

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

Symbol kwalifikacji: **HGT.03**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numer stanowiska

--	--	--

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut

HGT.03-01-26.01-SG

## EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2026

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2019**

### Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL\*, numer stanowiska i naklej naklejkę\*\* z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 14 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
3. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
4. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
5. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
6. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny z rezultatami wykonania zadania na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
7. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

**Powodzenia!**

\* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

\*\* w przypadku otrzymania naklejki

## Zadanie egzaminacyjne

W hotelu\*\*\*\* *Andromeda* w Suwałkach pracownicy służb hotelowych otrzymali od swoich przełożonych listę zadań do wykonania w ciągu tygodnia.

Korzystając z listy zadań do wykonania w terminie od 15.01. do 21.01.2026 r., informacji dodatkowych, fragmentu grafiku obłożenia pokoi, oferty hotelu *Andromeda* wraz z cennikiem usług Centrum SPA i cennikiem usług konferencyjnych Centrum Biznesu, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia: wykaz czynności do wykonania przez służbę pięter, kosztorys warsztatów szkoleniowych, voucher na zabiegi SPA dla jednego gościa,
- dokumenty związane z pobytem: wykaz potraw śniadaniowych serwowanych do pokoju, kartę zlecenia usługi pralniczej, kartę rozliczenia minibaru.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

## Lista zadań do wykonania w terminie od 15.01. do 21.01.2026 r.

Dział w hotelu	Zadania do wykonania
<b>Służba pięter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dla państwa Ewy i Adama Dadura przygotować pokój DBL wraz z dostawką dla ich 5-letniego syna na pobyt w terminie od 15.01. do 18.01.2026 r. W trakcie pobytu sprzątać na bieżąco j.m. i zgodnie z życzeniem zrealizować usługę pralniczą.</li> <li>– Dla państwa Anny i Zenona Romanowskich przygotować apartament na pobyt w terminie od 17.01. do 21.01.2026 r. W dniu przyjazdu dostarczyć 2 dodatkowe poduszki. W czasie pobytu podczas sprzątania bieżącego j.m. codziennie zmieniać pościel. Uzupełnić braki w mini barze i przygotować rozliczenie dla działu recepcji – następnego dnia po skorzystaniu przez gości z oferty mini baru.</li> <li>– Przygotować 5 pokoi typu TWIN na przyjazd 10 osobowej grupy z <i>Firmy Handlowo-Usługowej Sprint</i> z Białegostoku (<i>FHU Sprint</i>) na pobyt w terminie od 16.01. do 20.01.2026 r. W dniu przyjazdu umieścić w pokojach vouchery na korzystanie z Centrum SPA dla każdego uczestnika oraz przygotowane przez organizatora katalogi branżowe. W trakcie pobytu w j.m. wykonywać bieżące czynności porządkowe.</li> </ul>
<b>Gastronomia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dla państwa Dadura przygotować, w ramach room-service, propozycje potraw na śniadania amerykańskie, a dla ich syna Karola potrawy na śniadanie z uwzględnieniem nietolerancji glutenu. Śniadania będą podawane w dniach od 16.01. do 18.01.2026 r.</li> <li>– W dniach od 17.01. do 19.01.2026 r. w godz. od 11.00 do 11.30 przygotować przerwy kawowe dla 10 uczestników warsztatów szkoleniowych <i>FHU Sprint</i>. Przerwy kawowe mają obejmować: kawę, herbatę, ciasteczka, tartinki i soki owocowe.</li> </ul>
<b>Dział organizacji usług dodatkowych</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dla każdego uczestnika warsztatów szkoleniowych <i>FHU Sprint</i> przygotować vouchery na Pakiet podstawowy usług SPA do realizacji w dniach od 16.01. do 19.01.2026 r. <i>Adres FHU Sprint: 15-265 Białystok, ul. Widok 22 tel. 524 678 987</i></li> <li>– Sporządzić kosztorys warsztatów szkoleniowych dla <i>FHU Sprint</i>, realizowanych w Centrum Biznesu, z uwzględnieniem: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ przygotowania sali konferencyjnej <i>Jowisz</i> w dniach od 17.01. do 19.01.2026 r. dla 10 uczestników,</li> <li>✓ zapewnienia materiałów piśmienniczych dla każdego uczestnika,</li> <li>✓ przerw kawowych,</li> <li>✓ voucherów do Centrum SPA (każdy uczestnik powinien otrzymać Pakiet podstawowy).</li> </ul> </li> </ul>

### Informacje dodatkowe

1. 17.01.2026 r. państwo Dadura skorzystali z usługi pralniczej. Oddali do prania wodnego: 2 męskie koszule, 3 bluzki, 5 podkoszulków oraz do czyszczenia chemicznego marynarkę. Zamówili usługę ekspresową.

