

*Arkusz zawiera informacje prawnie
chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu*

Układ graficzny © CKE 2017



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

T.12-X-18.01

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2018
CZĘŚĆ 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”:

☒	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.

Który z kierowników w hotelu 5* zajmuje się organizowaniem i koordynowaniem czynności związanych z obsługą gości w pokojach hotelowych i innych pomieszczeniach pionu mieszkalnego?

- A. Recepcji.
- B. Gastronomii.
- C. Służby pięter.
- D. Służby parterowej.

Zadanie 2.

Który typ pokoju hotelowego jest wyposażony w dwa pojedyncze łóżka?

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

Zadanie 3.

Rodzaj jednostek mieszkalnych	Powierzchnia mieszkalna w danej kategorii obiektów (m ²)				
	*****	****	***	**	*
1-osobowe	14	12	10	9	8
2-osobowe	18	16	14	12	10
3-osobowe	-	-	16	15	14
4-osobowe	-	-	-	18	16
Pokój większy niż 4-osobowe – powierzchnia pokoju 4-osobowego plus dodatkowo w m ² na każdą następną osobę				4,5	4,0
Dodatkowy salon w apartamencie	25	25	-	-	-

Na podstawie fragmentu wymagań kategoryzacyjnych wskaż, ile powinna wynosić minimalna powierzchnia pokoju 3-osobowego w hotelu 3*.

- A. 12 m²
- B. 14 m²
- C. 16 m²
- D. 18 m²

Zadanie 4.

Która grupa elementów stanowi skład pełnego węzła sanitarnego w hotelowej jednostce mieszkalnej?

- A. Umywalka, natrysk i wc.
- B. Umywalka, natrysk, bidet i wc.
- C. Umywalka, wanna z natryskiem i wc.
- D. Umywalka, wanna z natryskiem, bidet i wc.

Zadanie 5.

Który rodzaj sprzątania należy przeprowadzić w nadmorskim hotelu przygotowującym się na przyjęcie wakacyjnych gości?

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

Zadanie 6.

Na podłodze w hallu recepcyjnym znajdują się czarne smugi z obcasów. Który środek należy zastosować, aby je usunąć?

- A. Zimną wodę.
- B. Roztwór szamponu.
- C. Benzynę ekstrakcyjną.
- D. Rozcieńczony spirytus.

Zadanie 7.

Kiedy należy przeprowadzić w hotelu sprzątanie okolicznościowe?

- A. Przed sezonem.
- B. Przed świętami.
- C. Po wyjeździe grupy turystycznej.
- D. Po wyjeździe osób indywidualnych.

Zadanie 8.

Które urządzenie należy zastosować do szorowania, polerowania i konserwacji podłogi marmurowej w hotelu?

- A. Odkurzaczez samojezdny.
- B. Szorowarkę jednotarczową.
- C. Automat szorująco-zbierający.
- D. Odkurzacze do czyszczenia na mokro i sucho.

Zadanie 9.

Kiedy należy umieścić w pokoju hotelowym wstawkę dla gościa VIP, składającą się między innymi z butelki schłodzonego szampana oraz kosza z owocami i ciastkami?

- A. W dniu wyjazdu gościa, wczesnym rankiem.
- B. W dniu przyjazdu, po wejściu gościa do pokoju.
- C. W dniu przyjazdu, przed wejściem gościa do pokoju.
- D. W dniu wyjazdu, przed opuszczeniem pokoju przez gościa.

Zadanie 10.

Które służby hotelowe utrzymują czystość i estetyczny wygląd części ogólnodostępnej dla gości?

- A. Pięter.
- B. Recepcji.
- C. Pralnicze.
- D. Parterowe.

Zadanie 11.

Którą czynność należy wykonać jako pierwszą podczas sprzątania jednostki mieszkalnej?

- A. Pościelić łóżko.
- B. Otworzyć okno.
- C. Wyrzucić śmieci.
- D. Odkurzyć wykładzinę.

Zadanie 12.

Wskaż wartość odszkodowania, którą powinien wypłacić hotel gościowi, jeżeli podczas pobytu został skradziony z jego jednostki mieszkalnej aparat fotograficzny o wartości 2 500 zł, a koszt doby hotelowej za ten pokój wynosi 140 zł.

- A. 2 500 zł
- B. 5 000 zł
- C. 7 000 zł
- D. 14 000 zł

Zadanie 13.

