

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Numer zadania: **01**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

T.12-01-15.08

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2015
CZĘŚĆ PRAKTYCZNA**

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*,
 - symbol cyfrowy zawodu,
 - oznaczenie kwalifikacji,
 - numer zadania,
 - numer stanowiska.
3. KARTĘ OCENY przekaz zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego część praktyczną egzaminu (ZNCP).
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący ZNCP.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego ZNCP.
9. 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 tożsamości

Zadanie egzaminacyjne

MALWA****HOTEL & SPA w Polanicy-Zdroju otrzymał zamówienie na zorganizowanie pobytu Państwa Josepha i Karoliny Spencer oraz ich rodziny. Podczas pobytu rodzice pani Spencer korzystali z minibaru.

Na podstawie zamówienia na usługi hotelarskie, oferty MALWA****HOTEL & SPA, w tym cennika usług dodatkowych w hotelu w języku obcym oraz informacji dotyczących rozliczenia minibaru, sporządź:

- dokument związany z przyjęciem zamówienia i organizacją usług zgodnie z zamówieniem: zlecenie realizacji 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 pokoju w trakcie pobytu gościa.

Druki do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

2015-09-01, Los Angeles

Karolina Spencer
209 Boyd Str., Los Angeles, CA, 90013
tel. (213) 620-9712
e-mail: kspencer@gmail.com

MALWA****HOTEL & SPA
ul. Słoneczna 13
57-320 Polanica - Zdrój

Szanowni Państwo,

po zapoznaniu się z ofertą hotelu proszę o dokonanie rezerwacji apartamentu dla dwóch osób oraz 5 pokoi 2-osobowych dla dziesięciu osób w terminie od 03.12.2015 r. do 06.12.2015 r.

Apartament proszę zarezerwować dla moich rodziców – Jadwigi i Wojciecha Poniewierskich, obchodzących trzydziestą rocznicę ślubu. W dniu przyjazdu proszę o umieszczenie w ich pokoju wstawki, składającej się z kwiatów, szampana oraz owoców. Ze względów sentymentalnych proszę o zarezerwowanie dla rodziców apartamentu nr 507.

Informuję, że w czasie pobytu będziemy korzystać z pełnego wyżywienia od obiadu w dniu przyjazdu, do śniadania w dniu wyjazdu. Dla mojego męża Josepha Spencer, proszę o serwowanie codziennie w restauracji śniadań wiedeńskich wzmocnionych.

Ponadto proszę o rezerwację następujących usług:

- dnia 04.12.2015 r. w godzinach od 20⁰⁰ do 22⁰⁰ sali konferencyjnej z wyposażeniem zgodnym z ofertą oraz ustawieniem krzeseł w układzie kameralnym, wraz z bufetem kawowym i lampką szampana, gdyż rodzina przygotowała dla jubilatów film – niespodziankę,
- dnia 05.12.2015 r. w godzinach 17⁰⁰ do 19⁰⁰ basenu i masażu całkowitego ciała dla pięciu osób oraz masażu tajskiego z aromaterapią dla dwóch osób.

Należność za pobyt ureguluję gotówką w dniu wyjazdu.

Z poważaniem

Karolina Spencer

Oferta MALWA****HOTEL & SPA

MALWA****HOTEL & SPA
ul. Słoneczna 13
57-320 Polanica - Zdrój
tel. +48 68 331 62 20
fax. +48 68 331 62 22
NIP: 866-15-13-666
REGON: 222888693
e-mail: malwa@hotel.pl



MALWA**** HOTEL & SPA w Polanicy-Zdroju to komfortowy obiekt położony w centrum miasta. Dogodna lokalizacja zapewnia naszym gościom piękny widok, spokój oraz wypoczynek.

Do dyspozycji gości oddajemy 100 miejsc noclegowych w tym 20 apartamentów o najwyższym standardzie. W każdym z nich znajduje się pełny węzeł sanitarny, satelitarna telewizja cyfrowa, telefon oraz Internet.

Hotel posiada 3 sale konferencyjne wyposażone w profesjonalny sprzęt (rzutnik multimedialny, projektor video, łącze z Internetem, mikrofon bezprzewodowy, laptop). W naszym hotelu znajduje się Centrum SPA z gabinetami oferującymi niezwykle skuteczne zabiegi z użyciem najnowocześniejszych urządzeń.

Hotelowa restauracja serwuje znakomitą polską i regionalną kuchnię.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14⁰⁰ i kończy o godzinie 12⁰⁰.

W cenie noclegu: śniadanie, parking strzeżony.