2. 18.01.2026 r. państwo Romanowscy skorzystali z minibaru. Wykorzystali: 2 butelki soku pomarańczowego, 1 paczkę słonych paluszków, 2 batoniki *Mars* oraz 1 butelkę wina białego.

### Grafik obłożenia pokoi (fragment)

Data Pokoje	15.01. Czwartek	16.01. Piątek	17.01. Sobota	18.01. Niedziela	19.01. Poniedziałek	20.01. Wtorek	21.01. Środa
<b>102 DBL</b>	Rd	Rd	Rd				
<b>103 APT</b>			Rr	Rr	Rr	Rr	
<b>104 TWIN</b>		Rs	Rs	Rs	Rs		
<b>105 TWIN</b>		Rs	Rs	Rs	Rs		
<b>106 TWIN</b>		Rs	Rs	Rs	Rs		
<b>107 TWIN</b>		Rs	Rs	Rs	Rs		
<b>108 TWIN</b>		Rs	Rs	Rs	Rs		

**Rd** – rezerwacja państwa Dadura

**Rr** – rezerwacja państwa Romanowskich

**Rs** – rezerwacja *FHU Sprint*

### Oferta hotelu \*\*\*\* *Andromeda*

16-400 Suwałki

ul. Żeglarska 34/67

tel. 519 223 224

Hotel\*\*\*\* *Andromeda* usytuowany jest nad jeziorem Krzywym w Suwałkach. Oferuje komfortowy wypoczynek w cichej i pięknej okolicy. Przyroda, która otacza obiekt urzeka o każdej porze roku. Hotel dysponuje 150 nowoczesnymi pokojami i elegancką restauracją serwującą potrawy kuchni fusion. Nasze Centrum Biznesu zapewnia profesjonalną i kompleksową obsługę konferencji, szkoleń itp. Po trudach pracy zapraszamy do Centrum SPA, które zapewni relaks i odnowę biologiczną.

### Cennik usług Centrum SPA

<b>Centrum SPA hotelu**** <i>Andromeda</i></b> tel. 604 234 567				
<b>Nazwa pakietu</b>	<b>Rodzaj zabiegu</b>	<b>Liczba zabiegów</b>	<b>Jednostka miary</b>	<b>Cena jednostkowa brutto w zł</b>
Podstawowy	Masaż relaksacyjny	1	os./60 min	520,00
	Masaż pleców	1	os./30 min	
	Kąpiel borowinowa	2	os./20 min	
Shape	Masaż twarzy	2	os./30 min	950,00
	Zabieg firmowy na twarz	1	os./90 min	
	Zabieg nawilżająco-ujędrniający ciało	1	os./120 min	
Beauty	Drenaż limfatyczny	2	os./30 min	430,00
	Focus RF	2	os./20 min	
	Fala uderzeniowa	3	os./10 min	

### Cennik usług konferencyjnych Centrum Biznesu

<b>Centrum Biznesu hotelu**** <i>Andromeda</i></b> tel. 506 789 123		
<b>Rodzaj usługi</b>	<b>Jednostka miary</b>	<b>Cena jednostkowa brutto w zł</b>
Wynajęcie sali <i>Jowisz</i>	dzień	700,00
Wynajęcie sali <i>Saturn</i>	dzień	1100,00
Materiały piśmiennicze	zestaw/os.	30,00
Przerwa kawowa I (kawa, herbata, ciasteczka, tartinki i soki owocowe)	os.	50,00
Przerwa kawowa II (kawa, herbata, ciasteczka)	os.	30,00
Laptop	szt./dzień	30,00
Zestaw promocyjny (organizer z wiecznym piórem)	szt.	170,00

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.**

**Ocenić będą 6 rezultatów:**

- wykaz czynności do wykonania przez służbę pięter,
- kosztorys warsztatów szkoleniowych,
- voucher na zabiegi SPA dla jednego gościa,
- wykaz potraw śniadaniowych serwowanych do pokoju,
- karta zlecenia usługi pralniczej,
- karta rozliczenia minibaru.

