

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **X**

T.12-X-19.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2019
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 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”:

<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.

Który z pracowników hotelu powinien sprawdzić przygotowanie jednostki mieszkalnej przed przyjazdem gościa specjalnego?

- A. Guest relations.
- B. Pokojowa lotna.
- C. Recepcjonista concierge.
- D. Kierownik służby pięter.

Zadanie 2.

Z którym działem hotelu powinna współpracować służba pięter w zakresie przekazywania informacji o usterkach urządzeń i planowanych terminach remontów?

- A. Administracyjnym.
- B. Technicznym.
- C. Zaopatrzenia.
- D. Marketingu.

Zadanie 3.

Pięciosobowa rodzina zarezerwowała w hotelu dwa pokoje: dwuosobowy z łóżem małżeńskim oraz trzyosobowy. Wskaż pokoje, które należy przygotować na przyjazd gości.

- A. TPL, SGL
- B. APT, TPL
- C. TPL, DBL
- D. DBL, APT

Zadanie 4.

Jak określa się typ jednostki mieszkalnej o podwyższonym standardzie, zlokalizowanej na ostatnim piętrze obiektu hotelarskiego?

- A. Junior suite.
- B. Penthouse.
- C. Executive.
- D. Duplex.

Zadanie 5.

Elementami wyposażenia jednostki mieszkalnej obligatoryjnymi wyłącznie w hotelach 4* i 5* są

- A. fotele wypoczynkowe lub kanapa, stolik.
- B. szafa lub wnęka garderobiana, biurko lub stół.
- C. wieszak ścienny lub stojący na odzież wierzchnią, bagażnik.
- D. nocny stolik lub półka przy każdym miejscu do spania, krzesło.

Zadanie 6.

Wskaż minimalny wymiar łóżka w jednostce mieszkalnej typu DBL.

- A. 90 cm x 200 cm
- B. 140 cm x 200 cm
- C. 153 cm x 203 cm
- D. 198 cm x 203 cm

Zadanie 7.

Nr pokoju	03.12	04.12	05.12	06.12	07.12	08.12
101	R	R	R			
102		R	R			
103			R	R	R	
104			R			

Na podstawie przedstawionego grafiku obłożenia wskaż numery pokoi, które należy posprzątać „na czysto” 6 grudnia.

- A. 101,102,103
- B. 101,102,104
- C. 102,103,104
- D. 101,103,104

Zadanie 8.

Który rodzaj sprzątnia należy zastosować w sytuacji pojawienia się w hotelu mrówek?

- A. Bieżące.
- B. Specjalne.
- C. Codzienne.
- D. Gruntowne.

Zadanie 9.

Wskaż środek, którego powinna użyć pokojowa do czyszczenia lusterek w jednostce mieszkalnej.

- A. Płyn z alkoholem.
- B. Płyn do dezynfekcji.
- C. Mleczko czyszczące.
- D. Mleczko nabłyszczające.

Zadanie 10.

Który z zamieszczonych rysunków przedstawia wózek hotelowy przeznaczony wyłącznie do transportu brudnej bielizny?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 11.

Którego środka należy użyć, aby szybko usunąć smugi z obcasów na drewnianej podłodze w sali wielofunkcyjnej?

- A. Zimnej wody.
- B. Roztworu szamponu.
- C. Środka do schładzania.
- D. Benzyny ekstrakcyjnej.

Zadanie 12.

Podczas sprzątania węzła higieniczno-sanitarnego w jednostce mieszkalnej, pokojowa w pierwszej kolejności powinna

- A. uzupełnić kosmetyki.
- B. zebrać brudne ręczniki.
- C. opróżnić kosz na śmieci.
- D. wyczyścić półkę pod lustrem.

Zadanie 13.

Wieczorna obsługa jednostki mieszkalnej polegająca na przygotowaniu pokoju oraz łóżka do nocnego wypoczynku gościa w obiektach hotelarskich o standardzie 5* to

- A. all inclusive.
- B. room service.
- C. executive lounge.
- D. turndown service.

Zadanie 14.

Jaką maksymalną wartość odszkodowania powinien wypłacić hotel gościowi, jeżeli podczas sprzątania jednostki mieszkalnej został uszkodzony laptop o wartości 6 000,00 zł, a koszt doby hotelowej wynosił 300,00 zł.

- A. 6 000,00 zł
- B. 9 000,00 zł
- C. 15 000,00 zł
- D. 30 000,00 zł

Zadanie 15.

Jak powinna się zachować pokojowa, która podczas sprzątanía jednostki mieszkalnej „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.

Wskaż metodę ścielenia łóżka, gdzie jednym prześcieradłem przykrywa się materac, na nim kładzie się drugie prześcieradło, następnie koc, na który wywija się fragment drugiego prześcieradła od strony wezłowania, tworząc pewnego rodzaju śpiwór.

- A. Angielska.
- B. Francuska.
- C. Niemiecka.
- D. Standardowa.

Zadanie 17.

Wskaż menu śniadaniowe uwzględniające potrzeby gościa będącego na diecie lekkostrawnej.

- A. Chleb żytni, mięsa wędzone, ogórki.
- B. Chleb razowy, ser typu gouda, fasola.
- C. Chleb pszenny, chude wędliny, banany.
- D. Pieczywo chrupkie, tłuste wędliny, gruszki.

Zadanie 18.

Przedstawiona na rysunku drożdżowa bułeczka, charakterystyczna dla śniadania francuskiego, to

- A. chałka.
- B. brioche.
- C. bagietka.
- D. croissant.



Zadanie 19.

Posiłek będący kombinacją śniadania i obiadu, w którym typowe menu śniadaniowe uzupełnianie jest o potrawy obiadowe, np. zupy, gulasze, ryby, sałatki i słodkie potrawy, to

- A. bistro.
- B. lunch.
- C. brunch.
- D. rotisserie.

Zadanie 20.

Woda z lodem, soki owocowe, naleśniki z syropem klonowym, małe naleśniki pancake, kawałki baraniny, hamburgery, wołowina z puszki, grillowany bekon, a także duszone i świeże owoce, to charakterystyczne składniki śniadania

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

Zadanie 21.

Goście wykupili w hotelu nocleg ze śniadaniem wiedeńskim wzmocnionym. W zestawie śniadaniowym kelner **nie poda**

- A. jajecznicę na bekonie.
- B. jaj po wiedeńsku.
- C. wędlin, serów.
- D. miodu, dżemu.

Zadanie 22.

Kawa z orzechowo-brązową pianką zwaną crema, to

- A. au lait.
- B. espresso.
- C. macchiato.
- D. con panna.

Zadanie 23.

Których z wymienionych produktów należy użyć do przygotowania tradycyjnego omletu biszkoptowego?

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

Zadanie 24.

Którą z podanych czynności, podczas wydawania śniadania, należy wykonywać wyłącznie z prawej strony konsumenta?

- A. Zbieranie zastawy stołowej.
- B. Ustawianie talerzyków do pieczywa.
- C. Podawanie potraw śniadaniowych z półmiska.
- D. Podawanie potraw śniadaniowych wyporcjowanych na talerzu.

Zadanie 25.

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

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

Zadanie 26.

Który z elementów zastawy stołowej należy wykorzystać do podawania dodatków podczas śniadania kontynentalnego?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 27.

Który rozmiar obrusa powinno się dobrać do stołu o wymiarach 120 cm x 80 cm podczas przygotowania sali konsumenckiej na śniadanie?

- A. 180 cm x 140 cm
- B. 140 cm x 140 cm
- C. 120 cm x 120 cm
- D. 120 cm x 160 cm

Zadanie 28.

Przedstawione na rysunku naczynie służy do

- A. zaparzania kawy.
- B. mieszania koktajli.
- C. sporządzania herbaty.
- D. przygotowania kakao.



Zadanie 29.

Jak długo należy gotować jajko we wrzącej i osolonej wodzie, aby otrzymać jajko mollet?

- A. 2-3 min
- B. 3-4 min
- C. 4-5 min
- D. 8-10 min

Zadanie 30.

Zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy gorące zupy mleczne serwowane gościom w trakcie śniadań, powinny mieć minimalną temperaturę

- A. 40°C
- B. 63°C
- C. 75°C
- D. 85°C

Zadanie 31.

Przechowalnia bagażu jest w hotelu usługą

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

Zadanie 32.

Wskaż usługi, które obejmuje pakiet typu SPA.