Jacuzzi, łaźnia parowa, sauna fińska, basen – bezpłatne dla gości hotelowych.

Wszystkie ceny zawierają podatek VAT.

Price list for additional services in the hotel

SERVICE	Price	
	Oct 1st to Apr 30th	May 1st to Sep 30th
Hiring The Marble Meeting Room (30 people)	PLN 150 per hour	PLN 180 per hour
Hiring The Crystal Meeting Room (60 people)	PLN 220 per hour	PLN 250 per hour
Hiring The Amber Meeting Room (100 people)	PLN 320 per hour	PLN 350 per hour
Room service	20% added to the order price	
Surcharge for a coffee break with a glass of wine or champagne	PLN 20 per person	
Surcharge for snacks served during a coffee break	PLN 5 per person	
Luncheon	PLN 150 per person	
Gala dinner	PLN 100 per person	
Piglet roasting	PLN 1 000 per group	
A welcome bouquet of flowers	PLN 50	
chocolates	PLN 30	
fruits or sweets	PLN 50	
beverages	PLN 20	
champagne	PLN 50	
a bottle of white wine	PLN 50	
a bottle of red wine	PLN 50	
Massage:		
– Thai aromatherapy massage	PLN 150 per person	
– classical full body massage	PLN 100 per person	
– chocolate massage	PLN 250 per person	
– hot stone back massage	PLN 150 per person	

Preisliste von zusätzlichen Dienstleistungen im Hotel

Art der Dienstleistung	Preisliste	
	vom 01. Oktober bis zum 30. April	vom 01. Mai bis zum 30. September
Mieten des Konferenzraums – Marmorsaal (30 Personen)	150 PLN/Stunde	180 PLN/Stunde
Mieten des Konferenzraums – Kristallsaal (60 Personen)	220 PLN/Stunde	250 PLN/Stunde
Mieten des Konferenzraums – Bernsteinsaal (100 Personen)	320 PLN/Stunde	350 PLN/Stunde
Zimmerservice Mahlzeiten	20% vom Wert der Bestellung	
Zuschlag fürs Kaffeebüfett mit einem Glas Wein oder Sekt	20 PLN/Person	
Zuschlag für den kleinen Imbiss beim Kaffeebüfett	5 PLN/Person	
Festliches Mittagessen	150 PLN/Person	
Festliches Abendessen	100 PLN/Person	
Braten eines Ferkels	1 000 PLN/Gruppe	
Individuell bestellte Blumenarrangements	50 PLN	
Pralinen	30 PLN	
Obst oder Süßigkeiten	50 PLN	
Getränke	20 PLN	
Sekt	50 PLN	
Eine Flasche Weißwein	50 PLN	
Eine Flasche Rotwein	50 PLN	
Massagen:		
– Thaimassage mit Aromatherapie	150 PLN/Person	
– Klassische Ganzkörpermassage	100 PLN/Person	
– Schokoladenmassage	250 PLN/Person	
– Hot Stone Rückenmassage	150 PLN/Person	

Liste des prix des services supplémentaires à l'hôtel

TYPE DE SERVICES	LISTE DES PRIX	
	du 01 octobre au 30 avril	du 01 mai au 30 septembre
Location de la salle de conférence, la salle « Marmoréenne » (30 personnes)	150 PLN/heure	180 PLN/heure
Location de la salle de conférence, la salle « Cristalline » (60 personnes)	220 PLN/heure	250 PLN/heure
Location de la salle de conférence, la salle « Ambrée » (100 personnes)	320 PLN/heure	350 PLN/heure
Livraison de repas dans le chambre	20 % de la valeur de l'ordre	
Supplément à payer pour l'organisation du buffet de café avec un verre de vin ou de champagne	20 PLN/personne	
Supplément à payer pour de petites collations pendant le buffet de café	5 PLN/personne	
Déjeuner de gala	150 PLN/personne	
Dîner de gala	100 PLN/personne	
Rôtissage du cochon	1 000 PLN/groupe	
Bouquet de fleurs commandés	50 PLN	
chocolats	30 PLN	
fruits ou des bonbons	50 PLN	
boissons	20 PLN	
champagne	50 PLN	
une bouteille de vin blanc	50 PLN	
une bouteille de vin rouge	50 PLN	
Massage :		
– Thaï avec aromathérapie	150 PLN/personne	
– classique complet	100 PLN/personne	
– au chocolat	250 PLN/personne	
– du dos aux pierres chaudes	150 PLN/personne	