Wykaz czynności do wykonania przez służbę pięter

Data	Czwartek 15.01.	Piątek 16.01.	Sobota 17.01.	Niedziela 18.01.	Poniedziałek 19.01.	Wtorek 20.01.	Środa 21.01.
Pokoje	<b>Czynności do wykonania przez służbę pięter</b>						
102 DBL							
103 APT							
104 TWIN							
105 TWIN							

<b>106 TWIN</b>	<b>107 TWIN</b>	<b>108 TWIN</b>

### Kosztorys warsztatów szkoleniowych

Miejsce realizacji usług konferencyjnych w hotelu <i>(pełna nazwa, adres, nr tel.)</i>				
Rodzaj usługi	Jednostka miary	Liczba	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
<b>Wartość brutto razem w zł</b>				

Voucher na zabiegi SPA dla jednego gościa

# Voucher do Centrum SPA

Dla kogo (nazwa firmy, adres, tel.)

W celu umówienia lub odwołania zabiegów, prosimy o kontakt pod nr tel.

.....

Termin realizacji vouchera .....

Rodzaj zabiegu	Jednostka miary	Liczba zabiegów

## Wykaz potraw śniadaniowych serwowanych do pokoju

<b>Potrawy na śniadanie amerykańskie</b> <i>Zaznacz X przy potrawach charakterystycznych dla śniadania amerykańskiego</i>		
Imiona i nazwisko gości		
Terminy podawania śniadań		
Potrawy i napoje	Wybór potrawy	Liczba osób
Jaja na bekonie		
Smażone kiełbaski		
Naleśniki z syropem klonowym		
Tost		
Twarożek ze szczypiorkiem		
Pasta z avocado i suszonych pomidorów		
Płatki z mlekiem		
Zapiekanka drobiowa		
Masło/dżem/miód		
Sok pomarańczowy lub grejpfrutowy	X	2
Kawa/herbata	X	2
Woda z lodem	X	2

**Potrawy na śniadanie dla osoby z nietolerancją glutenu**  
*Zaznacz X przy potrawach bezglutenowych*

Imię i nazwisko gościa

Terminy podawania śniadań

Potrawy	Wybór potrawy	Liczba osób
Grejfrut		
Ryż z jabłkiem		
Naleśniki z syropem klonowym		
Tosty pszenne		
Pasta z avocado		
Racuchy z dżemem truskawkowym		
Jajka gotowane na twardo		
Masło/miód		
Płatki kukurydziane na mleku		
Pieczywo białe		
Sok pomarańczowy	X	1
Kawa/herbata	X	1

### Karta zlecenia usługi pralniczej

Nazwisko gościa					
Numer i rodzaj pokoju					
Data oddania rzeczy do prania					
<b>ZLECENIE PRANIA</b>					
	Czyszczenie chemiczne liczba szt.	Pranie wodne liczba szt.	Cena jednostkowa brutto w zł		Wartość brutto w zł
			Czyszczenie chemiczne	Pranie wodne	
Podkoszulek			18,00	15,00	
Bielizna osobista			12,00	10,00	
Koszula męska			20,00	18,00	
Marynarka			45,00	35,00	
Bluzka			25,00	20,00	
Spodnie			35,00	30,00	
Skarpetki			12,00	10,00	
<b>Wartość brutto razem w zł</b>					
<b>Dodatkowa opłata za usługę ekspresową (do 5 godzin) w wysokości 20 % wartości brutto razem w zł</b>					
<b>Wartość usługi z uwzględnieniem dodatkowej opłaty w zł</b>					

### Karta rozliczenia minibaru

<b>Hotel**** Andromeda</b>			
Rodzaj i nr pokoju			
Imię i nazwisko gościa-			
Data			
<b>Produkt</b>	<b>Cena jednostkowa brutto w zł</b>	<b>Liczba zużytych szt.</b>	<b>Wartość brutto w zł</b>
Baton zbożowy	15,00		
Batonik Mars	18,00		
Orzeszki ziemne	20,00		
Paluszki słone	15,00		
Sok pomarańczowy (0,2 l)	25,00		
Woda mineralna (0,5 l)	20,00		
Coca Cola (0,2 l)	25,00		
Whisky (0,05 l)	60,00		
Wódka wyborowa (0,05 l)	50,00		
Szampan (0,2 l)	80,00		
Wino białe (0,2 l)	50,00		
Wino czerwone (0,2 l)	50,00		
Piwo (0,3 l)	30,00		
<b>Wartość brutto razem w zł</b>			