Komu pokojowa powinna zgłosić znalezienie pozostawionej przez gościa rzeczy w pokoju hotelowym?

- A. Portierowi hotelowemu.
- B. Recepcjoniście concierge.
- C. Dyrektorowi ds. sprzedaży.
- D. Kierownikowi służby pięter.

Zadanie 14.

Kto ponosi odpowiedzialność w przypadku stwierdzenia braku ręczników kąpielowych w magazynie?

- A. Pokojowa lotna.
- B. Inspektor pięter.
- C. Kierownik recepcji.
- D. Magazynier bielizny.

Zadanie 15.

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 16.

Jaka jest optymalna temperatura przechowywania jaj, aby zachowały one świeżość przez 28 dni?

- A. Od $+6^{\circ}\text{C}$ do $+10^{\circ}\text{C}$
- B. Od 0°C do $+5^{\circ}\text{C}$
- C. Od -2°C do 0°C
- D. Od -5°C do -2°C

Zadanie 17.

Podanie śniadania do pokoju gościa to

- A. room service.
- B. zestaw à la carte.
- C. bufet śniadaniowy.
- D. wstawka śniadaniowa.

Zadanie 18.

Przedstawiony na rysunku zestaw zawiera produkty typowe dla śniadania

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



Zadanie 19.

Której z wymienionych grup produktów należy unikać w jadłospisie dla osób z podwyższonym cholesterolem?

- A. Masła, jaj.
- B. Oliwy, ryb.
- C. Orzechów, owoców.
- D. Mięsa drobiowego, warzyw strączkowych.

Zadanie 20.

Jak długo należy gotować jaja na twardo?

- A. 2 minuty.
- B. 3 minuty.
- C. 4 – 5 minut.
- D. 8 – 10 minut.

Zadanie 21.

Wskaż sposób podania śniadania do pokoju dla dwóch osób.

- A. Na tacy.
- B. Na talerzu.
- C. Na paterze.
- D. Na półmisku.

Zadanie 22.

Który zestaw naczyń i sztućców należy przygotować na nakrycie do śniadania wiedeńskiego wzmocnionego?

- A. Talerzyk śniadaniowy z serwetką, nóż zakąskowy, filiżanka ze spodkiem i łyżeczką, mlecznik, cukiernica, koszyk na pieczywo.
- B. Talerzyk śniadaniowy z serwetką, nóż i widelec zakąskowy, filiżanka ze spodkiem i łyżeczką, goblet, mlecznik, cukiernica, koszyk na pieczywo, kieliszek lub szklanka na podstawce z łyżeczką.
- C. Talerzyk śniadaniowy z serwetką, nóż i widelec zakąskowy, filiżanka ze spodkiem i łyżeczką, mlecznik, cukiernica, koszyk na pieczywo, kieliszek lub szklanka na podstawce z łyżeczką, miseczka na miód i dżem.
- D. Talerzyk śniadaniowy z serwetką, nóż i widelec zakąskowy, filiżanka ze spodkiem i łyżeczką, talerzyk na pieczywo z nożem do masła, półmisek na sery i wędliny, mlecznik, cukiernica, koszyk na pieczywo, kieliszek lub szklanka na podstawce z łyżeczką, miseczka na miód i dżem, menaż.

Zadanie 23.

Który element bielizny stołowej chroni blaty stołów przed zarysowaniem, wyrównuje nierówności na ich łączeniach oraz tłumi odgłosy stawianej zastawy?

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

Zadanie 24.

Do którego rodzaju śniadania należy przygotować przedstawione na rysunku nakrycie?

- A. Angielskiego.
- B. Myśliwskiego.
- C. Wiedeńskiego.
- D. Kontynentalnego.



Zadanie 25.

Które składniki należy wykorzystać do sporządzenia kawy cappuccino?

- A. Espresso i wodę.
- B. Espresso i mleko.
- C. Espresso, mleko i whisky.
- D. Espresso, czekoladę i śmietankę.

Zadanie 26.

Który zestaw zawiera wyłącznie składniki śniadania wiedeńskiego wzmocnionego?

- A. Kawa, herbata, ciasto drożdżowe, jajo po wiedeńsku, masło, sery.
- B. Kawa, herbatniki, zupa mleczna, jajo po wiedeńsku, wędliny, sery.
- C. Pieczywo razowe, kawa, świeży sok, jajo po wiedeńsku, wędliny, sery.
- D. Pieczywo pszenne, kawa, mleko lub śmietanka, jajo po wiedeńsku, wędliny, sery.

