

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

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.13**

Wersja arkusza: **SG**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

TG.13-SG-22.01

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”:

	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!

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

Zadanie 1.

Utrzymanie czystości i porządku w części Wellness & SPA hotelu należy do obowiązków pracowników

- A. służby pięter.
- B. działu rekreacji.
- C. służby parterowej.
- D. działu technicznego.

Zadanie 2.

Kto w hotelu prowadzi magazyn bielizny brudnej i czystej?

- A. Inspektor pięter.
- B. Kierownik pięter.
- C. Pracownik pralni.
- D. Magazynier bielizny.

Zadanie 3.

Który system organizacji działu służby pięter uwzględnia w obsadzie kadrowej zatrudnienie pokojowej lotnej?

- A. Rewiowy.
- B. Grafikowy.
- C. Brygadowy.
- D. Dyspozycyjny.

Zadanie 4.

Którą jednostkę mieszkalną należy przygotować dla gościa rezerwującego pokój dwuosobowy z podwójnym łóżkiem?

- A. Twin.
- B. Suite.
- C. Double.
- D. Duplex.

Zadanie 5.

W których z podanych obiektów hotelarskich jednostka mieszkalna musi posiadać łazienkę wyposażoną między innymi w wagę, telefon oraz płaszcz kąpielowy?

- A. Tylko w hotelach 5*.
- B. Tylko w motelach 4*.
- C. W hotelach i motelach 4*.
- D. W hotelach i motelach 5*.

Zadanie 6.

Wymagania dla kategorii	*****	****	***	**	*
Powierzchnia mieszkalna w pokoju w m² (nie obejmuje wyodrębnionych w h.s., przedpokoju, aneksów barowych, loggii itp.):					
pokój 1-osobowy	14	12	10	9	8
pokój 2-osobowy	18	16	14	12	10
pokój 3-osobowy	-	-	16	15	14
pokój 4-osobowy	-	-	-	18	16
pokój większy niż 4-osobowy – powierzchnia pokoju 4-osobowego plus dodatkowo w m² na każdą następną osobę				4,5	4,0

Na podstawie fragmentu wymagań kategoryzacyjnych, wskaż minimalną powierzchnię mieszkalną 6-osobowego pokoju w hotelu jednogwiazdkowym.

- A. 16,0 m²
- B. 18,5 m²
- C. 22,5 m²
- D. 24,0 m²

Zadanie 7.

Dom wczasowy przygotowując się do sezonu letniego wykonuje szereg gruntownych prac porządkowych, w tym odsuwanie szaf i mebli, pranie firanek i zasłon, omywanie ścian, cyklinowanie i pastowanie podłóg, trzepanie dywanów i mebli tapicerowanych. Wykonywane czynności zalicza się do sprzątania

- A. bieżącego.
- B. specjalnego.
- C. awaryjnego.
- D. sezonowego.

Zadanie 8.

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

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

Zadanie 9.

Która z podanych metod jest najbardziej odpowiednia do usunięcia gumy do żucia przyklejonej do tapicerowanej kanapy?

- A. Odkurzanie.
- B. Zdrapanie nożem.
- C. Zastosowanie zamrażacza.
- D. Użycie środka odtłuszczającego.

Zadanie 10.

Jakie urządzenie przedstawiono na zamieszczonym zdjęciu?

- A. Ekstraktor piorący.
- B. Zamiatarkę ręczną.
- C. Myjkę ciśnieniową.
- D. Odkurzacz samojezdny.

**Zadanie 11.**

Pad to szczotka wykorzystywana w pracy służby pięter do

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

Zadanie 12.

Ile wody i środka czyszczącego powinna zużyć korytarzowa do umycia posadzki w hallu recepcyjnym o powierzchni 80 m², jeżeli zgodnie z hotelową procedurą sprzątnięcia na każde 10 m² należy zużyć 10 litrów wody i 25 ml środka czyszczącego?

- A. 40 litrów wody i 25 ml środka czyszczącego.
- B. 80 litrów wody i 150 ml środka czyszczącego.
- C. 80 litrów wody i 200 ml środka czyszczącego.
- D. 100 litrów wody i 250 ml środka czyszczącego.

Zadanie 13.

Którą czynność powinna wykonać pokojowa w pierwszej kolejności podczas codziennego sprzątnięcia jednostki mieszkalnej?

- A. Otworzyć okno.
- B. Zmienić pościel.
- C. Wyrzucić kurze z mebli.
- D. Opróżnić kosz na śmieci.

Zadanie 14.

Wskaż prawidłową kolejność czynności wykonywanych przez pokojową, 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. Dezynfekcja muszli, mycie kabiny prysznicowej, czyszczenie armatury, uzupełnienie ręczników.
- D. Uzupełnienie ręczników, dezynfekcja muszli, mycie kabiny prysznicowej, czyszczenie armatury.

Zadanie 15.

W którym z podanych miejsc pokojowa powinna umieścić zamieszczoną w ramce informację?

- A. Na łóżku.
- B. W szafie.
- C. Na biurku.
- D. W łazience.

