

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.03-01-23.01-SG

## **EGZAMIN ZAWODOWY**

**Rok 2023**  
**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 13 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 Górskie SPA\*\*\*\*\* w Białce Tatrzańskiej otrzymał pisemne zamówienie od Klubu Bardzo Aktywnego Seniora na zorganizowanie pobytu rekreacyjno-szkoleniowego dla 29 osób. Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Górskie SPA\*\*\*\*\* oraz zamówienia usług pralniczych przez pana Lakomego, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem i realizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: zlecenie realizacji szkolenia, kartę zamawianych zabiegów SPA, kosztorys usług SPA, list powitalny oraz kartę usług pralniczych;
- dokument związany z przygotowaniem śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

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

## Zamówienie na usługi hotelarskie

Klub Bardzo Aktywnego Seniora  
ul. Długa 132 b  
31-147 Kraków  
tel. 12 649 777 888  
e-mail: kbas@onet.eu

Kraków, 06.08.2022 r.

Hotel Górskie SPA\*\*\*\*\*  
ul. Leśna 3  
34-405 Białka Tatrzańska

Zwracam się z prośbą o dokonanie rezerwacji, w terminie od 6 do 10 lutego 2023 r., czternastu pokoi dwuosobowych dla 28 członków Klubu Bardzo Aktywnego Seniora oraz jednego apartamentu nr 407 dla naszego głównego sponsora pana Ignacego Lakomy, wraz ze śniadaniami wiedeńskimi wzmocnionymi.

Zamawiam również dla wszystkich pakiet „Aktywny wypoczynek”.

Dla pana Lakomego proszę sporządzić w naszym imieniu list powitalny, z uwzględnieniem informacji o godzinach szkolenia i przygotowanych dla niego usługach.

7 lutego proszę o rezerwację sali konferencyjnej dla 29 osób w godzinach od 10.00 do 12.00 oraz od 15.00 do 17.00. Proszę przygotować jeden projektor multimedialny oraz laptopy i mikrofony pulpitowe dla każdego z uczestników szkolenia. W czasie każdej sesji szkoleniowej, po pierwszych 45 minutach zajęć, proszę zorganizować 15-minutową przerwę kawową z uwzględnieniem wariantu zawierającego soki i babeczki.

Na przedostatni dzień pobytu, proszę zarezerwować usługi SPA:

- dla członków naszego Klubu masaż sportowy oraz zabieg nawilżający na twarz,
- dla 8 osób leczniczy masaż ziołami alpejskimi, a dla 20 osób masaż kręgosłupa,
- dla naszego sponsora tylko terapię borowinową i masaż stóp.

Proszę o sporządzenie i przesłanie wstępnego kosztorysu usług SPA do pana dyrektora Michała Prokopa, z którym proszę się kontaktować w razie jakichkolwiek pytań.

Informuję, że należność za zrealizowane usługi uregulujemy przelewem w terminie 14 dni po otrzymaniu faktury.

Z poważaniem  
*Elżbieta Sądejska*  
Sekretarz Klubu

## Oferta hotelu Górskie SPA\*\*\*\*\*

### Hotel Górskie SPA\*\*\*\*\*

ul. Leśna 3

34-405 Białka Tatrzańska

NIP: 819 456 23 80

tel. +48 18 83 74 560

e-mail: gorskiespa@recepcja.pl

Bank Zachodni Zakopane

nr rachunku: 80 4545 6767 0000 0005 3444 2111

Hotel Górskie SPA\*\*\*\*\* to niezwykle miejsce dla osób kochających góry i oczekujących wrażeń. Znajduje się w samym sercu Białki Tatrzańskiej, blisko tras narciarskich, term i innych atrakcji.

Posiadamy 180 ekskluzywnych pokoi przystosowanych do potrzeb gości. Wszystkie są wyposażone w TV, telefon, minibar, szybki dostęp do Internetu oraz przestronną łazienkę. Oferujemy przechowalnię sprzętu sportowego.

Posiadamy nowoczesnie wyposażone sale konferencyjne. Klimatyzowane wnętrza umożliwiają organizowanie spotkań prywatnych i służbowych.

Tym, co nasi goście szczególnie cenią, jest strefa SPA & Wellness, gdzie można skorzystać z ekskluzywnych zabiegów kosmetycznych i odnowy biologicznej. Bogata oferta umożliwia pełną regenerację oraz relaks dla ciała i umysłu.

