



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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **X**

**T.12-X-16.01**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2016**

### **CZĘŚĆ PISEMNA**

#### **Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 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”:

<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.

Które z wymienionych zadań należy do obowiązków inspektora pięter w hotelu?

- A. Przyjmowanie odzieży od gości do prania.
- B. Sporządzanie dziennych raportów sprzątania.
- C. Przygotowanie i segregacja brudnej bielizny do pralni.
- D. Kontrolowanie czystości i estetyki jednostek mieszkalnych.

### Zadanie 2.

Która z wymienionych osób **nie jest** pracownikiem działu służby pięter w hotelu?

- A. Pokojowa.
- B. Korytarzowa.
- C. Goniec hotelowy.
- D. Magazynier bielizny.

### Zadanie 3.

Wskaż jednostkę mieszkalną dwupokojową o indywidualnym wystroju i wyposażeniu.

- A. Specjalna.
- B. Biznesowa.
- C. Apartamentowa.
- D. Rezydencjonalna.

### Zadanie 4.

Który element wyposażenia uzupełniającego jednostki mieszkalnej jest obowiązkowy w hotelach wszystkich kategorii?

- A. Materiały piśmiennicze.
- B. Zestaw do czyszczenia obuwia.
- C. Torba na bieliznę gościa zleconą do prania.
- D. Naczynia do picia w ilości odpowiadającej liczbie osób w pokoju.

### Zadanie 5.

Który z wymienionych elementów wyposażenia wężła higieniczno-sanitarnego **nie jest obowiązkowy** w hotelach dwugwiazdkowych?

- A. Torba higieniczna.
- B. Ręcznik kąpielowy.
- C. Osłona wanny lub natrysku.
- D. Dozownik z płynnym mydłem.

### **Zadanie 6.**

Która z podanych czynności **nie jest** wykonywana podczas sprzątania bieżącego?

- A. Mycie okien.
- B. Mycie luster.
- C. Odkurzanie półek.
- D. Odkurzanie parapetów.

### **Zadanie 7.**

Który rodzaj sprzątania należy przeprowadzić po stwierdzeniu obecności insektów w pokoju?

- A. Okolicznościowe.
- B. Gruntowne.
- C. Okresowe.
- D. Specjalne.





### **Zadanie 8.**

W celu usunięcia plamy z pomadki do ust na wykładzinie dywanowej należy zastosować

- A. aceton.
- B. ciepłą wodę.
- C. mleczko do czyszczenia.
- D. odplamiacz do tłustych plam.

**Zadanie 9.**

Który z przedstawionych w tabeli środków należy użyć do usunięcia osadów wapiennych z baterii nad umywalką w węzle higieniczno-sanitarnym?

	<p>Wysokowydajny preparat do czyszczenia podłóg laminowanych i lakierowanego parkietu, do wszystkich wykładzin podłogowych takich jak tworzywa sztuczne, PCV, linoleum, kamień naturalny i sztuczny, guma. Pozostawia warstwę ochronną o jedwabistym połysku, która wzmacnia się po każdym kolejnym zastosowaniu.</p>
	<p>Wysoko skoncentrowany środek myjąco-dezodoryjący przeznaczony do mycia wszelkich wodoodpornych powierzchni. Szczególnie polecany do kompleksowego mycia łazienek i toalet. Przeznaczony do urządzeń toaletowych, kąpielowych, myjących, pryszniców, przebieralni. Do wszystkich zmywalnych powierzchni, podłóg i przedmiotów z porcelany sanitarnej.</p>
	<p>Preparat do codziennego mycia powierzchni odpornych na działanie kwasów w pomieszczeniach sanitarnych, toaletach i kuchniach. Skutecznie usuwa osady wapienne, mydlane i tłuste. Stosować na flizy, armaturę, porcelanę sanitarną, kamionkę, tworzywa sztuczne, chrom, stal chromową.</p>
	<p>Uniwersalny, nisko pieniający środek myjący do wszystkich zmywalnych wykładzin podłogowych jak tworzywa sztuczne, PCV, linoleum, beton twardy, płytki gliniane, klinkier, gres, kamień naturalny i sztuczny, żywica epoksydowa, guma. Do zmywalnych powierzchni i przedmiotów z ceramiki, emalii, tworzyw sztucznych, powierzchni lakierowanych i pomalowanych.</p>

- A. Lawax.
- B. Unidor.
- C. Sanirein.
- D. Universal.

