

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego*

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

T.12-01-22.01-SG

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2022

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL i naklej naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Na KARCIE OCENY w oznaczonym miejscu przyklej naklejkę z numerem PESEL oraz wpisz:
 - swój numer PESEL*,
 - oznaczenie kwalifikacji,
 - numer zadania,
 - numer stanowiska.
3. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 14 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
4. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
5. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
6. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
7. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny z rezultatami oraz KARTĘ OCENY na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
8. 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

Zadanie egzaminacyjne

Pensjonat Gondolia**** w Augustowie otrzymał od Firmy Natur BASS z Dublina zlecenie realizacji weekendowego pobytu zespołu *Eithne* odbywającego tournée po Polsce.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty pensjonatu Gondolia****, informacji o zaleceniach inspektora służby pięter dotyczących przygotowania jednostek mieszkalnych oraz menu room service śniadania w języku obcym, sporządź dokumenty związane z:

- utrzymaniem czystości i porządku w jednostce mieszkalnej: dzienny raport pracy służby pięter oraz kartę sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter,
- przygotowaniem i podawaniem śniadań: zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pani Amelii Anderson,
- organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: zlecenie realizacji wstawki dla gościa, list powitalny oraz kosztorys zamówionych usług dodatkowych.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Dublin, 06.01.2022 r.

Natur BASS

Unit 34, Ballycoolin

Dublin 14 6E

tel. +44 (0) 205 926 1381

e-mail: bass@cooperation.com

Pensjonat Gondolia****

ul. Białostocka 24

16-300 Augustów

W związku z organizacją tournée po Polsce zespołu bluesowego *Eithne*, proszę o uzupełnienie zamówienia pobytu weekendowego w terminie od 22 czerwca do 24 czerwca 2022 roku, które wysłaliśmy Państwu e-mailem, o rezerwację usług dodatkowych dla 23-osobowej grupy, składającej się z lidera zespołu pani Amelii Anderson, 9 członków zespołu, tłumacza i 12 pracowników ochrony osobistej.

W dniu przyjazdu proszę o umieszczenie w apartamencie De Lux, w którym ma być zakwaterowana pani Anderson, powitalnej wstawki składającej się ze świeżych kwiatów, kosza owoców, butelki wina oraz listu powitalnego, zawierającego powitanie w hotelu w imieniu naszej firmy oraz informacje na temat zamówionych dla niej usług.

Ponadto zamawiam dla pani Anderson codziennie na godzinę 9.00 śniadanie amerykańskie podane do pokoju zgodne z wytycznymi zaznaczonymi przez nią na zawieszce klamkowej.

Proszę również zarezerwować następujące usługi:

- ✓ pierwszego dnia pobytu - pobyt w SPA & Wellnes:
 - Rosa Augustowska - po jednym zabiegu dla 2 osób,
 - Ayurweda - jeden zabieg dla pani Anderson,
 - Wschodni Zen - po jednym zabiegu dla 4 osób,
 - Aqua Fitness - jedna godzina dla 5 osób;
- ✓ drugiego dnia pobytu:
 - tor do gry w kręgle na dwie godziny oraz wypożyczenie butów dla 5 osób,
 - dwa boiska do badmintona na jedną godzinę dla 4 osób (posiadamy własny sprzęt do badmintona),
 - dwie godziny jazdy konnej w terenie dla pani Anderson.

Proszę o sporządzenie i przesłanie na nasz adres kosztorysu usług dodatkowych tj. SPA & Wellnes oraz usług rekreacyjnych. Płatności za nie dokonam gotówką ostatniego dnia pobytu. Za usługi podstawowe, wstawkę oraz room-service zapłacę przelewem w terminie 14 dni od otrzymania od Państwa potwierdzenia rezerwacji.

Z pozdrowieniem
Olivia Ross

Oferta pensjonatu Gondolia****

Pensjonat Gondolia****

ul. Białostocka 24

16-300 Augustów

R-Bank 34 0000 1092 4567 9845 5000 8765

tel./fax: +48 87 600 14 43

www.gondoliapensjonat@onet.pl

NIP: 111 567 08 03

Zapraszamy do naszego obiektu wszystkich szukających ciszy i spokoju, pragnących zasmakować uroków nieskażonej przyrody Puszczy Augustowskiej. Pensjonat Gondolia**** położony jest na obrzeżach Augustowa w otoczeniu lasów i jezior.

Do dyspozycji gości jest restauracja, bar, komfortowo wyposażone pokoje, Centrum Rekreacji oraz SPA & Wellnes. Dla lubiących aktywny wypoczynek na terenie obiektu świadczone są usługi rekreacyjne.

Na terenie całego pensjonatu mogą Państwo bezpłatnie korzystać z Wi-Fi. Obiekt dysponuje całodobowo strzeżonym parkingiem.

Pensjonat honoruje karty płatnicze: Visa, MasterCard

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o 10.00

Cennik usług rekreacyjnych:

- Korty tenisowe:
 - wynajem kortu – 40,00 zł/godz.
 - wypożyczenie sprzętu – 30,00 zł/os./godz.
- Korty do squasha:
 - wynajem kortu – 40,00 zł/godz.
 - wypożyczenie sprzętu – 20,00 zł/os./godz.
- Boisko do siatkówki/badmintonu:
 - wynajem boiska – 20,00 zł/godz.
 - wypożyczenie sprzętu – 15,00 zł/os./godz.
- Kręgle:
 - wynajem toru – 50,00 zł/godz./tor
 - wypożyczenie butów – 20,00 zł/os.
- Jazda konna:
 - jazda konna z instruktorem – 350,00 zł/os./godz.
 - jazda konna w terenie – 200,00 zł/os./godz.

Uwaga:

Goście pensjonatu jedną godzinę wynajęcia kortów tenisowych lub do squasha, boiska do siatkówki lub badmintonu wraz z wypożyczeniem sprzętu mają wliczoną w cenę pobytu.

Cennik usług SPA & Wellness:

- Rosa Augustowska – 70,00 zł/os./60 min.
- Ayurweda – 70,00 zł/os./30 min.
- Aqua Fitness – 120,00 zł/grupa do 5 os./60 min.
- Białe Rytuały – 50,00 zł/os./60 min.
- Jeziorny Piasek – 70,00 zł/os./30 min.
- Wschodni Zen – 90,00 zł/os./60 min.
- Biebrzańskie Bagna – 60,00 zł/os./30 min.

**Informacja o zaleceniach inspektora służby pięter dotycząca
przygotowania jednostek mieszkalnych**

Przydział rewirów w hotelu do sprzątnięcia:

Imię i nazwisko	Czas pracy	Rewiry (jednostki mieszkalne)
Marta Wimer	9.00 – 14.00	Piętro I od 101 do 106
Izabela Konieczko	9.00 – 14.00	Piętro II od 201 do 206
Teresa Litwinko	9.00 – 14.00	Piętro III od 301 do 306
Wiesława Lidwin	9.00 – 14.00	Piętro I od 107 do 114
Marianna Maktys	9.00 – 14.00	Piętro II od 207 do 214
Wiktoria Olędzka	9.00 – 14.00	Piętro III od 307 do 314
Aniela Laskowska	9.00 – 14.00	Apartamenty 100, 200, 300

Instrukcja:

1. 22 czerwca 2022 r. wszystkie jednostki mieszkalne zarezerwowane dla firmy Natur BASS:

- 1 apartament De Lux – nr 100
- 5 pokoi DBL plus – nr 102, nr 106, nr 108, nr 112, nr 114
- 6 pokoi DBL standard – nr 101, nr 103, nr 105, nr 107, nr 109, nr 111


mają być sprzątnięte „na czysto”, przy czym czas dokładnego sprzątania wynosi 30 minut, a apartamentów 60 minut. Dzienny raport pracy służby pięter, tego dnia, sporządził inspektor pięter – pan Arkadiusz Polko.