Drogi Gościu

W trosce o ochronę środowiska prosimy o współpracę.

Ręczniki na wieszaku oznaczają: „**Będę ich nadal używać.**”

Ręczniki na podłodze oznaczają: „**Proszę wymienić.**”

Życzymy miłego pobytu!

Zadanie 16.

Harmonogram utrzymania czystości w holach oraz korytarzach

Czynności wykonywane 1 raz dziennie:

a) przecieranie blatu recepcji oraz stolików znajdujących się w holu głównym i na piętrach korytarzy

b) mycie parapetów wewnętrznych

Czynności wykonywane 2 razy dziennie:

a) odkurzanie korytarzy, mycie podłogi w holu recepcyjnym oraz schodów wejściowych

Czynności wykonywane 3 razy w tygodniu:

a) mycie foteli skórzanych znajdujących się w holu recepcyjnym

Czynności wykonywane 1 raz w tygodniu:

a) mycie gaśnic

b) mycie lamp ściennych

c) mycie grzejników (przestrzenie między żeberkami)

d) mycie drzwi wejściowych do hotelu

Czynności wykonywane 1 raz na kwartał:

a) mycie okien z zewnątrz i od wewnątrz wraz z futrynami oraz parapetów zewnętrznych

b) mycie lamp wiszących

Na podstawie zamieszczonego harmonogramu określ, jak często należy myć lampy wiszące w hotelu.

- A. 2 razy w roku.
- B. 2 razy dziennie.
- C. 1 raz na kwartał.
- D. 1 raz w tygodniu.

Zadanie 17.

Komu pokojowa powinna zgłosić, zauważone w trakcie sprzątania, braki w wyposażeniu jednostki mieszkalnej zwolnionej przez gościa?

- A. Dyrektorowi hotelu.
- B. Dyżurnemu recepcjonistce.
- C. Kierownikowi służby pięter.
- D. Pracownikowi działu technicznego.

Zadanie 18.

Panu Krzysztofowi Zielińskiemu skradziono z zajmowanego dwuosobowego pokoju, nowy laptop o wartości 5 000,00 zł. Jaka wysokość odszkodowania przysługuje poszkodowanemu, jeżeli w hotelu obowiązuje cennik przedstawiony w ramce?

- A. 1 200,00 zł
- B. 5 000,00 zł
- C. 6 000,00 zł
- D. 12 000,00 zł

Cena pokoju jednoosobowego za dobę wynosi 100,00 zł.
Cena pokoju dwuosobowego za dobę wynosi 120,00 zł.
Cena apartamentu za dobę wynosi 300,00 zł.

Zadanie 19.

W formularzu rzeczy 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 20.

W jaki sposób należy przechowywać kawę ziarnistą, aby zachować jej właściwości organoleptyczne?

- A. W blaszanej puszcze w wilgotnym i nasłonecznionym pomieszczeniu.
- B. W torebce papierowej, w suchym, zaciemnionym i chłodnym pomieszczeniu.
- C. W puszcze aluminiowej, w suchym, zaciemnionym i chłodnym pomieszczeniu.
- D. W opakowaniu papierowym laminowanym, w nasłonecznionym pomieszczeniu.

Zadanie 21.

Który z podanych zestawów zawiera napoje i produkty typowe wyłącznie dla śniadania amerykańskiego?

- kawa, herbata, kakao - tosty, rogaliki, chleb - masło, dżem, miód	- kawa, herbata, kakao, mleko lub śmietanka do kawy - pieczywo jasne pszenne - masło, dżem, miód - jajka po wiedeńsku
Zestaw 1.	Zestaw 2.
- kawa, herbata, kakao, świeże soki owocowe - tosty, grzanki - masło, dżem, miód - musli, płatki kukurydziane, pszenne, owsiane - omlety, jajka sadzone - fasolka w sosie pomidorowym - świeże owoce cytrusowe	- kawa, herbata, świeże soki owocowe, woda z lodem - tosty, rogaliki, chleb - masło, dżem, miód - płatki kukurydziane, musli - placki jęczmienne - omlety, jajka sadzone, kiełbaski, grillowany bekon - naleśniki na ciepło z dodatkiem syropu klonowego - świeże owoce cytrusowe - duszone owoce
Zestaw 3.	Zestaw 4.

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

Zadanie 22.

W zamówieniu wyżywienia dla grupy turystów zaznaczono śniadania kontynentalne. Który zestaw śniadaniowy należy przygotować?

- A. Kawa, sok, bagietka, wędliny.
- B. Kawa, sok, rogaliki, masło, dżem.
- C. Herbata, mleko, jajecznicza, pomidor.
- D. Herbata, sok, pieczywo, jaja, wędliny.

Zadanie 23.

Podawanie wszystkim gościom do stolików, o ustalonej godzinie i po z góry określonej cenie, tego samego zestawu menu śniadaniowego, to serwis

- A. a' la carte.
- B. bufetowy.
- C. bankietowy.
- D. table d'hôte.

Zadanie 24.

W jaki sposób powinien postąpić pracownik room service po wejściu do pokoju gościa, który zamówił dodatkowo płatne śniadanie do pokoju?

