

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **X**

T.12-X-17.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2017
CZEŚĆ 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.

Pokoje hotelowe dostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich należą do jednostek

- A. specjalnych.
- B. podstawowych.
- C. standardowych.
- D. rezydencjonalnych.

Zadanie 2.

Który rodzaj pokoju hotelowego przedstawiono na rysunku?

- A. Suit.
- B. Twin.
- C. Single.
- D. Duplex.



Zadanie 3.

Odnawianie podłóg oraz pranie firan i zasłon to czynności charakterystyczne dla sprzątanía

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

Zadanie 4.

Który zabieg należy przeprowadzić, jeżeli w magazynie pościeli stwierdzono obecność gryzoni?

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

Zadanie 5.

Który sposób można wykorzystać do usunięcia plamy z masła z wykładziny dywanowej?

- A. Wyczyścić zimną wodą.
- B. Wykorzystać środek mrozący.
- C. Zastosować środek do odkażania.
- D. Użyć odplamiacza do tłustych plam.

Zadanie 6.**Dzienny grafik pokoi do sprzątania**

Numer pokoju	Typ pokoju	Status pokoju	Uwagi ogólne inspektora pięter	Uwagi pokojowej
200	DBL	Z		
201	DBL	G	Zawieszka klamkowa – Please do not disturb	
202	SGL	G	Zawieszka klamkowa – Please do not disturb	
203	SGL	G	Zawieszka klamkowa – Please make up the room	
204	SGL	CZ		
205	DBL	CZ		
206	DBL	Z		
207	APT	G	Zawieszka klamkowa – Please make up the room	
208	APT	CZ		
209	DBL	CZ		

Oznaczenia:

Pokój ze statusem zwolniony w danym dniu – Z

Pokój do sprzątnięcia zajęty przez gości – G

Pokój czysty i już posprzątnany – CZ

Na podstawie przedstawionego grafiku, określ które pokoje powinny zostać posprzątane w pierwszej kolejności.

- A. 200, 201
- B. 202, 204
- C. 203, 207
- D. 208, 209

Zadanie 7.

Kiedy należy przeprowadzić sprzątnięcie 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 8.

Urządzenie przedstawione na rysunku to

- A. zmiatarka ręczna.
- B. myjka ciśnieniowa.
- C. odkurzacz samojezdny.
- D. ekstraktor do czyszczenia.



Zadanie 9.

Ile środka myjącego i wody należy zastosować do umycia holu hotelowego o powierzchni 130 m² zgodnie z zamieszczoną instrukcją?

Do pojemnika z wodą odmierzyć 40 ml środka myjącego na 2 l wody. Ilość ta wystarczy do umycia 20 m² powierzchni. Użycie innego, niż zalecane, stężenia może doprowadzić do odbarwienia fugi. Nie należy stosować w połączeniu z innymi środkami. Po wyschnięciu powierzchnię wypolerować. Podczas stosowania zachować niezbędne środki bezpieczeństwa.

- A. 130 ml środka myjącego i 26 litrów wody.
- B. 260 ml środka myjącego i 26 litrów wody.
- C. 260 ml środka myjącego i 13 litrów wody.
- D. 130 ml środka myjącego i 13 litrów wody.

Zadanie 10.

Wskaż kolejność wykonywania czynności podczas sprzątania łazienki hotelowej.

- A. Mycie kabiny prysznicowej, czyszczenie armatury, uzupełnienie ręczników, dezynfekcja muszli.
- B. Czyszczenie armatury, uzupełnienie ręczników, dezynfekcja muszli, mycie kabiny prysznicowej.
- C. Uzupełnienie ręczników, dezynfekcja muszli, mycie kabiny prysznicowej, czyszczenie armatury.
- D. Dezynfekcja muszli, mycie kabiny prysznicowej, czyszczenie armatury, uzupełnienie ręczników.

Zadanie 11.

Które urządzenie służy do konserwacji lakierowanej podłogi drewnianej?

