

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**
Symbol 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.03-01-24.06-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2024

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 11 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**** Czar w Zaręczach otrzymał zamówienie na zorganizowanie przyjęcia okolicznościowego.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, fragmentu oferty hotelu oraz informacji dodatkowych, sporządź:

- dokument związany z przyjęciem zamówienia i organizacją usług: kosztorys usług dodatkowych,
- dokumenty związane z przyjęciem i realizacją usług dodatkowych: formularz rezerwacji sali konferencyjnej, zlecenie realizacji wstawki, kartę kontrolną minibaru oraz menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego,
- dokument związany ze sprzątnięciem jednostki mieszkalnej: procedurę sprzątnięcia jednostki mieszkalnej w trakcie pobytu gości.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

ZAMÓWIENIE NA USŁUGI HOTELARSKIE

Renata Rybarczyk
ul. Różowa 22
05-152 Czeczotki
tel. +48 626 535 444
e-mail: renata.ka@priv.pl

Czeczotki, 5.01.2024 r.

Hotel**** Czar
ul. Czarna 174
05-180 Zaręby

W nawiązaniu do zamówionych wcześniej noclegów i wyżywienia w terminie od 9.06.2024 r. do 13.06.2024 r. proszę o rezerwację usług dodatkowych.

W związku ze zbliżającą się trzydziestą rocznicą ślubu moich rodziców Marii i Izydora Kadzidłowskich proszę o rezerwację dnia 11.06.2024 r. w godz. od 19.00 do 23.00 sali konferencyjnej na spotkanie rodzinne, w którym uczestniczyć będzie 15 osób. Na czas spotkania zamawiam bufet kawowy z lampką wina i tort waniliowy z polewą malinową, serwowany o godz. 20.00.

Proszę o ustawienie stołów w układzie kameralnym, udostępnienie sprzętu nagłaśniającego oraz rzutnika z podłączeniem do laptopa, gdyż przygotowałam dla rodziców prezentację wspominkową.

Pragnę nadmienić, że moi rodzice spędzili u Państwa w hotelu swój miesiąc miodowy, mieszkali wówczas w pokoju nr 215. W dniu przyjazdu proszę o umieszczenie w ich pokoju wstawki: kwiatów, białego wina półslodkiego i owoców. Zamawiam także dla nich śniadania wiedeńskie wzmocnione, dostarczane codziennie do apartamentu na godz. 9.00.

Ponadto, proszę o rezerwację w dniu 12.06.2024 r. w godz. od 14.00 do 16.00:

- masaży relaksacyjnych i pobytu w saunie infrared dla pięciu osób,
- zabiegu oczyszczającego dla jubilatów.

Proszę o przygotowanie kosztorysu usług dodatkowych i przesłanie go na mój adres e-mail. Należność za pobyt ureguluję kartą płatniczą w dniu wyjazdu.




Renata Rybarczyk

FRAGMENT OFERTY HOTELU

Wyjątkowe dni wymagają wyjątkowej oprawy. Klasyczne wnętrza, autorska kuchnia oraz doskonała obsługa sprawiają, że każda chwila w naszym hotelu na długo zapadnie w pamięci gości. Dogodna lokalizacja hotelu zapewnia spokój i wypoczynek.

Do dyspozycji gości oddajemy cztery sale konferencyjne wyposażone w profesjonalny sprzęt: głośniki, rzutnik multimedialny, wskaźnik, wi-fi, mikrofony, laptop, flipchart, mównicę interaktywną. Cena wynajmu sali zawiera korzystanie ze sprzętu.

Usługi konferencyjne

Sala konferencyjna	Maksymalna liczba osób w układzie sali			Cena w zł/godz.	
				1.10 - 30.04	1.05 - 30.09
Eventowa 85 m ²	80	60	40	450,00	500,00
Bankietowa 70 m ²	50	40	28	350,00	450,00
Koktajlowa 24 m ²	18	15	16	200,00	250,00
Mała 20 m ²	10	8	8	150,00	200,00
Dopłata za:					
Bufet kawowy z lampką wina				45,00 zł/os.	
Przekąski ciepłe serwowane podczas przerwy kawowej				20,00 zł/os.	
Białe wino (wytrawne, półwytrawne, słodkie, półsłodkie)				70,00 zł/ butelka 0,75 l	
Czerwone wino (wytrawne, półwytrawne, słodkie, półsłodkie)				90,00 zł/ butelka 0,75 l	
Tort (czekoladowy, waniliowy) z polewą (malinową, wiśniową, porzeczkową)				25,00 zł/os.	
Tort owocowy (wiśniowy, malinowy, truskawkowy)				20,00 zł/os.	

