

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

Arkusz zawiera informacje
prawnie chronione do
momentu rozpoczęcia
egzaminu

341[04]-0X-102

Czas trwania egzaminu: 120 minut

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE ZAWODOWE Czerwiec 2010

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 krerek 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.

Osoby, które korzystają z dowolnych usług i produktów obiektu hotelarskiego, z wyjątkiem noclegowych, zalicza się do

- A. odwiedzających.
- B. podróżnych.
- C. passantów.
- D. turystów.

Zadanie 2.

Visitor's card to angielska nazwa karty

- A. pobytu.
- B. turystycznej.
- C. meldunkowej.
- D. rezerwacyjnej.

Zadanie 3.

Na kłamce pokoju od strony korytarza wisi wywieszka „don't disturb”, co oznacza

- A. nie przeszkadzać.
- B. wstęp wzbroniony.
- C. pokój w trakcie remontu.
- D. pokój w trakcie sprzątania.

Zadanie 4.

Hotele na kołach, służące do przewozu osób i rzeczy, zapewniające noclegi w miejscach gdzie brakuje infrastruktury noclegowej to

- A. botele.
- B. rotele.
- C. flytele.
- D. aquatele.

Zadanie 5.

Turystyka obejmująca podróże związane z miejscem pochodzenia, urodzenia i zamieszkania przodków to turystyka

- A. etniczna.
- B. polonijna.
- C. alternatywna.
- D. pielgrzymkowa.

Zadanie 6.

Rodzaj umowy, która przewiduje zamówienie miejsc noclegowych z gwarantowanym ich wykorzystaniem, to

- A. czarter.
- B. allotment.
- C. umowa zlecenia.
- D. umowa agencyjna.

Zadanie 7.

Survival to turystyka

- A. krajowa.
- B. biznesowa.
- C. zagraniczna.
- D. przetrwania.

Zadanie 8.

SWOT to

- A. analiza płynności finansowej.
- B. Światowa Organizacja Turystyki.
- C. Światowa Organizacja Operatorów Turystycznych.
- D. analiza mocnych i słabych stron przedsiębiorstwa oraz szans i zagrożeń.

Zadanie 9.

Tartinki to

- A. klopsiki.
- B. paszteciki.
- C. ciasteczka.
- D. małe kanapki.

Zadanie 10.

Frapować to

- A. dekorować zakąski.
- B. pokrywać ciasto lukrem.
- C. posypywać produkt przyprawami.
- D. szybko schładzać na przykład szampana.

Zadanie 11.

Obiekty posiadające co najmniej 30 miejsc noclegowych, dostosowane do samoobsługi klientów oraz świadczące minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów to

- A. motele.
- B. pensjonaty.
- C. domy wycieczkowe.
- D. schroniska młodzieżowe.

Zadanie 12.

Obiekt położony poza obszarem zabudowanym przy szlakach turystycznych świadczący minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów to

- A. kemping.
- B. pensjonat.
- C. schronisko.
- D. dom wycieczkowy.

Zadanie 13.

HOTREC to skrót określający

- A. Konfederację Narodowych Organizacji Hoteli, Restauracji i Kawiarni w krajach UE.
- B. Izbę Gospodarczą Polskiego Zrzeszenia Hoteli.
- C. Międzynarodowy Związek Krajowych Organizacji Hotelarzy, Restauratorów i Właścicieli Kawiarni.
- D. Stowarzyszenie, Konferencje i Kongresy w Polsce.

Zadanie 14.

Który z wymienionych skrótów organizacji to Światowa Organizacja Turystyki?

- A. POT
- B. AIH
- C. PIH
- D. UN WTO

Zadanie 15.

Pierwsza organizacja hotelarska w Polsce utworzona w 1928 roku to

- A. PIT
- B. POT
- C. WTO
- D. NOPPH

Zadanie 16.

Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych dla campingów ustalono

- A. 4 kategorie oznaczone gwiazdkami.
- B. 5 kategorii oznaczonych gwiazdkami.
- C. 3 kategorie oznaczone cyframi rzymskimi.
- D. 4 kategorie oznaczone cyframi rzymskimi.

Zadanie 17.

Tabela zawiera minimalne wymagania kategoryzacyjne dla hoteli dotyczące części mieszkalnej.

Lp.	WYMAGANIA	*****	****	***	**	*
IV. Część mieszkalna						
26.	Powierzchnia mieszkalna pokoju w m ² (nie obejmuje wyodrębnionych w.h.s., przedpokojów, aneksów barowych, logii itp.):	○	○	○	○	○
	1) pokój 1-osobowy	14	12	10	9	8
	2) pokój 2-osobowy	18	16*	14	12	10
	3) pokój 3-osobowy			16	15	14
	4) pokój 4-osobowy				18	16

Na podstawie danych w tabeli, wskaż minimalną powierzchnię mieszkalną pokoju dwuosobowego w hotelu 4*.