Zadanie 27.

Które urządzenie gastronomiczne przedstawiono na rysunku?

- A. Grill.
- B. Bemar.
- C. Warnik.
- D. Opiekacz.



Zadanie 28.

Na nakrycie na śniadanie kontynentalne, dla każdego gościa, oprócz talerzyka śniadaniowego z serwetką, należy przygotować

- A. menaż, filiżankę i łyżeczkę.
- B. nóż zakąskowy, widelec zakąskowy.
- C. kieliszek na jajko, filiżankę i łyżeczkę.
- D. nóż zakąskowy, filiżankę z podstawką i łyżeczkę.

Zadanie 29.

Który rysunek przedstawia nóż do krojenia wędlin wykładany na bufecie śniadaniowym?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 30.

Którą z wymienionych grup podawania śniadań zaleca się zastosować dla grup turystycznych?

- A. Serwis à la carte, serwis a'part.
- B. Serwis à la carte, wstawki śniadaniowe.
- C. Serwis table d'hôte, serwis bankietowy.
- D. Serwis table d'hôte, zestawy śniadaniowe.

Zadanie 31.

Których z wymienionych surowców należy użyć do przygotowania omletu biszkoptowego?

- A. Mąka, jajko, cukier.
- B. Mąka, jajko, drożdże.
- C. Jajko, woda, sól, soda oczyszczona.
- D. Jajko, woda, sól, proszek do pieczenia.

Zadanie 32.

Do której grupy usług hotelarskich należą usługi fryzjerskie?

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

Zadanie 33.

Która grupa usług zawiera wyłącznie usługi komplementarne bezpłatne?

- A. Podawanie śniadania do pokoju, wymiana walut, sala zabaw.
- B. Jazda konna, udzielenie pierwszej pomocy, wskazanie drogi do banku.
- C. Udzielanie informacji, przekazywanie wiadomości, wezwanie taksówki.
- D. Budzenie, wypożyczenie leżaków, rezerwacja biletu na spektakl teatralny.

Zadanie 34.

Depozyt hotelowy jest usługą

- A. fakultatywną, płatną.
- B. fakultatywną, bezpłatną.
- C. komplementarną, płatną.
- D. komplementarną, bezpłatną.

Zadanie 35.

Od której kategorii hotele i motele są zobowiązane do świadczenia usługi sprzedaży lub udostępniania prasy codziennej?

- A. 1*
- B. 2*
- C. 3*
- D. 4*

Zadani 36.

Przyjmując zamówienie na budzenie, należy ustalić z gościem hotelowym

- A. cenę usługi.
- B. godzinę usługi.
- C. powód realizacji usługi.
- D. formę płatności za usługę.

Zadanie 37.

Zlecenie pisemne przesłane przez kontrahenta na realizację usług dodatkowych wymaga od pracowników centrum biznesu

- A. wyłącznie wpisania danych do karty rezerwacyjnej.
- B. wyłącznie przesłania kosztorysu do kontrahenta.
- C. pisemnego potwierdzenia realizacji usług.
- D. ustnego potwierdzenia realizacji usług.

Zadanie 38.

Którą kwotę należy wpisać na fakturze w rubryce wartość netto, jeżeli wartość brutto za wynajęcie sali konferencyjnej wyniosła 800,00 zł?

- A. 616,00 zł
- B. 650,41 zł
- C. 949,59 zł
- D. 984,00 zł

Zadanie 39.

W potwierdzeniu rezerwacji sali konferencyjnej należy określić między innymi

- A. nazwę sali i nazwisko szkoleniowca.
- B. godziny rezerwacji sali i formę płatności.
- C. termin rezerwacji sali i obywatelstwo uczestników.
- D. wyposażenie sali i liczbę osób obsługujących konferencję.

Zadanie 40.

Na podstawie zamieszczonego kwitu oblicz kwotę do zapłaty za usługi parkingowe.

- A. 45,00 zł
- B. 60,00 zł
- C. 75,00 zł
- D. 90,00 zł

Kwit parkingowy	
Nr kwitu: 26/03/2017	Nr rejestracyjny auta: DKL 9809W
Imię i nazwisko gościa: Zuzanna Kowalska	
Data wjazdu: 26.03.2017 r.	Data wyjazdu: 29.03.2017 r.
Cena za dobę: 15 zł	Do zapłaty:
Podpis dysponenta: Antoni Kos	Podpis Gościa: Zuzanna Kowalska