

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

*Arkusz zawiera informacje prawnie chronione
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

T.12-X-14.05Czas trwania egzaminu: **60 minut****EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE****Rok 2014****CZĘŚĆ PISEMNA**

Układ graficzny © CKE 2013

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 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 pracowników służby pięter zajmuje się ewidencją wykorzystywanych środków trwałych i sprzętu, przygotowaniem harmonogramów pracy oraz ewidencjonowaniem rzeczy pozostawionych przez gości?

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

Zadanie 2.

Które zdjęcie przedstawia wyposażenie charakterystyczne dla pokoju typu *twin*?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 3.

Minibar lub lodówka stanowią obowiązkowe wyposażenie jednostek mieszkalnych w motelach

- A. tylko 5*.
- B. 3*, 4* i 5*.
- C. tylko 4* i 5*.
- D. 1*, 2*, 3*, 4* i 5*.

Zadanie 4.

Wskaż rodzaj sprzątnia związany ze zmianą wystroju części ogólnodostępnej w okresie przedświątecznym.

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

Zadanie 5.

Które z wymienionych urządzeń należy zastosować do konserwacji podłóg marmurowych?

- A. Froterkę.
- B. Mop parowy.
- C. Odkurzacz elektryczny.
- D. Szorowarkę jednotarczową.

Zadanie 6.

Do usunięcia plamy z krwi na dywanie w pokoju hotelowym, pokojowa zastosuje w pierwszej kolejności

- A. spirytus metylowy.
- B. naturalny detergent.
- C. odplamiacz do tłustych plam.
- D. rozcieńczony roztwór szamponu.

Zadanie 7.

Dezynfekcję kołder, kocy, poduszek i materacy w hotelu przeprowadza się co najmniej

- A. raz na rok.
- B. raz na kwartał.
- C. raz na miesiąc.
- D. raz na pół roku.

Zadanie 8.

Pad to szczotka wykorzystywana w pracy służby pięter do

- A. wycierania kurzu.
- B. szorowania sedesu.
- C. zmiotania podłogi.
- D. polerowania posadzki.

Zadanie 9.

Podczas wykonywania prac porządkowych w jednostce mieszkalnej, drzwi wejściowe powinny być

- A. otwarte, z zawieszoną na klamce wywieszką *Proszę nie przeszkadzać.*
- B. otwarte, z zawieszoną na klamce wywieszką *Pokój w trakcie sprzątania.*
- C. zamknięte, z zawieszoną na klamce wywieszką *Proszę nie przeszkadzać.*
- D. zamknięte, z zawieszoną na klamce wywieszką *Pokój w trakcie sprzątania.*

Zadanie 10.

Pokojowa ma obowiązek przygotować wodę butelkowaną w ilości odpowiadającej liczbie osób w pokoju, w hotelu kategorii

- A. tylko 5*.
- B. 3*, 4* i 5*.
- C. tylko 4* i 5*.
- D. 1*, 2*, 3*, 4* i 5*.

Zadanie 11.

Zgodnie z wewnętrzną hotelową procedurą sprzątania na każde 10 m² należy zużyć 10 litrów wody i 30 ml środka czyszczącego. Określ ilość wody i środka czyszczącego, które powinien zużyć pracownik służby piętér do umycia posadzki holu recepcyjnego o powierzchni 50 m².

- A. 10 litrów wody i 30 ml środka czyszczącego.
- B. 20 litrów wody i 60 ml środka czyszczącego.
- C. 50 litrów wody i 150 ml środka czyszczącego.
- D. 100 litrów wody i 300 ml środka czyszczącego.

Zadanie 12.

Podczas awarii centralnego ogrzewania w hotelu zostały zniszczone dwa laptopy, należące do klienta. Jaką maksymalną wartość odszkodowania ma obowiązek wypłacić klientowi hotel, jeżeli należność za dobę wynosi 400,00 zł, a łączna wartość obu laptopów wynosi 10 000 zł?

- A. 10 000 zł
- B. 40 000 zł
- C. 50 000 zł
- D. 100 000 zł

Zadanie 13.

Wskaż terminy przedawnienia roszczeń o naprawienie szkody wynikłej z utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionej do hotelu.

- A. 2 lata od dnia, w którym gość dowiedział się o poniesionej szkodzie; 3 lata od dnia, w którym gość przestał korzystać z usług hotelu.
- B. 1 rok od dnia, w którym gość dowiedział się o poniesionej szkodzie; 2 lata od dnia, w którym gość przestał korzystać z usług hotelu.
- C. 6 miesięcy od dnia, w którym gość dowiedział się o poniesionej szkodzie; 1 rok od dnia, w którym gość przestał korzystać z usług hotelu.
- D. 1 miesiąc od dnia, w którym gość dowiedział się o poniesionej szkodzie; 6 miesięcy od dnia, w którym gość przestał korzystać z usług hotelu.

Zadanie 14.

Wskaż odpowiednie warunki, które powinny panować w pomieszczeniach magazynowych, służących do przechowywania suchych artykułów zbożowych.

- A. Wilgotność względna 95%, przewiewność, temperatura od 0 °C do 5 °C.
- B. Wilgotność względna 60%, przewiewność, temperatura od 8 °C do 10 °C.
- C. Wilgotność względna 60%, brak ruchu powietrza, temperatura od 0 °C do 4 °C.
- D. Wilgotność względna 90%, brak ruchu powietrza, temperatura od 18 °C do 26 °C.

Zadanie 15.

Jak długo można przechowywać mleko w warunkach chłodniczych po otwarciu opakowania?

- A. 2 dni.
- B. 5 dni.
- C. 1 tydzień.
- D. 12 godzin.

Zadanie 16.

Wskaż zalecany procentowy rozkład kalorii posiłków w ciągu dnia w jadłospisie dla dzieci i młodzieży.

- A. Śniadanie 10%, II śniadanie 5%, obiad 40%, podwieczerek 15%, kolacja 30%.
- B. Śniadanie 20%, II śniadanie 5%, obiad 30%, podwieczerek 15%, kolacja 30%.
- C. Śniadanie 10%, II śniadanie 10%, obiad 30%, podwieczerek 25%, kolacja 25%.
- D. Śniadanie 25%, II śniadanie 10%, obiad 35%, podwieczerek 10%, kolacja 20%.

Zadanie 17.

Kawa ze śmietanką, herbata, czekolada lub kakao, pieczywo jasne i ciemne, masło, dżem, miód, konfitury oraz jaja wybite do szklanki i ugotowane w kąpieli wodnej to przykład śniadania

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

Zadanie 18.

Do którego rodzaju śniadania przeznaczone jest nakrycie przedstawione na rysunku?

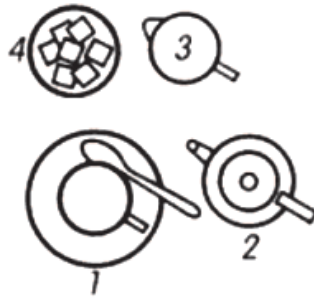
- A. Angielskiego.
- B. Wiedeńskiego.
- C. Amerykańskiego.
- D. Kontynentalnego.



Zadanie 19.

Który sposób podania herbaty przedstawiono na rysunku?

- A. Po chińsku.
- B. Po rosyjsku.
- C. Po japońsku.
- D. Po angielsku.



- 1- filiżanka na spodeczku wraz z łyżeczką,
- 2- dzbanek z herbatą,
- 3- dzbanuszek ze śmietanką lub z mlekiem,
- 4- cukier w kostkach

Zadanie 20.

Do sporządzenia kawy po irlandzku należy przygotować napar kawowy oraz:

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

Zadanie 21.

Który z wymienionych serów powinien zostać użyty do sporządzenia potrawy dla klienta, który **nie lubi** serów z przerostem pleśniowym?

- A. Rokpol.
- B. Bryndza.
- C. Roquefort.
- D. Gorgonzola.

Zadanie 22.

Które urządzenie służy do przygotowania potraw na parze?

- A. Wilk.
- B. Kuter.
- C. Blender.
- D. Steamer.

Zadanie 23.

Który z przedstawionych na rysunkach rodzajów szkła gastronomicznego, przeznaczony jest do podawania wieloporcjowego soku owocowo-warzywnego?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 24.

Które z wymienionych urządzeń, służy do rozmrażania, zapiekania oraz grillowania tostów, kanapek, bułek?

- A. Bemar.
- B. Dyspenser.
- C. Salamander.
- D. Kocioł warzelny.

Zadanie 25.

Jaja mollet należy gotować

- A. 1 minutę.
- B. 3 minuty.
- C. 4–5 minut.
- D. 8–10 minut.

Zadanie 26.

Do herbaty po rosyjsku, podaje się

- A. cytrynę, konfitury i rum.
- B. cukier, mleko i śmietankę.
- C. konfitury, cukier i whisky.
- D. miód, sok malinowy i koniak.

Zadanie 27.

W której kolejności, od lewej strony do prawej, kelner powinien układać elementy zestawu śniadaniowego na stole?



- A. Masło, pieczywo, dodatki, cukier, napój śniadaniowy.
- B. Pieczywo, masło, dodatki, cukier, napój śniadaniowy.
- C. Napój śniadaniowy, cukier, pieczywo, masło, dodatki.
- D. Dodatki, pieczywo, masło, napój śniadaniowy, cukier.

Zadanie 28.

Który zestaw potraw i napojów, powinien podać kelner serwując śniadanie francuskie?

- A. Biała kawa lub herbata, bułki pełnoziarniste, masło, jajka na twardo.
- B. Kawa lub herbata, pieczywo, masło, dżem, wędliny sery, jaja, paszтет.
- C. Sok pomarańczowy, kawa lub herbata, tosty, rogaliki croissant, pieczywo drożdżowe, masło, konfitury.
- D. Sok owocowy, jajecznicą, parówki wieprzowe, pomidory, grzyby, fasolka w sosie pomidorowym, tosty z masłem i dżemem.

Zadanie 29.

Którą formę serwowania śniadania, powinien zastosować kelner wobec gościa, który wybiera dania z karty?

- A. A part.
- B. Bufetową.
- C. A' la carte.
- D. Bankietową.

Zadanie 30.

Na której fotografii zaznaczono strzałką skirting?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 31.

Przy nakrywaniu stołów bankietowych dwoma obrusami (łączonymi) należy

- A. ułożyć obrusy „na styk”, fałdy środkowe i boczne powinny się pokrywać ze sobą.
- B. ułożyć obrusy „na styk”, fałdy środkowe i boczne nie muszą pokrywać się ze sobą.
- C. nałożyć jeden obrus na drugi od strony okna, fałdy środkowe i boczne powinny pokrywać się ze sobą.
- D. nałożyć jeden obrus na drugi od strony okna, fałdy środkowe i boczne nie muszą pokrywać się ze sobą.

Zadanie 32.

Wskaż element zastawy stołowej, na którym należy podać sery podpuszczkowe.



A.



B.



C.



D.

Zadanie 33.

Który widelec służy do serwisu mięsa z półmiska?



A.



B.



C.



D.

Zadanie 34.

Którą formę podawania śniadań powinien zastosować hotel przy dużej liczbie gości hotelowych i małej ilości personelu?

- A. Room serwis.
- B. Serwis a'la carte.
- C. Serwis talerzowy.
- D. Bufet śniadaniowy.

Zadanie 35.

W jakiej temperaturze powinny być rozmrażane produkty żywnościowe?

- A. Od 0 °C do +4 °C.
- B. Od +5 °C do +10 °C.
- C. Od +15 °C do +20 °C.
- D. Od +30 °C do +40 °C.

Zadanie 36.

Do której grupy usług świadczonych w hotelu zalicza się basen, jacuzzi i hydromasaż?

- A. Do podstawowych.
- B. Do fakultatywnych.
- C. Do towarzyszących.
- D. Do uzupełniających.

Zadania 37.

Do usług hotelarskich uzupełniających zalicza się m.in.:

- A. solarium, saunę, wynajem sali konferencyjnej z wyposażeniem.
- B. masaż, room-service, pranie, prasowanie i czyszczenie bielizny.
- C. budzenie, szatnię, depozyt, przechowalnię bagażu, informację turystyczną.
- D. dostarczenie kwiatów, udostępnienie prasy codziennej, sprzedaż kosmetyków.

Zadania 38.

Zgodnie z wymaganiami kategoryzacyjnymi, codzienna zmiana pościeli, zgodnie z życzeniem gościa, nie będzie usługą dodatkowo płatną w hotelu

- A. tylko 5*.
- B. 3*, 4* i 5*.
- C. tylko 4* i 5*.
- D. 1*, 2*, 3*, 4* i 5*.

Zadanie 39.

Kto realizuje zamówienie dotyczące dostarczenia śniadania do pokoju gościa?

- A. Pokojowa.
- B. Boy hotelowy.
- C. Recepcjonistka.
- D. Kelner hotelowy.

Zadanie 40.

Do którego z wymienionych miast, powinien zorganizować wycieczkę recepcjonista, realizując załączone zamówienie gościa hotelowego?

- A. Do Kalisza.
- B. Do Ojcowa.
- C. Do Łowicza.
- D. Do Zamościa.

Wrocław, 15.02.2014
Michał Zatorski
ul. Akcyjowa 30
53-134 Wrocław

Hotel *Pod Dębem*
ul. Augustiańska 5
31-064 Kraków

Zwracam się z prośbą o rezerwację pokoju SGL w terminie od 28 do 30.09.2014 r. oraz dwóch obiadokolacji. Proszę także o zorganizowanie drugiego dnia pobytu jednodniowej wycieczki po regionie.

Z pozdrowieniami
Michał Zatorski

www.EgzaminZawodowy.info