

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **SG**

T.12-SG-21.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2021

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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”:

	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. prowadzeniem magazynu bielizny brudnej i czystej.
- B. współpracą z działem kadr przy zatrudnianiu pracowników.
- C. wykonywaniem prac i czynności zleconych przez inspektora pięter.
- D. nadzorowaniem pracy służby pięter oraz kontrolą pokoi przygotowanych dla gości.

Zadanie 2.

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

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

Zadanie 3.

Wielopokojowe jednostki mieszkalne, przystosowane przede wszystkim do obsługi ruchu rodzinnego, to jednostki typu

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

Zadanie 4.

Pięcioosobowa 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, TWIN

Zadanie 5.

Wymagania dla kategorii	*****	****	***	**	*
Powierzchnia mieszkalna w pokoju w m² (nie obejmuje wyodrębnionych w.h., przedpokoju, aneksów barowych, loggii itp.):					
pokój 1-osobowy	14	12	10	9	8
pokój 2-osobowy	18	16	14	12	10
pokój 3-osobowy	-	-	16	15	14
pokój 4-osobowy	-	-	-	18	16
pokój większy niż 4-osobowy – powierzchnia pokoju 4 – osobowego plus dodatkowo w m² na każdą następną osobę				4,5	4,0

Na podstawie fragmentu wymagań kategoryzacyjnych, wskaż minimalną powierzchnię mieszkalną 6-osobowego pokoju w hotelu dwugwiazdkowym.

- A. 16,5 m²
- B. 18,0 m²
- C. 22,5 m²
- D. 27,0 m²

Zadanie 6.

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 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 7.

W trakcie sprzątania jednostki mieszkalnej pokojowa zauważyła mrówki. Niezwłocznie powinna zastosować

- A. sanityzację.
- B. deratyzację.
- C. dezynfekcję.
- D. dezynsekcję.

Zadanie 8.

Do usunięcia plamy z mleka na wykładzinie dywanowej, pokojowa w pierwszej kolejności powinna użyć

- A. acetonu.
- B. ciepłej wody.
- C. odrdzewiacza.
- D. spirytusu etylowego.

Zadanie 9.

Do podstawowego wyposażenia wózka serwisowego nie zalicza się

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

Zadanie 10.

Umieszczony na opakowaniu środka czystości znak ostrzega przed substancją

- A. żrącą.
- B. łatwopalną.
- C. utleniającą się.
- D. rozpuszczającą się.



Zadanie 11.

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 wezgłowia, robiąc pewnego rodzaju śpiwór.

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

Zadanie 12.

Przygotowując jednostkę mieszkalną dla gościa VIP, pokojowa umieszcza w nim

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

Zadanie 13.

Dokumentem wypełnianym przez inspektora pięter po kontroli jednostki mieszkalnej przygotowanej do sprzedaży, jest

- A. protokół strat w pokoju.
- B. karta sprawdzania pokoju.
- C. harmonogram czasu pracy.
- D. wykaz pokoi do sprzątnięcia.

Zadanie 14.

Jaką wartość odszkodowania powinien wypłacić hotel gościowi, jeżeli podczas sprzątnięcia 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.

Co powinna zrobić pokojowa, która sprzątając pokój po wyjeździe gościa znalazła zegarek?

- A. Oddać go do depozytu.
- B. Pozostawić zegarek w pokoju.
- C. Poinformować dyrektora hotelu.
- D. Zawiadomić kierownika służby pięter.

Zadanie 16.

Rodzaj posiłku	Trzy posiłki dziennie	Cztery posiłki dziennie	Pięć posiłków dziennie
Śniadanie	30-35%	25-30%	25-30%
II śniadanie	-	5-10%	5-10%
Obiad	35-40%	35-40%	30-35%
Podwieczorek	-	-	5-10%
Kolacja	25-30%	25-30%	15-20%

Na podstawie analizy danych z tabeli, oblicz minimalną wartość energetyczną śniadania mężczyzny spożywającego regularnie pięć posiłków, którego dzienne zapotrzebowanie energetyczne wynosi 2000 kcal.

- A. 400 kcal
- B. 500 kcal
- C. 600 kcal
- D. 700 kcal

Zadanie 17.

Który zestaw zawiera wyłącznie składniki charakterystyczne dla śniadania angielskiego?

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

Zadanie 18.

Który zestaw potraw i napojów należy przygotować dla gości korzystających z oferty śniadania kontynentalnego?

- A. Sok pomarańczowy, pieczywo razowe, jaja sadzone na bekonie.
- B. Herbatę z mlekiem, pieczywo ciemne, kielbasę, pasztet.
- C. Sok jabłkowy, pieczywo jasne, ryby, jaja, naleśniki.
- D. Kawę, herbatę, rogaliki, masło, dżem, miód.

Zadanie 19.

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

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

Zadanie 20.

Do sporządzenia kawy po irlandzku należy przygotować napar kawowy oraz:

- A. mleko, śmietankę, cukier.
- B. whisky, brązowy cukier, śmietankę.
- C. gin, sok grejpfrutowy, kostki lodu, cukier.
- D. skórkę pomarańczową, wrzątek, cukier, śmietankę.

Zadanie 21.

Urządzenie gastronomiczne przedstawione na zdjęciu, służy

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



Zadanie 22.

W restauracji hotelowej część potraw przygotowano w obecności gości, wykorzystując wózek kelnerski. Którą metodę obsługi zastosowano?

- A. Rosyjską.
- B. Angielską.
- C. Francuską.
- D. Niemiecką.

Zadanie 23.