Usługi dodatkowe w pokojach

Nazwa usługi		Cena
Wstawka	bukiet kwiatów, czekoladki	120,00 zł
	czekoladki, wino/wino musujące	200,00 zł
	bukiet kwiatów, wino/wino musujące, owoce	250,00 zł
Serwis śniadań do pokoju na życzenie gości	kontynentalne	50,00 zł/os.
	angielskie	70,00 zł/os.
	wiedeńskie	75,00 zł/os.
	wiedeńskie wzmocnione	80,00 zł/os.

Usługi SPA

Nazwa usługi		Cena
Zabiegi	relaksacyjny	150,00 zł/os.
	oczyszczający	170,00 zł/os.
	odmładzający	200,00 zł/os.
Masaże	relaksacyjny	150,00 zł/os.
	drenujący	180,00 zł/os.
	sportowy	200,00 zł/os.
Sauna	sucha	50,00 zł/os.
	parowa	75,00 zł/os.
	infrared	90,00 zł/os.

INFORMACJE DODATKOWE

Państwo Maria i Izydor Kadzidłowscy, ze względów sentymentalnych, zajęli apartament nr 215. Podczas pobytu korzystali z minibaru. Pierwszego dnia spożyli dwa piwa i jedno opakowanie orzeszków solonych, drugiego dnia jeden sok pomidorowy i jeden sok pomarańczowy, w czwartym dniu jedno wino musujące, a w dniu wyjazdu dwie wody mineralne gazowane i dwa batony czekoladowe.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenić będąc 6 rezultatów:

- kosztorys usług dodatkowych,
- formularz rezerwacji sali konferencyjnej,
- zlecenie realizacji wstawki,
- karta kontrolna minibaru,
- menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego,
- procedura sprzątania jednostki mieszkalnej w trakcie pobytu gości.

Kosztorys usług dodatkowych

Do:

Temat:

Usługi konferencyjne:					
Nazwa usługi	Data	Godziny	Liczba	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
RAZEM w zł za usługi konferencyjne:					
Usługi SPA:					
Nazwa usługi	Data	Godziny	Liczba	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
RAZEM w zł za usługi SPA:					
Usługi dodatkowe w pokojach:					
Nazwa usługi	Data	Liczba	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł	
RAZEM w zł za usługi dodatkowe w pokojach:					
Łączna wartość usług dodatkowych w zł:					

Formularz rezerwacji sali konferencyjnej

Hotel**** Czar				
Imię i nazwisko zamawiającego:			Liczba osób:	
			Data:	
			Godzina rozpoczęcia:	
			Godzina zakończenia:	
Nazwa sali:	<input type="checkbox"/> Eventowa		<input type="checkbox"/> Koktajlowa	
	<input type="checkbox"/> Bankietowa		<input type="checkbox"/> Mała	
Ustawienie sali:	<input type="checkbox"/> kinowe	<input type="checkbox"/> szkolne	<input type="checkbox"/> kameralne	
Wyposażenie sali:	<input type="checkbox"/> głośniki i mikrofony bezprzewodowe	<input type="checkbox"/> rzutnik multimedialny	<input type="checkbox"/> wi-fi	<input type="checkbox"/> mikrofony pulpitowe
	<input type="checkbox"/> laptop	<input type="checkbox"/> flipchart	<input type="checkbox"/> wskaźnik	<input type="checkbox"/> mównica interaktywna
Dodatkowe życzenia:				
Forma płatności:			Termin płatności:	

