

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

T.12-X-18.06Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2018
CZEŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 9 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 kratek 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.

Organizowanie wszystkich czynności związanych z obsługą gości w pokojach hotelowych to zadanie

- A. pokojowej.
- B. recepcjonisty.
- C. kierownika recepcji.
- D. kierownika służby piętter.

Zadanie 2.

Która z wymienionych czynności należy do obowiązków pokojowej?

- A. Codzienna kontrola czystości pokoi.
- B. Prowadzenie magazynu środków czystości.
- C. Zbieranie brudnej bielizny pościelowej do prania.
- D. Opracowanie miesięcznych harmonogramów pracy.

Zadanie 3.

Którą jednostkę mieszkalną należy przygotować dla gościa, jeżeli zarezerwował on pokój dwuosobowy z podwójnym łóżkiem?

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

Zadanie 4.

Kiedy pokojowa powinna umieścić wstawkę składającą się ze świeżych owoców i butelki 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 5.

Która jednostka mieszkalna standardowo przystosowana jest do obsługi rodzin?

- A. Studio.
- B. Superior.
- C. Executive.
- D. Rezydencjonalna.

Zadanie 6.

Którą z wymienionych prac porządkowych należy wykonać w ramach codziennego sprzątnięcia jednostki mieszkalnej?

- A. Wycieranie kurzu.
- B. Pastowanie podłóg.
- C. Wietrzenie pościeli.
- D. Czyszczenie zasłon.

Zadanie 7.

Trzepanie dywanów, pranie firan i zasłon oraz czyszczenie rolet to czynności porządkowe wykonywane podczas sprzątania

- A. bieżącego.
- B. specjalnego.
- C. awaryjnego.
- D. gruntownego.

Zadanie 8.

Procedurę sprzątania jednostki mieszkalnej „na czysto” należy zastosować, gdy gość

- A. wyjechał na wycieczkę.
- B. zwolnił zajmowany pokój.
- C. złożył skargę na pracę pokojowej.
- D. poprosił o dodatkowe sprzątanie pokoju.

Zadanie 9.

Pokój zwolniony przez gościa, u którego stwierdzono chorobę zakaźną, należy poddać

- A. deratyzacji.
- B. dezynfekcji.
- C. dezynsekcji.
- D. dezaktywacji.

Zadanie 10.

Które urządzenie służy do polerowania marmurowych posadzek w jednostkach mieszkalnych?

**Zadanie 11.**

Jaką ilość płynu uniwersalnego należy dolać do 15 litrów wody w celu sporządzenia roztworu do mycia, jeżeli producent zaleca jego rozcieńczenie w proporcji 1:5?

- A. 7,5 litra.
- B. 5,0 litrów.
- C. 3,0 litry.
- D. 1,5 litra.

Zadanie 12.

Którą z podanych czynności należy wykonać w pierwszej kolejności podczas sprzątanía jednostki mieszkalnej?

- A. Odkurzyć meble.
- B. Wyczyścić lustra.
- C. Opróżnić kosz na śmieci.
- D. Zdjąć bieliznę pościelową.

Zadanie 13.

Które urządzenie należy zastosować do pielęgnacji lakierowanej podłogi drewnianej?

- A. Mop.
- B. Polerkę.
- C. Ekstraktor.
- D. Zamiatarkę.

Zadanie 14.

Pokojowa podczas sprzątanía jednostki mieszkalnej zauważyła w łazience stłuczone, prawdopodobnie przez gościa, lustro. Kogo powinna poinformować o zaistniałej szkodzi?

- A. Recepcjonistę.
- B. Dyrektora hotelu.
- C. Kierownika służby piętér.
- D. Pracownika działu marketingu.

Zadanie 15.

Jak powinna zachować się pokojowa, która w trakcie sprzątanía pokoju „na czysto” zauważyła pozostawioną walizkę?

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

Zadanie 16.

Którą grupę produktów należy przechowywać w magazynie produktów suchych?

- A. Soki i dżemy.
- B. Cukier i kawę.
- C. Warzywa i owoce.
- D. Wędliny i tłuszcze.

Zadanie 17.

Których produktów, ze względu na bezpieczeństwo mikrobiologiczne, **nie należy** przechowywać obok siebie?

- A. Mąki i ryżu.
- B. Mięsa i wędlin.
- C. Warzyw i owoców.
- D. Pieczywa i słodczy.

Zadanie 18.