- A. Ustawić tacę na stoliku, przyjąć należność i pożegnać gościa.
- B. Ustawić tacę na stoliku, życzyć smacznego i uprzejmie pożegnać gościa.
- C. Ustawić tacę we wskazanym miejscu, życzyć smacznego i przyjąć należność.
- D. Ustawić tacę we wskazanym miejscu, zapytać o dodatkowe życzenia i podać rachunek do podpisu.

Zadanie 25.

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

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

Zadanie 26.

W którym naczyniu należy podać mleko do kawy?

- A. W kokilce.
- B. W filiżance.
- C. W nelsonce.
- D. W dzbanuszk.

Zadanie 27.

Które urządzenie gastronomiczne przedstawiono na zdjęciu?

- A. Bemar.
- B. Hocker.
- C. Dekanter.
- D. Salamander.

**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 poszutowe.

Zadanie 29.

W restauracji hotelowej część potraw przygotowano w obecności gości, wykorzystując wózek kelnerski. Którą metodę obsługi zastosowano?

- A. Rosyjską.
- B. Angielską.
- C. Francuską.
- D. Niemiecką.

Zadanie 30.

Które płatki śniadaniowe będą odpowiednie dla gości z nietolerancją glutenu?

- A. Ryżowe.
- B. Pszenne.
- C. Orkiszowe.
- D. Jęczmienne.

Zadanie 31.

Jak nazywa się podkład z miękkiej tkaniny, który rozkłada się na blacie stołu celem lepszego ułożenia obrusa?

- A. Laufer.
- B. Molton.
- C. Skirting.
- D. Napperon.

Zadanie 32.

Który rozmiar obrusa należy dobrać do stołu o wymiarach 100 cm x 100 cm?

- A. 100 cm x 100 cm
- B. 120 cm x 160 cm
- C. 140 cm x 140 cm
- D. 160 cm x 180 cm

Zadanie 33.

Co należy umieścić, oprócz deski i noża na stole śniadaniowym, w miejscu do krojenia chleba?

- A. Białą serwetę.
- B. Naczynie z wodą.
- C. Sztućce serwisowe.
- D. Podkłady pod talerze.

Zadanie 34.

Pracownik działu gastronomii, który odbiera od dostawcy półprodukty potrzebne do tworzenia posiłków musi zachować szczególną uwagę w wytyczonych przez zakład krytycznych punktach kontroli, które mają elementarne znaczenie przy zastosowaniu systemu

- A. GMP
- B. GHP
- C. HACCP
- D. ISO 9001

Zadanie 35.

Do której grupy usług świadczonych w motelu należą depozyt i budzenie?

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

Zadanie 36.

Usługi kosmetyczne świadczone gościom w hotelu są usługami

- A. fakultatywnymi.
- B. komplementarnymi.
- C. towarzyszącymi o charakterze osobistym.
- D. towarzyszącymi o charakterze handlowym.

Zadanie 37.

W odpowiedzi na zamówienie na usługi hotelarskie, obejmujące oprócz noclegów i wyżywienia również usługi SPA, hotel powinien zaproponować

- A. łaźnię parową.
- B. grę w bilard.
- C. jazdę konno.
- D. zajęcia fitness.

Zadanie 38.

Który z przedstawionych na rysunku układów sali wielofunkcyjnej jest optymalny dla organizacji dużych, kilkusetosobowych konferencji?



Układ 1.



Układ 2.



Układ 3.



Układ 4.

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

Zadanie 39.

W terminie od 4 do 17 grudnia 2021 r. pani Zuzanna Gajek przebywała w hotelu. Czwartego dnia pobytu złożyła zamówienie na masaż limfatyczny ciała. Wskaż datę wystawienia dokumentu, którą powinien wpisać pracownik hotelu na zamieszczonym dokumencie.

- A. 4 grudnia 2021 r.
- B. 5 grudnia 2021 r.
- C. 7 grudnia 2021 r.
- D. 8 grudnia 2021 r.

Terminarz zabiegów

Imię i nazwisko gościa: Zuzanna Gajek

Data zabiegu: 9 grudnia 2021 r., 11 grudnia 2021 r.

Rodzaj zabiegu: masaż limfatyczny ciała

Cena zabiegu: 180,00 zł

Oплата za wykonany zabieg zostanie doliczona do końcowego rachunku Gościa.

Podpis gościa: Zuzanna Gajek

Podpis wystawcy dokumentu: Jan Kowalski

Data wystawienia dokumentu:

Zadanie 40.

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

- A. 45,00 zł
- B. 60,00 zł
- C. 75,00 zł
- D. 90,00 zł

Kwit parkingowy	
Nr kwitu: 26/03	Nr rejestracyjny auta: DKL 9809W
Imię i nazwisko gościa: Zuzanna Kowalska	
Data wjazdu: 26.03.	Data wyjazdu: 29.03.
Cena za dobę: 15 zł	Do zapłaty:
Podpis dysponenta: Antoni Kos	Podpis Gościa: Zuzanna Kowalska