- A. Myjka.
- B. Polerka.
- C. Odkurzacz.
- D. Zamiatarka.

Zadanie 12.

W którym z podanych przypadków hotel **nie jest** odpowiedzialny za mienie gościa?

- A. Poplamienia marynarki przez kelnera.
- B. Uszkodzenia walizki przez bagażowego.
- C. Kradzieży portfela dokonanej przez pokojówkę.
- D. Awarii laptopa podczas użytkowania przez gościa.

Zadanie 13.

W protokole zgłoszenia przedmiotów znalezionych, oprócz opisu przedmiotu i daty znalezienia, należy umieścić

- A. miejsce znalezienia.
- B. kwotę odszkodowania.
- C. cenę zakupu przedmiotu.
- D. numer dowodu tożsamości znalazcy.

Zadanie 14.

Przedstawiony na rysunku dzbanek służy do podania

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



Zadanie 15.

Której z podanych potraw **nie można** podać na śniadanie dla osób przestrzegających diety wegańskiej?

- A. Brokułów na parze.
- B. Jajek w koszulkach.
- C. Płatków z owocami.
- D. Kuskusa z warzywami.

Zadanie 16.

Zupa mleczna, jajka smażone na bekonie i fasolka w sosie pomidorowym to elementy menu charakterystyczne dla śniadania

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

Zadanie 17.

Zamieszczona na rysunku potrawa stanowi typowy element śniadania

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



Zadanie 18.

Którą potrawę przygotowuje się przez wlanie wybitych jaj do wrzącej, osolonej i zakwaszonej wody, a następnie powolne gotowanie przez około 3 minuty?

- A. Jaja sadzone.
- B. Jaja na miękko.
- C. Jaja frytowane.
- D. Jaja poszetowe.

Zadanie 19.

W której formie serwowany jest kilkudaniowy posiłek najczęściej spotykany w sanatoriach i ośrodkach wypoczynkowych, podawany wszystkim gościom do stolików o ustalonych godzinach i po z góry określonej cenie?

- A. À la carte.
- B. Table d'hôte.
- C. Wstawki śniadaniowej.
- D. Bufetu śniadaniowego.

Zadanie 20.

Na rysunku przedstawiono

- A. pomocnik kelnerski.
- B. dyspenser do płatków.
- C. bufet do dań gorących.
- D. taboret gastronomiczny.



Zadanie 21.

Który składnik wykorzystuje się jako dodatek do przygotowania kawy po wiedeńsku?

- A. Bitą śmietankę.
- B. Odrobinę koniaku.
- C. Konfiturę wiśniową.
- D. Skórkę pomarańczy.

Zadanie 22.

Który element śniadania może być podawany w postaci grillowanej, smażonej lub z wody?

- A. Jaja.
- B. Parówki.
- C. Kiełbaski.
- D. Pomidory.

Zadanie 23.

Oprócz deski i noża na stole śniadaniowym, w miejscu do krojenia chleba należy umieścić

- A. białą serwetę.
- B. naczynie z wodą.
- C. sztuce serwisowe.
- D. podkłady pod talerze.

Zadanie 24.

Dla której grupy gości hotelowych najdogodniejszą formą podania śniadania, w niewysokiej cenie, będą zestawy śniadaniowe?

- A. Gości VIP.
- B. Grupy turystycznej.
- C. Uczestników konferencji.
- D. Rodzin z małymi dziećmi.

Zadanie 25.

Którą formę śniadania należy zaproponować gościom, jeżeli przyjechali do hotelu w podróż poślubną?

- A. Do stolika.
- B. Do pokoju.
- C. Bufetowe.
- D. W biegu.

Zadanie 26.

Przedstawiony na rysunku goblet jest przeznaczony do podania

- A. wina.
- B. wody.
- C. likieru.
- D. whisky.



Zadanie 27.

Wskaż kolejność nakrycia stołu białą bielizną stołową.