**Zadanie 10.**

Którą z wymienionych czynności należy wykonać w pierwszej kolejności podczas sprzątania jednostki mieszkalnej?

- A. Opróżnić kosz.
- B. Pościelić łóżko.
- C. Zetrzeć kurze z mebli.
- D. Uzupełnić materiały informacyjne.

**Zadanie 11.**

Którą z podanych czynności można wykonać podczas sprzątanego pokoju zajętego przez gościa?

- A. Wyrzucić stare gazety gościa.
- B. Ułożyć piżamę gościa na łóżku.
- C. Zabrać porozrzucaną garderobę gościa do prania.
- D. Pochować wartościowe rzeczy gościa do szuflady szafki nocnej.

**Zadanie 12.**

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

- A. Umyć podłogę.
- B. Umyć glazurę nad wanną.
- C. Wypolerować armaturę nad umywalką.
- D. Wyczyścić wnętrze muszli klozetowej.

**Zadanie 13.**

Na podstawie zamieszczonego fragmentu Kodeksu cywilnego, określ na który z wymienionych czynników **nie może** powołać się hotel odmawiając przyjęcia do depozytu cennej biżuterii gościa.

Art. 849. § 3. Kodeksu cywilnego:

„Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest obowiązany przyjąć na przechowanie pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną. Może odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu hotelu albo podobnego zakładu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca”.

- A. Wartość rzeczy.
- B. Standard hotelu.
- C. Wielkość rzeczy.
- D. Lokalizacja hotelu.

**Zadanie 14.**

Z pokoju hotelowego pana Nowaka zginęła kamera cyfrowa o wartości 4 000 zł. Cena wynajmu tego pokoju wynosiła 140 zł/dobę. Jaka wysokość odszkodowania przysługuje w tej sytuacji gościowi?

- A. 2 000 zł
- B. 4 000 zł
- C. 7 000 zł
- D. 14 000 zł

**Zadanie 15.**

Jak powinna postąpić pokojowa, która w trakcie sprzątanía pokoju zwolnionego przez gościa, znalazła tablet?

- A. Zadzwońić do dyrektora i poinformować o znalezionej rzeczy.
- B. Zadzwońić do gościa i poinformować go o pozostawionej rzeczy.
- C. Spisać protokół znalezienia tabletu i przekazać go kierownikowi piętér.
- D. Zanieść tablet do pomieszczenia, w którym przechowywane są rzeczy gości.

**Zadanie 16.**

Których danych zgodnie z procedurami hotelowymi **nie wpisuje się** do protokołu znalezienia rzeczy?

- A. Daty znalezienia przedmiotu.
- B. Imienia i nazwiska znalazcy.
- C. Terminu pobytu gościa.
- D. Miejsca znalezienia.

**Zadanie 17.**

W jakich warunkach powinny być przechowywane świeże ryby, w chłodni magazynowej restauracji hotelowej?

- A. W temperaturze  $-1 \div 2^{\circ}\text{C}$ , maksymalnie 2 dni.
- B. W temperaturze  $2 \div 4^{\circ}\text{C}$ , maksymalnie 4 dni.
- C. W temperaturze  $4 \div 8^{\circ}\text{C}$ , maksymalnie 4 dni.
- D. W temperaturze  $10 \div 14^{\circ}\text{C}$ , maksymalnie 2 dni.

**Zadanie 18.**

Na podstawie danych przedstawionych w tabeli oblicz wartość energetyczną podanego zestawu śniadaniowego, składającego się z: chleba żytniego razowego 50 g, sera twarogowego chudego 100 g, pomidora 100 g, szynki drobiowej 50 g.

- A. 535 kcal
- B. 447 kcal
- C. 435 kcal
- D. 324 kcal

Wartość energetyczna wybranych produktów spożywczych w kcal/100g

Mleko	51	Dżem truskawkowy	252
Jogurt	60	Chleb zwykły	245
Sergouda	288	Chleb żytni razowy	223
Twaróg chudy	99	Graham	226
Jaja	133	Pomidor	14
Parówka	301	Sałata	10
Polędwica sopocka	165	Ogórek	10
Szynka z kurczaka	199	Rzodkiewka	9
Szynka wieprzowa	223	Masto	735
Cukier	405	Margaryna „Flora”	531

**Zadanie 19.**

Ile energii powinny dostarczyć tłuszcze w całodziennej racji pokarmowej?

