

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**  
Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.03**  
Numer zadania: **01**  
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

HGT.03-01-22.01-SG

## EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2022

**CZĘŚĆ PRAKTYCZNA**

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2019**

### 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 12 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**

Hotel Hetman\*\*\*\*\* w Zamościu otrzymał pisemne zamówienie na usługi hotelarskie od pana Henryka Prokopczyka.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Hetman\*\*\*\*\*, w tym cennika wybranych usług SPA, cennika wycieczek po Zamościu oraz informacji dodatkowych, sporządź:

- dokumenty związane z organizacją usług dodatkowych: zlecenie realizacji zabiegów SPA, zlecenie realizacji wycieczki oraz kosztorys usług dodatkowych;
- dokumenty związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych: procedurę serwisu wieczornego;
- dokumenty związane z przygotowaniem i podaniem śniadania: zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania;
- dokumenty związane z pobytem gości: raport przedmiotów znalezionych.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

**Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.**

## Zamówienie na usługi hotelarskie

Henryk Prokopczyk  
ul. Na Szlaku 4  
31-236 Kraków  
tel. 48 12 576 09 55  
e-mail: prokop@wp.pl

Kraków, 04.01.2022 r.

Hotel Hetman\*\*\*\*\*  
ul. Zamoyskiego 18  
22-400 Zamość

Uprzejmie proszę o rezerwację apartamentu dla mnie i mojej żony Dorothy Jones-Prokopczyk w terminie od 28 sierpnia do 1 września 2022 r.

Na czas pobytu zamawiamy do pokoju śniadania wiedeńskie wzmocnione, które proszę podawać o godz. 7<sup>30</sup>. Przyjazd do hotelu planujemy o godz. 19<sup>00</sup>. W tym dniu proszę zarezerwować dla nas na godz. 20<sup>00</sup> czekoladowy masaż całego ciała.

W drugim dniu pobytu proszę zorganizować wycieczkę po Zamościu w godz. od 10<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup> z przewodnikiem w języku angielskim dla ośmiu osób. Wraz ze znajomymi chcemy zobaczyć: Rynek Wielki z arkadowymi kamienicami i ratuszem, Rynek Solny i Wodny, Akademię Zamojską, Park na terenach pofortecznych, Synagogę renesansową wraz z mykwą, Pałac i Pomnik Jana Zamoyskiego, Kościół Franciszkanów, Rotundę Zamojską oraz Arsenał i Pawilon pod Kurtyną.

Trzeci dzień przeznaczymy na korzystanie z oferty SPA & Wellness. Proszę zarezerwować dla nas na godz. 9<sup>30</sup> pobyt w saunie parowej, na 10<sup>30</sup> kąpiel błotną oraz na godz. 11<sup>30</sup> dla żony relaksujący zabieg na twarz z papai i brzoskwiń, a dla mnie nawilżający zabieg na twarz z kawioru. Ponadto zamawiam dla nas na godz. 15<sup>30</sup> tropikalny masaż relaksacyjny ciała.

Zamawiam także w dniu przyjazdu, serwis wieczorny, w ramach którego, podczas naszego pobytu w SPA, proszę wywietrzyć nam pokój, przygotować łóżko do wypoczynku nocnego, zapalić świece, ustawić na stoliku tacę z butelką schłodzonego szampana, dwoma kieliszkami oraz paterą truskawek. Na kołdrze proszę położyć czerwoną różę.

Uprzejmie proszę o przesłanie kosztorysu usług dodatkowych tj. usług SPA, wycieczki oraz wstawki, za które należność ureguluję gotówką w dniu wyjazdu. Za usługi podstawowe zapłacę przelewem w terminie 7 dni od otrzymania od Państwa potwierdzenia rezerwacji.

Z poważaniem  
Henryk Prokopczyk

## **Oferta hotelu Hetman\*\*\*\*\***

Hotel Hetman\*\*\*\*\*

ul. Zamoyskiego 18

22-400 Zamość

NIP: 882 312 24 50

tel./fax 48 84 932 31 86

e-mail: hotelhetman@recepja.pl

Bank PK/Zamość nr rachunku 90 2323 2323 0000 0003 2324 2342

Hotel Hetman\*\*\*\*\* to obiekt znajdujący się w samym sercu miasta. Powstał dla gości ceniących sobie luksus, wygodę i jakość. W celu spełnienia potrzeb gości, realizujemy indywidualne życzenia dotyczące pobytu.

Posiadamy 15 ekskluzywnych apartamentów z możliwością zaaranżowania ich wewnątrz wedle wskazówek zamawiającego. Na każdym z czterech pięter znajdują się pokoje jedno- i dwuosobowe. Wszystkie wyposażone są w klimatyzację, Internet, mini-bar, telewizor, telefon oraz sejf.

