

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

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.13**

Wersja arkusza: **SG**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

TG.13-SG-22.06

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2022

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 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”:

<input checked="" type="checkbox"/>	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.

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

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.

Codzienna kontrola czystości i estetyki pokoi hotelowych oraz pomieszczeń ogólnodostępnych, sprawności i kompletności sprzętu oraz wyposażenia w pokojach i na korytarzach, to obowiązki

- A. pokojowej.
- B. korytarzowej.
- C. menadżera hotelu.
- D. inspektora służby pięter.

Zadanie 2.

Która z wymienionych czynności należy do obowiązków pokojowej?

- A. Codzienna kontrola czystości pokoi.
- B. Prowadzenie magazynu środków czystości.
- C. Zbieranie brudnej bielizny pościelowej do prania.
- D. Opracowanie miesięcznych harmonogramów pracy.

Zadanie 3.

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

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

Zadanie 4.

W których jednostkach mieszkalnych występuje węzeł higieniczno-sanitarny z elementami wyposażenia przedstawionymi na rysunku?

- A. Popularnych.
- B. Standardowych.
- C. Wielołożkowych.
- D. Reprezentacyjnych.



Zadanie 5.

Na podstawie fragmentu wymagań kategoryzacyjnych wskaż, ile powinna wynosić minimalna powierzchnia pokoju 3-osobowego w hotelu 3*.

Rodzaj jednostek mieszkalnych	Powierzchnia mieszkalna w danej kategorii obiektów (m ²)				
	*****	****	***	**	*
1 – osobowe	14	12	10	9	8
2 – osobowe	18	16	14	12	10
3 – osobowe	-	-	16	15	14
4 – osobowe	-	-	-	18	16
Pokój większy niż 4-osobowe – powierzchnia pokoju 4-osobowego plus dodatkowo w m ² na każdą następną osobę				4,5	4,0
Dodatkowy salon w apartamencie	25	25	-	-	-

- A. 12 m²
- B. 14 m²
- C. 16 m²
- D. 18 m²

Zadanie 6.

Która grupa elementów stanowi skład pełnego węzła sanitarnego w hotelowej jednostce mieszkalnej?

- A. Umywalka, natrysk i wc.
- B. Umywalka, natrysk, bidet i wc.
- C. Umywalka, wanna z natryskiem i wc.
- D. Umywalka, wanna z natryskiem, bidet i wc.

Zadanie 7.

Kiedy należy przeprowadzić w hotelu sprzątnięcie okolicznościowe?

- A. Przed sezonem.
- B. Przed świętami.
- C. Po wyjeździe grupy turystycznej.
- D. Po wyjeździe osób indywidualnych.

Zadanie 8.

Który zabieg należy przeprowadzić, jeżeli w pokoju stwierdzono obecność owadów?

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

Zadanie 9.

Na podłodze w holu recepcyjnym znajdują się czarne smugi z obcasów. Który środek należy zastosować, aby je usunąć?

- A. Zimną wodę.
- B. Roztwór szamponu.
- C. Benzynę ekstrakcyjną.
- D. Rozcieńczony spirytus.

Zadanie 10.

Które urządzenie służy do polerowania marmurowych posadzek w jednostkach mieszkalnych?



Urządzenie 1.



Urządzenie 2.



Urządzenie 3.



Urządzenie 4.

- A. Urządzenie 1.
- B. Urządzenie 2.
- C. Urządzenie 3.
- D. Urządzenie 4.

Zadanie 11.

Do czyszczenia której powierzchni powinna pokojowa zastosować instrukcję *Ścierać na wilgotno z łagodnym środkiem czyszczącym*?

- A. Powierzchni obrazu.
- B. Niezmywalnych tapet.
- C. Elementów z surowego drewna.
- D. Powierzchni z naturalnego kamienia.

Zadanie 12.

Pad to szczotka wykorzystywana w pracy służby pięter do

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

Zadanie 13.

Ile wody powinna dodać pokojowa, przygotowując roztwór na bazie 0,5 litra koncentratu, jeżeli wymaga on rozcieńczenia w stosunku 1:4?

- A. 0,5 l
- B. 1,0 l
- C. 2,0 l
- D. 4,0 l

Zadanie 14.

Na czym polega standardowa metoda ścielenia łóżka stosowana w hotelu 5*?

- A. Na materac zabezpieczony ochroniaczem kładzie się prześcieradło, a następnie obleczone w poszewki kołdrę i poduszki, a całość przykrywa się drugim prześcieradłem.
- B. Jednym prześcieradłem przykrywa się materac, na nim kładzie się drugie prześcieradło, następnie koc, na który nawija się fragment drugiego prześcieradła.
- C. Na materac zabezpieczony ochroniaczem kładzie się prześcieradło, a następnie obleczone w poszewki kołdrę i poduszki, a całość przykrywa się narzutą.
- D. Jednym prześcieradłem przykrywa się materac, na nim kładzie się drugie prześcieradło, a następnie narzutę.

Zadanie 15.

Wskaż prawidłową kolejność czynności wykonywanych przez pokojową podczas sprzątania pokoju hotelowego.

- A. Otwarcie okna, ścielenie łóżka, odkurzanie, opróżnienie kosza.
- B. Otwarcie okna, opróżnienie kosza, ścielenie łóżka, odkurzanie.
- C. Ścielenie łóżka, opróżnienie kosza, odkurzanie, otwarcie okna.
- D. Opróżnienie kosza, ścielenie łóżka, odkurzanie, otwarcie okna.

Zadanie 16.

Podczas sprzątania węzła higieniczno-sanitarnego w jednostce mieszkalnej, pokojowa w pierwszej kolejności powinna

- A. uzupełnić kosmetyki.
- B. zebrać brudne ręczniki.
- C. umyć kabinę natryskową.
- D. wyczyścić półkę pod lustrem.

Zadanie 17.

Kiedy należy umieścić w pokoju hotelowym wstawkę dla gościa VIP, składającą się między innymi z butelki schłodzonego szampana oraz kosza z owocami i ciastkami?

- A. W dniu wyjazdu gościa, wczesnym rankiem.
- B. W dniu przyjazdu, po wejściu gościa do pokoju.
- C. W dniu przyjazdu, przed wejściem gościa do pokoju.
- D. W dniu wyjazdu, przed opuszczeniem pokoju przez gościa.

Zadanie 18.

Które służby hotelowe utrzymują czystość i estetyczny wygląd części ogólnodostępnej dla gości?

- A. Pięter.
- B. Recepcji.
- C. Pralnicze.
- D. Parterowe.

Zadanie 19.

Kto ponosi odpowiedzialność w przypadku stwierdzenia braku bielizny pościelowej w magazynie?

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

Zadanie 20.

Pokojowa podczas sprzątania jednostki mieszkalnej zwolnionej przez gościa zauważyła pozostawiony na fotelu telefon komórkowy. Jak powinna w takiej sytuacji postąpić?

- A. Pozostawić telefon komórkowy w miejscu znalezienia.
- B. Przekazać telefon komórkowy kierownikowi służby pięter.
- C. Zabrać telefon komórkowy, zejść do recepcji i złożyć go do sejfku.
- D. Przekazać telefon komórkowy dyrektorowi, spisując z nim protokół przekazania.

Zadanie 21.

Który dokument został zamieszczony w ramce?

HOTEL WALDI WELLNESS & SPA ul. Miłosza 234 00-085 Warszawa		
<i>Protokół wydania nr: 6/04/2022</i>	<i>Dnia: 01.04.2022</i>	<i>Godzina: 11.00</i>
<i>Wydano Pani/Panu: Zuzannie Mazurek</i>	<i>Adres zamieszkania: Woronicza 19, 57-300 Kłodzko</i>	
<i>Nr i seria dowodu tożsamości: BBB 669696</i>	<i>Opis przedmiotu: złota bransoletka</i>	
----- <i>Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do odbioru rzeczy znalezionej</i> <i>Podpis odbiorcy: Zuzanna Mazurek</i>		
<i>Podpis osoby wydającej: Adam Kowalczyk</i>		

- A. Druk rzeczy pozostawionych w pokoju hotelowym.
- B. Druk przyjęcia rzeczy znalezionych w pokoju hotelowym.
- C. Protokół wydania rzeczy pozostawionych w pokoju hotelowym.
- D. Zgłoszenie zniszczenia rzeczy pozostawionych w pokoju hotelowym.

Zadanie 22.

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

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

Zadanie 23.

Przedstawiony na rysunku zestaw zawiera produkty typowe dla śniadania

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

**Zadanie 24.**

Który zestaw zawiera wyłącznie składniki śniadania wiedeńskiego wzmocnionego?

- A. Kawa, herbata, ciasto drożdżowe, jajo po wiedeńsku, masło, sery.
- B. Kawa, herbatniki, zupa mleczna, jajo po wiedeńsku, wędliny, sery.
- C. Pieczywo razowe, kawa, świeży sok, jajo po wiedeńsku, wędliny, sery.
- D. Pieczywo pszenne, kawa, mleko lub śmietanka, jajo po wiedeńsku, wędliny, sery.

Zadanie 25.

Z którego rodzaju ciasta są sporządzane rogaliki śniadaniowe typu croissant?

- A. Kruchego.
- B. Półkruchego.
- C. Francuskiego.
- D. Biskoptowego.

Zadanie 26.

Który zestaw produktów jest niezbędny do sporządzania omletu biskoptowego?

- A. Bułka tarta, jaja, woda.
- B. Kasza manna, jaja, mleko.
- C. Mąka pszenna, jaja, woda.
- D. Mąka ziemniaczana, jaja, woda.

Zadanie 27.

Przedstawiony na zamieszczonym rysunku dzbanek, służy do podania

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

**Zadanie 28.**

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 frytowane.
- C. Jaja na miękko.
- D. Jaja poszetowe.

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.

Wskaż sposób podania śniadania do pokoju dla dwóch osób.

- A. Na tacy.
- B. Na talerzu.
- C. Na paterze.
- D. Na półmisku.

Zadanie 31.

Które elementy zastawy stołowej zostaną wykorzystane do podania, gościowi na śniadanie, jajka na miękko?

- A. Talerzyk płaski, mały nóż i widelec.
- B. Spodek, kieliszek do jajka i łyżeczka.
- C. Wygrzany talerz zakąskowy, nóż i widelec.
- D. Głęboki talerz lub miseczka na podstawce i łyżka.

Zadanie 32.

Jak nazywa się bielizna stołowa upięta wzdłuż obwodu stołu w sposób przedstawiony na rysunku?

- A. Obrus.
- B. Molton.
- C. Serweta.
- D. Skirting.

**Zadanie 33.**

Do którego rodzaju śniadania należy przygotować przedstawione na rysunku nakrycie?

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

**Zadanie 34.**

Które urządzenie gastronomiczne przedstawiono na rysunku?

- A. Grill.
- B. Bemar.
- C. Warnik.
- D. Opiekacz.



Zadanie 35.

Który z przedstawionych noży służy do krojenia wędlin i jest wykładany na bufecie śniadaniowym?



Nóż 1.



Nóż 2.



Nóż 3.



Nóż 4.

- A. Nóż 1.
- B. Nóż 2.
- C. Nóż 3.
- D. Nóż 4.

Zadanie 36.

Która grupa usług zawiera wyłącznie usługi komplementarne bezpłatne?

- A. Podawanie śniadania do pokoju, wymiana walut, sala zabaw.
- B. Jazda konna, udzielenie pierwszej pomocy, wskazanie drogi do banku.
- C. Udzielanie informacji, przekazywanie wiadomości, wezwanie taksówki.
- D. Budzenie, wypożyczenie leżaków, rezerwacja biletu na spektakl teatralny.

Zadanie 37.

Od której kategorii hotele i motele, są zobowiązane do świadczenia usługi sprzedaży lub udostępniania prasy codziennej?

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

Zadanie 38.

Który rodzaj ustawienia krzeseł w hotelowej sali konferencyjnej powinno się zaproponować organizatorom kongresu dla 400 osób?

- A. Owalny.
- B. Klasowy.
- C. Teatralny.
- D. Bankietowy.

Zadanie 39.

W terminie od 4 do 17 listopada 2021 r. pani Maria Nowakowska przebywała w hotelu. Czwartego dnia pobytu złożyła zamówienie na masaż. Wskaż datę wystawienia dokumentu przez pracownika hotelu.

- A. 4 listopada 2021 r.
- B. 7 listopada 2021 r.
- C. 8 listopada 2021 r.
- D. 11 listopada 2021 r.

Terminarz zabiegów	
Imię i nazwisko gościa: Maria Nowakowska	
Data zabiegu: 8 listopada 2021 r., 11 listopada 2021 r.	
Rodzaj zabiegu: masaż klasyczny całkowity	
Cena zabiegu: 120 złotych	
Opłata za wykonany zabieg zostanie doliczona do końcowego rachunku Gościa.	
Podpis gościa: Maria Nowakowska	
Podpis wystawcy dokumentu: Jan Nowakowski	
Dokument wystawiono dnia:	

Zadanie 40.

Na podstawie zamieszczonego kwitu, oblicz kwotę do zapłaty za usługi parkingowe.

- A. 25,00 zł
- B. 50,00 zł
- C. 75,00 zł
- D. 100,00 zł

Kwit parkingowy	
Nr kwitu: 26/03/2022	Nr rejestracyjny auta: DKL 9809W
Imię i nazwisko gościa: Zuzanna Kowalska	
Data wjazdu: 26.03.2022 r.	Data wyjazdu: 29.03.2022 r.
Cena za dobę: 25 zł	Do zapłaty:
Podpis dysponenta: Antoni Kos	Podpis Gościa: Zuzanna Kowalska