- A. Od 12 do 14%
- B. Od 20 do 35%
- C. Od 36 do 44%
- D. Od 58 do 65%

**Zadanie 20.**

Jajko po wiedeńsku to jajko

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

**Zadanie 21.**

Który zestaw potraw i napojów powinien podać kelner serwując śniadanie francuskie?

- A. Biała kawa lub herbata, bułki pełnoziarniste, masło, jajka na twardo.
- B. Kawa lub herbata, pieczywo, masło, dżem, wędliny sery, jaja, paszтет.
- C. Sok pomarańczowy, kawa lub herbata, tosty, rogaliki croissant, pieczywo drożdżowe, masło, konfitury.
- D. Sok owocowy, jajecznicą, parówki wieprzowe, pomidory, grzyby, fasolka w sosie pomidorowym, tosty z masłem i dżemem.

**Zadanie 22.**

Który z podanych zestawów śniadaniowych zawiera grupę potraw i napojów charakterystycznych dla śniadania wiedeńskiego pełnego?

- A. Kawa z dodatkiem śmietanki, pieczywo pszenne, masło, dżem, jaja po wiedeńsku.
- B. Herbata, kawa, czekolada lub kakao, zgodnie z życzeniem konsumentów, ciasto drożdżowe, rogaliki, masło, konfitury, dżem oraz miód.
- C. Kawa naturalna lub herbata, mleko lub śmietanka, pieczywo, masło, jaja po wiedeńsku, wędliny, sery, miód i dżem.
- D. Kawa, herbata lub mleko, sok z owoców cytrusowych lub warzywny, zupa mleczna, ryby na gorąco lub na zimno, potrawy z jaj lub z mięsa, masło, pieczywo.

**Zadanie 23.**

Która potrawa o galaretowatej powierzchni powstaje przez wylanie masy jajecznej na patelnię i smażenie z jednej strony?

- A. Omlet.
- B. Jajecznicą.
- C. Kotlety z jaj.
- D. Jaja sadzone.

**Zadanie 24.**

Wskaż odpowiednią temperaturę wody do zaparzenia czarnej herbaty.

- A. Od 75 do 80°C
- B. Od 80 do 85°C
- C. Od 85 do 90°C
- D. Od 90 do 95°C

**Zadanie 25.**

Która z podanych grup zawiera najczęściej stosowane formy podawania śniadań dla osób przebywających w hotelu w celach wypoczynkowych?

- A. À la carte, room service, obsługa bufetowa.
- B. Room service, à la carte, obsługa bankietowa.
- C. Obsługa bankietowa, obsługa bufetowa, à la carte.
- D. Obsługa bufetowa, obsługa bankietowa, room service.

**Zadanie 26.**

Którą metodę serwowania śniadań najlepiej zastosować w hotelu, w którym codziennie z noclegu korzysta ponad 60 gości?

- A. Podawanie do pokoju.
- B. Paczki śniadaniowe.
- C. Bufet śniadaniowy.
- D. Śniadanie à la carte.

**Zadanie 27.**

W który sposób powinien postąpić pracownik room service po wejściu do pokoju gościa, jeżeli gość zamówił dodatkowo płatne śniadanie do pokoju?

- A. Ustawić tacę na stoliku, przyjąć należność i pożegnać gościa.
- B. Ustawić tacę na stoliku, życzyć smacznego i uprzejmie pożegnać gościa.
- C. Ustawić tacę we wskazanym miejscu, życzyć smacznego i przyjąć należność.
- D. Ustawić tacę we wskazanym miejscu, zapytać o dodatkowe życzenia i podać rachunek do podpisu.

**Zadanie 28.**

Marszczona ozdobna falbana, używana do dekoracji bocznych powierzchni stołów w sposób przedstawiony na zdjęciu, to

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





### Zadanie 29.

Które z zamieszczonych zdjęć przedstawia goblet?



A.



B.



C.



D.

### Zadanie 30.

Które sztuczce należy podać gościowi do dania rybnego?