Którą grupę produktów powinno się uwzględnić, planując posiłki dla osób na diecie odchudzającej?

- A. Banany i winogrona.
- B. Twaróg i jogurt naturalny.
- C. Napoje gazowane i nektary.
- D. Mięso wieprzowe i podroby.

Zadanie 19.

Którą potrawę z jaj można uwzględnić w jadłospisie dla osób będących na diecie lekkostrawnej?

- A. Faszerowane.
- B. W koszulkach.
- C. Smażone z pieczarkami.
- D. Zapiekane z pomidorami.

Zadanie 20.

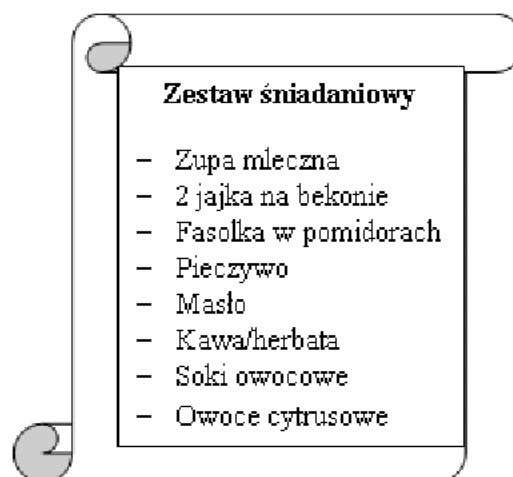
Który zestaw potraw i napojów należy przygotować dla gości korzystających z oferty śniadania kontynentalnego?

- A. Sok, pieczywo, ryby, jaja, naleśniki, mięso.
- B. Kawę, herbatę, rogalik, masło, dżem, miód.
- C. Herbatę, pieczywo, kiełbasę, pasztet, pieczeń.
- D. Sok, pieczywo, jaja sadzone na bekonie, miód.

Zadanie 21.

Przedstawiony zestaw zawiera potrawy i napoje charakterystyczne dla śniadania

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

**Zadanie 22.**

Która potrawa serwowana na śniadania wymaga smażenia?

- A. Grzanki z serem.
- B. Pasztet z ciecierzycy.
- C. Jajecznicę na bekonie.
- D. Fasolka w pomidorach.

Zadanie 23.

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

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

Zadanie 24.

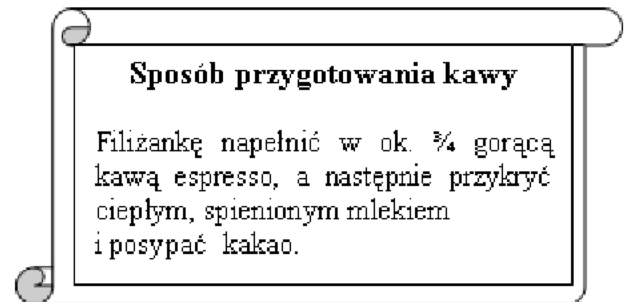
Które produkty można pokroić za pomocą przedstawionego na rysunku urządzenia?

- A. Sery.
- B. Ogórki.
- C. Wędliny.
- D. Pieczywo.

**Zadanie 25.**

Który napój na bazie kawy espresso przygotowuje się w sposób przedstawiony w opisie?

- A. Frappe.
- B. Espresso.
- C. Americano.
- D. Cappuccino.

**Zadanie 26.**

Którą czynność podczas podawania śniadania w pokoju gościa należy wykonać w pierwszej kolejności?

- A. Poprawić ułożenie potraw na stoliku.
- B. Zapropionować gościowi nalanie napoju.
- C. Podać gościowi kartę menu room service.
- D. Ustalić miejsce podania gościowi śniadania.

Zadanie 27.

Którą formę śniadania powinno się zaproponować nowożeńcom, planującym pobyt w apartamencie, po przyjęciu weselnym?

- A. A'la carte.
- B. Room service.
- C. Bufet śniadaniowy.
- D. Zestaw śniadaniowy.

Zadanie 28.

Który rodzaj dekoracyjnej bielizny stołowej przedstawiono na rysunku?

- A. Obrus.
- B. Laufer.
- C. Molton.
- D. Skirting.

