

Arkusze zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Układ graficzny © CKE 2016



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

T.12-X-17.06

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2017
CZĘŚĆ PISEMNA

Instrukcja dla zdającego

- Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 10 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
- 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.
- Arkusze egzaminacyjny zawiera test składający się z 40 zadań.
- Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać 1 punkt.
- Aby zdać część pisemną egzaminu musisz uzyskać co najmniej 20 punktów.
- Czytaj uważnie wszystkie zadania.
- Rozwiązania zaznaczaj na KARCIE ODPOWIEDZI długopisem lub piórem z czarnym tuszem/atramentem.
- Do każdego zadania podane są cztery możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ krerek w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

- Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
- Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	D
-------------------------------------	---	---	---

- 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"/>
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

- 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.

Pokoje hotelowe dostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich należą do jednostek

- A. specjalnych.
- B. podstawowych.
- C. standardowych.
- D. rezydencjonalnych.

Zadanie 2.

Który rodzaj pokoju hotelowego przedstawiono na rysunku?

- A. Suit.
- B. Twin.
- C. Single.
- D. Duplex.



Zadanie 3.

Odnawianie podłóg oraz pranie firan i zasłon to czynności charakterystyczne dla sprzątan

- A. codziennego.
- B. generalnego.
- C. specjalnego.
- D. bieżącego.

Zadanie 4.

Który zabieg należy przeprowadzić, jeżeli w magazynie pościeli stwierdzono obecność gryzoni?

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

Zadanie 5.

Który sposób można wykorzystać do usunięcia plamy z masła z wykładziny dywanowej?

- A. Wyczyścić zimną wodą.
- B. Wykorzystać środek mrozący.
- C. Zastosować środek do odkażania.
- D. Użyć odplamiacza do tłustych plam.

Zadanie 6.

Dzienny grafik pokoi do sprzątnia

Numer pokoju	Typ pokoju	Status pokoju	Uwagi ogólne inspektora pięter	Uwagi pokojowej
200	DBL	Z		
201	DBL	G	Zawieszka klamkowa – Please do not disturb	
202	SGL	G	Zawieszka klamkowa – Please do not disturb	
203	SGL	G	Zawieszka klamkowa – Please make up the room	
204	SGL	CZ		
205	DBL	CZ		
206	DBL	Z		
207	APT	G	Zawieszka klamkowa – Please make up the room	
208	APT	CZ		
209	DBL	CZ		

Oznaczenia:

Pokój ze statusem zwolniony w danym dniu – Z

Pokój do sprzątnięcia zajęty przez gości – G

Pokój czysty i już posprzątnany – CZ

Na podstawie przedstawionego grafiku, określ które pokoje powinny zostać posprzątane w pierwszej kolejności.

- A. 200, 201
- B. 202, 204
- C. 203, 207
- D. 208, 209

Zadanie 7.

Kiedy należy przeprowadzić sprzątnięcie pokoju „na czysto”?

- A. Po usunięciu awarii w pokoju.
- B. Po przeprowadzonym remoncie.
- C. W trakcie pobytu gościa w pokoju.
- D. Po zwolnieniu pokoju przez gościa.

Zadanie 8.

Urządzenie przedstawione na rysunku to

- A. zmiatarka ręczna.
- B. myjka ciśnieniowa.
- C. odkurzacz samojezdny.
- D. ekstraktor do czyszczenia.



Zadanie 9.

Ile środka myjącego i wody należy zastosować do umycia holu hotelowego o powierzchni 130 m² zgodnie z zamieszczoną instrukcją?

Do pojemnika z wodą odmierzyć 40 ml środka myjącego na 2 l wody. Ilość ta wystarczy do umycia 20 m² powierzchni. Użycie innego, niż zalecane, stężenia może doprowadzić do odbarwienia fugi. Nie należy stosować w połączeniu z innymi środkami. Po wyschnięciu powierzchnię wypolerować. Podczas stosowania zachować niezbędne środki bezpieczeństwa.

- A. 130 ml środka myjącego i 26 litrów wody.
- B. 260 ml środka myjącego i 26 litrów wody.
- C. 260 ml środka myjącego i 13 litrów wody.
- D. 130 ml środka myjącego i 13 litrów wody.

Zadanie 10.

Wskaż kolejność wykonywania czynności podczas sprzątania łazienki hotelowej.

- A. Mycie kabiny prysznicowej, czyszczenie armatury, uzupełnienie ręczników, dezynfekcja muszli.
- B. Czyszczenie armatury, uzupełnienie ręczników, dezynfekcja muszli, mycie kabiny prysznicowej.
- C. Uzupełnienie ręczników, dezynfekcja muszli, mycie kabiny prysznicowej, czyszczenie armatury.
- D. Dezynfekcja muszli, mycie kabiny prysznicowej, czyszczenie armatury, uzupełnienie ręczników.

Zadanie 11.

Które urządzenie służy do konserwacji lakierowanej podłogi drewnianej?

- A. Myjka.
- B. Polerka.
- C. Odkurzacz.
- D. Zamiatarka.

Zadanie 12.

W którym z podanych przypadków hotel **nie jest** odpowiedzialny za mienie gościa?

- A. Poplamienia marynarki przez kelnera.
- B. Uszkodzenia walizki przez bagażowego.
- C. Kradzieży portfela dokonanej przez pokojówkę.
- D. Awarii laptopa podczas użytkowania przez gościa.

Zadanie 13.

W protokole zgłoszenia przedmiotów znalezionych, oprócz opisu przedmiotu i daty znalezienia, należy umieścić

- A. miejsce znalezienia.
- B. kwotę odszkodowania.
- C. cenę zakupu przedmiotu.
- D. numer dowodu tożsamości znalazcy.

Zadanie 14.

Przedstawiony na rysunku dzbanek służy do podania

- A. śmietanki.
- B. herbaty.
- C. mleka.
- D. kawy.



Zadanie 15.

Której z podanych potraw **nie można** podać na śniadanie dla osób przestrzegających diety wegańskiej?

- A. Brokułów na parze.
- B. Jajek w koszulkach.
- C. Płatków z owocami.
- D. Kuskusa z warzywami.

Zadanie 16.

Zupa mleczna, jajka smażone na bekonie i fasolka w sosie pomidorowym to elementy menu charakterystyczne dla śniadania

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

Zadanie 17.

Zamieszczona na rysunku potrawa stanowi typowy element śniadania

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



Zadanie 18.

Którą potrawę przygotowuje się przez wlanie wybitych jaj do wrzącej, osolonej i zakwaszonej wody, a następnie powolne gotowanie przez około 3 minuty?

- A. Jaja sadzone.
- B. Jaja na miękko.
- C. Jaja frytowane.
- D. Jaja poszetowe.

Zadanie 19.

W której formie serwowany jest kilkudaniowy posiłek najczęściej spotykany w sanatoriach i ośrodkach wypoczynkowych, podawany wszystkim gościom do stolików o ustalonych godzinach i po z góry określonej cenie?

- A. À la carte.
- B. Table d'hôte.
- C. Wstawki śniadaniowej.
- D. Bufetu śniadaniowego.

Zadanie 20.

Na rysunku przedstawiono

- A. pomocnik kelnerski.
- B. dyspenser do płatków.
- C. bufet do dań gorących.
- D. taboret gastronomiczny.



Zadanie 21.

Który składnik wykorzystuje się jako dodatek do przygotowania kawy po wiedeńsku?

- A. Bitą śmietankę.
- B. Odrobinę koniaku.
- C. Konfiturę wiśniową.
- D. Skórkę pomarańczy.

Zadanie 22.

Który element śniadania może być podawany w postaci grillowanej, smażonej lub z wody?

- A. Jaja.
- B. Parówki.
- C. Kielbaski.
- D. Pomidory.

Zadanie 23.

Oprócz deski i noża na stole śniadaniowym, w miejscu do krojenia chleba należy umieścić

- A. białą serwetę.
- B. naczynie z wodą.
- C. sztucze serwisowe.
- D. podkłady pod talerze.

Zadanie 24.

Dla której grupy gości hotelowych najdogodniejszą formą podania śniadania, w niewysokiej cenie, będą zestawy śniadaniowe?

- A. Gości VIP.
- B. Grupy turystycznej.
- C. Uczestników konferencji.
- D. Rodzin z małymi dziećmi.

Zadanie 25.

Którą formę śniadania należy zaproponować gościom, jeżeli przyjechali do hotelu w podróż poślubną?

- A. Do stolika.
- B. Do pokoju.
- C. Bufetowe.
- D. W biegu.

Zadanie 26.

Przedstawiony na rysunku goblet jest przeznaczony do podania

- A. wina.
- B. wody.
- C. likieru.
- D. whisky.



Zadanie 27.

Wskaż kolejność nakrycia stołu białą stołową.

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

Zadanie 28.

Na rysunku przedstawiono nakrycie do śniadania

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



Zadanie 29.

Zamieszczony na rysunku dispenser można wykorzystać do serwowania

- A. sosów.
- B. soków.
- C. płatków.
- D. cukierków.



Zadanie 30.

Która z podanych atrakcji **nie należy** w hotelarstwie do usług specjalnych?

- A. Lot balonem.
- B. Nurkowanie pod lodem.
- C. Klasyczny masaż pleców.
- D. Wstawienie do pokoju pianina.

Zadanie 31.

Która z podanych usług dodatkowych hotelu jest płatna?

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

Zadanie 32.

Depozyt przedmiotów wartościowych i budzenie to hotelowe usługi

- A. podstawowe.
- B. fakultatywne.
- C. towarzyszące.
- D. uzupełniające.

Zadanie 33.

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

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

Zadanie 34.

Oferta hotelu w Kołobrzegu

Wydzielona strefa hotelu kusi gustownymi i przytulnymi wnętrzami, w których nasi Goście znajdą przyjemność korzystania z basenu z przeciwprądem i masażem strumieniowym oraz jacuzzi. Ciepłym przyciągają sauna sucha oraz łaźnia parowa.

Dla aktywnych przygotowaliśmy salę fitness. Propozycje wyszczególnione w menu zabiegowym to starannie rytuały wykonywane w oparciu o wysokiej klasy produkty. Proponujemy Państwu wszechstronne terapie będące wyrafinowanym połączeniem najcenniejszych skarbów natury z nowoczesnym wyposażeniem w najlepszym wydaniu.

Na podstawie przedstawionej oferty określ rodzaj usług dodatkowych oferowanych przez hotel w Kołobrzegu.

- A. Biznesowe.
- B. Cateringowe.
- C. Konferencyjne.
- D. Spa & Wellness.

Zadanie 35.

Który rodzaj ustawienia krzeseł w sali konferencyjnej powinno się zaproponować organizatorom kongresu dla 250 osób?

- A. Klasowe.
- B. Teatralne.
- C. W podkowę.
- D. Bankietowe.

Zadanie 36.

Który z działów hotelu przyjmuje zamówienia związane z organizacją eventów?

- A. Marketingu.
- B. Techniczny.
- C. Gastronomii.
- D. Służby pięter.

Zadanie 37.

Który element wyposażenia **nie występuje** w hotelowej sali konferencyjnej?

- A. Wizualizer.
- B. Flipchart.
- C. Projektor.
- D. Hoker.

Zadanie 38.

Gość złożył zamówienie w hotelu na zorganizowanie przyjęcia z okazji podpisania umowy handlowej. Poprosił o przygotowanie przyjęcia w formie stojącej, trwającego ok. 30 minut w godzinach między 12⁰⁰ a 13⁰⁰. Który z przedstawionych rodzajów przyjęć powinien recepcjonista zaproponować gościowi?

- A. Coctail Party.
- B. Garden Party.
- C. Lampkę wina.
- D. Przyjęcie bufetowe.

Zadanie 39.

Ile wynosi koszt usług dodatkowych dla 6-osobowej rodziny, jeżeli pakiet usług kosztuje 150 złotych/osobę, a każda osoba powyżej 3 dostaje rabat 10%?

- A. 634 zł
- B. 748 zł
- C. 855 zł
- D. 962 zł

Zadanie 40.

Rodzaj usługi	Informacje dodatkowe
Apartament – 520 zł/dobę Śniadanie – w cenie noclegu Obiad – 60 zł/os. Kolacja – 80 zł/os. Uroczysta kolacja „Romantyczny wieczór” – 110 zł/os. Strefa Spa – w cenie noclegu	Doba hotelowa trwa od 13 ⁰⁰ do 10 ⁰⁰ wydawane w godz. 7 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰ wydawany w godz. 13 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰ wydawana w godz. 17 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰ wydawana w godz. 17 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰ dostępna w godz. 7 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰
Rabat na wszystkie usługi dla nowożeńców 20%	

Na podstawie zamieszczonego cennika oraz informacji dodatkowych oblicz wartość pakietu usług przygotowanego dla nowożeńców, którzy zarezerwowali pobyt w APT z pełnym wyżywieniem na 2 doby, w drugim dniu pobytu uroczystą kolacją zamiast zwykłej oraz poinformowali, że przyjadą do hotelu po godzinie 17⁰⁰.

- A. 1 132 zł
- B. 1 232 zł
- C. 1 332 zł
- D. 1 432 zł