A.



B.



C.



D.

### Zadanie 31.

Do podania kiełbasek na gorąco w serwisie bufetowym należy przygotować

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

### Zadanie 32.

Hotel trzygwiazdkowy jest zobowiązany posiadać w swej ofercie

- A. zespół odnowy biologicznej.
- B. sprzedaż lub udostępnianie prasy codziennej.
- C. pranie, prasowanie i czyszczenie odzieży gości.
- D. kwiaciarnię lub możliwość dostarczenia kwiatów.

### **Zadanie 33.**

Które z podanych usług zalicza się do fakultatywnych?

- A. Basen kąpielowy, jacuzzi.
- B. Usługi fryzjerskie, room-service.
- C. Czyszczenie odzieży i obuwia, depozyt.
- D. Budzenie na życzenie, serwowanie śniadań.

### **Zadanie 34.**

Którą usługę dodatkową obiekty hotelarskie świadczą nieodpłatnie?

- A. Pranie odzieży.
- B. Wymianę walut.
- C. Wezwanie taksówki.
- D. Dostawkę do pokoju.

### **Zadanie 35.**

Podczas czynności wstępnych związanych z organizacją przyjęcia okolicznościowego w hotelu należy ustalić ze zleceniodawcą

- A. rodzaj dekoracji.
- B. wynagrodzenie kelnerów.
- C. szczegółowy przebieg obsługi.
- D. koszt przypadający na jedną osobę.

### **Zadanie 36.**

Pan Kowalski zamówił do pokoju kolację oraz butelkę szampana. Ile wyniosła kwota do zapłaty, jeżeli wartość kolacji wyniosła 200 zł, szampana 120 zł, a usługa room service stanowi 15% wartości zamówienia?

- A. 320 zł
- B. 340 zł
- C. 368 zł
- D. 426 zł

**Zadanie 37.**

Hotel posiada dwie sale konferencyjne: salę AGAT, która może pomieścić do 60 osób oraz salę TOPAZ, która może pomieścić do 140 osób. Na podstawie zamieszczonych grafików obłożenia tych sal, określ która z podanych rezerwacji może zostać przyjęta.

- A. Konferencja dla 70 osób od 2 do 3 lipca od godz. 14<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup>.
- B. Warsztaty dla 20 osób od 1 do 3 lipca od godz. 14<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup>.
- C. Konferencja dla 70 osób od 1 do 2 lipca od godz. 12<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>.
- D. Szkolenie dla 30 osób 5 lipca od godz. 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup>.

**SALA AGAT**

Godz.	01.07.	02.07.	03.07.	04.07.	05.07.	06.07.	07.07.
08-10	R		R	R		R	R
10-12	R	R	R	R		R	R
12-14	R	R			R		
14-16			R	R	R	R	
16-18				R	R		

**SALA TOPAZ**

Godz.	01.07.	02.07.	03.07.	04.07.	05.07.	06.07.	07.07.
08-10	R	R		R	R		R
10-12	R	R		R			R
12-14			R			R	R
14-16			R	R	R	R	
16-18				R	R		

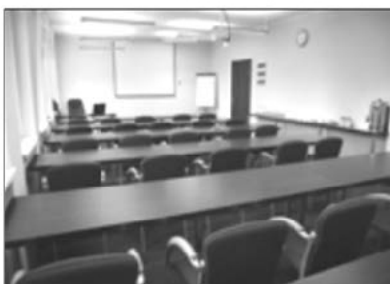
**Zadanie 38.**

Prezes firmy medycznej złożył zamówienie do hotelu na zorganizowanie konferencji. Jej zakończeniem, ok. godz. 20<sup>00</sup>, ma być uroczyste przyjęcie na stojąco dla ok. 100 osób. Który rodzaj przyjęcia należy zaproponować klientowi?

- A. Brunch.
- B. Aperitif.
- C. Lampka wina.
- D. Przyjęcie bufetowe.

**Zadanie 39.**

Który sposób ustawienia krzeseł i ewentualnie stołów powinno się zaproponować na zorganizowanie posiedzenia zarządu spółki?



A.



B.



C.



D.

**Zadanie 40.**

Dokumentem potwierdzającym przyjęcie do realizacji zamówionych przez gościa e-mailem usług dodatkowych jest

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

