

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Numer zadania: **1**

Kod arkusza: **T.12\_01\_15.08**

Lp.	Elementy podlegające ocenie/kryteria oceny
<b>R.1</b>	<b>Rezultat 1: Zlecenie realizacji usług dodatkowych uwzględnia:</b>
R.1.1	<b>Informacje o hotelu (nazwę, adres):</b> Malwa****Hotel&SPA, ul. Słoneczna 13, 57-320 Polanica - Zdrój
R.1.2	<b>Informacje o zamawiającym (imię i nazwisko, adres, telefon, e-mail):</b> Karolina Spencer, 209 Boyd Str., Los Angeles, CA, 90013, (213) 620-9712, kspencer@gmail.com
R.1.3	<b>Informacje ogólne (termin pobytu i ilość osób):</b> 03.12. - 06.12.2015 r., 12
R.1.4	<b>Wynajem sali konferencyjnej (nazwa sali, cena/godz.):</b> Marmurowa, 150 zł
R.1.5	<b>Dodatkowe usługi związane z wynajmem sali konferencyjnej (nazwa usługi, cena/os.):</b> bufet kawowy, 20 zł
R.1.6	<b>Usługi SPA (rodzaj usługi, cena/osobę):</b> basen - wliczony w cenę noclegu; masaż całkowity - 100 zł; masaż tajski z aromaterapią - 150 zł Zdający wymienia co najmniej 2 kompletne informacje
R.1.7	<b>Usługi SPA (datę usługi, godziny usługi, liczbę osób):</b> basen - 05.12. godz. 17.00 - 19.00, 5 os., masaż całkowity - 05.12. godz. 17.00 - 19.00, 5 os., masaż tajski - 05.12. godz. 17.00-19.00, 2 os.
R.1.8	<b>Dodatkowe życzenia gości (nazwa, cena/szt. lub łączny koszt):</b> wstawka lub kwiaty, szampan, owoce, 50 zł/szt. lub 150 zł
R.1.9	<b>Łączny koszt usług dodatkowych:</b> 1490 zł
<b>R.2</b>	<b>Rezultat 2: Formularz rezerwacji sali konferencyjnej uwzględnia:</b>
R.2.1	<b>Dane zamawiającego:</b> Karolina Spencer, 209 Boyd Str., Los Angeles, CA, 90013
R.2.2	<b>Datę rezerwacji:</b> 04.12.2015 r.
R.2.3	<b>Liczbę osób:</b> 12
R.2.4	<b>Godzinę rozpoczęcia i zakończenia:</b> 20.00, 22.00
R.2.5	<b>Rodzaj sali (zaznaczona):</b> Marmurowa
R.2.6	<b>Ustawienie sali (zaznaczone):</b> kameralne
R.2.7	<b>Wyposażenie sali:</b> rzutnik multimedialny, projektor video, łącze z Internetem, mikrofon bezprzewodowy, laptop
R.2.8	<b>Dodatkowe życzenia:</b> bufet kawowy z lampką szampana
R.2.9	<b>Formę i termin płatności:</b> gotówka, w dniu wyjazdu gościa lub 06.12.2015 r.
<b>R.3</b>	<b>Rezultat 3: Zlecenie realizacji wstawki uwzględnia:</b>
R.3.1	<b>Termin realizacji:</b> 03.12.2015 r.
R.3.2	<b>Numer pokoju gościa:</b> 507
R.3.3	<b>Imiona i nazwisko gości:</b> Jadwiga i Wojciech Poniewierscy
R.3.4	<b>Rodzaj wstawki-(zaznaczone):</b> butelka szampana, kwiaty, koszt owoców
<b>R.4</b>	<b>Rezultat 4: Karta kontrolna minibaru uwzględnia:</b>
R.4.1	<b>Nazwisko gościa/gości i nr pokoju:</b> Poniewierski lub Poniewierscy, 507
R.4.2	<b>Data, produkty zużyte:</b> 03.12., sok pomarańczowy - 2, piwo - 1, orzeszki solone - 1
R.4.3	<b>Data, produkty zużyte:</b> 04.12., sok bananowy - 2, sok jabłkowy - 1
R.4.4	<b>Data, produkty zużyte:</b> 06.12., woda mineralna - 2, Mars - 2, Lion - 1
R.4.5	<b>Razem do zapłaty:</b> 70 zł
<b>R.5</b>	<b>Rezultat 5: Procedura sprzątnięcia pokoju w trakcie pobytu gościa uwzględnia:</b>
R.5.1	<b>Czynności 1:</b> pukanie przed wejściem do pokoju, oczekiwanie 15 sekund i jeszcze raz zapukanie; powtórzenie czynności trzy razy, przedstawiając się: „służba pięter” lub „Housekeeping”; wejście do pokoju, powitanie „dzień dobry” i zapytanie, czy można posprzątać
R.5.2	<b>Czynności 2:</b> wywieszenie na klamce informacji „Pokój w trakcie sprzątnięcia”; rozsuniecie zasłon i firan; wietrzenie pokoju
R.5.3	<b>Czynności 3:</b> sprawdzenie stanu technicznego i funkcjonalnego wyposażenia i ustalenie ewentualnych uszkodzeń; wymiana brudnych naczyń, opróżnienie popielniczki i kosza; ścielenie łóżka
R.5.4	<b>Czynności 4:</b> złożenie piżamy i włożenie pod poduszkę; sprawdzenie, czy gość nie pozostawił rzeczy do prania - jeśli tak to zabranie; wycieranie kurzu
R.5.5	<b>Czynności 5:</b> pobieranie, ułożenie lub powieszenie ubrań; uzupełnienie materiałów informacyjnych, igielnika, czyścika do butów i innych wg regulaminu hotelowego
R.5.6	<b>Czynności 6:</b> odkurzenie pokoju, zamknięcie okna po wietrzeniu, staranne ułożenie firan i zasłon, wypełnienie raportu pokojowej
<b>R.6</b>	<b>Rezultat 6: Menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego uwzględnia:</b>
R.6.1	<b>Datę serwowania:</b> 04.12. - 06.12.2015 r., <b>Ilość sztuk dziennie:</b> 1, <b>Imię i nazwisko gościa:</b> Joseph Spencer
R.6.2	<b>Zaznaczone:</b> sery, wędliny
R.6.3	<b>Zaznaczone:</b> jaja po wiedeńsku
R.6.4	<b>Zaznaczone:</b> dżem, miód
R.6.5	<b>Zaznaczone:</b> pieczywo pszenne, masło
R.6.6	<b>Zaznaczone:</b> śmietanka lub mleko, kawa naturalna, herbata
R.6.7	<b>Zaznaczone wyłącznie potrawy i napoje wchodzące w skład śniadania wiedeńskiego wzmocnionego:</b> sery, wędliny, jaja po wiedeńsku, dżem, miód, pieczywo pszenne, masło, śmietanka lub mleko, kawa naturalna, herbata

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl