

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.12-01-16.08**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE  
Rok 2016  
CZEŚĆ 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\*,
  - 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 Korund\*\*\* Business & Spa w Kazimierzu Dolnym otrzymał pisemne zamówienie na usługi hotelarskie.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, danych Przewodniczącej Grupy Śpiewaczej Koła Gospodyń Wiejskich, oferty hotelu, w tym specjalnej oferty weekendowego pobytu w języku obcym, cennika usług konferencyjnych i przerw kawowych, informacji na temat pracy służby piętér oraz wykazu wyposażenia pokoju w hotelu 3\* sporządź:

- dokumenty związane z przygotowaniem jednostek mieszkalnych przed przyjazdem gości: kartę kontroli wyposażenia jednostki mieszkalnej i kartę sprawdzania czystości wężła higieniczno-sanitarnego oraz list powitalny skierowany do pani Krystyny Chmielewskiej,
- dokumenty związane z organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: formularz rezerwacji sali konferencyjnej, kosztorys usług konferencyjnych oraz kartę kontrolną skrytki depozytowej.

Druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

## Zamówienie na usługi hotelarskie

Stowarzyszenie Aktywne Kobiетки  
ul. Lubelska 23  
25-338 Kielce  
tel./fax: 41 266 16 72  
[www.aktywnekobietki.pl](http://www.aktywnekobietki.pl)

Kielce, 16.03.2016 r.

**Hotel Korund\*\*\* Business & Spa**  
**ul. Kolejowa 24**  
**24-120 Kazimierz Dolny**

Zwracam się z prośbą o zorganizowanie pobytu od piątku 18.11.2016 r. do niedzieli 20.11.2016 r. dla finalistek konkursu „Lokalny Folklor” – 10 pań z Grupy Śpiewaczej Koła Gospodyń Wiejskich z Wąchocka. Panie w trakcie pobytu skorzystają z oferty specjalnej w ramach pakietu „Czas na relaks”.

W pokojach, w których będą zakwaterowane, proszę o pozostawienie listów powitalnych zawierających szczegółowe informacje na temat tego pakietu.

W trakcie pobytu, Panie zaprezentują swój konkursowy repertuar dla zaprzyjaźnionych zespołów z Janowa Lubelskiego, Kazimierza Dolnego, Wojciechowa i Nałęczowa – 40 osób. W związku z tym, w dniu 18.11.2016 r. w godz. od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>, proszę o zarezerwowanie sali konferencyjnej wyposażonej w 5 mikrofonów bezprzewodowych. Krzesła dla zaproszonych gości należy ustawić w układzie teatralnym. Po występie w godz. od 17<sup>00</sup> do 17<sup>30</sup> w holu hotelowym proszę o zorganizowanie poczęstunku dla 50 osób składającego się z kawy, herbaty, wody mineralnej oraz ciasteczek.

Dnia 19.11.2016 r. w godzinach popołudniowych Panie będą korzystać z zabiegu na twarz i ciało, a w godz. od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> Panie będą uczestniczyć w konsultacjach ze stylistką i dietetyczką.

Pani Krystyna Chmielewska po zakończeniu występu dnia 18.11.2016 r. około godz. 17<sup>30</sup> złoży do depozytu aparat fotograficzny SONY SLT-A55, który odbierze w dniu wyjazdu o godz. 12<sup>00</sup>.

Proszę o sporządzenie i przesłanie na adres stowarzyszenia kosztorysu usług konferencyjnych.

Osobą upoważnioną do podejmowania wszelkich decyzji w trakcie pobytu w hotelu jest pani Krystyna Chmielewska.

Z poważaniem  
Prezes Stowarzyszenia Aktywne Kobiетки  
*Janina Kowalska*

### **Dane Przewodniczącej Grupy Śpiewaczej Koła Gospodyń Wiejskich**

Imię i nazwisko: Krystyna Chmielewska  
Adres zamieszkania: ul. Bursztynowa 3, 27-215 Wąchock  
tel.: 41 517 34 49  
Seria i nr dowodu osobistego: AKE 464987

## Oferta hotelu

Hotel Korund\*\*\* Business & Spa  
ul. Kolejowa 24  
24-120 Kazimierz Dolny

e-mail: rezerwacja@korund.pl  
tel./fax +48 81 501 47 51  
NIP 687 177 65 00

Nr konta: 86 2020 0035 1210 0000 0042 8740

Hotel Korund\*\*\* Business & Spa to nowoczesny obiekt konferencyjny położony w zacisznym zakątku miasta, 10 min. spacerem od Rynku. Posiada przepiękny widok na kazimierską Farę oraz rzekę Wisłę. Lokalizacja hotelu, z dala od wielkomiejskiego zgiełku, stwarza dogodne warunki do pracy i wypoczynku.

Dysponujemy 8 pokojami jednoosobowymi, 29 dwuosobowymi i 4 apartamentami. Hotelowe SPA oferuje doskonale wyposażone gabinety, w których poddać mogą się Państwo całej gamie zabiegów na twarz i ciało. Propozycje te w połączeniu z innymi atrakcjami takimi jak siłownia, squash, tenis, sauny i baseny sprawiają, że jest to idealne miejsce na weekend w SPA, który pozwoli odpocząć i poprawić wygląd oraz samopoczucie.

Hotel dysponuje dwiema w pełni wyposażonymi salami konferencyjnymi: Rubin (do 20 os.) oraz Szafir (do 100 os.).

Zapraszamy także do hotelowej restauracji.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 13<sup>00</sup>, a kończy o godz. 12<sup>00</sup>.

### Specjalna oferta weekendowego pobytu w języku angielskim

#### Special offer – Weekend Stay (from Friday to Sunday)

"Time to Relax" Package

The price of the package includes:

- two nights in a comfortable room,
- two breakfasts,
- two lunches,
- two dinners (buffet with a glass of wine),
- facial care treatment,
- body firming treatment,
- individual consultation with a stylist and a dietitian,

Package price PLN 555 per person

### **Specjalna oferta weekendowego pobytu w języku niemieckim**

#### **Spezielles Angebot – Wochenendaufenthalt (Freitag-Sonntag)**

Paket „Zeit für Entspannung“

Im Preis inbegriffen:

- zwei Übernachtungen in einem komfortablen Zimmer,
- zwei Frühstück,
- zwei Mittagessen,
- zwei warme Abendessen vom Buffet mit einem Glas Wein,
- Gesichtspflegebehandlung,
- straffende Körperbehandlung,
- individuelle Konsultationen mit Stilistin und Diätberaterin.

Paketpreis 555 PLN/Person

### **Specjalna oferta weekendowego pobytu w języku francuskim**

#### **Offre spéciale-séjour un week-end (vendredi-dimanche)**

Le paquet «Temps à la relaxe»

Le prix du paquet :

- deux nuits dans une chambre confortable,
- deux petits déjeuners,
- deux déjeuners,
- deux diners sous forme du buffet avec un verre de vin,
- le soin du visage,
- le soin raffermissant du corps,
- des consultations individuelles avec une styliste et une diététicienne.

Prix du paquet 555 PLN/personne

### **Specjalna oferta weekendowego pobytu w języku rosyjskim**

#### **Специальная oferta-отдых в уик-энд (пятница- воскресенье)**

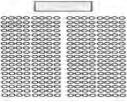
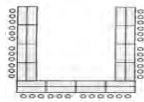

Пакет "Время отдыха"

В цене пакета:

- два ночлега в комфортабельном номере,
- два завтрака,
- два обеда,
- два ужина – буфет, с рюмкой вина,
- процедура по уходу за лицом,
- процедура для упругости тела,
- индивидуальные консультации со стилистом и диетологом.

Цена пакета 555 зл. /человек.

## Cennik usług konferencyjnych

Sala Układ	Liczba miejsc w ustawieniu			Opłata za 1 godz.
	Teatralne 	Podkowa 	Szkolne 	
<b>Rubin</b>	20	12	16	50 zł
<b>Szafir</b>	100	46	70	120 zł

Każda sala posiada wyposażenie podstawowe, tj. rzutnik multimedialny, ekran, bezprzewodowy dostęp do Internetu, klimatyzację, TV+DVD, mikrofony bezprzewodowe oraz flipchart – wliczone w cenę usługi.  
 Na specjalne życzenie udostępniamy odpłatnie: laptop 10 zł/godz., kamerę cyfrową 15 zł/godz.

## Cennik przerw kawowych

Kawa, herbata, woda mineralna, ciasteczka – 8 zł/os.