Прайс-лист на дополнительные услуги в гостинице

ВИД УСЛУГИ	ПРАЙС-ЛИСТ	
	с 01 октября по 30 апреля	с 01 мая по 30 сентября
Сдача внаём конференц-зала Мраморный (30 человек)	150/ч	180/ч
Сдача внаём конференц-зала Хрустальный (60 человек)	220/ч	250/ч
Сдача внаём конференц-зала Янтарный (100 человек)	320/ч	350/ч
Доставка еды в номер	20% стоимости заказа	
Доплата за организацию кофе-брейка с рюмкой вино или шампанского	20 зл./человек	
Доплата за лёгкие закуски доставляемые во время кофе-брейка	5 зл./человек	
Торжественный обед	150 зл./человек	
Торжественный ужин	100 зл./человек	
Жаренье поросёнка	1000 зл./группа	
Украшение номера заказанными цветами	50 зл.	
шоколадки	30 зл.	
фрукты или сладости	50 зл.	
напитки	20 зл.	
шампанское	50 зл.	
бутылка белого вино	50 зл.	
бутылка красного вино	50 зл.	
Массаж:		
– тайский с ароматерапией	150 зл./человек	
– общий классический	100 зл./человек	
– шоколадный	250 зл./человек	
– спины горячими камнями	150 зл./человек	

Informacje dotyczące rozliczenia minibaru.

Państwo Jadwiga i Wojciech Poniewierscy podczas pobytu korzystali z minibaru. Pierwszego dnia spożyli dwa soki pomarańczowe, jedno piwo oraz orzeszki solone. Drugiego dnia pobytu – jeden sok jabłkowy i dwa bananowe, a w dniu wyjazdu – dwie wody mineralne, dwa batony Mars i jeden Lion.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- Zlecenie realizacji usług dodatkowych,
- Formularz rezerwacji sali konferencyjnej,
- Zlecenie realizacji wstawki,
- Karta kontrolna minibaru,
- Procedura sprzątnięcia pokoju w trakcie pobytu gościa,
- Menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego.

Zlecenie realizacji usług dodatkowych



Informacje o hotelu				
1. Nazwa hotelu:				
2. Adres:				
Informacja o zamawiającym				
1. Imię i nazwisko:				
2. Adres:				
3. Telefon:				
4. e-mail:				
1. Informacje ogólne				
Termin pobytu:				
Ilość osób:				
2. Wynajem sali konferencyjnej				
Data usługi	Nazwa sali	Godziny usługi	Liczba godzin	Cena/godz.
2.a. Dodatkowe usługi związane z wynajmem sali konferencyjnej				
Data usługi	Nazwa usługi	Godziny usługi	Liczba osób	Cena/osoba
Łączny koszt (pkt.2 i 2.a.):				
3. Usługi SPA				
Data usługi	Rodzaj usługi	Godziny usługi	Ilość osób	Cena/ osoba
Łączny koszt (pkt.3):				
4. Dodatkowe życzenia gości				
Data usługi	Nazwa usługi	Nazwisko gościa/gości lub nr pokoju	Cena/szt.	
Łączny koszt (pkt.4):				
Łączny koszt usług dodatkowych zł:				
Podpis osoby odpowiedzialnej za realizację zlecenia <i>Jan Kowalski</i>				

Formularz rezerwacji sali konferencyjnej

MALWA****HOTEL & SPA
ul. Słoneczna 13
57-320 Polanica-Zdrój
tel. +48 68 331 62 20
fax +48 68 331 62 22
NIP: 866-15-13-666
REGON: 222888693
e-mail : malwa@hotel.pl



DANE ZAMAWIAJĄCEGO			
DATA REZERWACJI		LICZBA OSÓB	
GODZINA ROZPOCZĘCIA		GODZINA ZAKOŃCZENIA	
SALA: *zaznacz X	MARMUROWA	KRYSTAŁOWA	BURSZTYNOWA
USTAWIENIE SALI *zaznacz X	TEATRALNE	KAMERALNE	W KSZTAŁCIE LITERY E
WYPOSAŻENIE SALI			
DODATKOWE ŻYCZENIA			
FORMA I TERMIN PŁATNOŚCI			
PODPIS PRZYJMUJĄCEGO ZLECENIE			
<i>Jan Kowalski</i>			

Zlecenie realizacji wstawki

	
Termin realizacji	Nr pokoju gości
Imiona i nazwisko gości
Rodzaj wstawki: (zaznacz X przy wybranym rodzaju wstawki)	<input type="checkbox"/> Czekoladki <input type="checkbox"/> Napoje <input type="checkbox"/> Butelka szampana <input type="checkbox"/> Wyroby cukiernicze <input type="checkbox"/> Kwiaty <input type="checkbox"/> Butelka wina czerwonego <input type="checkbox"/> Butelka wina białego <input type="checkbox"/> Kosz owoców <input type="checkbox"/> Inne:
Zrealizowano zgodnie ze zleceniem:	
<i>Karol Wojciechowski</i> Podpis kierownika służby pięter	<i>Adam Skalski</i> Podpis dyrektora hotelu

Karta kontrolna minibaru

Nazwisko gościa/gości:.....