2. W pokoju nr 100 należy umieścić list powitalny dla pani Amelii Anderson.

3. W dniu przyjazdu gości wybrane jednostki mieszkalne będą podlegały kontroli przez inspektora pięter - pana Arkadiusza Polko w zakresie wykonania prawidłowych czynności w odniesieniu do: stanu urządzeń technicznych, mini baru, materiałów reklamowych, galanterii hotelowej, mebli i obrazów, łóżka, wykładziny dywanowej, ręczników, lustra, armatury łazienkowej, podłogi, koszy, ogólnej estetyki.

4. Kontrola stanu przygotowania jednostki mieszkalnej na przyjazd gości obejmowała apartament De Lux nr 100, w którym inspektor służby pięter zauważył smugi na lustrze w łazience i zalecił ponowne jego wyczyszczenie w ciągu 15 minut. Pozostałe czynności pokojowa wykonała prawidłowo.

Menu room service śniadania w języku angielskim

<p style="text-align: center;"><i>Breakfast in the room</i></p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Please hang your card on the outside door handle before 4 a.m. Please mark the ordered breakfasts sets in the card. The current price list can be found in the brochure.</p> <p style="text-align: right;"><i>Enjoy your meal</i></p>	
Breakfast sets	
<p style="text-align: center;">Set I</p> <ul style="list-style-type: none">• Coffee, cream, tea• Wheat, white bread• Butter, jam, honey• Viennese eggs• Cheese, cold meat	<input type="checkbox"/>
<p style="text-align: center;">Set II</p> <ul style="list-style-type: none">• Tea with milk• Citrus fruit• Bread products: toasts, croutons• Butter, honey, jam• Milk soup: oatmeal• Bacon fried eggs• Fried bacon, sausages• Tomatoes, fried mushrooms• Beans in tomatoe sauce	<input type="checkbox"/>

Menu room service śniadania w języku niemieckim**Frühstück am Zimmer**

Wir bitten um das Aufhängen der Karte an der äußeren Türklinke vor 4.00 Uhr morgens.
Wir bitten um die Markierung der bestellten Frühstückspakete in der Karte neben dem Namen.
Das gültige Preisverzeichnis finden Sie in der Hotelbroschüre.

Guten Appetit!

Frühstückspakete**Frühstückspaket I**

- Kaffee, Kaffeesahne, Tee
- Weizenbrot
- Butter, Konfitüre, Marmelade, Honig
- Eier im Glas
- Käse, Wurst

☐**Frühstückspaket II**

- Tee mit Milch
- Zitrusfrüchte
- Backwaren: Toast, Croutons
- Butter, Marmelade, Honig, Konfitüre
- Milchsuppe: Porridge (Haferbrei)
- Spiegelei mit Speck
- gebratener Schinkenspeck, Würstchen
- Tomaten, gebratene Champignons
- Bohnen mit Tomatensoße

☐**Menu room service śniadania w języku francuskim*****Petit-déjeuner dans la chambre***

Veuillez accrocher votre carte à la poignée de la porte extérieure avant 4h 00 du matin.
Veuillez indiquer les services de petit-déjeuner que vous commandez sur la carte à côté du nom.

Vous trouverez la liste complète des prix dans la brochure d'information.

Bon appetit

Plateau de petit-déjeuner**Set I**


- Café, crème, thé
- Pain de blé léger
- Beurre, confiture, gelée, miel
- Oeufs à la viennoise-
- Fromage, charcuterie

☐**Set II**

- Thé au lait.
- Agrumes
- Boulangerie: pain grillé, toast
- Beurre, gelée, confiture, miel
- Soupe : flocons d'avoine au lait
- Oeufs frits au bacon
- Bacon frit, saucisses
- Tomates, champignons de Paris frits
- Haricots à la sauce tomate