Niepowtarzalną atmosferę tworzą nasze dwie restauracje, w których można odkryć na nowo sekrety kuchni polskiej i europejskiej. Sporządzamy śniadania francuskie, angielskie, wiedeńskie oraz świadczymy usługę room-service.

Posiadamy szeroką paletę zabiegów SPA zarówno dla kobiet jak i mężczyzn.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów umożliwiamy zwiedzenie Zamościa z Biurem Podróży „Magnat”.

Na życzenie gości hotel świadczy bezpłatnie usługę serwisu wieczornego.

Honorujemy karty płatnicze Master Card i VISA-Elektron.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14<sup>00</sup>, a kończy o godz. 12<sup>00</sup>.

Ceny noclegu zawierają śniadanie do pokoju, parking strzeżony, korzystanie z basenu oraz podatek VAT.

### **Cennik wstawek**

- butelka wina białego: 100,00 zł
- butelka wina czerwonego: 110,00 zł
- butelka szampana: 130,00 zł
- patera ciasteczek: 70,00 zł
- patera owoców cytrusowych: 90,00 zł
- patera truskawek: 50,00 zł
- deska serów: 80,00 zł
- kwiaty: 15,00 zł/szt.

## Cennik wybranych usług Spa

- sauna parowa: 12,00 zł/os.
- sauna sucha: 14,00 zł/os.
- grota solna: 15,00 zł/20 min.
- grota tropikalna: 32,00 zł/20 min.

| Oferta dla kobiet/os.                                                 | Oferta dla mężczyzn/os.                                    |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| relaksujący zabieg na twarz z minerałami z Morza Martwego – 230,00 zł | nawilżający zabieg na twarz z kawioru – 135,00 zł          |
| relaksujący zabieg na twarz z papają i brzoskwiniami – 260,00 zł      | nawilżający zabieg na twarz z miodem i mlekiem – 166,00 zł |
| kąpiel błotna – 145,00 zł                                             | kąpiel błotna – 125,00 zł                                  |
| kąpiel mleczna – 170,00 zł                                            | kąpiel mleczna – 134,00 zł                                 |
| kąpiel perełkowa – 210,00 zł                                          | kąpiel perełkowa – 200,00 zł                               |
| tropikalny masaż relaksacyjny ciała – 66,00 zł                        | tropikalny masaż relaksacyjny ciała – 88,00 zł             |
| owocowy masaż całego ciała – 120,00 zł                                | owocowy masaż całego ciała – 114,00 zł                     |
| czekoladowy masaż częściowy ciała – 75,00 zł                          | czekoladowy masaż częściowy ciała – 65,00 zł               |
| czekoladowy masaż całego ciała – 130,00 zł                            | czekoladowy masaż całego ciała – 130,00 zł                 |

## Cennik wycieczek po Zamościu w języku angielskim

Biuro Podróży „Magnat”  
ul. Kowalska 7  
22-400 Zamość

- zwiedzanie z przewodnikiem w języku angielskim, trasa standardowa – 99,00 zł/os.
- zwiedzanie z przewodnikiem w języku angielskim, trasa zgodna z zamówieniem klienta – 155,00 zł/os.
- zwiedzanie z przewodnikiem w języku francuskim, trasa standardowa – 112,00 zł/os.
- zwiedzanie z przewodnikiem w języku francuskim, trasa zgodna z zamówieniem klienta – 177,00 zł/os.

**Wszystkie podane ceny są cenami brutto.**

## **Informacje dodatkowe**

Państwo Prokopczykowie zostali zakwaterowani w apartamencie nr 404, który był zajmowany przez innych gości do dnia ich przyjazdu.

W dniu wyjazdu Pan Henryk Prokopczyk zostawił w pokoju złoty zegarek marki Rolex, który znalazła pokojowa Marta Widelka.

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.**

**Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:**

- zlecenie realizacji zabiegów SPA,
- zlecenie realizacji wycieczki,
- kosztorys usług dodatkowych,
- procedura serwisu wieczornego,
- zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania,
- raport przedmiotów znalezionych.

## Zlecenie realizacji zabiegów SPA

Hotel Hetman\*\*\*\*\*

| Data dokonania rezerwacji           |                      |                                        |
|-------------------------------------|----------------------|----------------------------------------|
| Imię i nazwisko gościa              | Nazwa zabiegu/usługi | Termin (data i godzina) zabiegu/usługi |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
| Podpis osoby dokonującej rezerwacji |                      | XYZ                                    |

## Zlecenie realizacji wycieczki

### Hotel Hetman\*\*\*\*\*

ul. Zamoyskiego 18

22-400 Zamość

tel./fax 48 84 932 31 86

e-mail: hotelhetman@recepcja.pl

.....