Numer pokoju:.....

Produkty	Stan	Cena, zł/szt.	Zużyte				Do zapłaty
			Data	Data	Data	Data	
Sok z czarnej porzeczki	2	7,00					
Sok bananowy	2	7,00					
Sok pomarańczowy	2	7,00					
Sok jabłkowy	2	7,00					
Coca cola	2	9,00					
Pepsi	2	9,00					
Piwo	2	10,00					
Woda mineralna	2	6,00					
Snickers	2	3,00					
Mars	2	3,00					
Lion	2	3,00					
Orzeszki solone	2	4,00					
Paluszki	2	4,00					
RAZEM DO ZAPŁATY:							

Procedura sprzątnia pokoju w trakcie pobytu gościa
(Uporządkuj grupy czynności według prawidłowej kolejności)



Kolejność czynności (1-6)	Czynności pokojowej
	wywieszenie na klamce informacji „Pokój w trakcie sprzątnia”
	rozsunięcie zasłon i firan
	wietrzenie pokoju
	odkurzenie pokoju
	zamknięcie okna po wietrzeniu, staranne ułożenie firan i zasłon
	wypełnienie raportu pokojowej
	pukanie przed wejściem do pokoju, odczekanie 15 sekund i jeszcze raz zapukanie
	powtórzenie czynności trzy razy, przedstawiając się: „służba piętér” lub „housekeeping”
	wejście do pokoju, powitanie „dzień dobry” i zapytanie, czy można posprzątać
	sprawdzenie stanu technicznego i funkcjonalnego wyposażenia i ustalenie ewentualnych uszkodzeń
	wymiana brudnych naczyń, opróżnienie popielniczki i kosza
	ścielenie łóżka
	pozbieranie, ułożenie lub powieszenie rozrzuconych po pokoju ubrań
	uzupełnienie materiałów informacyjnych, igielnika, czyścika do butów i innych wg wykazu hotelowego
	złożenie piżamy i włożenie pod poduszkę
	sprawdzenie, czy gość nie pozostawił rzeczy do prania – jeśli tak to zabranie
	wycieranie kurzu

Menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego
(Zaznacz X – składniki potrzebne do śniadania wiedeńskiego wzmocnionego)



SKŁADNIKI MENU

Data serwowania.....

Ilość sztuk dziennie.....

Imię i nazwisko gościa.....

<input type="checkbox"/> OWOCE	<input type="checkbox"/> CIASTO DROŻDŻOWE
<input type="checkbox"/> WARZYWA	<input type="checkbox"/> SOSY
<input type="checkbox"/> ZUPA MLECZNA	<input type="checkbox"/> HERBATA Z MLEKIEM
<input type="checkbox"/> PŁATKI Z MLEKIEM	<input type="checkbox"/> KAWA ZBOŻOWA
<input type="checkbox"/> SERY	<input type="checkbox"/> KAWA NATURALNA
<input type="checkbox"/> PASTA JAJECZNA	<input type="checkbox"/> HERBATA
<input type="checkbox"/> JAJKA W KOSZULKACH	<input type="checkbox"/> SMAŻONY BEKON
<input type="checkbox"/> JAJA PO WIEDEŃSKU	<input type="checkbox"/> MASŁO
<input type="checkbox"/> JAJKA SADZONE	<input type="checkbox"/> NALEŚNIKI Z SYROPEM KLONOWYM
<input type="checkbox"/> JAJECZNICA	<input type="checkbox"/> RYBY NA CIEPŁO
<input type="checkbox"/> JAJKA GOTOWANE	<input type="checkbox"/> DŻEM
<input type="checkbox"/> ŚMIETANKA LUB MLEKO	<input type="checkbox"/> KAKAO
<input type="checkbox"/> PIECZYWO PSZENNE	<input type="checkbox"/> WĘDLINY
<input type="checkbox"/> PIECZYWO RAZOWE	<input type="checkbox"/> SOKI OWOCOWE
<input type="checkbox"/> PARÓWKI LUB KIEŁBASKI	<input type="checkbox"/> MIÓD