- A. 10 m²
- B. 12 m²
- C. 16 m²
- D. 18 m²

Zadanie 18.

Budzenie na życzenie gości obowiązuje w pensjonatach kategorii

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

Zadanie 19.

Świadczenie usług rekreacyjnych na basenie i w centrum odnowy biologicznej w celu urozmaicenia pobytu gościa to przykład usługi

- A. podstawowej.
- B. uzupełniającej.
- C. fakultatywnej.
- D. towarzyszącej.

Zadanie 20.

Skrót B&B oznacza hotel oferujący

- A. nocleg i śniadanie.
- B. nocleg dla dwóch osób.
- C. nocleg, śniadanie, obiad.
- D. całodzienne wyżywienie.

Zadanie 21.

Depozyt hotelowy to usługa

- A. fakultatywna, dodatkowo płatna.
- B. uzupełniająca, dodatkowo płatna.
- C. towarzysząca, wliczona w koszt noclegu.
- D. komplementarna, wliczona w koszt noclegu.

Zadanie 22.

Usługi motoryzacyjne dla motelu to usługi

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

Zadanie 23.

Usługi fakultatywne w hotelu, to:

- A. depozyt, usługi fryzjerskie.
- B. basen, korty tenisowe, dyskoteka.
- C. budzenie, przekazywanie informacji.
- D. wynajem samochodu, nocleg, gastronomia.

Zadanie 24.

Marketing mix to celowy dobór instrumentów, takich jak cena oraz

- A. sprzedaż, produkt, reklama, personel.
- B. produkt, sprzedaż, reklama, promocja.
- C. promocja, reklama, sprzedaż, personel.
- D. dystrybucja, promocja, produkt, personel.

Zadanie 25.

Strategię dyskontową, którą stosuje schronisko młodzieżowe, charakteryzuje

- A. wysoka jakość i wysoka cena.
- B. niska jakość i niska cena.
- C. niska jakość i wysoka cena.
- D. wysoka jakość i niska cena.

Zadanie 26.

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

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

Zadanie 27.

Człowiekiem odznaczającym się mało dynamicznym usposobieniem, zrównoważonym emocjonalnie, słabo reagującym na bodźce, ale wytrwałym i konsekwentnym w uczuciach jest

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

Zadanie 28.

Zespół zachowań charakterystycznych dla określonego kręgu geograficznego, kulturowego i społecznego nakierowany na zaspokojenie podstawowych potrzeb: snu, głodu, pragnienia innych osób zgodnie z wyuczonymi i stale kształtowanymi wzorcami to

- A. jakość.
- B. mobilność.
- C. gościnność.
- D. asertywność.

Zadanie 29.

Kanał dystrybucji: hotel – klient to kanał

- A. pośredni.
- B. bezpośredni.
- C. zintegrowany.
- D. konwencjonalny.

Zadanie 30.

Firma, która osiągnęła sukces użycza odpłatnie innej firmie prawa do utworzenia i prowadzenia przedsiębiorstwa według jej pomysłu na podstawie umowy

- A. najmu.
- B. leasingu.
- C. dzierżawy.
- D. franchisingu.

Zadanie 31.

Do hotelu w Warszawie przybywa Premier Francji. Gość zostanie przywitany w holu recepcyjnym przez

- A. dysponenta.
- B. dyrektora hotelu.
- C. kierownika recepcji.
- D. kierownika concierge.

Zadanie 32.

Serwisem talerzowym określa się metodę

- A. rosyjską.
- B. angielską.
- C. francuską.
- D. niemiecką.

Zadanie 33.

Gdy gość zamawia potrawy i napoje z karty a po złożeniu zamówienia jest indywidualnie obsługiwany to znaczy, że zastosowano obsługę

- A. a'la carte.
- B. bufetową.
- C. bankietową.
- D. room service.

Zadanie 34.

Czas trwania doby hotelowej określa

- A. umowa hotelowa.
- B. regulamin hotelowy.
- C. kategoryzacja obiektów.
- D. ustawa o usługach turystycznych.

Zadanie 35.

Na podstawie informacji zawartych w przedstawionym fragmencie faktury, określ kwotę do zapłaty przez klienta.

Nazwa towarów	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa	Wartość netto w zł	Stawka VAT	Kwota VAT w zł	Wartość brutto w zł
Usługi pralnicze	jt.	20	50,00zł	1000,00zł	22%	220,00zł
			Razem	1000,00zł	22%	220,00zł
			w tym		zw. 22% 7% 3% 0%	220,00zł
					Do zapłaty	

- A. 220,00zł
- B. 1 000,00zł
- C. 1 220,00zł
- D. 1 440,00zł

Zadanie 36.