- A. Molton, napperon, skirting.
- B. Obrus stołowy, laufer, skirting.
- C. Molton, obrus stołowy, napperon.
- D. Napperon, obrus stołowy, skirting.

Zadanie 28.

Na rysunku przedstawiono nakrycie do śniadania

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



Zadanie 29.

Zamieszczony na rysunku dispenser można wykorzystać do serwowania

- A. sosów.
- B. soków.
- C. płatków.
- D. cukierków.



Zadanie 30.

Która z podanych atrakcji **nie należy** w hotelarstwie do usług specjalnych?

- A. Lot balonem.
- B. Nurkowanie pod lodem.
- C. Klasyczny masaż pleców.
- D. Wstawienie do pokoju pianina.

Zadanie 31.

Która z podanych usług dodatkowych hotelu jest płatna?

- A. Prasowanie odzieży.
- B. Przechowanie bagażu.
- C. Udzielanie informacji.
- D. Zamawianie taksówki.

Zadanie 32.

Depozyt przedmiotów wartościowych i budzenie to hotelowe usługi

- A. podstawowe.
- B. fakultatywne.
- C. towarzyszące.
- D. uzupełniające.

Zadanie 33.

Do której grupy usług świadczonych w hotelu zalicza się basen, jacuzzi i hydromasaż?

- A. Podstawowych.
- B. Fakultatywnych.
- C. Towarzyszących.
- D. Uzupełniających.

Zadanie 34.**Oferta hotelu w Kołobrzegu**

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 rytuały wykonywane w oparciu o wysokiej klasy produkty. Proponujemy Państwu wszechstronne terapie będące wyrafinowanym połączeniem najcenniejszych skarbów natury z nowoczesnym wyposażeniem w najlepszym wydaniu.

Na podstawie przedstawionej oferty określ rodzaj usług dodatkowych oferowanych przez hotel w Kołobrzegu.

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

Zadanie 35.

Który rodzaj ustawienia krzeseł w sali konferencyjnej powinno się zaproponować organizatorom kongresu dla 250 osób?

- A. Klasowe.
- B. Teatralne.
- C. W podkowę.
- D. Bankietowe.

Zadanie 36.

Który z działów hotelu przyjmuje zamówienia związane z organizacją eventów?

- A. Marketingu.
- B. Techniczny.
- C. Gastronomii.
- D. Służby pięter.

Zadanie 37.

Który element wyposażenia **nie występuje** w hotelowej sali konferencyjnej?

- A. Wizualizer.
- B. Flipchart.
- C. Projektor.
- D. Hoker.

Zadanie 38.

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 39.

Ile wynosi koszt usług dodatkowych dla 6-osobowej rodziny, jeżeli pakiet usług kosztuje 150 złotych/osobę, a każda osoba powyżej 3 dostaje rabat 10%?

- A. 634 zł
- B. 748 zł
- C. 855 zł
- D. 962 zł

Zadanie 40.

Rodzaj usługi	Informacje dodatkowe
Apartament – 520 zł/dobę Śniadanie – w cenie noclegu Obiad – 60 zł/os. Kolacja – 80 zł/os. Uroczysta kolacja „Romantyczny wieczór” – 110 zł/os. Strefa Spa – w cenie noclegu	Doła hotelowa trwa od 13 ⁰⁰ do 10 ⁰⁰ wydawane w godz. 7 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰ wydawany w godz. 13 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰ wydawana w godz. 17 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰ wydawana w godz. 17 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰ dostępna w godz. 7 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰
Rabat na wszystkie usługi dla nowożeńców 20%	

Na podstawie zamieszczonego cennika oraz informacji dodatkowych oblicz wartość pakietu usług przygotowanego dla nowożeńców, którzy zarezerwowali pobyt w APT z pełnym wyżywieniem na 2 doby, w drugim dniu pobytu uroczystą kolacją zamiast zwykłej oraz poinformowali, że przyjadą do hotelu po godzinie 17⁰⁰.

- A. 1 132 zł
- B. 1 232 zł
- C. 1 332 zł
- D. 1 432 zł