☐

Menu room service śniadania w języku rosyjskim

<p style="text-align: center;">Завтрак в номере</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Повесььте, пожалуйста, меню на наружную ручку двери до 4.00 утра. Наборы для завтрака, которые вы заказываете, отметьте, пожалуйста, в меню рядом с названием. Актуальный ценник можно найти в брошюре.</p> <p style="text-align: right;"><i>Приятного аппетита</i></p>	
Наборы для завтрака	
<p style="text-align: center;">Набор I</p> <ul style="list-style-type: none">• Кофе, сливки, чай• Лёгкий пшеничный хлеб• Масло, варенье, джем, мёд• Венские яйца• Сыры, колбасные изделия	<input type="checkbox"/>
<p style="text-align: center;">Набор II</p> <ul style="list-style-type: none">• Чай с молоком• Цитрусовые• Хлеб: тосты, сухарики• Масло, джем, мёд, варенье• Молочный суп: каша• Яйца жареные на беконе• Жареный бекон, сосиски• Помидоры, жареные грибы• Фасоль в томатном соусе	<input type="checkbox"/>

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- dzienny raport pracy służby pięter,
- karta sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter,
- zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pani Amelii Anderson,
- list powitalny,
- zlecenie realizacji wstawki dla gościa,
- kosztorys zamówionych usług dodatkowych.

Dzienny raport pracy służby pięter

Data:.....

Imię i nazwisko osoby przygotowującej raport:

Stanowisko:.....

Imię i nazwisko pracownika	Rodzaj i numer jednostki mieszkalnej	Status pokoju	Godzina rozpoczęcia i zakończenia czynności	Uwagi ogólne

Legenda:

Status pokoju:

Pokój sprzątnięty „na czysto” – **C** Pokój zajęty przez gościa – **Z**

Pokój wykluczony z użytkowania – **Pw**

Uwagi ogólne:

dodatkowe łóżko - **D**

list powitalny - **LP**

wstawka w pokoju – **W**

Karta sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter

Pensjonat Gondolia**** ul. Białostocka 24 , 16-300 Augustów tel./ fax: +48 87 600 14 43 www.gondoliapensjonat@onet.pl		
Karta sprawdzania jednostki mieszkalnej		
Data kontroli:		Numer pokoju
Imię i nazwisko osoby sprzątającej:		
		Rodzaj pokoju:
Lp.	Przedmiot kontroli	T(tak) / N (nie)
Imię i nazwisko osoby sprawdzającej:		Razem: N -
Uwagi:		Czas na poprawę:

Zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pani Amelii Anderson

Zamówienie na zestaw śniadaniowy do pokoju			
Rodzaj i numer pokoju	Liczba osób/ Imię i nazwisko gościa	Data/daty	Godzina/godziny podania
Rodzaj śniadania			
Zamówione potrawy/dodatki		Zamówione napoje	

List powitalny

*Pensjonat Gondolia****
ul. Białostocka 24
16-300 Augustów*

.....

Zlecenie realizacji wstawki dla gościa

Pensjonat Gondolia**** ul. Białostocka 24 , 16-300 Augustów tel./ fax: +48 87 600 14 43 www.gondoliapensjonat@onet.pl	
Termin realizacji	
Numer i rodzaj pokoju	
Imię i nazwisko gościa	
Rodzaj wstawki	Wybraną pozycję zaznaczyć X
ŚWIEŻE KWIATY	<input type="checkbox"/>
KOSZ OWOCÓW	<input type="checkbox"/>
BUTELKA WINA	<input type="checkbox"/>
BUTELKA SZAMPANA	<input type="checkbox"/>
CZEKOLADKI DESEROWE	<input type="checkbox"/>
LIST POWITALNY	<input type="checkbox"/>
INNE	<input type="checkbox"/>
Zrealizowano zgodnie ze zleceniem <div style="text-align: right; margin-right: 50px;"> <i>Maria Kowalska</i> Podpis kierownika służby pięter </div>	<div style="text-align: right;"> <i>Artur Nawrocki</i> Podpis dyrektora </div>

Kosztorys zamówionych usług dodatkowych

Dane zleceniodawcy: 	Termin realizacji zamówionych usług: 				
<i>Zestawienie usług płatnych Wellness & SPA oraz rekreacyjnych zamówionych w pensjonacie Gondolia**** w Augustowie</i>					
Lp .	Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
Razem do zapłaty w zł					