Koszt kolacji w restauracji hotelowej wynosi 150 zł. Jaką kwotę gość musiałby zapłacić za posiłek po doliczeniu opłaty za usługę room service w wysokości 10% wartości zamówienia?

- A. 155 zł
- B. 165 zł
- C. 170 zł
- D. 175 zł

Zadanie 37.

W hotelach 5* zgodnie z wymaganiami kategorizacyjnymi pokoje z pełnym węzłem higieniczno sanitarnym stanowią

- A. 25%
- B. 50%
- C. 75%
- D. 100%

Zadanie 38.

Tabela zawiera minimalne wymagania kategoryzacyjne dla hoteli dotyczące hallu recepcyjnego.

Lp.	WYMAGANIA	*****	****	***	**	*
III. Podstawowe elementy dotyczące funkcji, programu obsługowego i użytkowości obiektu						
24.	Hall recepcyjny:					
	1) o powierzchni minimum (w m ²) do 50 j.m.	50	30	20	20	10
	2) o powierzchni dodatkowej (w m ²) dla każdej j.m. powyżej 50	0,8	0,5	0,3	0,2	0,1

Na podstawie danych w tabeli, wskaż minimalną powierzchnię hallu recepcyjnego w hotelu kategorii 5* o 100 jednostkach mieszkalnych.

- A. 50 m²
- B. 80 m²
- C. 90 m²
- D. 120 m²

Zadanie 39.

W jakiej kategorii hotelach recepcja jest wyposażona w terminal POS?

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

Zadanie 40.

Do zakąsek i dań zasadniczych z ryb i cielęciny należy podawać gościom wina

- A. białe ziołowe.
- B. białe stołowe.
- C. czerwone stołowe.
- D. czerwone ziołowe.

Zadanie 41.

Zadaniem aperitif jest

- A. zaostwienie smaku.
- B. pobudzenie apetytu.
- C. poprawienie trawienia.
- D. zaspokojenie pragnienia.

Zadanie 42.

Czynnikiem aktywizującym popyt na usługi hotelarskie dla gości snobistycznych jest

- A. wzrastająca ilość usług hotelarskich.
- B. malejąca ilość usług w hotelarskich.
- C. niska cena usług w hotelu.
- D. wysoka cena usług w hotelu.

Zadanie 43.

Zadania z zakresu przeciwdziałania praktykom monopolistycznym, rozwoju konkurencji i ochrony konsumentów realizuje

- A. Komitet Normalizacyjny.
- B. Organizacja Konsumentów.
- C. Komisja Miejska ds. Obywatelskich.
- D. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zadanie 44.

Jeżeli średnia frekwencja w zakładzie hotelarskim wynosi 30%, średnia cena 200 zł, to wartość wskaźnika YELD wynosi

- A. 60 zł
- B. 80 zł
- C. 100 zł
- D. 120 zł

Zadanie 45.

Przeprowadzona w gastronomii hotelowej analiza możliwych zagrożeń wpływających na bezpieczeństwo produktu i wyznaczenie krytycznych punktów kontroli oznacza, że stosowany jest system

- A. GHP
- B. TQM
- C. QACP
- D. HACCP

Zadanie 46.

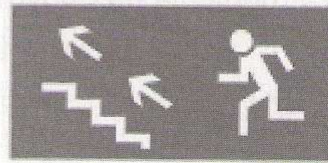
Oznaczenie wszystkich wyjść ewakuacyjnych w obiekcie hotelarskim jest warunkiem

- A. podwyższenia kategorii.
- B. oddania do eksploatacji.
- C. wyłączenia z eksploatacji.
- D. rozpoczęcia rozbudowy.

Zadanie 47.

Przedstawiony znak ewakuacyjny oznacza kierunek do wyjścia drogi ewakuacyjnej schodami

- A. w dół w lewo.
- B. w górę w lewo.
- C. w dół w prawo.
- D. w górę w prawo.



Zadanie 48.

Do podstawowych obowiązków pracownika należy

- A. podnoszenie kwalifikacji zawodowych.
- B. zapewnienie optymalnej organizacji pracy.
- C. przestrzeganie czasu pracy ustalonego w zakładzie pracy.
- D. zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy.

Zadanie 49.

Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy gościa w przypadku gdy

- A. szkoda powstała w wyniku działania siły wyższej.
- B. rzecz pozostała w samochodzie na parkingu hotelowym.
- C. rzecz została przekazana pracownikowi hotelu na parking.
- D. szkoda została dokonana przez osobę przez niego zaproszoną.

Zadanie 50.

W przypadku pożaru w hotelu najważniejszym etapem akcji ratowniczo-gaśniczej jest

- A. gaszenie pożaru.
- B. ewakuacja ludzi z miejsca zagrożenia.
- C. schładzanie ogrzanych elementów.
- D. usuwanie elementów stwarzających zagrożenie.