

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

T.12-X-19.01Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2019
CZEŚĆ 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 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”:

■	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.

Codzienna kontrola czystości i estetyki pokoi hotelowych oraz pomieszczeń ogólnodostępnych, sprawności i kompletności sprzętu oraz wyposażenia w pokojach i na korytarzach, to obowiązki

- A. pokojowej.
- B. korytarzowej.
- C. menadżera hotelu.
- D. inspektora służby pięter.

Zadanie 2.

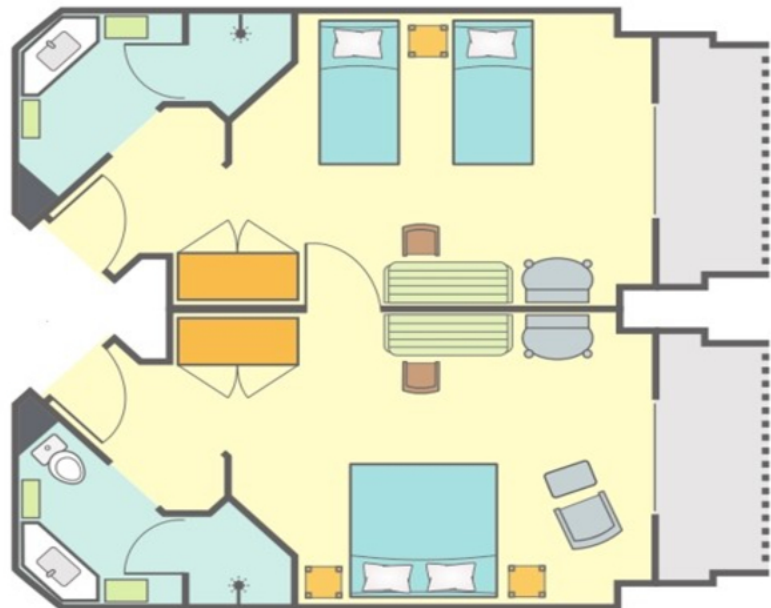
Który z wymienionych pracowników zajmuje się utrzymaniem czystości i porządku w holu recepcyjnym w hotelu z rozbudowaną strukturą organizacyjną?

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

Zadanie 3.

Który typ jednostki mieszkalnej został przedstawiony na planie?

- A. Duplex.
- B. Penthouse.
- C. Junior suite.
- D. Connecting room.



Zadanie 4.

W których jednostkach mieszkalnych występuje węzeł higieniczno-sanitarny z elementami wyposażenia przedstawionymi na rysunku?

- A. Popularnych.
- B. Standardowych.
- C. Wielołożkowych.
- D. Reprezentacyjnych.



Zadanie 5.

Które elementy wyposażenia uzupełniającego jednostki mieszkalnej są obowiązkowe we wszystkich hotelach, bez względu na kategorię?

- A. Hotelowe materiały piśmiennicze.
- B. Zestaw do czyszczenia odzieży, obuwia oraz igielnik.
- C. Woda butelkowana w liczbie odpowiadającej liczbie osób w pokoju.
- D. Szklanki lub inne naczynia do picia w ilości odpowiadającej liczbie osób w pokoju.

Zadanie 6.

W których obiektach hotelarskich, zgodnie z wymaganiami kategoryzacyjnymi, powinien znajdować się element wyposażenia przedstawiony na rysunku?

- A. Hotelach 5*-2*.
- B. Campingach 4*-1*.
- C. Domach wycieczkowych III-I.
- D. Schroniskach młodzieżowych III-I.



Zadanie 7.

Który rodzaj sprzątnia powinno się przeprowadzić w hotelu przed organizacją dużej imprezy sylwestrowej?

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

Zadanie 8.

Który zabieg przeprowadzony za pomocą zwykłych środków myjących powinien poprzedzać dezynfekcję pomieszczeń w celu zmniejszenia zużycia środków odkażających?

- A. Sanityzacja.
- B. Deratyzacja.
- C. Wymrażanie.
- D. Dezynsekcja.

Zadanie 9.

W celu usunięcia z wykładziny dywanowej plamy z wosku ze świec należy użyć

- A. zimnej wody i szczotki.
- B. środka mrozącego i szmatki.
- C. roztworu szamponu i mopa parowego.
- D. ręcznika papierowego i gorącego żelazka.

Zadanie 10.

Do którego urządzenia korytarzowa powinna nalać wody, przygotowując je do czyszczenia dywanu metodą szorująco-zbierającą?

- A. Zamiatarki.
- B. Szorowarki.
- C. Ekstraktora.
- D. Odkurzacza.

Zadanie 11.

W którym z podanych miejsc pokojowa powinna ułożyć zestaw do czyszczenia odzieży i obuwia oraz igielnik, przygotowując jednostkę mieszkalną do przyjęcia gości?

- A. W szafie.
- B. Na biurku.
- C. W łazience.
- D. Na bagażniku.

Zadanie 12.

Którą z wymienionych czynności powinna wykonać pokojowa w ramach procedury sprzątanego pokoju „na czysto”?

- A. Skontrolować stan pościeli.
- B. Uporządkować rzeczy gościa.
- C. Poukładać przybory toaletowe gościa.
- D. Poinformować recepcję o przygotowaniu pokoju.

Zadanie 13.

Usługa turndown service realizowana w hotelach luksusowych polega na

- A. dostawieniu łóżeczka dla dziecka.
- B. doposażeniu pokoju w dodatkową poduszkę.
- C. przewietrzeniu pokoju i ustawieniu klimatyzacji.
- D. przygotowaniu pokoju do nocnego odpoczynku.

Zadanie 14.

Przygotowując jednostkę mieszkalną do przyjęcia gościa VIP, w dniu jego przyjazdu należy

- A. sprawdzić stan techniczny klimatyzacji.
- B. wyczyścić minibar oraz sprawdzić okres trwałości produktów.
- C. przekazać do działu technicznego informację o przyjeździe VIP-a.
- D. przewietrzyć pokój, ustawić klimatyzację oraz dostarczyć wstawkę.

Zadanie 15.

Wskaż, co w świetle przepisów może być uznane za rzecz wniesioną przez gościa do hotelu.

- A. Pies pozostawiony w pokoju.
- B. Samochód na parkingu hotelowym.
- C. Kamera pozostawiona w depozycie.
- D. Walizka pozostawiona w samochodzie.

Zadanie 16.

W którym z podanych przypadków gościowi **nie przysługuje** odszkodowanie za zniszczony na terenie hotelu laptop?

- A. Szkoda jest wynikiem działania siły wyższej, której nie dało się przewidzieć.
- B. Szkoda jest wynikiem działania umyślnego lub rażącego niedbalstwa pracownika.
- C. W hotelowej recepcji umieszczono informację, że hotel nie odpowiada za rzeczy gości.
- D. W regulaminie hotelowym jest zapis, że hotel nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy gości.

Zadanie 17.

Jak powinna się zachować pokojowa, jeżeli podczas sprzątanego pokoju zwolnionego przez gościa znalazła na biurku segregator z dokumentami?

- A. Niezwłocznie przekazać go do depozytu.
- B. Przekazać go do hotelowej przechowalni bagażu.
- C. Po zakończeniu pracy poinformować dyrektora hotelu.
- D. Niezwłocznie poinformować recepcję lub przełożonego.

Zadanie 18.

Wskaż rysunek, który przedstawia zestaw typowy dla śniadania wiedeńskiego wzmocnionego.



A.



B.



C.



D.

Zadanie 19.

Potrawy z mięsa i wędlin, ryby na gorąco lub na zimno, to między innymi składniki uzupełniające śniadania

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

Zadanie 20.

Z którego rodzaju ciasta są sporządzane rogaliki śniadaniowe typu croissant?

- A. Kruchego.
- B. Półkruchego.
- C. Francuskiego.
- D. Biskoptowego.

Zadanie 21.

Do czego służy przedstawione na rysunku urządzenie?

- A. Do dozowania soków.
- B. Do podgrzewania wody.
- C. Do sporządzania napojów mlecznych.
- D. Do sporządzania koktajli owocowych.



Zadanie 22.

Wskaż grupę produktów niezbędnych do sporządzania omlotu biszkoptowego.