Nasza hotelowa restauracja oferuje wspaniałą kuchnię. Dbamy o to, aby nasze posiłki były zdrowe oraz smaczne. W godzinach od 6.00 do 10.00 serwujemy śniadania kontynentalne, polskie, angielskie, wiedeńskie. Świadczymy także usługę room-service.

**Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom gości o różnych potrzebach, przygotowaliśmy pakiety:**

#### **Pakiet „Na wyciszenie” – 192,00 zł/os. zawiera:**

- diagnozę stanu skóry,
- rytuał saunowy,
- zabieg pielęgnacji stóp,
- masaż całego ciała.

#### **Pakiet „Aktywny wypoczynek” – 252,00 zł/os. zawiera:**

- szkolenie z obsługi sprzętu narciarskiego,
- możliwość wypożyczenia sprzętu narciarskiego,
- naukę jazdy na nartach pod okiem instruktora,
- wstęp na basen i do strefy saun.

#### **Cennik sal konferencyjnych**

- sala Kozica przeznaczona dla 20 osób – 150,00 zł/godz.
- sala Świstak przeznaczona dla 40 osób – 200,00 zł/godz.
- sala Limba przeznaczona dla 100 osób – 450,00 zł/godz.

### Cennik wyposażenia sali konferencyjnej

aktywna mównica	168,00 zł/szt.
mikrofon pulpitowy	25,00 zł/szt.
laptop	15,00 zł/szt.
ekran wolnostojący	30,00 zł/szt.
projektor multimedialny	36,00 zł/szt.
odtwarzacz CD	13,00 zł/szt.
telewizor	12,00 zł/szt.

Ceny za 1 dzień wypożyczenia

### Przerwa kawowa

Wariant I – 12,00 zł/os.	Wariant II – 14,00 zł/os.
– kawa	– kawa
– herbata	– herbata
– woda	– woda
– tartinki	– soki
– kruche ciasteczka	– tartinki
– owoce	– babeczki słone i słodkie
	– owoce

### Cennik zabiegów i usług SPA

- zabieg nawilżający na twarz 65,00 zł/os.
- zabieg nawilżający dłonie 50,00 zł/os.
- zabieg nawilżający stopy 40,00 zł/os.
- zabieg nawilżający całe ciało 190,00 zł/os.
- zabieg oczyszczający twarz 120,00 zł/os.
- zabieg regenerujący dłonie 52,00 zł/os.
- zabieg regenerujący stopy 66,00 zł/os.
- terapia borowinowa 245,00 zł/os.
- terapia żurawinowa 224,00 zł/os.
- kąpiel mleczna 130,00 zł/os.
- masaż sportowy 128,00 zł/os.
- masaż limfatyczny 149,00 zł/os.
- masaż stóp 70,00 zł/os.
- masaż kręgosłupa 170,00 zł/os.
- leczniczy masaż gorącymi kamieniami 199,00 zł/os.
- leczniczy masaż ziołami alpejskimi 140,00 zł/os.
- aromaterapia 30,00 zł/os.

Wszystkie podane ceny są cenami brutto.

Wybrane śniadanie do pokoju oraz parking strzeżony – dla gości hotelowych gratis.

## **Zamówienie usług pralniczych przez pana Lakomego**

W związku z tym, że od dwóch tygodni jestem w podróży służbowej, proszę o zorganizowanie ekspresowej usługi prania w dniu mojego przyjazdu do hotelu.

Proszę o wypranie trzech koszul, krawata, wełnianego swetra, spodni i kurtki narciarskiej oraz dwóch marynarek.

Koszty tej usługi ureguluję osobiście w dniu wyjazdu.

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

**Ocenie będzie podlegać 6 rezultatów:**

- zlecenie realizacji szkolenia,
- karta zamawianych zabiegów SPA,
- kosztorys usług SPA,
- list powitalny,
- karta usług pralniczych,
- menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego.