Zlecenie realizacji wstawki

Hotel* ^{***} Czar						
Termin realizacji:	Nr pokoju:	Nazwisko gości:				
Elementy wstawki: <i>zaznacz X przy wybranym elemencie wstawki</i>	<input type="checkbox"/> butelka wina białego	<input type="checkbox"/> wytrawne	<input type="checkbox"/> półsłodkie			
		<input type="checkbox"/> półwytrawne	<input type="checkbox"/> słodkie			
	<input type="checkbox"/> butelka wina czerwonego	<input type="checkbox"/> wytrawne	<input type="checkbox"/> półsłodkie			
		<input type="checkbox"/> półwytrawne	<input type="checkbox"/> słodkie			
	<input type="checkbox"/> wino musujące					
	<input type="checkbox"/> wyroby cukiernicze					
	<input type="checkbox"/> owoce					
	<input type="checkbox"/> czekoladki					
<input type="checkbox"/> napoje						
<input type="checkbox"/> kwiaty						
Imię i nazwisko zamawiającego:						

Karta kontrolna minibaru

Numer pokoju:				Nazwisko gości:				
Produkty	Stan szt.	Cena zł/szt.	Zużyte					Do zapłaty w zł
			9.06	10.06	11.06	12.06	13.06	
Sok jabłkowy	2	10,00						
Sok pomarańczowy	2	12,00						
Sok marchewkowy	2	12,00						
Sok pomidorowy	2	12,00						
Woda gazowana	2	10,00						
Wino	1	50,00						
Piwo	4	25,00						
Wino musujące	2	50,00						
Czekolada	1	25,00						
Wafelek czekoladowy	4	12,00						
Baton czekoladowy	4	14,00						
Orzeszki prażone	2	15,00						
Orzeszki solone	2	20,00						
Paluszki solone	2	12,00						
Paluszki z makiem	2	12,00						
Razem do zapłaty w zł:								

Menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego

Termin:	
Nr pokoju:	
Liczba osób:	
Imiona i nazwisko gości:	
Składniki menu <i>(zaznacz X wyłącznie składniki śniadania wiedeńskiego wzmocnionego)</i>	
<input type="checkbox"/> sery	<input type="checkbox"/> fasolka w sosie pomidorowym
<input type="checkbox"/> wędliny	<input type="checkbox"/> parówki lub kielbaski
<input type="checkbox"/> ciasto drożdżowe	<input type="checkbox"/> ryby wędzone
<input type="checkbox"/> pieczywo żytnie	<input type="checkbox"/> naleśniki
<input type="checkbox"/> pieczywo pszenne	<input type="checkbox"/> dżem, miód
<input type="checkbox"/> masło	<input type="checkbox"/> syrop klonowy
<input type="checkbox"/> śmietanka lub mleko	<input type="checkbox"/> jaja po wiedeńsku
<input type="checkbox"/> kawa naturalna	<input type="checkbox"/> jajecznicą
<input type="checkbox"/> herbata	<input type="checkbox"/> pasta jajeczna
<input type="checkbox"/> herbata z mlekiem	<input type="checkbox"/> twarożek ze szczypiorkiem

Procedura sprzątania jednostki mieszkalnej w trakcie pobytu gości

Czynności pokojowej	Kolejność wykonywania czynności (wpisz numery od 1 do 6 zgodnie z procedurą sprzątania)
Włączenie wszystkich świateł	
Wyregulowanie klimatyzacji/wietrzenie pokoju	
Rozsuniecie zasłon i firan	
Pobranie z wózka czystej bielizny pościelowej	
Założenie czystej bielizny pościelowej	
Przykrycie łóżka czystą narzutą	
Zebranie wszystkich śmieci z łazienki i pokoju	
Wymiana brudnych naczyń	
Sprawdzenie stanu technicznego urządzeń	
Zebranie brudnej bielizny z łóżka	
Kontrola czystości narzuty, poduszek i kołdry	
Sprawdzenie czystości podkładu	
Odkurzenie wykładziny dywanowej	
Ułożenie firan i zasłon	
Zamknięcie drzwi	
Wytarcie kurzy z mebli	
Uzupełnienie materiałów informacyjnych	
Uzupełnienie materiałów reklamowych	