

Zawód: **technik hotelarstwa**  
Symbol cyfrowy zawodu: **341[04]**  
Wersja arkusza: **X**

**341[04]-0X-092**

Czas trwania egzaminu: 120 minut

**EGZAMIN**  
**POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE ZAWODOWE**  
**Czerwiec 2009**

**Etap pisemny**

**Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 20 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której:
  - wpisz symbol cyfrowy zawodu,
  - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
  - wpisz swój numer PESEL,
  - wpisz swoją datę urodzenia,
  - przyklej naklejkę ze swoim numerem PESEL w oznaczonym miejscu na karcie.
3. Arkusz egzaminacyjny składa się z dwóch części. Część I zawiera 50 zadań, część II 20 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać 1 punkt.
5. Aby zdać etap pisemny egzaminu, musisz uzyskać co najmniej 25 punktów z części I i co najmniej 6 punktów z części II.
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 odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ kratek na 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!***

# CZĘŚĆ I

## Zadanie 1.

Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych usługi turystyczne, to usługi przewodnickie, usługi hotelarskie oraz wszystkie inne usługi świadczone

- A. gościom hotelowym.
- B. turystom lub odwiedzającym.
- C. zagranicznym grupom turystycznym.
- D. klientom, którzy zawarli umowę o świadczenie usług turystycznych.

## Zadanie 2.

Do zakładów gastronomicznych sieci otwartej typu uzupełniającego zalicza się:

- A. bary aperitif, piwiarnie, koktajlbary, cafeterie.
- B. kawiarnie, piwiarnie, jadłodajnie, koktajlbary.
- C. cukiernie, restauracje, bistra, kawiarnie.
- D. koktajlbary, bistra, winiarnie, bary szybkiej obsługi.

## Zadanie 3.

Podawanie potraw z półmiska metodą francuską polega na

- A. ustawieniu na stole pełnego nakrycia, półmisków, salatek z potrawami oraz napoi alkoholowych i bezalkoholowych.
- B. przygotowaniu i podaniu potraw ze stolika dostawczego przez kelnera w obecności konsumenta.
- C. serwowaniu potraw na talerz konsumenta za pomocą sztućców, np. łyżki i widelca.
- D. *podaniu przez kelnera potraw wyporcjowanych na talerz konsumenta.*

## Zadanie 4.

Funkcję edukacyjną i wychowawczą przede wszystkim pełni turystyka

- A. socjalna.
- B. alternatywna.
- C. krajoznawcza.
- D. kwalifikowana.

## Zadanie 5.

Skrót TQM oznacza

- A. Towarzystwo Krzewienia Kultury Fizycznej.
- B. Kompleksowe Zarządzanie Jakością.
- C. system kontroli zewnętrznej.
- D. duńską sieć hotelową.

### Zadanie 6.

Według ustawy o usługach turystycznych, obiektami niestrzeżonymi umożliwiającymi nocleg w namiotach są

- A. kempingi.
- B. karawaningi.
- C. pola biwakowe.
- D. pola namiotowe.

### Zadanie 7.

Schronisko jest obiektem noclegowym

- A. zlokalizowanym poza obszarem zabudowanym, świadczącym minimalny zakres usług.
- B. przeznaczonym do indywidualnej i grupowej turystyki młodzieżowej, dostosowanym do samoobsługi klientów.
- C. posiadającym co najmniej 30 miejsc noclegowych, dostosowanym do samoobsługi klientów.
- D. przeznaczonym do indywidualnej i grupowej turystyki młodzieżowej, świadczącym całodienne wyżywienie.

### Zadanie 8.

Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, do obiektów hotelarskich zalicza się

- A. ośrodek kolonijny.
- B. dom wczasowy.
- C. ośrodek szkoleniowo-wypoczynkowy.
- D. dom wycieczkowy.

### Zadanie 9.

Która ze światowych organizacji hotelarskich wyrażana jest skrótem HoReCa?

- A. Międzynarodowe Zrzeszenie Hoteli.
- B. Międzynarodowe Zrzeszenie Hoteli i Restauracji.
- C. Międzynarodowy Związek Krajowych Organizacji Hotelarskich, Restauracyjnych i Kawiarnianych.
- D. Międzynarodowa Federacja Campingu i Karawaningu.

### Zadanie 10.

Które działanie **nie jest** realizowane przez Polskie Zrzeszenie Hoteli?

- A. Utrwalanie polskiej gościnności.
- B. Rozwijanie usług hotelarskich na świecie.
- C. Przestrzeganie i rozwijanie etyki zawodowej hotelarzy.
- D. Rekomendowanie zakładów hotelarskich i gastronomicznych.

