

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **X**

Układ graficzny © CKE 2015

*Arkusz zawiera informacje prawnie chronione
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

T.12-X-15.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2015

CZĘŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 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”:

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.

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

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.

Utrzymanie czystości i porządku w części wellness i SPA hotelu należy do obowiązków pracowników

- A. służby pięter.
- B. działu rekreacji.
- C. służby parterowej.
- D. działu technicznego.

Zadanie 2.

Który z pracowników służby pięter na bieżąco współpracuje z dysponentem w zakresie aktualizowania informacji o stanie pokoi i kolejności ich sprzątania?

- A. Magazynier.
- B. Korytarzowa.
- C. Pokojowa lotna.
- D. Inspektor pięter.

Zadanie 3.

Zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi w skład wyposażenia podstawowego jednostki mieszkalnej w hotelu trzygwiazdkowym wchodzi między innymi

- A. sejf, bagażnik, biurko lub stół.
- B. minibar, wieszak ścienny na wierzchnią odzież.
- C. kanapa, wnęka garderobiana, trudnopalny kosz na śmieci.
- D. bagażnik, nocny stolik lub półka przy miejscu do spania, lustro.

Zadanie 4.

Dla której najniższej kategorii hoteli wymagane jest wyposażenie pokoju w element przedstawiony na fotografii?

- A. 5*
- B. 4*
- C. 3*
- D. 2*



Zadanie 5.

Na którym zdjęciu przedstawiono wyposażenie charakterystyczne dla pokoju typu double?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 6.

Mycie okien, czyszczenie żaluzji, przesuwanie mebli w celu posprzątania miejsc niedostępnych oraz pranie wykładziny, to przykłady czynności wykonywanych w ramach sprzątania

- A. awaryjnego.
- B. sezonowego.
- C. gruntownego.
- D. okolicznościowego.

Zadanie 7.

Która z podanych metod jest najbardziej odpowiednia do usunięcia gumy do żucia przyklejonej do tapicerowanej kanapy?

- A. Odkurzanie.
- B. Zdrapanie nożem.
- C. Użycie zamrażacza.
- D. Użycie środka odtłuszczającego.

Zadanie 8.

Na którym zdjęciu przedstawiono wózek stosowany w pracy służby piętrowej?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 9.

Do czyszczenia luster w węźle higieniczno-sanitarnym pracownik powinien użyć

- A. czystej wody.
- B. impregnatu.
- C. środka dezynfekcyjnego.
- D. płynu z zawartością alkoholu.

Zadanie 10.

W jakiej kolejności powinno się wykonywać czynności podczas sprzątania pokoju hotelowego?

- A. Wietrzenie, ścielenie łóżka, odkurzanie, opróżnienie kosza i popielniczki.
- B. Wietrzenie, opróżnienie kosza i popielniczki, ścielenie łóżka, odkurzanie.
- C. Ścielenie łóżka, opróżnienie kosza i popielniczki, odkurzanie, wietrzenie.
- D. Opróżnienie kosza i popielniczki, ścielenie łóżka, odkurzanie, wietrzenie.

Zadanie 11.

Przyjmując zlecenie realizacji wstawki powitalnej dla gościa typu VIP, pokojowa powinna w przygotowanej jednostce mieszkalnej umieścić

- A. poranną gazetę.
- B. bukiet kwiatów.
- C. drugą poduszkę.
- D. dodatkowe łóżko.

Zadanie 12.

Panu Krzysztofowi Zielińskiemu, zamieszkałemu w pokoju dwuosobowym, ukradziono nowy laptop, który kupił za 5 000 zł. Jaka wysokość odszkodowania przysługuje poszkodowanemu, jeżeli w hotelu obowiązuje cennik przedstawiony w ramce?

- A. 1 200 zł
- B. 5 000 zł
- C. 6 000 zł
- D. 12 000 zł

Cena pokoju jednoosobowego za dobę wynosi 100 zł. Cena pokoju dwuosobowego za dobę wynosi 120 zł. Cena apartamentu za dobę wynosi 300 zł.

Zadanie 13.

Hotel **nie ponosi** odpowiedzialności za bagaż gościa pozostawiony

- A. w pokoju hotelowym.
- B. w sali konferencyjnej.
- C. w restauracji hotelowej.
- D. w bagażniku samochodu.

Zadanie 14.

Pokojowa, która znalazła w korytarzu hotelowym przedmiot nie należący do obiektu jest zobowiązana przekazać go

- A. właścicielowi.
- B. dyrektorowi hotelu.
- C. recepcjoniście concierge.
- D. kierownikowi służby pięter.

Zadanie 15.

W jaki sposób należy przechowywać kawę ziarnistą, aby zachować jej właściwości organoleptyczne?

- A. W blaszanej puszcze w wilgotnym i nasłonecznionym pomieszczeniu.
- B. W torebce papierowej, w suchym, zaciemnionym i chłodnym pomieszczeniu.
- C. W puszcze aluminiowej, w suchym, zaciemnionym i chłodnym pomieszczeniu.
- D. W opakowaniu papierowym laminowanym, w nasłonecznionym pomieszczeniu.

