

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

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.13**

Wersja arkusza: **SG**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

TG.13-SG-23.01

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2023

CZĘŚĆ PISEMNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

Instrukcja dla zdającego

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 13 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.

Która z wymienionych osób **nie jest** pracownikiem służby pięt?

- A. Konserwator.
- B. Korytarzowa.
- C. Starsza pokojowa.
- D. Magazynier bielizny.

Zadanie 2.

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 pięt.

Zadanie 3.

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

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

Zadanie 4.

Na którym zdjęciu przedstawiona jest jednostka mieszkalna typu SGL?



Zdjęcie 1.



Zdjęcie 2.



Zdjęcie 3.



Zdjęcie 4.

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

Zadanie 5.

Luksusowy apartament położony na ostatnim piętrze obiektu noclegowego, posiadający oddzielne wejście i taras to

- A. junior suite.
- B. penthouse.
- C. bungalow.
- D. duplex.

Zadanie 6.

W hotelu odremontowano 60 jednostek mieszkalnych. Który rodzaj sprzętania należy przeprowadzić w tych jednostkach?

- A. Okolicznościowe.
- B. Gruntowne.
- C. Awaryjne.
- D. Specjalne.

Zadanie 7.

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

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

Zadanie 8.

Przyrząd przedstawiony na rysunku służy do czyszczenia

- A. żyrandoli.
- B. poręczy.
- C. żaluzji.
- D. rur.

**Zadanie 9.**

Które urządzenie przedstawiono na rysunku?

- A. Myjkę ciśnieniową.
- B. Odkurzacz samojezdny.
- C. Ekstraktor do czyszczenia.
- D. Szorowarkę jednotarczową.



Zadanie 10.

Pad to szczotka wykorzystywana w pracy służby pięt do

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

Zadanie 11.

Na etykiecie płynu do prania dywanów, w instrukcji użycia jest zapisane: 3 nakrętki płynu na 3 litry wody. Którą ilość detergentu, zgodnie z instrukcją, należy zastosować na 10 litrów wody?

- A. 6 nakrętek.
- B. 8 nakrętek.
- C. 10 nakrętek.
- D. 12 nakrętek.

Zadanie 12.

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 13.

Którą czynność, spośród wymienionych, jako pierwszą powinna wykonać pokojowa zgodnie z procedurą sprzątania pokoju „przy gościu”?

- A. Uzupełnić materiały informacyjne i reklamowe.
- B. Opróżnić kosz, zebrać brudne naczynia.
- C. Ułożyć rozrzucone rzeczy gościa.
- D. Ustawić czyste naczynia.

Zadanie 14.

Które elementy pościania i bielizny pościelowej są niezbędne do zaścielenia łóżka małżeńskiego metodą standardową?

- A. Ochraniacz na łóżko, cztery prześcieradła, cztery poszewki na poduszki, poszwa na kołdrę.
- B. Ochraniacz na łóżko, jedno prześcieradło, dwie poszewki na poduszki, poszwa na kołdrę.
- C. Ochraniacz na łóżko, trzy prześcieradła, sześć poszewek na poduszki, poszwa na kołdrę.
- D. Ochraniacz na łóżko, dwa prześcieradła, trzy poszewki na poduszki, poszwa na kołdrę.

Zadanie 15.

Usługa turndown service, realizowana w hotelach luksusowych, polega na

- A. dostawieniu łożeczka dla dziecka.
- B. doposażeniu pokoju w dodatkowy koc.
- C. wstawieniu do pokoju powitalnej wstawki.
- D. przygotowaniu pokoju do nocnego odpoczynku.

Zadanie 16.

W którym z podanych przypadków hotel **nie jest** odpowiedzialny za mienie gościa?

- A. Poplamienia koszuli gościa przez kelnera.
- B. Uszkodzenia walizki gościa przez bagażowego.
- C. Awarii laptopa podczas użytkowania przez gościa.
- D. Kradzieży portfela gościa, dokonanej przez pokojówkę.

Zadanie 17.

Art. 846.

§ 2. Rzeczą wniesioną w rozumieniu przepisów tytułu niniejszego jest rzecz, która w czasie korzystania przez gościa z usług hotelu lub podobnego zakładu znajduje się w tym hotelu lub podobnym zakładzie albo znajduje się poza nim, a została powierzona utrzymującemu zarobkowo hotel lub podobny zakład lub osobie u niego zatrudnionej albo umieszczona w miejscu przez nich wskazanym lub na ten cel przeznaczonym.

§ 3. Rzeczą wniesioną jest również rzecz, która w krótkim, zwyczajowo przyjętym okresie poprzedzającym lub następującym po tym, kiedy gość korzystał z usług hotelu lub podobnego zakładu, została powierzona utrzymującemu zarobkowo hotel lub podobny zakład lub osobie u niego zatrudnionej albo umieszczona w miejscu przez nich wskazanym lub na ten cel przeznaczonym.

§ 4. Pojazdów mechanicznych i rzeczy w nich pozostawionych oraz żywych zwierząt nie uważa się za rzeczy wniesione. Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład może za nie odpowiadać jako przechowawca, jeżeli została zawarta umowa przechowania.

Na podstawie zamieszczonego art.846 Kodeksu cywilnego, określ na jakiej podstawie hotel może odpowiadać za pozostawiony na parkingu hotelowym samochód gościa.

- A. Umowy o świadczenie usług hotelarskich.
- B. Warunków korzystania z depozytu.
- C. Regulaminu hotelowego.
- D. Umowy przechowania.

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 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 20.

W jakiej temperaturze należy przechowywać surowe, świeże mięso?

- A. Od 5 °C do 8 °C
- B. Od 0 °C do 4 °C
- C. Od -4 °C do 0 °C
- D. Od -18 °C do -5 °C

Zadanie 23.

Z którego rodzaju ciasta są sporządzane rogaliki śniadaniowe typu croissant?

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

Zadanie 24.

Produkt widoczny na zdjęciu dodaje się do herbaty po

- A. turecku.
- B. chińskiego.
- C. rosyjsku.
- D. angielsku.

**Zadanie 25.**

Które zdjęcie przedstawia zestaw do krojenia i nakładania sera znajdujące się na bufecie śniadaniowym?



Zdjęcie 1.



Zdjęcie 2.



Zdjęcie 3.



Zdjęcie 4.

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

Zadanie 26.

Urządzenie przedstawione na zdjęciu służy do

- A. grillowania.
- B. frytowania.
- C. gotowania.
- D. smażenia.



Zadanie 27.

Przedstawiony na zdjęciu wózek służy do

- A. segregacji odpadów żywnościowych.
- B. przewożenia odpadów żywnościowych.
- C. przewożenia potraw na salę konsumencką.
- D. transportu warzyw i owoców do magazynu.



Zadanie 28.

Gość zamówił śniadanie do pokoju. W jakiej formie gastronomia zrealizuje to zamówienie?

- A. Bufetu śniadaniowego.
- B. Serwisu talerzowego.
- C. Serwisu a'la carte.
- D. Room service'u.

Zadanie 29.

Forma podawania śniadania przedstawiona na rysunku to

- A. breakfast buffet.
- B. room service.
- C. table d'hôte.
- D. grab&run.



Zadanie 30.

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 31.

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

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



Zadanie 32.

Która z zasad nakrywania stołu jest **niepoprawna**?

- A. Ostrza noży należy skierować w lewą stronę.
- B. Można ułożyć maksymalnie dwie łyżki obok siebie.
- C. Łyżki oraz widelce należy układać grzbietem do dołu.
- D. Ilość sztućców z lewej strony nie powinna przekraczać trzech.

Zadanie 33.

Nakrycie do serwisu płatków z mlekiem składa się z

- A. talerza zakąskowego, łyżki.
- B. talerza głębokiego, łyżeczki.
- C. miseczki na podstawce, łyżki.
- D. filiżanki, mlecznika i łyżeczki.

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?

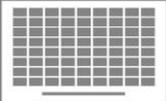
- A. Podstawowych.
- B. Fakultatywnych.
- C. Towarzyszących.
- D. Uzupełniających.

Zadanie 36.

Która z podanych usług dodatkowych świadczonych w hotelu jest płatna?

- A. Prasowanie odzieży.
- B. Przechowanie bagażu.
- C. Udzielanie informacji.
- D. Zamawianie taksówki.

Zadanie 37.

Sale	Ilość miejsc w ustawieniu			Dostępność w dni tygodnia	Cena za 1h	Powierzchnia
						
Kongresowa	50	154	300	Od czwartku do niedzieli	450,00 zł	306 m ²
Błękitna	38	50	80	Od piątku do środy	250,00 zł	86 m ²
Zielona	40	52	84	Od poniedziałku do niedzieli	300,00 zł	92 m ²
Złota	20	30	50	Od środy do niedzieli	200,00 zł	60 m ²

Hotel otrzymał zlecenie na organizację kameralnego szkolenia, ze szkolnym ustawieniem stołów i krzeseł, dla 50 osób, w terminie od 05 do 06.01.2023 r. Szkolenie rozpocznie się w czwartek o godzinie 14.00, zakończy następnego dnia o godzinie 17.00. Którą salę konferencyjną należy przygotować na zamówione szkolenie?

- A. Kongresową.
- B. Błękitną.
- C. Zieloną.
- D. Złotą.

Zadanie 38.

Ile stołów o wymiarach 80x120 cm należy użyć do ustawienia stołu w kształcie litery „I” o wymiarach 480x720 cm na przyjęcie bankietowe na siedząco?

- A. 4
- B. 5
- C. 6
- D. 8

Zadanie 39.

Do hotelu wpłynęło zamówienie na zorganizowanie całodniowej konferencji dla 70 osób z jedną przerwą kawową – zestawem II. Na podstawie zamieszczonego cennika, oblicz koszt wynajęcia sali konferencyjnej wraz z przerwą kawową.

Cennik sal konferencyjnych

Rodzaje sal	Maksymalna ilość miejsc w układzie teatralnym	Maksymalna ilość miejsc przy stolikach
Sala na parterze „Zorza”	80	75
Sala na I piętrze „Tęcza”	65	60
Sala na II piętrze „Słoneczna”	35	30
Cena sali na parterze wynosi 400,00 zł/dzień Cena sali na I i II piętrze wynosi 300,00 zł/dzień		
W ramach przerwy kawowej proponujemy (do wyboru) 2 zestawy: I zestaw: herbata, kawa ciastka kruche woda mineralna owoce cena I zestawu – 8,00 zł/osoba		
II zestaw: herbata, kawa ciastka kruche cena II zestawu – 5,00 zł/osoba		

- A. 300,00 zł
- B. 400,00 zł
- C. 750,00 zł
- D. 860,00 zł

Zadanie 40.

Firma farmaceutyczna zamówiła w hotelu usługi rekreacyjne, których wartość brutto wynosi 12 400,00 zł. Jaką kwotę zaliczki powinna wpłacić firma, jeżeli ma ona stanowić 20% zamówienia?

- A. 124,00 zł
- B. 248,00 zł
- C. 1 240,00 zł
- D. 2 480,00 zł