- A. Kręgle, piłkę wodną.
- B. Basen, saunę, jacuzzi.
- C. Saunę fińską, masaż, peeling.
- D. Kort tenisowy, aerobik wodny.

Zadanie 33.

Pracownik działu gastronomii, który odbiera od dostawcy półprodukty potrzebne do tworzenia posiłków musi zachować szczególną uwagę w krytycznych punktach kontroli, które mają zasadnicze znaczenie przy zastosowaniu systemu

- A. GMP
- B. GHP
- C. HACCP
- D. ISO 9001

Zadanie 34.

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 35.

Gość złożył zamówienie do hotelu na zorganizowanie międzynarodowej konferencji dla 150 uczestników, w której tłumaczenie ma odbywać się równocześnie z wypowiedzią mówiącego. Realizując usługę hotel powinien dysponować sprzętem do tłumaczenia

- A. asymetrycznego.
- B. symultanicznego.
- C. szeptanego.
- D. zwrotnego.

Zadanie 36.

Gość złożył zamówienie na zorganizowanie po południu przyjęcia na stojąco trwającego ok. 2 godzin. Taki rodzaj przyjęcia nosi nazwę

- A. cocktail party.
- B. garden party.
- C. aperitif.
- D. toast.

Zadanie 37.

Lp.	Oferta usługi	Cena
1.	Menu na 1 osobę	110,00 zł
2.	Kamerzysta	1 500,00 zł
3.	Fotograf	800,00 zł
4.	DJ	600,00 zł
5.	Pokaz sztucznych ogni	300,00 zł

Ile musi dopłacić gość za zorganizowanie przyjęcia okolicznościowego dla 100 osób, jeżeli zamówił wszystkie usługi z zamieszczonego cennika i wpłacił już zaliczkę w wysokości 1 500,00 zł.

- A. 1 810,00 zł
- B. 3 310,00 zł
- C. 12 700,00 zł
- D. 14 200,00 zł

Zadanie 38.

Minibar w Hotelu				
Minibar oferuje/ Minibar offers:	Stan/ Quantity	Cena za sztukę/ Price	Wykorzystana ilość/ Amount	Suma/ Amount
1. Pepsi	2	18,00	1	
2. Sok 0,2 l/Juice 0,2 l	2	20,00	2	
3. Piwo Lech 0,3l/ Beer Lech 0,3 l	2	35,00	0	
4. Wódka/Vodka	1	80,00	0	
5. Whisky	1	120,00	0	
6. Red Bull	2	21,00	0	
7. Orzeszki/Peanuts	2	17,00	1	
8. Baton Mars	3	9,00	2	
Razem/Total amount				

Gość w trakcie pobytu skorzystał z minibaru. Na podstawie zamieszczonego dokumentu, oblicz jaką kwotę należy dopisać do rachunku gościa.

- A. 64,00 zł
- B. 84,00 zł
- C. 93,00 zł
- D. 111,00 zł

Zadanie 39.

Którą kwotę należy wpisać na fakturze w rubryce wartość netto, jeżeli wartość brutto za usługi typu Wellness&SPA wynosi 1 200,00 zł a podatek VAT 23%?

- A. 975,61 zł
- B. 1 111,11 zł
- C. 1 296,00 zł
- D. 1 476,00 zł

Zadanie 40.

Gość w dniu wyjazdu skorzystał z przechowalni bagażu. Który z przedstawionych druków należy wykorzystać w celu realizacji tej usługi?

Hotel MALAGA ul. Barwna 5 43-500 Katowice
Imię i nazwisko
Termin pobytu
Nazwa i nr dokumentu tożsamości
Adres zamieszkania
Podpis gościa

A.

Hotel MALAGA ul. Barwna 5 43-500 Katowice
Imię i nazwisko
Nr pokoju
Data przyjęcia bagażu.....
Nr bagażu
Podpis gościa

B.

Hotel MALAGA ul. Barwna 5 43-500 Katowice
Imię i nazwisko
Nr pokoju
Nazwa i nr dokumentu tożsamości
Data złożenia depozytu
Podpis gościa

C.

Hotel MALAGA ul. Barwna 5 43-500 Katowice
Imię i nazwisko gościa
Nr pokoju
Cena za dobę
Termin pobytu
Podpis recepjonisty

D.