- A. Bułka tarta, jaja, woda.
- B. Kasza manna, jaja, mleko.
- C. Mąka pszenna, jaja, woda.
- D. Mąka ziemniaczana, jaja, woda.

Zadanie 23.

Którą formę podawania śniadań powinien zastosować hotel o wysokim standardzie w przypadku małej liczby gości?

- A. Bufet śniadaniowy.
- B. Śniadania à la carte.
- C. Paczki śniadaniowe.
- D. Zestawy śniadaniowe.

Zadanie 24.

Jak nazywa się bielizna stołowa upięta wzdłuż obwodu stołu w sposób przedstawiony na rysunku?

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



Zadanie 25.

Jak długo należy gotować we wrzącej osolonej wodzie jajko mollet?

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

Zadanie 26.

Który rysunek przedstawia zestaw do krojenia i nakładania sera znajdującego się na bufecie śniadaniowym?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 27.

W celu dostarczenia do pokoju dla jednego gościa śniadania kontynentalnego należy użyć

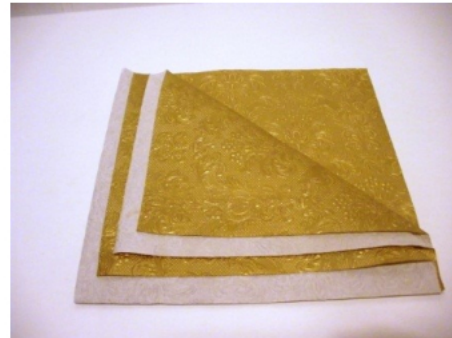
- A. tacy.
- B. talerza.
- C. półmiska.
- D. gerydonu.

Zadanie 28.

Którą formę składania serwetek należy zastosować, nakrywając stoły do śniadania?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 29.

Który zestaw owoców i warzyw jest najlepszym źródłem witaminy C?

- A. Maliny, kalafior, ogórki, czosnek.
- B. Jabłka, szpinak, kapusta biała, śliwki.
- C. Nać pietruszki, papryka, brukselka, czarna porzeczka.
- D. Kapusta czerwona, poziomki, ogórki kiszane, pomidory.

Zadanie 30.

Który zabieg należy wykonać podczas obróbki wstępnej jaj w celu zabezpieczenia przed zakażeniem Salmonellą?

- A. Mycie pod bieżącą wodą.
- B. Naświetlanie promieniami UV.
- C. Podgrzanie w kuchni mikrofalowej.
- D. Moczenie w wodzie z dodatkiem octu.

Zadanie 31.

Do której grupy należą usługi kosmetyczne świadczone w hotelach?

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

Zadanie 32.

Wymagania kategoryzacyjne	Kategorie									
	*****		****		***		**		*	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Oferta usług podstawowych i uzupełniających:										
Recepcja czynna całą dobę	o	o	o	o	o	o				
Zapewnienie sprzedaży gościom gorących napojów przez całą dobę	o	o	o	o						
Zapewnienie gościom sprzedaży gorących napojów przez całą dobę; dopuszcza się zamiennie sprzedaż z automatów i sprzedaż w recepcji lub dostępność kawy i herbaty w pokojach					o	o	o	o	o	o
Budzenie	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
Podawanie posiłków do j.m. –room-service czynny przez co najmniej 18 godz. na dobę	o	o	o	o	o	o				
Usługa bagażowa przez całą dobę	o	o	o	o						
Przechowywanie bagażu gości, także przed zajęciem i po zwolnieniu pokoju, a także przechowywanie pieniędzy i przedmiotów wartościowych gości – czynne całą dobę	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o

Legenda ^o - wymaganie obowiązujące

Na podstawie fragmentu Wymagań kategoryzacyjnych określ, którą z podanych usług hotele i motele są zobowiązane świadczyć, niezależnie od kategorii.

- A. Room – service.
- B. Usługę budzenia.
- C. Recepcję czynną całą dobę.
- D. Usługę bagażową przez całą dobę.

Zadanie 33.

Oferta hotelu
W trakcie pobytu uzupełnionego dedykowanymi zabiegami, zapewniamy opiekę pielęgniarską oraz szeroki zakres usług medycznych. Uzyskanie optymalnego efektu terapeutycznego możliwe jest dzięki wstępnym badaniom przeprowadzanym przez lekarzy specjalistów na początku każdego z pobytu.

Na podstawie analizy oferty hotelu wskaż grupę usług świadczonych przez obiekt.

- A. Medyczne.
- B. Turystyczne.
- C. Kosmetyczne.
- D. Wypoczynkowe.

Zadanie 34.

Pracownik hotelu przyjmując zamówienie na usługi dodatkowe dla zorganizowanej grupy powinien uzyskać od zamawiającego

- A. wstępny kosztorys zamawianych usług.
- B. informację o rodzaju realizowanych usług podstawowych.
- C. informację o rodzaju zamawianych usług ze wskazaniem ich wykonawców.
- D. informację o rodzaju usług z uwzględnieniem liczby, terminu oraz formy zapłaty.

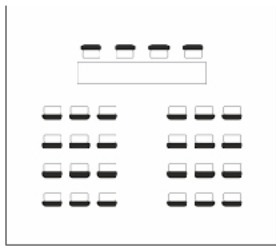
Zadanie 35.

W jaki sposób powinien postąpić pracownik służby piętter, jeżeli po wykonaniu usługi pralniczej odniósł odzież do pokoju gościa, a na drzwiach zawieszona była wywieszka „Nie przeszkadzać”?

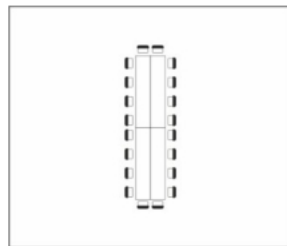
- A. Poczekać, aż gość zdejmie wywieszkę.
- B. Poczekać, aż gość skontaktuje się z recepcją.
- C. Mimo wszystko zapukać i zostawić odzież gościowi.
- D. Pozostawić w drzwiach informację o zrealizowanej usłudze.

Zadanie 36.

Które ustawienie stołów i krzeseł powinien zaproponować pracownik hotelu na obiad dla grupy biznesmenów?



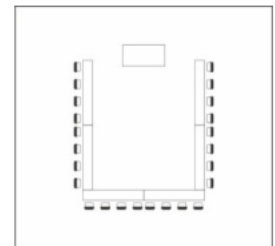
A.



B.



C.



D.

Zadanie 37.

W który sposób powinna zostać zrealizowana w hotelu usługa budzenia zamówiona dla gościa VIP?

- A. Automatycznie.
- B. Indywidualnie przez telefon.
- C. Przez radio z funkcją budzika.
- D. Za pomocą telewizora z funkcją budzenia.

Zadanie 38.

Którą z wymienionych propozycji może zaoferować hotel organizatorowi konferencji, w ramach działań przyjaznych dla środowiska?

- A. Zwiedzanie miejsc związanych z historią.
- B. Wycieczkę do pobliskiego rezerwatu przyrody.
- C. Drukowanie materiałów na papierze z makulatury.
- D. Serwis kawowy z wykorzystaniem produktów bezglutenowych.

Zadanie 39.

Którą usługę o charakterze rozrywkowym z zamieszczonej oferty może zaproponować hotel zorganizowanej grupie gości biznesowych?

- A. Depozyt.
- B. Pokaz mima.
- C. Kąpiel błotną ciała.
- D. Wynajem sali konferencyjnej.

Oferta usług hotelu	
Depozyt	bezpłatnie dla gości hotelowych
Sauna	bezpłatnie dla gości hotelowych
Kąpiel błotna ciała	125 zł/os.
Masaż twarzy	40 zł/os.
Pokaz mima	450 zł za występ
Aromatoterapia	200 zł/os.
Wynajem sali konferencyjnej	40 zł/godz.

Zadanie 40.

Firma farmaceutyczna zamówiła w hotelu usługi konferencyjne, których wartość brutto wynosi 12 400 zł. Jaką kwotę zaliczki powinna wpłacić firma, jeżeli ma ona stanowić 20% zamówienia?

- A. 124 zł
- B. 248 zł
- C. 1 240 zł
- D. 2 480 zł

