu wszechstronne terapie będące wyrafinowanym połączeniem najcenniejszych skarbów natury z nowoczesnym wyposażeniem w najlepszym wydaniu.

Na podstawie zamieszczonej oferty określ rodzaj usług dodatkowych oferowanych przez hotel w Polanicy-Zdroju.

- A. Biznesowe.
- B. Cateringowe.
- C. Konferencyjne.
- D. Spa & Wellness.

Zadanie 34.

Firma transportowa podczas rezerwacji pokoi w hotelu, poprosiła o zarezerwowanie sauny i siłowni dla swoich pracowników. Hotel spełniając prośbę, świadczy usługę

- A. towarzyszącą.
- B. fakultatywną.
- C. uzupełniającą.
- D. podstawową.

Zadanie 35.

Właściciel 3* hotelu stara się o podniesienie kategorii swego obiektu do 4*. O którą grupę usług hotel musi poszerzyć ofertę w stosunku do dotychczasowej?

- A. Sprzedaż lub udostępnianie prasy codziennej.
- B. Sprzedaż kosmetyków, środków higieny osobistej.
- C. Pranie, prasowanie i czyszczenie bielizny i odzieży gości.
- D. Sprzątanie jednostek mieszkalnych codziennie lub na życzenie gości.

Zadanie 36.

Zlecenie pisemne przesłane przez kontrahenta na realizację usług dodatkowych wymaga od pracowników centrum biznesu

- A. wyłącznie wpisania danych do karty rezerwacyjnej.
- B. wyłącznie przesłania kosztorysu do kontrahenta.
- C. pisemnego potwierdzenia realizacji usług.
- D. ustnego potwierdzenia realizacji usług.

Zadanie 37.

Gość złożył zamówienie w hotelu na zorganizowanie przyjęcia z okazji podpisania umowy handlowej. Poprosił o przygotowanie przyjęcia w formie stojącej, trwającego ok. 30 minut w godzinach między 12⁰⁰ a 13⁰⁰. Który z przedstawionych rodzajów przyjęć powinien recepcjonista zaproponować gościowi?

- A. Coctail party.
- B. Garden party.
- C. Lampkę wina.
- D. Przyjęcie bufetowe.

Zadanie 38.**Cennik sal konferencyjnych**

Rodzaje sal	Ilość miejsc w układzie teatralnym	Ilość miejsc przy stolikach
Sala na parterze „Mozart”	80	60
Sala na I piętrze „Bethoven”	55	50
Sala na II piętrze „Chopin”	25	30
Cena sali na parterze wynosi 400 zł/dzień . Cena sali na I i II piętrze wynosi 300 zł/dzień .		
W ramach przerwy kawowej proponujemy (do wyboru) 2 zestawy:		
I zestaw: herbata, kawa ciastka kruche woda mineralna owoce cena I zestawu: 8 zł/osoba		II zestaw: herbata, kawa ciastka kruche cena II zestawu: 5 zł/osoba

Do hotelu wpłynęło zamówienie na zorganizowanie całonocnej konferencji dla 60 osób z jedną przerwą kawową – zestawem I. Na podstawie przedstawionego cennika oblicz koszt wynajęcia sali konferencyjnej wraz z przerwą kawową.

- A. 600,00 zł
- B. 700,00 zł
- C. 780,00 zł
- D. 880,00 zł

Zadanie 39.

Na którym z podanych formularzy sporządza się dokument związany z realizacją wyłącznie usług dodatkowych w hotelu?

Nazwa:

Adres:

NP

FAKTURA NR

_____ miejscowość _____ data wystawienia _____ 20____ r.

sposób zapłaty _____ termin zapłaty _____ Data dokonania (zaliczenia) dostawy,¹⁾ wykonania usługi _____

Bank _____ Nr konta _____

SPRZEDAWCA

Nazwa firmy lub emki i nazwisko

Adres (nieobowiązkowo)

_____ No identyfikacyjny NIP _____

Lp.	Nazwa (rodzaj) towaru lub usługi zakres wykonanych usług	Podstawa prawna zwolnienia od podatku ²⁾	Miara	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku	Wartość towaru (usługi) bez podatku	Podatek	Wartość towaru (usługi) z podatkiem
						stawka %	kwota	
RAZEM: _____								
							23	
							8	
							5	
							ZW	

Do zapłaty: _____

słownie: _____

Uwagi:³⁾ _____

1) należy podać: datę dokonania lub zaliczenia dostawy, świadczeń lub dokonania usługi, lub datę otrzymania satysfakcji, o ile taka data jest określona i różni się od daty wystawienia faktury

2) wyjątek się w przypadku sprzedaży zwolnionej

3) np. PLN lub EUR

4) np. swobodnie określony towar

A.

Nr j.m.	01. 07	02. 07	03. 07	04. 07	05. 07	06. 07	07. 07	08. 07
Data								
PARTER								
A 100	R						R	R
DBL 101			R	R	R	R		
DBL 102								
DBL 103	R	R	R	R	R	R		
DBL 104			R	R	R			
DBL 105	R	R					R	R
DBL 106						R	R	R
SGL 107								
SGL 108			R	R	R	R		
SGL 109								
SGL 110								
SGL 111								
SGL 112								
I PIĘTRO								
A 200								
DBL 201			R	R	R			
DBL 202	R	R	R	R	R	R	R	R
DBL 203								
SGL 204							R	R
SGL 205		R	R	R				
SGL 206								
SGL 207							R	R
SGL 208	R	R	R					
A 210				R	R	R		

B.

NAZWISKO / FAMILY NAME	
IMIĘ / FIRST NAME	NARODOWOŚĆ / NATIONALITY
DOW. OSOB. NR / PASSPORT NR	DATA URODZENIA / DATE OF BIRTH
ADRES DOMOWY / HOME ADDRESS	
NUMER MOJEJ KARTY KREDYTOWEJ / NUMBER OF MY CREDIT CARD	
DATA WAŻNOŚCI / EXPIRY DATE	
WAŻNE INFORMACJE / IMPORTANT INFORMATION	
<p>W wypadku mojego zgłoszenia się przeze mnie do kasy hotelowej, wyrażam zgodę na obciążenie mojej karty płatniczej pozostałą do zapłacenia należnością.</p> <p>In case of any changes remaining not settled after my departure, I authorize Hotel to charge my credit card.</p>	
PODPIS / SIGNATURE	

C.

Data	Sala mała 30 osób	Sala duża 100 osób	Listopad		Godz:	Nr Rezerwacji
			Miesiąc:			
14		80os x	Konferencja „Ruch” S.A.		10-18	53/G/07
15						
16						
17		50os x	Konferencja WSE-T		13-15	55/G/07
18						
19	25os x		Konferencja ZS Nr 8		9-11	54/G/07
20						
21						

D.

Strona 10 z 11

Zadanie 40.

Na podstawie przedstawionego dokumentu oblicz którą kwotę za zrealizowaną usługę pralniczą dopisał recepcjonista do rachunku gościa.

- A. 25,00 zł
- B. 35,00 zł
- C. 40,00 zł
- D. 100,00 zł

Pranie mokre/Laundry/Die Wäscherei					
Artykuły Items Artikel	Pranie/Laudry/ Wäsche		Prasowanie/Ironing/ Bügein		Suma Amount Betrag
	Cena Price Preis	Ilość Quantity Zahl	Cena Price Preis	Ilość Quantity Zahl	
Koszula Shirt Hemd	25,-	1	15,-	1	40,-
Slipy Underpants Unterhose	10,-		-		
Skarpetki Socks Socken	10,-		-		
Podkoszulek Undershit Unterhemd	15,-	1	10,-	1	25,-
Chusteczka Handkerchief Taschentuch	8,-		5,-		
Pizama Pyjamas Schlafanzug	20,-		10,-		
Koszula nocna Nightgown Nachthemd	20,-		10,-		
Bluza sportowa Sweatshirt Bluse	20,-		-		
Szlafrok Bathrobe Bademantel	30,-		-		
Biustonosz Brassiere BH	10,-		-		
Dzinsy Jeans Jeans	25,-	1	10,-	1	35,-
Razem/Total Amount					
<p>Proszę zadzwonić/Please dial/Rufen Sie bitte an Tel. 1 215</p> <p>Nazwisko/Name/Name NOWAK JAN</p> <p>Data/Date/Datum 11. 03. 2015</p> <p>Pokój/Room/Zimmer 203</p>					