**Zadanie 29.**

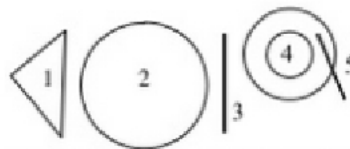
Przedstawiony na rysunku dzbanek należy stosować do podawania

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

**Zadanie 30.**

Przedstawiony schemat nakrycia jest odpowiedni dla śniadania

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



- 1 – serwetka
- 2 – talerz śniadaniowy
- 3 – nóż
- 4 – filiżanka do napoju
- 5 – łyżeczka

Zadanie 31.

Które urządzenie przedstawione na rysunku służy do utrzymania stałej temperatury jajecznic w bufecie śniadaniowym?



A.



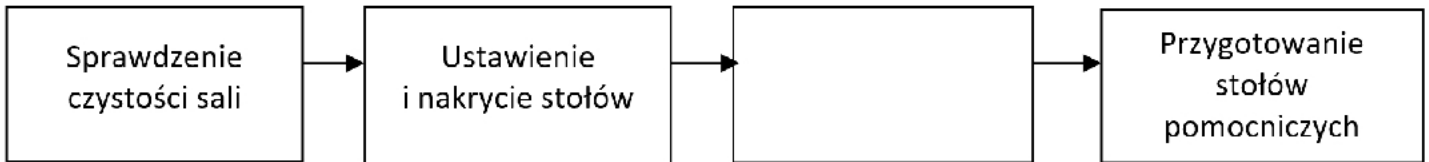
B.



C.



D.

Zadanie 32.

Którą czynność należy wykonać po nakryciu stołów, podczas przygotowywania sali konsumenckiej do obsługi gości, zgodnie z zamieszczonym schematem?

- A. Pobranie zastawy stołowej.
- B. Rozłożenie bielizny stołowej.
- C. Sprawdzenie czystości krzeseł.
- D. Położenie kart potraw i napojów.

Zadanie 33.

W których hotelach najczęściej serwowane jest śniadanie kontynentalne?

- A. Butikowych.
- B. Luksusowych.
- C. Kongresowych.
- D. Ekonomicznych.

Zadanie 34.

Przechowywanie bagażu gości to hotelowa usługa

- A. podstawowa.
- B. fakultatywna.
- C. towarzysząca.
- D. uzupełniająca.

Zadanie 35.

Wskaż usługę, która jest świadczona gościom w hotelu nieodpłatnie.

- A. Wezwanie taksówki.
- B. Podanie posiłku do pokoju.
- C. Rezerwacja biletów do teatru.
- D. Wynajem miejsc parkingowych.

Zadanie 36.

W których obiektach hotelarskich należy zmieniać ręczniki codziennie lub na życzenie gości?

- A. Hotelach 3*.
- B. Motelach 3*.
- C. Hotelach 4* i 5*.
- D. Pensjonatach 3*, 4* i 5*.

Zadanie 37.

Którą usługę uzupełniającą należy udostępnić dla gości we wszystkich hotelach bez względu na kategorię?

- A. Usługę bagażową przez całą dobę.
- B. Przechowywanie bagażu czynne całą dobę.
- C. Sprzedaż lub udostępnianie prasy codziennej.
- D. Podawanie posiłków do jednostek mieszkalnych.

Zadanie 38.

W jaki sposób można odkurzyć abażur lampy wykonany ze skóry?

- A. Przetrzeć mokrą gąbką.
- B. Przetrzeć suchą ściereczką.
- C. Wyczyścić twardą szczotką.
- D. Wytrzeć wilgotną ściereczką.

Zadanie 39.

Na podstawie zamieszczonego zamówienia określ, w jaki sposób należy ustawić krzesła w sali konferencyjnej.

- A. Szkolny.
- B. Teatralny.
- C. Wyspowy.
- D. Bankietowy.

Od: rk@szkolenia.pl

Do: abc@hotel.pl

Temat: **Zamówienie sali konferencyjnej**

Uprzejmie proszę o przygotowanie sali konferencyjnej na jednodniowe szkolenie o charakterze warsztatowym dla 30 ekspertów ds. bankowości w terminie 16 lipca br. Eksperti w trakcie szkolenia będą pracować w grupach. Proszę o przesłanie szczegółowej oferty.

R. Kowalski

Zadanie 40.

Oblicz wartość brutto usługi zamówionej przez gościa tj. podanie do pokoju kolacji dla dwóch osób, jeżeli cena kolacji wynosi 50,00 zł/szt., a usługi room service stanowią 20% wartości zamówienia.

- A. 50,00 zł
- B. 60,00 zł
- C. 100,00 zł
- D. 120,00 zł