

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

Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.03**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

EGZAMIN ZAWODOWY

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

CZĘŚĆ PISEMNA

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 kratek 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.

Zgodnie z zamieszczonym znakiem wskaż, w którym kierunku należy skierować pracowników hotelu do wyjścia ewakuacyjnego.

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



Zadanie 2.

Obiekt posiadający co najmniej 30 miejsc noclegowych, świadczący minimalny zakres usług związanych z pobytem klientów i dostosowany do samoobsługi gości to

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

Zadanie 3.

| | | | | |
|--|--|-----------------------|--------------|-------------|
| Jan Kowalski ul. Kwiatowa 3 50-325 Wrocław | Hotel „Sasanka” ul. Leśna 5 58-540 Karpacz | | | |
| Zlecenie realizacji usług dodatkowych | | | | |
| Data | Rodzaj usługi | Godziny usługi | Ilość | J.m. |
| 21.07.2016 r. | basen, sauna | 19.00-21.00 | 10 | osoba |
| 22.07.2016 r. | wypożyczenie rowerów | 15.00-18.00 | 10 | sztuka |

Do hotelu wpłynęło zamówienie na usługi dodatkowe. Które działy hotelowe były odpowiedzialne za ich realizację?

- A. Dział techniczny, hotelowe SPA.
- B. Dział marketingu, centrum biznesu.
- C. Hotelowe SPA, dział rekreacyjno-sportowy.
- D. Centrum biznesu, dział rekreacyjno-sportowy.

Zadanie 4.

Która z wymienionych osób **nie jest** pracownikiem działu służby pięter w hotelu?

- A. Pokojowa.
- B. Korytarzowa.
- C. Goniec hotelowy.
- D. Magazynier bielizny.

Zadanie 5.

Usługa turndown service, realizowana w hotelach luksusowych, polega na

- A. dostawieniu łóżeczka dla dziecka.
- B. doposażeniu pokoju w dodatkową poduszkę.
- C. wstawieniu do pokoju dodatkowych dekoracji.
- D. przygotowaniu pokoju do nocnego odpoczynku.

Zadanie 6.

Którą z wymienionych propozycji może zaoferować hotel organizatorowi konferencji, w ramach działań przyjaznych dla środowiska?

- A. Zwiedzanie miejsc związanych z historią.
- B. Wycieczkę do pobliskiego rezerwatu przyrody.
- C. Drukowanie materiałów na papierze z makulatury.
- D. Serwis kawowy z wykorzystaniem produktów bezglutenowych.

Zadanie 7.

Która jednostka mieszkalna standardowo przystosowana jest do obsługi rodzin?

- A. Studio.
- B. Superior.
- C. Executive.
- D. Rezydencjonalna.

Zadanie 8.

Które elementy wyposażenia uzupełniającego jednostki mieszkalnej są obowiązkowe we wszystkich hotelach, bez względu na kategorię?

- A. Hotelowe materiały piśmiennicze.
- B. Zestawy do czyszczenia odzieży, obuwia oraz igielnik.
- C. Woda butelkowana w liczbie odpowiadającej liczbie osób w pokoju.
- D. Szklanki lub inne naczynia do picia w ilości odpowiadającej liczbie osób w pokoju.

Zadanie 9.

Który rodzaj sprzątnia należy przeprowadzić po stwierdzeniu obecności insektów w pokoju?

- A. Bieżące.
- B. Specjalne.
- C. Okresowe.
- D. Gruntowne.

Zadanie 10.

Pracownik służby pięter powinien uzupełniać asortyment minibaru w pokoju hotelowym

- A. codziennie.
- B. co drugi dzień.
- C. tylko na życzenie gościa.
- D. tylko po wyjeździe gościa.

Zadanie 11.

Którą z podanych czynności można wykonać podczas sprzątnia pokoju zajętego przez gościa?