## Zlecenie realizacji szkolenia

<b>Hotel Górskie SPA*****</b> ul. Leśna 3 34-405 Białka Tatrzańska NIP: 819 456 23 80 tel. +48 18 83 74 560 e-mail: gorskiespa@recepcja.pl Bank Zachodni Zakopane nr rachunku: 80 4545 6767 0000 0005 3444 2111							
<b>Dane zamawiającego</b>							
Imię i nazwisko, stanowisko oraz nazwa firmy							
Adres							
Osoba upoważniona do kontaktu							
<b>Rodzaj sali konferencyjnej*</b>							
Sala Kozica		Sala Świstak		Sala Limba			
<b>Data wynajęcia sali</b>							
<b>Godziny wynajęcia sali*</b>							
09.00-9.30		11.30-12.00		14.00-14.30		16.30-17.00	
9.30-10.00		12.00-12.30		14.30-15.00		17.00-17.30	
10.00-10.30		12.30-13.00		15.00-15.30		17.30-18.00	
10.30-11.00		13.00-13.30		15.30-16.00		18.00-18.30	
11.00-11.30		13.30-14.00		16.00-16.30		18.30-19.00	
Liczba osób uczestniczących w szkoleniu: ..... Cena wynajęcia sali za godz. w zł: ..... Koszt wynajęcia sali w zł: .....							

\*Przy wybranej opcji należy postawić znak X

### Wyposażenie sali konferencyjnej na 1 dzień szkoleniowy

Rodzaj wyposażenia	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
<b>RAZEM w zł</b>			

### Przerwy kawowe

Data, godzina	Menu	Liczba osób	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
<b>RAZEM w zł</b>				

### Podsumowanie kosztów szkolenia

Nazwa usługi	Wartość brutto w zł
<b>RAZEM w zł</b>	



### Karta zamawianych zabiegów SPA

<b>Data realizacji</b>		
<b>Dane firmy (nazwa, adres, telefon, e-mail)</b>		
<b>Nazwa zabiegów i usług</b>	<b>J.m.</b>	<b>Ilość</b>

## Kosztorys usług SPA

.....  
Miejscowość i data

.....  
.....  
.....  
.....

Dotyczy wiadomości z dn. ....

Rodzaj usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
RAZEM				

Forma płatności .....

Termin płatności .....

Z poważaniem  
XYZ

## List powitalny

**Hotel Górskie SPA \*\*\*\*\***  
**ul. Leśna 3**  
**34-405 Białka Tatrzańska**

.....

.....

### Karta usług pralniczych

<b>Imię i nazwisko gościa</b>				
<b>Nr pokoju</b>				
<b>Data oddania ubrań do prania</b>				
<b>Czas realizacji usługi</b>				
Asortyment	Ilość sztuk	Cena jednostkowa brutto w zł/szt.		Wartość brutto w zł
		Usługa podstawowa	Usługa ekspresowa	
Bielizna osobista		6,00	10,00	
Podkoszulek		8,00	12,00	
Koszula damska		20,00	30,00	
Krawat		15,00	23,00	
Koszula męska		25,00	35,00	
Sweter wełniany		35,00	50,00	
Spódnica		40,00	55,00	
Spodnie		40,00	55,00	
Sukienka		50,00	70,00	
Marynarka damska		27,00	35,00	
Marynarka męska		35,00	50,00	
Garnitur		60,00	80,00	
Spodnie i kurtka narciarska (komplet)		90,00	120,00	
Kurtka puchowa		60,00	80,00	
<b>RAZEM w zł</b>				
<b>Czas realizacji usługi</b>				
<b>3 godziny</b>		<b>1 doba</b>		
<p>Pralnia jest czynna w godzinach: 8.00-20.00. Realizuje usługi w trybie normalnym (1 doba) i ekspresowym (3 godziny). Proszę postawić znak <b>X</b> przy wybranej opcji.</p>				

### Menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego

Składniki menu*			
Herbata		Sery	
Kawa		Wędliny	
Mleko lub śmietanka		Ryby wędzone	
Soki		Naleśniki na słodko	
Pieczywo pszenne		Omlet	
Pieczywo ciemne		Jajecznica	
Croissant		Jaja sadzone	
Masło		Jaja po wiedeńsku	
Dżem/konfitury		Fasola w sosie pomidorowym	
Miód		Bekon smażony	
<b>Podpis kierownika restauracji</b>		XXX	

\*Zaznacz znakiem **X** potrawy i napoje charakterystyczne wyłącznie dla menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego