

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **SG**

T.12-SG-20.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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 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.

Housekeeping supervisor zajmuje się

- A. nadzorowaniem pracy działu służby pięter.
- B. prowadzeniem magazynu bielizny brudnej i czystej.
- C. współpracą z działem kadr przy zatrudnianiu pracowników.
- D. wykonywaniem prac i czynności zleconych przez inspektora pięter.

Zadanie 2.

Wskaż dokument, który **nie jest** wypełniany przez inspektora pięter.

- A. Druk minibaru.
- B. Lista kontrolna pokoju.
- C. Grafik pracy pokojowych.
- D. Kontrolka wydanych kluczy.

Zadanie 3.

Który system organizacji pionu służby pięter uwzględnia w obsadzie kadrowej zatrudnienie pokojowej lotnej?

- A. Rewirowy.
- B. Grafikowy.
- C. Brygadowy.
- D. Dyspozycyjny.

Zadanie 4.

Kiedy pokojowa powinna umieścić wstawkę składającą się ze świeżych owoców w apartamencie gościa VIP?

- A. W dniu wyjazdu gościa.
- B. Dzień przed przyjazdem gościa.
- C. W dniu przyjazdu gościa, po jego wejściu do pokoju.
- D. W dniu przyjazdu gościa, przed jego wejściem do pokoju.

Zadanie 5.

Wielopokojowe jednostki mieszkalne przystosowane do obsługi ruchu rodzinnego to jednostki typu

- A. specjalnego.
- B. standardowego.
- C. rezydencyjnego.
- D. apartamentowego.

Zadanie 6.

Pracownicy domu wczasowego wykonują szereg prac porządkowych, w tym odsuwanie szaf i mebli, pranie firanek i zasłon, omiatanie ścian, trzepanie dywanów i mebli tapicerowanych. Wykonywane czynności zalicza się do sprzątania

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

Zadanie 7.

Który zabieg należy przeprowadzić, jeżeli w pokoju stwierdzono obecność owadów?

- A. Deratyzację.
- B. Dezynfekcję.
- C. Dezynsekcję.
- D. Dezodoryzację.

Zadanie 8.

Którą z plam znajdującą się na wykładzinie dywanowej można usunąć za pomocą papieru chłonnego i żelazka?

- A. Z masła.
- B. Z czekolady.
- C. Z wosku ze świecy.
- D. Z soków owocowych.

Zadanie 9.

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

- A. Pada.
- B. Polerki.
- C. Zamiatarki.
- D. Ekstraktora.

Zadanie 10.

Do wyposażenia wózka serwisowego **nie zalicza się**

- A. wiadra z mopem.
- B. szorowarki walcowej.
- C. rękawiczek ochronnych.
- D. worka na brudną bieliznę.

Zadanie 11.

Wskaż metodę ścielenia łóżka, w której jednym prześcieradłem przykrywa się materac, na nim kładzie się drugie prześcieradło, następnie koc, na który wywija się fragment drugiego prześcieradła od strony wezgłowia, robiąc pewnego rodzaju spiwór.

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

Zadanie 12.

Pokojowa, która zamierza sprzątnąć jednostkę mieszkalną przy pomocy silnego środka chemicznego, ma obowiązek w pierwszej kolejności

- A. przygotować roztwór do użycia.
- B. poinformować o tym przełożonego.
- C. zapoznać się z instrukcją użycia środka.
- D. sprawdzić czy pomieszczenie jest dobrze wentylowane.

Zadanie 13.

Która z wymienionych czynności dotyczy wyłącznie sprzątania w.h.s?

- A. Wymiana ręczników.
- B. Mycie podłogi i odkurzanie.
- C. Uzupełnianie materiałów reklamowych.
- D. Wymiana szklanek i kubków jednorazowych.

Zadanie 14.

Przygotowując jednostkę mieszkalną dla gościa VIP, pokojowa powinna umieścić w niej przede wszystkim

- A. laptopa z drukarką.
- B. zestaw gadżetów hotelowych.
- C. ulotki reklamujące prestiżowe usługi hotelowe.
- D. list powitalny podpisany przez dyrektora hotelu.