- A. Wyrzucić stare gazety gościa.
- B. Ułożyć piżamę gościa na łóżku.
- C. Pochować wartościowe rzeczy gościa do sejfku.
- D. Zabrać porzrzuconą garderobę gościa do prania.

Zadanie 12.

W celu usunięcia z wykładziny dywanowej plamy z wosku ze świec należy użyć





- A. zimnej wody i szczotki.
- B. środka mrożącego i szmatki.
- C. roztworu szamponu i mopa parowego.
- D. ręcznika papierowego i gorącego żelazka.

Zadanie 13.

Jaką ilość płynu uniwersalnego należy dolać do 15 litrów wody w celu sporządzenia roztworu do mycia, jeżeli producent zaleca jego rozcieńczenie w proporcji 1:5?

- A. 1,5 litra.
- B. 3,0 litry.
- C. 5,0 litrów.
- D. 7,5 litra.

Zadanie 14.

| | |
|---|---|
|  | Wysokowydajny preparat do czyszczenia podłóg laminowanych i lakierowanego parkietu, do wszystkich wykładzin podłogowych takich jak tworzywa sztuczne, PCV, linoleum, kamień naturalny i sztuczny, guma. Pozostawia warstwę ochronną o jedwabistym połysku, która wzmacnia się po każdym kolejnym zastosowaniu. |
|  | Wysoko skoncentrowany środek myjąco-dezodorujący przeznaczony do mycia wszelkich wodoodpornych powierzchni. Szczególnie polecany do kompleksowego mycia łazienek i toalet. Przeznaczony do urządzeń toaletowych, kąpielowych, myjących, pryszniców, przebieralni. Do wszystkich zmywalnych powierzchni, podłóg i przedmiotów z porcelany sanitarnej. |
|  | Preparat do codziennego mycia powierzchni odpornych na działanie kwasów w pomieszczeniach sanitarnych, toaletach i kuchniach. Skutecznie usuwa osady wapienne, mydlane i tłuste. Stosować na flizy, armaturę, porcelanę sanitarną, kamionkę, tworzywa sztuczne, chrom, stal chromową. |
|  | Uniwersalny, nisko pieniający środek myjący do wszystkich zmywalnych wykładzin podłogowych jak tworzywa sztuczne, PCV, linoleum, beton twardy, płytki gliniane, klinkier, gres, kamień naturalny i sztuczny, żywica epoksydowa, guma. Do zmywalnych powierzchni i przedmiotów z ceramiki, emalii, tworzyw sztucznych, powierzchni lakierowanych i pomalowanych. |

Którego z przedstawionych w tabeli środków należy użyć do usunięcia osadów wapiennych z baterii nad umywalką w węźle higieniczno-sanitarnym?

- A. Lawaxu.
- B. Unidoru.
- C. Sanireinu.
- D. Universalu.

Zadanie 15.

Procedurę sprzątanía jednostki mieszkalnej „na czysto” należy zastosować, gdy gość

- A. wyjechał na wycieczkę.
- B. zwolnił zajmowany pokój.
- C. złożył skargę na pracę pokojowej.
- D. poprosił o dodatkowe sprzątanie pokoju.

Zadanie 16.

W którym z wymienionych miejsc pokojowa, przygotowując jednostkę mieszkalną do przyjęcia gości, powinna położyć zestaw do czyszczenia odzieży i obuwia oraz igielnik?

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

Zadanie 17.

Do którego urządzenia korytarzowa powinna nalać wody, przygotowując je do czyszczenia dywanu metodą szorująco-zbierającą?

- A. Polerki.
- B. Zamiatarki.
- C. Ekstraktora.
- D. Odkurzacza.

Zadanie 18.

Wskaż, co w świetle obowiązujących przepisów może być uznane za rzecz wniesioną przez gościa do hotelu.

- A. Pies pozostawiony w pokoju.
- B. Samochód na parkingu hotelowym.
- C. Kamera pozostawiona w depozycie.
- D. Walizka pozostawiona w samochodzie.

Zadanie 19.

Art. 849. § 3. Kodeksu cywilnego:

„Utrzymujący zarobkowo hotel lub podobny zakład jest obowiązany przyjąć na przechowanie pieniądze, papiery wartościowe i cenne przedmioty, w szczególności kosztowności i przedmioty mające wartość naukową lub artystyczną. Może odmówić przyjęcia tych rzeczy tylko wówczas, jeżeli zagrażają one bezpieczeństwu albo jeżeli w stosunku do wielkości lub standardu hotelu albo podobnego zakładu mają zbyt dużą wartość lub gdy zajmują zbyt dużo miejsca”.

Na podstawie zamieszczonego fragmentu Kodeksu cywilnego, określ na który z wymienionych czynników **nie może** powołać się hotel, odmawiając przyjęcia do depozytu cennej biżuterii gościa.

- A. Wartość rzeczy.
- B. Standard hotelu.
- C. Wielkość rzeczy.
- D. Lokalizacja hotelu.

Zadanie 20.

Która z podanych metod podawania śniadań przez kelnerów, w restauracji hotelowej, jest najbardziej odpowiednia podczas obsługi grupy turystycznej?

- A. Rosyjska.
- B. Angielska.
- C. Francuska.
- D. Niemiecka.

Zadanie 21.



Zdjęcie 1.



Zdjęcie 2.



Zdjęcie 3.



Zdjęcie 4.

Wskaż zdjęcie, które przedstawia zestaw typowy dla śniadania wiedeńskiego wzmocnionego.

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

Zadanie 22.

Jak długo należy gotować we wrzącej i osolonej wodzie jajko mollet?

- A. 3 minuty.
- B. 4-5 minut.
- C. 6 minut.
- D. 8-10 minut.

Zadanie 23.

Na podstawie danych przedstawionych w tabeli, oblicz wartość energetyczną podanego zestawu śniadaniowego, składającego się z: chleba żytniego razowego 50 g, sera twarogowego chudego 100 g, pomidora 100 g, szynki drobiowej 50 g.

- A. 324 kcal
- B. 435 kcal
- C. 447 kcal
- D. 535 kcal

Wartość energetyczna wybranych produktów spożywczych w kcal/100g

| | | | |
|-------------------|-----|--------------------|-----|
| Mleko | 51 | Dżem truskawkowy | 252 |
| Jogurt | 60 | Chleb zwykły | 245 |
| Sergouda | 288 | Chleb żytni razowy | 223 |
| Twaróg chudy | 99 | Graham | 226 |
| Jaja | 133 | Pomidor | 14 |
| Parówka | 301 | Salata | 10 |
| Półdewica sopocka | 165 | Ogórek | 10 |
| Szynka z kurczaka | 199 | Rzodkiewka | 9 |
| Szynka wieprzowa | 223 | Masło | 735 |
| Cukier | 405 | Margaryna „Flora” | 531 |

Zadanie 24.

Z którego rodzaju ciasta są sporządzane rogaliki śniadaniowe typu croissant?

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

Zadanie 25.

Zdjęcie 1.



Zdjęcie 2.



Zdjęcie 3.



Zdjęcie 4.

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

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

Zadanie 26.

W celu dostarczenia do pokoju śniadania kontynentalnego dla jednego gościa, należy użyć

- A. tacy.
- B. talerza.
- C. półmiska.
- D. gerydonu.

Zadanie 27.

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

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



Zadanie 28.

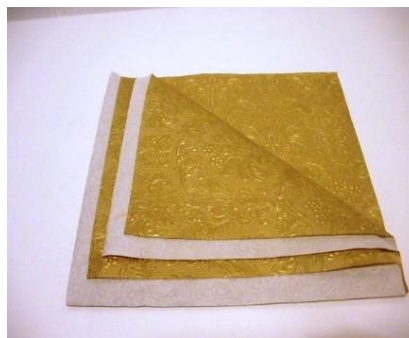
Kielich do wody to

- A. pokal.
- B. goblet.
- C. collins.
- D. tumbler.