Które zdjęcie przedstawia zestaw do krojenia i nakładania sera znajdującego się na bufecie śniadaniowym?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 24.

Którą kawę przygotowuje się napełniając filiżankę do $\frac{3}{4}$ gorącym naparem espresso i przykrywając jej wierzch warstwą gęstej bitej śmietany?

- A. Melange.
- B. Murzynek.
- C. Irish coffee.
- D. Cappuccino.

Zadanie 25.

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

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

Zadanie 26.

Które 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 27.

Dla kogo w pierwszej kolejności zostanie zrealizowane zamówienie śniadania a'la carte, jeśli przy stoliku siedzi małżeństwo z dzieckiem oraz z babcią?

- A. Dla męża.
- B. Dla żony.
- C. Dla babci.
- D. Dla dziecka.

Zadanie 28.

Którą czynność podczas podawania śniadania w pokoju gościa należy wykonać w pierwszej kolejności?

- A. Ustalić miejsce podania śniadania.
- B. Poprawić ułożenie potraw na stoliku.
- C. Zaproponować gościowi nalanie kawy.
- D. Podać gościowi kartę menu room-service.

Zadanie 29.

Wskaż kolejność nakrycia stołu białą bielizną stołową.

- A. Molton, napperon, skirting.
- B. Obrus stołowy, lauffer, skirting.
- C. Molton, obrus stołowy, napperon.
- D. Napperon, obrus stołowy, skirting.

Zadanie 30.

Jakie wymiary powinien mieć obrus do nakrycia stołu 80 cm x 120 cm, przy założeniu, że zwisająca część ma wynosić 30 cm?

- A. 110 cm x 150 cm
- B. 130 cm x 180 cm
- C. 140 cm x 180 cm
- D. 160 cm x 240 cm

Zadanie 31.

Nakrycie do serwisu płatków z mlekiem składa się z

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

Zadanie 32.

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

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

Zadanie 33.

Do usług dodatkowych nieodpłatnych w hotelu zalicza się

- A. transfer gości z lotniska.
- B. zapewnienie opieki nad dziećmi.
- C. dostarczanie posiłków do pokoju.
- D. udzielanie informacji turystycznej.

Zadanie 34.

Od której kategorii hotele i motele są zobowiązane do świadczenia usługi sprzedaży lub zapewnienia kosmetyków i środków higieny osobistej (co najmniej szczoteczki i pasty do zębów oraz kremu i maszynki do golenia)?

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

Zadanie 35.

W terminie od 4 do 17 marca 2021 r. pani Zuzanna Gajek przebywała w hotelu. Czwartego dnia pobytu złożyła zamówienie na masaż limfatyczny ciała. Wskaż datę wystawienia dokumentu, którą powinien wpisać pracownik hotelu na zamieszczonym dokumencie.

- A. 4 marca 2021 r.
- B. 5 marca 2021 r.
- C. 7 marca 2021 r.
- D. 8 marca 2021 r.

Terminarz zabiegów

Imię i nazwisko gościa: Zuzanna Gajek
Data zabiegu: 9 marca 2021r., 11 marca 2021 r.
Rodzaj zabiegu: masaż limfatyczny ciała
Cena zabiegu: 180,00 zł

Oплата za wykonany zabieg zostanie doliczona do końcowego rachunku Gościa.

Podpis gościa: Zuzanna Gajek
Podpis wystawcy dokumentu: Jan Kowalski

Data wystawienia dokumentu:

Zadanie 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.

CENNIK USŁUG PRALNI			
	PRANIE	PRASOWANIE	PRANIE + PRASOWANIE
spodnie	28,00 zł	15,00 zł	35,00 zł
spódnica	28,00 zł	10,00 zł	33,00 zł
koszula	18,00 zł	12,00 zł	25,00 zł
marynarka	45,00 zł	23,00 zł	65,00 zł
t-shirt	8,00 zł	5,00 zł	10,00 zł
krawat	14,00 zł	10,00 zł	22,00 zł
suknia	80,00 zł	65,00 zł	135,00 zł
pidżama	22,00 zł	18,00 zł	35,00 zł

Na podstawie analizy cennika usług pralniczych, oblicz kwotę do zapłaty za usługę prania i prasowania spodni i marynarki oraz prasowania koszuli i krawatu.

- A. 122,00 zł
- B. 126,00 zł
- C. 133,00 zł
- D. 135,00 zł

Zadanie 38.

Dyrektor banku złożył zamówienie do hotelu na zorganizowanie konferencji. Jej zakończeniem, ok. godz. 20⁰⁰, ma być uroczyste przyjęcie na stojąco dla ok. 100 osób. Który rodzaj przyjęcia należy zaproponować klientowi?

- A. Brunch.
- B. Aperitif.
- C. Lampkę wina.
- D. Przyjęcie bufetowe.

Zadanie 39.

Który z podanych dokumentów jest podstawą do zapłaty za zrealizowane usługi dodatkowe?

- A. Faktura.
- B. Kosztorys.
- C. Zestawienie kosztów.
- D. Rachunek uproszczony.

Zadanie 40.

Firma handlowa zleciła hotelowi zorganizowanie imprezy biznesowej z konferencją i bankietem dla 50 pracowników. Który dokument, w pierwszej kolejności, powinien sporządzić pracownik hotelu, aby zrealizować zamówienie?

- A. Ofertę menu bankietu.
- B. Wstępną kalkulację przyjęcia.
- C. Umowę wstępną realizacji imprezy.
- D. Ofertę sal bankietowych i konferencyjnych.