Zadanie 15.

Który z przedmiotów pozostawionych przez gościa i nieodebranych w ustalonym przez hotel czasie, można komisyjnie zniszczyć?

- A. Męski zegarek.
- B. Poufne dokumenty.
- C. Telefon komórkowy.
- D. Szczoteczkę do zębów.

Zadanie 16.

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 17.

Który zestaw zawiera wyłącznie składniki charakterystyczne dla śniadania angielskiego?

- A. Naleśniki na ciepło, jajka sadzone na boczku, masło, konfitury, dżem i miód, pieczywo jasne lub ciemne, kawa, woda.
- B. Smażone kiełbaski, fasola w sosie pomidorowym, jajka smażone z plasterkami boczku, masło, dżem, miód, tosty, grzanki, herbata.
- C. Jajko po wiedeńsku, zestaw serów i wędlin, twarożek, dżem i konfitury, pieczywo jasne lub ciemne, bułeczki drożdżowe, kawa ze śmietanką.
- D. Płatki kukurydziane, pszenne, musli, ryba na zimno, jajka na twardo, kiełbaski, naleśniki z syropem klonowym, woda z lodem.

Zadanie 18.

Śniadanie składające się z gorącego napoju np. kawy lub herbaty, pieczywa jasnego lub ciemnego, bułek, tostów lub rogalików oraz dodatków w postaci masła, dżemu, miodu i konfitur, to śniadanie

- A. angielskie.
- B. francuskie.
- C. wiedeńskie.
- D. amerykańskie.

Zadanie 19.

Gość zamówił śniadanie do pokoju. Gastronomia zrealizuje zamówienie wykorzystując formę

- A. bufetu śniadaniowego.
- B. serwisu talerzowego.
- C. serwisu a'la carte.
- D. room service'u.

Zadanie 20.

Urządzenie gastronomiczne przedstawione na rysunku, służy

- A. jako termos do kawy.
- B. do podgrzewania zupy.
- C. do podgrzewania wody.
- D. jako termos do ciepłych dań.



Zadanie 21.

Ile minut należy gotować jajko we wrzącej, osolonej wodzie, aby otrzymać jajko mollet?

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

Zadanie 22.

Przedstawiony na rysunku wózek służy do

- A. segregacji odpadów żywnościowych.
- B. przewożenia odpadów żywnościowych.
- C. przewożenia potraw na salę konsumenką.
- D. transportu warzyw i owoców do magazynu.



Zadanie 23.

Nakrycie do serwisu płatków z mlekiem składa się z

- A. talerza zakąskowego i łyżki.
- B. talerza głębokiego i łyżeczki.
- C. miseczki na podstawce i łyżki.
- D. filiżanki, mlecznika i łyżeczki.

Zadanie 24.

Kelner realizując zamówienie room-service śniadania kontynentalnego dla gościa użyje

- A. windy serwisowej.
- B. dużej tacy prostokątnej.
- C. dużego płaskiego talerza.
- D. wózka serwisowego z blatem.

Zadanie 25.

W którym naczyniu należy podać mleko do kawy?

- A. W kokilce.
- B. W filiżance.
- C. W nelsonce.
- D. W dzbanuszk.

Zadanie 26.

Którą najbardziej ekonomiczną formę podawania śniadań wybierze hotel, który gości 200 uczestników konferencji?

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

Zadanie 27.

Których naczyń użyje kelner, przygotowując zastawę stołową do podania jajka na miękko?

- A. Spodka, kieliszka do jajka i łyżeczki.
- B. Talerzyka płaskiego, małego noża i widelca.
- C. Wygrzanego talerza zakąskowego, noża i widelca.
- D. Głębokiego talerza lub miseczki na podstawce i łyżki.

Zadanie 28.

Która z podanych zasad dotyczących nakrywania stołu jest **niepoprawna**?

- A. Ostrza noży należy skierować w lewą stronę.
- B. Można ułożyć maksymalnie dwie łyżki obok siebie.
- C. Łyżki oraz widelce należy układać grzbietem do dołu.
- D. Liczba sztućców z lewej strony nie powinna przekraczać trzech.

Zadanie 29.

Który zestaw produktów jest niezbędny do sporządzania omletu biskoptowego?

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

Zadanie 30.

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

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



Zadanie 31.

Do której grupy należą usługi kosmetyczne świadczone w hotelach?

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

Zadanie 32.

Jaki rodzaj ustawienia krzeseł w hotelowej sali konferencyjnej powinno się zaproponować organizatorom kongresu dla 300 osób?

- A. Owalny.
- B. Klasowy.
- C. Teatralny.
- D. Bankietowy.

Zadanie 33.

Wskaż grupę usług bezpłatnie świadczonych w hotelu 5*.

- A. Budzenie, informacja turystyczna, parking, room-servis.
- B. Budzenie, usługa pralnicza, parking, udzielanie pierwszej pomocy.
- C. Wymiana ręczników, budzenie, informacja turystyczna, obsługa bagażowa.
- D. Wezwanie taksówki, usługa pralnicza, obsługa bagażowa, wymiana pościeli.

Zadanie 34.

Prowadzenie przez dział obsługi konferencji aktualnego grafiku wynajęcia sal pozwala przede wszystkim na

- A. planowanie wyposażenia sal.
- B. prezentację sal zamawiającemu.
- C. eliminację sytuacji podwójnej rezerwacji.
- D. zastosowanie różnych konfiguracji ustawienia stołów.

Zadanie 35.

Firma zewnętrzna złożyła zamówienie na organizację konferencji z obsługą techniczną. Który rodzaj działań podejmie hotel w przeddzień konferencji?

- A. Ustawi mini bufet z napojami i przekąskami.
- B. Dokona rejestracji uczestników i powitania gości.
- C. Sprawdzi nagłośnienie pomieszczeń i sprawność mikrofonów.
- D. Wystawi tablice informacyjne, wskazujące drogę do sali konferencyjnej.

Zadanie 36.

Która z podanych usług dodatkowych świadczonych w hotelu jest płatna?

- A. Prasowanie odzieży.
- B. Przechowanie bagażu.
- C. Udzielanie informacji.
- D. Zamawianie taksówki.

Zadanie 37.

Którą kwotę należy wpisać na fakturze w rubryce wartość netto, jeżeli wartość brutto za usługę SPA wyniosła 170,00 zł?

- A. 130,90 zł
- B. 138,21 zł
- C. 157,41 zł
- D. 201,79 zł

Zadanie 38.

Ile stołów o wymiarach 80 x 120 cm należy użyć do ustawienia stołu w kształcie litery „I” o wymiarach 120 x 480 cm na przyjęcie bankietowe na siedząco?

- A. 4 stoły.
- B. 5 stołów.
- C. 6 stołów.
- D. 8 stołów.

Zadanie 39.

Firma zewnętrzna chcąc zorganizować imprezę w hotelu, wysłała zapytanie ofertowe, na podstawie którego hotel w pierwszej kolejności przygotował

- A. ofertę na organizację usługi.
- B. kalkulację kosztów imprezy.
- C. umowę na realizację imprezy.
- D. prezentację hotelu i jego usług.

Zadanie 40.

Gość hotelowy skorzystał z minibaru, konsumując: paczkę paluszków słonych, baton zbożowy, 2 butelki whisky, puszkę coca coli oraz 2 butelki wody. Jaką kwotę w zł należy doliczyć do rachunku gościa?

- A. 71,00 zł
- B. 75,00 zł
- C. 117,00 zł
- D. 123,00 zł

Produkt	Cena za sztukę w zł	Ilość zużyta	Do zapłaty w zł
Baton czekoladowy	6,00		
Baton zbożowy	4,00		
Orzeszki ziemne	5,00		
Paluszki słone	3,00		
Coca cola	8,00		
Woda	6,00		
Wódka Wyborowa	25,00		
Whisky	48,00		
Szampan	20,00		
Wino białe	20,00		
Wino czerwone	25,00		
Razem do zapłaty			