Zadanie 29.



Forma 1.



Forma 2.



Forma 3.



Forma 4.

Którą formę składania serwetek należy zastosować, nakrywając stoły do śniadania?

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

Zadanie 30.

Który zabieg należy wykonać podczas obróbki wstępnej jaj w celu zabezpieczenia przed zakażeniem Salmonellą?

- A. Mycie pod bieżącą wodą.
- B. Naświetlanie promieniami UV.
- C. Podgrzanie w kuchni mikrofalowej.
- D. Moczenie w wodzie z dodatkiem octu.

Zadanie 31.

Które z podanych usług zalicza się do fakultatywnych?

- A. Basen kąpielowy, jacuzzi.
- B. Usługi fryzjerskie, room service.
- C. Czyszczenie odzieży i obuwia, depozyt.
- D. Budzenie na życzenie, serwowanie śniadań.

Zadanie 32.

Przyjęcie rzeczy gościa hotelowego do depozytu jest usługą

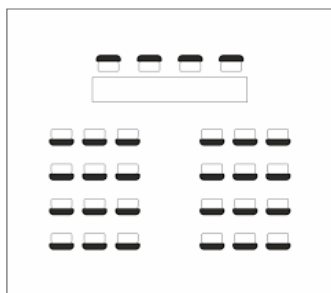
- A. podstawową płatną.
- B. towarzyszącą płatną.
- C. fakultatywną bezpłatną.
- D. komplementarną bezpłatną.

Zadanie 33.

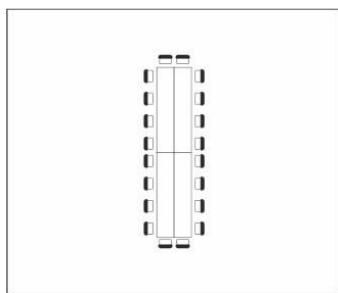
W jaki sposób powinna zostać zrealizowana usługa budzenia zamówiona dla gościa VIP?

- A. Automatycznie.
- B. Indywidualnie przez telefon.
- C. Przez radio z funkcją budzika.
- D. Za pomocą telewizora z funkcją budzenia.

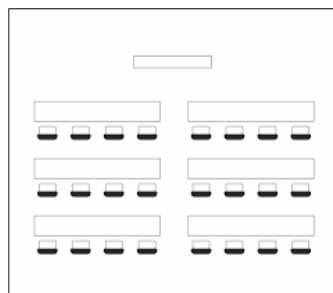
Zadanie 34.



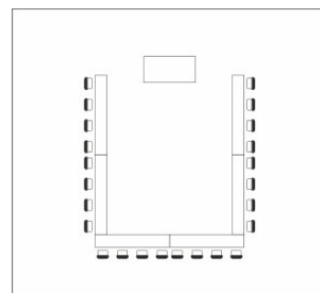
Ustawienie 1.



Ustawienie 2.



Ustawienie 3.



Ustawienie 4.

Które ustawienie stołów i krzeseł powinien zaproponować pracownik hotelu na obiad dla grupy biznesmenów?

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

Zadanie 35.

| | | |
|---|------------|------------|
| Hotel Sudecki Dwór*** ul. Sudecka 8 58-560 Cieplice Zdrój mail: hotelsudeckidwor@ poczta.onet.pl | | |
| Przedmiot, ilość | | |
| Imię i nazwisko gościa | | |
| Numer pokoju | | |
| Data wypożyczenia | | |
| <i>Wyrażam zgodę na obciążenie mojego rachunku hotelowego kwotą zł, jeżeli wypożyczony/wypożyczone przedmiot/przedmioty ulegnie/ulegną zniszczeniu lub zagubieniu</i> | | |
| Podpis gościa | | |
| Przedmiot zwrócono | TAK | NIE |
| Otrzymał | | |
| Data zwrotu | | |

Który dokument sporządza recepcjonista na zamieszczonym formularzu?

