

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.03-01-25.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2025

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

Agencja Rekrutacyjna *Easy Work* złożyła do hotelu**** *Black Swan* zamówienie na organizację pobytu pani Hanny Bułach.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu**** *Black Swan*, w tym oferty *Kobieta w podróży służbowej*, grafiku rezerwacji usług SPA, wiadomości e-mail oraz informacji dodatkowych sporządź:

- dokument związany z przyjęciem i realizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: kosztorys zamówionych usług,
- dokumenty związane z pobytem gości: list powitalny oraz voucher na usługi SPA,
- dokument związany z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych: kartę sprawdzania czystości jednostki mieszkalnej bez węzła higieniczno-sanitarnego,
- dokumenty związane z realizacją usług gastronomicznych: procedurę realizacji usługi room-service oraz schemat nakrycia do śniadania room-service.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Agencja Rekrutacyjna *Easy Work*
ul. Wodna 32
00-288 Warszawa

Warszawa, 4 stycznia 2025 r.

Hotel**** *Black Swan*
ul. Kwiatowa 54
61-880 Poznań

Proszę o rezerwację pobytu, w ramach oferty *Kobieta w podróży służbowej*, dla pani Hanny Bułach w terminie od 16 do 19 stycznia 2025 r.

Dodatkowo w dniach 17 i 18 stycznia w godzinach od 11⁰⁰ do 17⁰⁰ proszę o rezerwację małej sali konferencyjnej, w której pani Bułach na zlecenie naszej firmy będzie prowadziła rozmowy rekrutacyjne.

Informuję, że pani Bułach przyjedzie samochodem służbowym Skoda Octavia o nr rejestracyjnym WE4492A i będzie korzystała w czasie pobytu z miejsca postojowego na parkingu strzeżonym.

Ponadto proszę o rezerwację w trakcie pobytu dwóch zabiegów SPA: godzinnego czekoladowego masażu ciała oraz godzinnej relaksacyjnej kąpieli miodowej. Proszę przygotować voucher uwzględniający wszystkie zamówione usługi SPA.

Proszę o sporządzenie i umieszczenie w pokoju listu powitalnego, w którym proszę powitać gościa w imieniu naszej firmy, poinformować go o wszystkich zamówionych usługach oraz o przygotowanej w pokoju wstawce i voucherze.

Kosztorys zamówionych usług proszę przesłać na adres e-mail: marta.kowalczuk@easywork.pl. Należność za zrealizowane usługi firma ureguluje przelewem przed rozpoczęciem świadczenia usług.

Pozdrawiam serdecznie
specjalista ds. HR
Marta Kowalczuk

Oferta hotelu**** *Black Swan*

Hotel**** *Black Swan*

ul. Kwiatowa 54

61-880 Poznań

tel. 61 654 20 33

fax 87 654 50 45

Nazwa banku i nr konta: PKC BP 62 1022 1300 0000 1120 4567 7654

Hotel położony jest w biznesowej części Poznania. Atutami obiektu jest duże zaplecze konferencyjne, restauracja *Blue Lake* oraz własna cukiernia. Hotel dysponuje 90 klimatyzowanymi pokojami z dostępem do wi-fi, rozbudowaną strefą SPA oraz dużym parkingiem.

Hotelowe SPA sprzyja wyciszeniu, relaksowi oraz regeneracji sił. Składa się ze Strefy Relaksu, w skład której wchodzi basen, kompleks saun, jacuzzi i grotta solna oraz Salonu Urody *Beauty*, który oferuje szeroki wachlarz zabiegów upiększających, relaksacyjnych i kosmetycznych.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 13⁰⁰, a kończy o godzinie 11⁰⁰.

Oferta Kobieta w podróży służbowej

Oferta *Kobieta w podróży służbowej* to wyjątkowy pakiet przygotowany dla Pań, które cenią komfort i elegancję.

Cena pakietu: 700,00 zł/os./doba

Pakiet obejmuje:

- nocleg w komfortowym i eleganckim pokoju o podwyższonym standardzie DeLux
- śniadanie, obiad i kolację – w formie bufetu w restauracji hotelowej
- na życzenie podawanie śniadań do pokoju
- powitalną wstawkę – paterę owoców
- 30-minutowy masaż twarzy (jeden w trakcie pobytu)
- 20 % rabatu na wszystkie zamówione zabiegi w hotelowym SPA
- korzystanie ze Strefy Relaksu w trakcie całego pobytu

Cennik wybranych usług hotelu:

- peeling twarzy – 90,00 zł/os./30 min.
- klasyczny masaż ciała – 110,00 zł/os./godz.
- czekoladowy masaż ciała – 150,00 zł/os./godz.
- masaż stóp – 70,00 zł/os./30 min.
- masaż twarzy – 90,00 zł/os./30 min.
- relaksacyjna kąpiel miodowa – 100,00 zł/os./godz.
- wynajęcie małej sali konferencyjnej – 160,00 zł/godz.
- wynajęcie dużej sali konferencyjnej – 360,00 zł/godz.
- korzystanie z laptopa, projektora, tablicy multimedialnej, nagłośnienia – wliczone w cenę wynajmu sali
- przerwa kawowa – 40,00 zł/os.
- wypożyczenie przedmiotów codziennego użytku: deski do prasowania, żelazka, parasola – wliczone w cenę pobytu
- parking strzeżony – 40,00 zł/doba
- parking niestrzeżony – wliczony w cenę noclegu

Wszystkie podane ceny są cenami brutto.

Grafik rezerwacji usług SPA

data ----- godziny	16.01.2025	17.01.2025	18.01.2025
13 ⁰⁰ - 13 ³⁰	Kabasz	Turowska	Miklas
13 ³⁰ - 14 ⁰⁰		Wijas	Miklas
14 ⁰⁰ - 14 ³⁰	Wijas		
14 ³⁰ - 15 ⁰⁰	Gabas	Łosiecka	
15 ⁰⁰ - 15 ³⁰		Łosiecka	Demko
15 ³⁰ - 16 ⁰⁰			Demko
16 ⁰⁰ - 16 ³⁰	Bogdanowicz	Wituski	Kozłowski
16 ³⁰ - 17 ⁰⁰	Bogdanowicz		
17 ⁰⁰ - 17 ³⁰		Małuszyńska	Kowalik
17 ³⁰ - 18 ⁰⁰			Kowalik
18 ⁰⁰ - 18 ³⁰			
18 ³⁰ - 19 ⁰⁰	Hajduk	Staszowska	Woronowicz
19 ⁰⁰ - 19 ³⁰	Hajduk	Rochowicz	Woronowicz
19 ³⁰ - 20 ⁰⁰	Dacewicz	Romaniuk	Gudel

Wiadomość e-mail

od: hanna.bulach@easywork.pl
do: recepcja@hotelblackswan.pl
wysłano: 5.01.2025, 13:28
temat: Szczegóły dotyczące pobytu 16-19.01.2025

Dzień dobry,
w nawiązaniu do rezerwacji pobytu służbowego w Państwa hotelu w terminie od 16 do 19 stycznia 2025 r. chciałabym doprecyzować kilka szczegółów.
Codziennie o godz. 7³⁰ proszę o podawanie do pokoju śniadania składającego się z omletu z szynką, zestawu wędlin i serów, pieczywa razowego, świeżo wyciskanego soku z pomarańczy i kawy z mlekiem.
Wszystkie zabiegi SPA, zarówno zamówione, jak i te z pakietu, proszę zarezerwować mi po godzinie 17⁰⁰.
Pierwszym zabiegiem, z którego chcę skorzystać po długiej podróży w dniu przyjazdu, jest relaksacyjna kąpiel miodowa.
W dniu mojego przyjazdu proszę wstawić do mojego pokoju żelazko i deskę do prasowania.
Pozdrawiam serdecznie.
Hanna Bułach

Informacje dodatkowe

Kierownik służby pięter Bogdan Kozłowski, w dniu przyjazdu pani Hanny Bułach, zlecił inspektorowi służby pięter Oldze Roszkowskiej kontrolę pokoju 204, zarezerwowanego dla pani Bułach.

Kontrola obejmowała czystość poszczególnych elementów wyposażenia oraz stan przygotowania jednostki mieszkalnej na przyjęcie gościa, zgodnie z zamówieniem i życzeniami gościa.

Inspektor służby pięter miał zastrzeżenia pokontrolne: brudne lustro (widoczne smugi) i nieuzupełnionateczka informacyjna hotelu. Zlecił pokojowej Halinie Woronowicz usunięcie niedociągnięć.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- kosztorys zamówionych usług,
- list powitalny,
- voucher na usługi SPA,
- karta sprawdzania czystości jednostki mieszkalnej bez węzła higieniczno-sanitarnego,
- procedura realizacji usługi room-service,
- schemat nakrycia do śniadania room-service.

Kosztorys zamówionych usług
(z uwzględnieniem przysługujących rabatów)

Dane sprzedającego

Dane zamawiającego

Nazwa usługi	J.m.	Liczba	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
Razem do zapłaty w zł				

Należność za zamówione usługi w zł.....

(słownie:)

proszę wpłacić przelewem na konto bankowe hotelu:

nazwa banku numer rachunku

najpóźniej 7 dni przed planowanym dniem przyjazdu.

Miejscowość i data sporządzenia

Podpis pracownika hotelu

.....

XXX

List powitalny

.....
miejsowość i data sporządzenia

Voucher na usługi SPA

Mamy zaszczyt zaprosić

Panią/Pana:

.....

imię i nazwisko

do Salonu Urody *Beauty*

na zabiegi SPA:

1. zabieg:

w dniu w godzinach.....

2. zabieg:

w dniu w godzinach.....

3. zabieg:

w dniu w godzinach.....

ul. Kwiatowa 54 61-880 Poznań tel. 61 654 20 33 fax: 87 654 50 45
e-mail: blackswan@recepca.pl www.hotelblackswan.pl

**Karta sprawdzania czystości jednostki mieszkalnej
bez węzła higieniczno-sanitarnego**

(Przedmiot kontroli obejmuje czystość poszczególnych elementów wyposażenia oraz stan przygotowania jednostki mieszkalnej na przyjęcie gościa, z uwzględnieniem procedury sprzątania j.m. oraz dodatkowych życzeń gościa)

Data kontroli:

Nr pokoju:

Imię i nazwisko pokojowej:

.....

Imię i nazwisko kierownika służby pięter:

.....

Lp.	Przedmiot kontroli	Zatwierdzone (zaznacz X)	Do poprawy (zaznacz X)
1		☐	☐
2		☐	☐
3		☐	☐
4		☐	☐
5		☐	☐
6		☐	☐
7		☐	☐
8		☐	☐
9		☐	☐
10		☐	☐

Informacje dodatkowe:

Dodatkowe wyposażenie pokoju w przedmioty codziennego użytku

–

–

W przypadku zaznaczenia punktu do poprawy należy wpisać rodzaj stwierdzonego uchybienia i zalecenia poprawy:

.....

.....

Procedura realizacji usługi room-service
(odpowiednim etapom procedury usługi room-service przyporządkuj
w kolejności numery od 1 do 7)

Etapy obsługi room-service	Kolejność
Zapukanie do drzwi pokoju gościa, jednocześnie wypowiadając słowa <i>Dzień dobry, Room service</i>	
Uprzejme powitanie gościa i zapytanie o miejsce spożywania śniadania	
Przedłożenie gościowi rachunku do podpisu	
Po usłyszeniu zaproszenia wejście do pokoju gościa	
Życzenie <i>smacznego</i> , uprzejme pożegnanie, opuszczenie pokoju i zamknięcie drzwi	
Zapytanie gościa o dodatkowe zamówienia lub życzenia	
Przygotowanie miejsca spożywania śniadania: ustawienie tacy z przygotowaną zastawą stołową, sztuczcami i elementami zamówionego posiłku	

Schemat nakrycia do śniadania room-service

Wymienionym w tabeli elementom zastawy stołowej przypisz odpowiadający im numer ze schematu tak, aby rysunek przedstawiał właściwie przygotowane nakrycie do śniadania dla pani Hanny Bułach.

Dodatkowo, na zamieszczonym schemacie, narysuj lub podpisz we właściwym miejscu następujące sztucze:

- nóż zakąskowy,
- widelec zakąskowy,
- łyżeczkę do napoju gorącego.

Elementy nakrycia do śniadania	Przypisany numer ze schematu
dzbanek z kawą	
talerzyk do pieczywa	
cukiernica	
półmisek wędlin i serów	
koszyk z pieczywem	
filiżanka do kawy	
szklanka z sokiem	
dodatki: masło/dżem/miód	
mlecznik	
talerz z potrawą na ciepło	
menaż: solniczka i pieprzniczka	