### **Zadanie 11.**

Oddzielne wejście dla gości oraz wydzielona droga ich bagażu są obowiązkowe

- A. we wszystkich hotelach.
- B. w hotelach kategorii 3\*, 4\* i 5.\*
- C. w hotelach kategorii 4\* i 5.\*
- D. tylko w hotelach kategorii 5.\*

### **Zadanie 12.**

Wniosek o zaszeregowanie obiektu hotelarskiego do jednej z kategorii właściciel składa do

- A. marszałka województwa.
- B. ministra gospodarki.
- C. burmistrza.
- D. wojewody.

### **Zadanie 13.**

Sprzedaż lub udostępnianie prasy codziennej obowiązuje w hotelach kategorii

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

### **Zadanie 14.**

Dźwigi osobowe powinny być instalowane w hotelach 4\* posiadających więcej kondygnacji niż

- A. dwie.
- B. trzy.
- C. cztery.
- D. pięć.

### **Zadanie 15.**

Śniadanie wiedeńskie wzmocnione składa się:

- A. z soku, zupy mlecznej, jaj po wiedeńsku, wędlin, serów.
- B. z kawy, pieczywa pszennego, masła, dżemu, jaj po wiedeńsku.
- C. z kawy, mleka do kawy, jaj po wiedeńsku, ciasta drożdżowego, dżemu, miodu.
- D. z kawy, mleka do kawy, pieczywa, masła, dżemu, miodu, jaj po wiedeńsku, serów, wędlin.

### **Zadanie 16.**

Skrót CB oznacza taryfę hotelową obejmującą

- A. tylko cenę za pokój.
- B. cenę za pokój wraz z w kalkulowanym śniadaniem angielskim.
- C. cenę za pokój wraz z w kalkulowanym śniadaniem kontynentalnym.
- D. cenę za pokój wraz z w kalkulowanym śniadaniem i dwoma posiłkami.

### **Zadanie 17.**

Informacja przekazana do lokalnej prasy o zakończeniu modernizacji hotelu jest działaniem w ramach

- A. public relations.
- B. sprzedaży osobistej.
- C. dystrybucji.
- D. sponsoringu.

### **Zadanie 18.**

W komunikacji międzyludzkiej sprzężenie zwrotne oznacza

- A. przekazywanie komunikatu.
- B. tworzenie bariery językowej.
- C. zewnętrzne zakłócenia komunikacyjne.
- D. potwierdzenie odebrania komunikatu zgodnie z intencją nadawcy.

### **Zadanie 19.**

Które działanie wchodzi w skład sprzedaży osobistej?

- A. Sezonowa obniżka cen usług hotelarskich.
- B. Udział pracowników hotelu w wyjazdach szkoleniowych.
- C. Prezentacja oferty przez recepcjonistę w recepcji hotelowej.
- D. Umieszczanie informacji o hotelu w czasopiśmie branżowym.

### **Zadanie 20.**

Zmiana wyposażenia i wystroju wnętrza zakładu gastronomicznego w hotelu jest elementem strategii

- A. produktu.
- B. dystrybucji.
- C. promocji.
- D. ceny.

### **Zadanie 21.**

Człowiek słabo i powoli reagujący na bodźce zewnętrzne, opanowany, dokładny, systematyczny i chłodny to

- A. choleryk.
- B. flegmatyk.
- C. melancholik.
- D. sangwinik.

### **Zadanie 22.**

Jakie działania powinien podjąć pracownik służby pięt, gdy zdenerwowany gość hotelowy opowiada o swoich problemach rodzinnych?

- A. Pocieszyć gościa i odesłać do psychologa.
- B. Wysłuchać gościa i wrócić do swoich zajęć.
- C. Pocieszyć gościa i odesłać do kierownika obiektu.
- D. Wysłuchać gościa i zaproponować wspólny spacer.

### **Zadanie 23.**

Komunikacją werbalną jest przekazywanie informacji za pomocą

- A. gestykulacji.
- B. mimiki twarzy.
- C. postawy ciała.
- D. wypowiedzianych słów.

### **Zadanie 24.**

Mediacja to metoda rozwiązywania konfliktów polegająca na

- A. zdefiniowaniu problemu, poszukiwaniu różnych rozwiązań i wyborze rozwiązania najlepszego.
- B. narzuceniu rozwiązania przez jedną ze skonfliktowanych, posiadających władzę stron.
- C. poszukiwaniu obiektywności za pomocą osób trzecich, które mają pomóc w rozstrzygnięciu sporu .
- D. poszukiwaniu bezstronności za pomocą osób trzecich, które mają podjąć decyzję, kto wygrał.

### **Zadanie 25.**

Hotel 5\* może planować wzrost cen, licząc jednocześnie na wzrost sprzedaży, gdy występuje paradoks

- A. Giffena.
- B. mieszany.
- C. Veblena.
- D. spekulacyjny.

### **Zadanie 26.**

Czynnikiem wpływającym na spadek popytu na usługi turystyczne jest

- A. atrakcyjność regionu.
- B. terroryzm.
- C. dostępność komunikacyjna.
- D. przyzwyczajenie.

### **Zadanie 27.**

Jaki rodzaj obsługi zastosowała restauracja hotelowa dla grupy gości, serwując jednakowe dania?

- A. A la carte.
- B. Room service.
- C. Obsługę bufetową.
- D. Obsługę bankietową.

### **Zadanie 28.**

Voucher to

- A. nieduża kwota pieniężna zabierana i wykorzystywana przez pilota w nadzwyczajnych sytuacjach.
- B. materiał informacyjno-reklamowy promujący organizatora imprezy turystycznej.
- C. umowa turystyczna zawarta pomiędzy organizatorem imprezy turystycznej a turystą.
- D. dokument kredytowego zlecenia, wystawionego przez organizatora imprezy turystycznej.

### **Zadanie 29.**

Zamówienie klamkowe powinno zawierać

- A. imię i nazwisko gościa zamawiającego, treść zamówienia.
- B. numer pokoju, treść zamówienia, podpis gościa.
- C. numer pokoju, treść zamówienia, czas podania, podpis gościa.
- D. wyłącznie wywieszkę z napisem: „proszę mnie obsłużyć.”

### **Zadanie 30.**

Bezpośrednią obsługą gości w zakresie udzielania informacji hotelowej i turystycznej, rozwiązywaniem ich problemów oraz opieką nad nimi zajmuje się

- A. recepcjonista – kasjer.
- B. concierge.
- C. bagażowy.
- D. kierownik służby pięter.


### Zadanie 31.

Dokument hotelowy dotyczący ustalenia warunków rezerwacji przesyłany zamawiającemu do akceptacji to

- A. formularz rezerwacyjny.
- B. voucher.
- C. potwierdzenie rezerwacji.
- D. karta pobytu.

### Zadanie 32.

Biuro podróży Relaks przekaże należność za świadczone usługi poleceniem przelewu dla hotelu. W rubryce „nazwa odbiorcy” należy wpisać nazwę

Polecenie przelewu / wpłata gotówkowa		nazwa odbiorcy																											
		nazwa odbiorcy rachunku																											
		U L P O L N A 3 5 0 0 - 4 3 0 W A R S Z A W A																											
		I.k. nr rachunku odbiorcy																											
		1 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 4 0 5 0 6 0 7 0																											
		kwota																											
		W P P L N 5 0 0 - - - - - - - - - -																											
		Nr rachunku zleceniodawcy / przelew / kwota słownie																											
		3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 8 0																											
		Nazwa zleceniodawcy																											
		B I U R O P O D R Ó Ż Y „ R E L A K S „																											
		Nazwa zleceniodawcy (cd.)																											
		U L W O L N A 2 2 3 0 - 6 1 0 W R O C Ł A W																											
		Tytułem																											
		F A V A T N R 7 / 1 0 / 0 8 H O T E L R A J																											
Biuro podróży „Relaks” ul. Wolna 22, 30-610 Wrocław NIP: 800-20-30-500 Jan Nowak 02.05.2008 r. Pieczęć, data i podpis zleceniodawcy																													

- A. dłużnika.
- B. wierzyciela.
- C. banku dłużnika.
- D. banku wierzyciela.

### Zadanie 33.

Recepcjonista wydaje gościowi klucze do pokoju na podstawie

- A. karty meldunkowej.
- B. dowodu osobistego.
- C. karty pobytu.
- D. paszportu.



### Zadanie 34.

Wstawka to

- A. upominek dla gościa umieszczany w jednostce mieszkalnej.
- B. składane i ruchome łóżko dostawiane w pokoju 1-osobowym.
- C. posiłek podawany między śniadaniem i lunchem.
- D. zorganizowany w pokoju hotelowym odpłatny i samoobsługowy punkt handlowy.

### Zadanie 35.

Przedstawiony wzór dokumentu to

.....	Skrytka Cass
..... Imię i nazwisko Vor und Zuname Complete Name	Nr pokoju Zimmer Nr Room No
..... Adres domowy Privat Heimatadresse Permanent Address	.....
..... Numer Paszportu Passport No	
..... Własnoręczny podpis Ergenhondige Unterschrift Authorised Signature	Podpis wydającego
..... Data Datum Date	Schlüssel übergeben von .....

- A. voucher.
- B. kwit bagażowy.
- C. kontrolka potwierdzająca.
- D. kontrolka sejfów depozytowych.

### Zadanie 36.

Stanowisko recepcjonisty, który dokonuje procedury check-out, powinno być wyposażone

- A. w grafik obłożenia hotelu.
- B. w kasę fiskalną.
- C. w formularz rezerwacyjny.
- D. w kartę meldunkową.

### **Zadanie 37.**

Stanowisko recepcjonisty dostosowane do obsługi osób niepełnosprawnych powinno dysponować ladą recepcyjną o wysokości nieprzekraczającej

- A. 90 cm
- B. 95 cm
- C. 100 cm
- D. 105 cm

### **Zadanie 38.**

Zupa śledziowa, stek z łosia, frikadele z mielonego mięsa to typowe dania kuchni

- A. arabskiej.
- B. niemieckiej.
- C. węgierskiej.
- D. skandynawskiej.

### **Zadanie 39.**

W karcie win i wódek należy podać następujące informacje:

- A. nazwę trunku, jego pochodzenie, rocznik, smak, pojemność kieliszka i cenę jednego kieliszka.
- B. nazwę trunku, rocznik, smak, pojemność butelki, cenę butelki, pojemność kieliszka i cenę jednego kieliszka, temperaturę podania.
- C. nazwę trunku, jego pochodzenie, rocznik, smak, pojemność butelki, cenę butelki, pojemność kieliszka i cenę jednego kieliszka.
- D. nazwę trunku, pojemność i cenę kieliszka.

### **Zadanie 40.**

Karta menu dla seniorów i kierowców powinna zawierać potrawy

- A. lekkostrawne, fantazyjnie udekorowane.
- B. tylko z warzyw, owoców oraz jaj.
- C. pikantne oraz smażone.
- D. lekkie, nie powodujące wzdęć.

### **Zadanie 41.**

Charakterystycznymi składnikami potraw podawanych gościom zamawiającym posiłki kuchni meksykańskiej są:

- A. awokado, trufle, orzechy.
- B. kukurydza, jogurt, małe.
- C. fasola, kukurydza, awokado.
- D. liście winorośli, fasola, makarony.

### **Zadanie 42.**

Uchą w kuchni rosyjskiej nazywa się

- A. uszy świńskie wędzone.
- B. zupę z kilku gatunków ryb.
- C. tłustą zupę z kilku gatunków mięs.
- D. szaszłyki wykonane z kilku gatunków mięs.

### **Zadanie 43.**

Celem zwiększenia popytu turystów wakacyjnych na usługi noclegowe, od piątego dnia pobytu w hotelu wprowadzono niższe o 40% ceny. Który instrument promocji zastosowano?

- A. Promocję sprzedaży.
- B. Sprzedaż osobistą.
- C. Reklamę.
- D. Public relations.

### **Zadanie 44.**

W hotelu „Saturn” posiadającym 50 miejsc noclegowych w kwietniu sprzedano 500 miejsc. Stopień wykorzystania miejsc noclegowych wynosił

- A. 20%
- B. 33%
- C. 40%
- D. 53%

### **Zadanie 45.**

Wskaż wartość wskaźnika YELD przy średniej cenie za dobę w hotelu wynoszącej 220 zł oraz średniej frekwencji równej 60%.

- A. 52 zł
- B. 132 zł
- C. 6 600 zł
- D. 13 200 zł

### **Zadanie 46.**

HACCP to system

- A. identyfikacji, oceny i kontroli zagrożeń dla bezpieczeństwa żywności.
- B. zapewnienia wysokiej jakości.
- C. kontroli weterynaryjnej mięsa zwierząt rzeźnych.
- D. dobrej Praktyki Laboratoryjnej.

### **Zadanie 47.**

W ramach akcji ratowniczo-gaśniczej w hotelu **nie należy**

- A. posługiwać się podręcznym sprzętem gaśniczym przed przybyciem straży pożarnej.
- B. poruszać się w pozycji pochylonej przy silnym zadymieniu dróg ewakuacyjnych.
- C. zamykać okien i drzwi.
- D. korzystać z wind zamiast schodów.

### **Zadanie 48.**

Proekologiczna działalność hoteli **nie obejmuje**

- A. korzystania z jednorazowych naczyń, sztućców i obrusów.
- B. stosowania łagodnych środków czyszczących.
- C. przyrządzania posiłków z produktów pochodzących od lokalnych wytwórców.
- D. zwracania dostawcom wykorzystanych opakowań.

### **Zadanie 49.**

Jaki dokument reguluje kwestie porządkowe związane z pobytem gościa w hotelu?

- A. Regulamin pracy.
- B. Regulamin bhp.
- C. Regulamin hotelowy.
- D. Karta meldunkowa.

### **Zadanie 50.**

Aby zapewnić gościom możliwość bezpiecznego opuszczenia hotelu, w sytuacji zagrożenia po zapadnięciu zmroku, oświetlenie ewakuacyjne umieszcza się

- A. w każdym pomieszczeniu.
- B. przy drzwiach wyjściowych.
- C. w dużych pomieszczeniach.
- D. przy drogach ewakuacyjnych.