- A. Kwit kaucyjny.
- B. Kwit depozytowy.
- C. Zlecenie usługi dodatkowej.
- D. Rozliczenie usługi podstawowej.

Zadanie 36.

Pracownik hotelu, przyjmując zamówienie na usługi dodatkowe dla zorganizowanej grupy, powinien uzyskać od zamawiającego

- A. wstępny kosztorys zamawianych usług.
- B. charakterystykę realizowanych usług podstawowych.
- C. informację o rodzaju zamawianych usług ze wskazaniem ich wykonawców.
- D. informację o rodzaju usług z uwzględnieniem liczby, terminu oraz formy zapłaty.

Zadanie 37.

Na podstawie zamieszczonego cennika, określ ile wynosi łączna wartość za usługę prasowania spodni i dwóch koszul.

- A. 28,00 zł
- B. 41,00 zł
- C. 56,00 zł
- D. 82,00 zł

| Cennik | |
|---|------------------|
| Pranie mokre i suche | |
| Artykuł | Cena w zł |
| Koszula | 26,00 |
| Podkoszulek | 16,00 |
| Pizama | 18,00 |
| Spodnie | 30,00 |
| Sweter | 26,00 |
| Błuza sportowa | 28,00 |
| Płaszcz kąpielowy | 38,00 |
| Żakiet/marynarka | 40,00 |
| Koszula nocna | 26,00 |
| Suknia/spódnica | 40,00 |
| UWAGA: Usługa prasowania wynosi 50% wartości usługi pralniczej. | |

Zadanie 38.

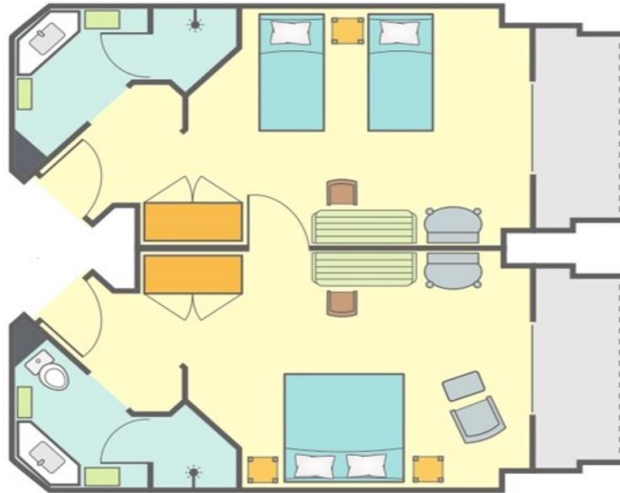
W jaki sposób powinien postąpić pracownik służby pięter, jeżeli po wykonaniu usługi pralniczej odniósł odzież do pokoju gościa, a na drzwiach zawieszona była wywieszka „Nie przeszkadzać”?

- A. Poczekać, aż gość zdejmie wywieszkę.
- B. Poczekać, aż gość skontaktuje się z recepcją.
- C. Mimo wszystko zapukać i zostawić odzież gościowi.
- D. Pozostawić w drzwiach informację o zrealizowanej usłudze.

Zadanie 39.

Który typ jednostki mieszkalnej został przedstawiony na planie?

- A. Duplex.
- B. Penthouse.
- C. Junior suite.
- D. Connecting room.



Zadanie 40.

Które z wymienionych cech **nie powinny** charakteryzować pracownika służby pięter?

- A. Uczciwość i lojalność wobec hotelu.
- B. Dystans wobec gościa i spostrzegawczość.
- C. Takt i umiar w postępowaniu oraz wyrozumiałość.
- D. Nachalność i swoboda w nawiązywaniu prywatnych relacji z gośćmi.