(miejscowość, data)

.....

.....

.....

|                                                   |  |
|---------------------------------------------------|--|
| <b>Liczba osób</b>                                |  |
| <b>Data, godzina rozpoczęcia wycieczki</b>        |  |
| <b>Data, godzina zakończenia wycieczki</b>        |  |
| <b>Wykaz obiektów</b><br>atrakcje, zabytki, muzea |  |
| <b>Język usługi przewodnickiej</b>                |  |
| <b>Podpis zlecającego</b>                         |  |

## Kosztorys usług dodatkowych

Hotel Hetman\*\*\*\*\*

| Rodzaj usługi       | J.m. | Ilość | Cena jednostkowa brutto usługi w zł | Wartość brutto usługi w zł |
|---------------------|------|-------|-------------------------------------|----------------------------|
|                     |      |       |                                     |                            |
|                     |      |       |                                     |                            |
|                     |      |       |                                     |                            |
|                     |      |       |                                     |                            |
|                     |      |       |                                     |                            |
|                     |      |       |                                     |                            |
|                     |      |       |                                     |                            |
|                     |      |       |                                     |                            |
|                     |      |       |                                     |                            |
|                     |      |       |                                     |                            |
|                     |      |       |                                     |                            |
| Razem wartość usług |      |       |                                     |                            |

Forma i termin płatności: .....

## **Procedura serwisu wieczornego**

**Hotel Hetman\*\*\*\*\***

**Czynności pokojowej składające się na serwis wieczorny,  
z uwzględnieniem życzeń gości**

## Zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania

Hotel Hetman\*\*\*\*\*

|                                                                                                          |                                                       |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Rodzaj śniadania</b>                                                                                  |                                                       |                                               |
| <b>Daty i godzina serwowania</b>                                                                         |                                                       |                                               |
| <b>Rodzaj i numer pokoju</b>                                                                             |                                                       |                                               |
| <b>Ilość sztuk dziennie</b>                                                                              |                                                       |                                               |
| <b>Składniki menu</b>                                                                                    |                                                       |                                               |
| <i><b>Zaznacz X składniki menu charakterystyczne wyłącznie dla śniadania zamówionego przez gości</b></i> |                                                       |                                               |
| <b>napoje</b>                                                                                            | <b>dania/potrawy</b>                                  | <b>dodatki</b>                                |
| <input type="checkbox"/> herbata z mlekiem                                                               | <input type="checkbox"/> jaja w koszulkach            | <input type="checkbox"/> pieczywo pszenne     |
| <input type="checkbox"/> kakao lub czekolada                                                             | <input type="checkbox"/> jaja po wiedeńsku            | <input type="checkbox"/> pieczywo razowe      |
| <input type="checkbox"/> kawa ze śmietanką                                                               | <input type="checkbox"/> jajecznica                   | <input type="checkbox"/> tosty lub grzanki    |
| <input type="checkbox"/> woda z lodem                                                                    | <input type="checkbox"/> jaja sadzone                 | <input type="checkbox"/> rogaliki z czekoladą |
| <input type="checkbox"/> sok pomidorowy                                                                  | <input type="checkbox"/> smażony bekon                | <input type="checkbox"/> masło                |
| <input type="checkbox"/> sok jabłkowy                                                                    | <input type="checkbox"/> naleśniki z syropem klonowym | <input type="checkbox"/> dżem lub konfitura   |
| <input type="checkbox"/> sok pomarańczowy                                                                | <input type="checkbox"/> fasolka w sosie pomidorowym  | <input type="checkbox"/> miód                 |
| <input type="checkbox"/> szampan                                                                         | <input type="checkbox"/> zupa mleczna                 | <input type="checkbox"/> owoce cytrusowe      |
|                                                                                                          | <input type="checkbox"/> wędliny                      |                                               |
|                                                                                                          | <input type="checkbox"/> sery                         |                                               |
| <b>Podpis kierownika restauracji</b>                                                                     |                                                       | XYZ                                           |

## Raport przedmiotów znalezionych

Hotel Hetman\*\*\*\*\*

|                                                 |     |                              |  |
|-------------------------------------------------|-----|------------------------------|--|
| Nr protokołu*                                   |     |                              |  |
| Miejsce znalezienia                             |     |                              |  |
| Pokój hotelowy:<br>rodzaj i numer               |     | Imię<br>i nazwisko<br>gościa |  |
| Data znalezienia przedmiotu                     |     |                              |  |
| Opis przedmiotu                                 |     |                              |  |
| Dane znalazcy:<br>imię, nazwisko, stanowisko    |     |                              |  |
| Podpis osoby odpowiedzialnej<br>za przechowanie | YYY |                              |  |

*\*wpisz dowolny numer protokołu*