Zadanie 16.

Na podstawie informacji zawartych na opakowaniu kaszy gryczanej określ, w jakich warunkach najlepiej przechowywać ten surowiec.

- A. Wilgotność 90%, temperatura od 0 do 5 °C.
- B. Wilgotność 50%, temperatura od 20 do 25 °C.
- C. Wilgotność 50%, temperatura od 10 do 15 °C.
- D. Wilgotność 90%, temperatura od 20 do 25 °C.



Zadanie 17.

Który z podanych zestawów śniadaniowych jest zgodny z zasadami racjonalnego żywienia?

- A. Kajzerka z masłem, miód, dżem, kawa zbożowa.
- B. Chleb razowy z szynką, papryka, kawa zbożowa.
- C. Bułka pszenna z masłem, jabłko, herbata z mlekiem.
- D. Chleb żytni ze smalcem, ogórek, herbata z mlekiem.

Zadanie 18.

Który rodzaj śniadania obejmuje przedstawione w ramce menu?

- A. Rosyjskie.
- B. Angielskie.
- C. Wiedeńskie.
- D. Amerykańskie.

KARTA MENU – ŚNIADANIA
jajecznica na bekonie, fasolka w sosie pomidorowym,
gotowane parówki, wędlina, pieczywo,
kawa lub herbata, soki owocowe

Zadanie 19.

Śniadanie złożone z bułeczek drożdżowych, masła, miodu lub dżemu, kawy lub herbaty jest charakterystyczne dla kuchni

- A. włoskiej.
- B. angielskiej.
- C. francuskiej.
- D. niemieckiej.

Zadanie 20.

W zamówieniu wyżywienia dla grupy turystów zaznaczono śniadania kontynentalne. Który zestaw śniadaniowy należy przygotować?

- A. Kawa/sok, bagietka, wędliny.
- B. Kawa/sok, rogaliki, masło, dżem.
- C. Herbata/mleko, jajecznica, pomidor.
- D. Herbata/sok, pieczywo, jaja, wędlina.

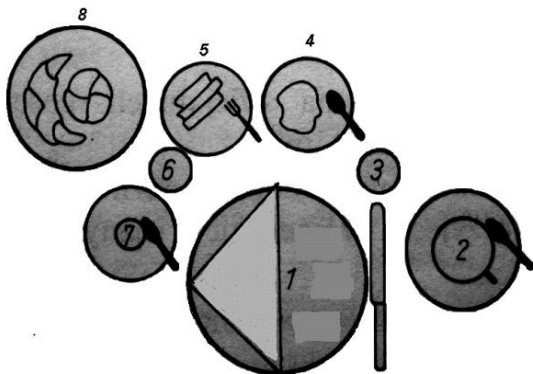
Zadanie 21.

Który napój należy przygotować do śniadania wiedeńskiego?

- A. Kawę z podgrzaną śmietanką.
- B. Kawę z zimnym mlekiem.
- C. Herbatę z mlekiem.
- D. Herbatę z cytryną.

Zadanie 22.

Na rysunku przedstawiono sposób podawania śniadania



- 1 – talerzyk śniadaniowy z serwetką i nożem
- 2 – filiżanka ze spodeczkiem i łyżeczką
- 3 – cukier
- 4 – dżem lub miód
- 5 – masło
- 6 – sól
- 7 – nakrycie do jaj
- 8 – pieczywo

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

Zadanie 23.

Którą formę serwowania śniadań powinno zastosować się restauracji hotelowej, przy obsłudze dużej liczby gości?

- A. A la carte.
- B. Bufetową.
- C. Bankietową.
- D. Room service.

Zadanie 24.

Na którym zdjęciu przedstawiono zastawę stołową do podania herbaty?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 25.

Naczynie przedstawione na fotografii to

- A. kokilka.
- B. salaterka.
- C. flaczarka.
- D. bulionówka.



Zadanie 26.

Bielizna stołowa upięta wzdłuż obwodu stołu w sposób przedstawiony na zdjęciu, to

- A. serweta.
- B. skirting.
- C. molton.
- D. obrus.



Zadanie 27.

Do serwowania wyporcjowanych soków i nektarów służy

- A. pokal.
- B. stopka.
- C. tumbler.
- D. szklanica.

Zadanie 28.

Nakrycie podstawowe do śniadania kontynentalnego rozszerzonego składa się z serwety, talerzyka deserowego, noża zakąskowego, filiżanki ze spodkiem i łyżeczki do kawy oraz

- A. widelca stołowego średniego, szklanki do napoju zimnego.
- B. łyżki i widelca stołowego średniego, gobleta.
- C. widelca zakąskowego, kieliszka na podstawce, gobleta.
- D. widelca zakąskowego, talerzyka na pieczywo, noża do masła.

Zadanie 29.

Gość hotelowy na wywieszce klamkowej zaznaczył herbatę, jajecznicę na szynce, masło, pieczywo. Realizując usługę room service należy przygotować

- A. stół bufetowy atrakcyjnie udekorowany z kompletną zastawą stołową.
- B. tacę nakrytą serwetką, talerz płaski, nóż, widelec, filiżankę na spodku z łyżeczką.
- C. paczkę śniadaniową z wybranym, hermetycznie zapakowanym asortymentem potraw.
- D. stolik jednoosobowy, talerz płaski, nóż, widelec, nakrycie do jaj, filiżankę na spodku z łyżeczką.

Zadanie 30.

Które urządzenie powinno się zastosować w restauracji hotelowej do wieloporcjowego podawania jajecznicy?

- A. Podgrzewacz.
- B. Warnik.
- C. Dekanter.
- D. Kociołek.

Zadanie 31.

Którą z podanych czynności należy wykonać w celu dezynfekcji jaj w restauracji hotelowej, jeżeli będą one użyte do potraw w stanie surowym?

- A. Umyć roztworem wodnym octu.
- B. Umyć dokładnie w zimnej wodzie.
- C. Zanurzyć w wodzie o temp. poniżej 60 °C przez 20 sekund.
- D. Zanurzyć w wodzie o temp. powyżej 90 °C przez 10 sekund.

Zadanie 32.

Którego rodzaju usług hotelową jest wynajmowanie gościom samochodu?

- A. Podstawową.
- B. Fakultatywną.
- C. Uzupełniającą.
- D. Komplementarną.

Zadanie 33.

Na podstawie zamieszczonej oferty, określ jakie usługi dodatkowe oferuje pensjonat w Karpaczu?

Oferta pensjonatu w Karpaczu

Zima w Karkonoszach to raj dla zwolenników aktywnego wypoczynku. Z myślą o amatorach białego szaleństwa pensjonat w Karpaczu przygotował wyjątkową ofertę, obejmującą 7 noclegów ze śniadaniem i obiadokolacją. W ramach pakietu goście będą mogli skorzystać z zajęć aerobiku oraz ćwiczeń relaksacyjnych i odpężających dla wzmocnienia ducha i ciała.

- A. Spa.
- B. Bufet szwedzki.
- C. Wellness i fitness.
- D. Aktywny wypoczynek na śniegu.

Zadanie 34.

Na podstawie informacji zawartych w tabeli, wskaż która z podanych usług jest obowiązkowa ze względu na wymagania kategoryzacyjne dla hotelu czterogwiazdkowego, natomiast dla hotelu trzygwiazdkowego jest usługą podwyższającą standard obiektu.

Oferta usług podstawowych i uzupełniających					
Wymagania	Kategorie hoteli				
	*****	****	***	**	*
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
Sprzedaż kosmetyków, środków higieny osobistej	o	o	o		
Sprzedaż lub udostępnianie prasy codziennej	o	o			
Udzielanie pierwszej pomocy w nagłych wypadkach – możliwość skorzystania z apteczki i przywołania pomocy medycznej, personel recepcji przeszkolony w pomocy przedlekarskiej	o	o	o	o	o
Usługi gastronomiczne: aperitif-bar lub bar kawowy	o	o	o	o	

o – wymaganie obowiązujące

- A. Aperitif-bar lub bar kawowy.
- B. Przechowanie bagażu i depozyt.
- C. Sprzedaż lub udostępnianie prasy codziennej.
- D. Sprzedaż kosmetyków, środków higieny osobistej.

Zadanie 35.

Depozyt hotelowy to usługa

- A. fakultatywna, dodatkowo płatna.
- B. uzupełniająca, dodatkowo płatna.
- C. towarzysząca, wliczona w koszt noclegu.
- D. komplementarna, wliczona w koszt noclegu.

Zadanie 36.

Do grupy hotelowych usług towarzyszących zalicza się

- A. usługi fryzjerskie.
- B. depozyt hotelowy.
- C. usługi rekreacyjne.
- D. przechowywanie bagażu.

Zadanie 37.

Gość w zamówieniu na usługi hotelarskie zwrócił się z prośbą o zarezerwowanie noclegu ze śniadaniem kontynentalnym. Który rodzaj usług należy zaznaczyć przy przyjmowaniu tego zamówienia?

- A. BB
- B. CB
- C. OB
- D. AP

Zadanie 38.

Kto odbiera z pokoju gościa druk zamówienia usługi pralniczej wraz z brudną odzieżą?

- A. Pokojowa.
- B. Recepcjonista.
- C. Inspektorka pięter.
- D. Magazynier bielizny.

Zadanie 39.

Dokumentem potwierdzającym przyjęcie do realizacji zamówionych przez gościa usług dodatkowych jest

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

Zadanie 40.

Druk minibaru przeznaczony jest dla

- A. pokojowej, która uzupełnia minibar.
- B. barmana, który sprzedaje wybrany towar.
- C. gościa, który korzysta z minibaru w jednostce mieszkalnej.
- D. recepcjonisty, który realizuje zamówienie gościa w barze hotelowym.