## Informacja na temat pracy służby pięter

Kierownik służby pięter – Nikodem Romański w dniu przyjazdu gości, tj. 18.11.2016 r. zlecił pokojowej Klaudii Szczęsnej sprawdzenie stanu wyposażenia pokoi oraz przygotowania ich na przyjazd gości. W trakcie kontroli pokojowa zauważyła w pokoju 223 SGL, w którym zostanie zakwaterowana pani Krystyna Chmielewska, brak szklanki oraz jednego wieszaka w szafie garderobianej. Braki zostały uzupełnione.

Tego samego dnia podczas przeprowadzania kontroli węzła higieniczno-sanitarnego w pokoju 223 SGL kierownik służby pięter nie stwierdził żadnych zaniedbań. Sporządził kartę sprawdzania czystości węzła higieniczno-sanitarnego, uzupełniając elementy podlegające kontroli i punktację.

### Wykaz wyposażenia pokoju w hotelu 3\*

L.p.	Elementy wyposażenia jednostki mieszkalnej
1.	łóżko jednoosobowe o wymiarach co najmniej 90 cm x 200 cm
2.	nocny stolik lub półka przy każdym miejscu do spania
3.	szafa lub wnęka garderobiana, co najmniej 3 wieszaki na osobę
4.	biurko lub stół
5.	bagażnik
6.	krzesło lub inny mebel do siedzenia (jedno miejsce na osobę, lecz nie mniej niż dwa na pokój)
7.	lustro
8.	wieszak ścienny na wierzchnią odzież
9.	lampka nocna przy każdym miejscu do spania umożliwiającą czytanie w pozycji leżącej
10.	lampka oświetlająca miejsce do pracy (stół lub biurko)
11.	bezpośredni i łatwy dostęp do co najmniej jednego wolnego gniazdka elektrycznego przy miejscu pracy (biurko lub stół)
12.	telefon
13.	instalacja umożliwiająca odbiór programów radiowych
14.	instalacja umożliwiająca odbiór programów telewizyjnych
15.	wykładzina dywanowa w całej j.m., dywan lub dywanik przy wszystkich łóżkach
16.	firany, żaluzje lub rolety przepuszczające światło (dopuszcza się elementy dwufunkcyjne)
17.	zastony, rolety lub żaluzje okienne zaciemniające (dopuszcza się elementy dwufunkcyjne)
18.	materiały informacyjne dotyczące bezpieczeństwa gości (również w języku angielskim) oraz usług hotelu
19.	hotelowe materiały piśmiennicze
20.	zestaw do czyszczenia odzieży, obuwia oraz igielnik
21.	torba na bieliznę gościa zleconą do prania
22.	woda butelkowana w ilości odpowiadającej liczbie osób w pokoju
23.	szklanki lub inne naczynia do picia w ilości odpowiadającej liczbie osób w pokoju

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

**Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:**

- Karta kontroli wyposażenia jednostki mieszkalnej,
- Karta sprawdzania czystości węzła higieniczno-sanitarnego,
- List powitalny,
- Formularz rezerwacji sali konferencyjnej,
- Kosztorys usług konferencyjnych,
- Karta kontrolna skrytki depozytowej.

## Karta kontroli wyposażenia jednostki mieszkalnej

Hotel Korund*** Business & Spa ul. Kolejowa 24 24-120 Kazimierz Dolny					
Data kontroli:			Nr i rodzaj pokoju:		
Imię i nazwisko pokojowej:					
Lp.	Wybrane elementy wyposażenia jednostki mieszkalnej bez węzła higieniczno-sanitarnego	J.m.	Ilość stwierdzona podczas kontroli	Braki (zaznacz X)	Ilość po uzupełnieniu braków
1	2	3	4	5	6
1.	łóżko jednoosobowe o wymiarach co najmniej 90 cm x 200 cm	szt.			
2.	nocny stolik	szt.			
3.	szafa lub wnęka garderobiana	szt.			
4.	wieszaki na ubrania w szafie garderobianej	szt.			
5.	biurko lub stół	szt.			
6.	lampka oświetlająca miejsce do pracy	szt.			
7.	bagażnik	szt.			
8.	krzesło lub inny mebel do siedzenia	szt.			
9.	lustro	szt.			
10.	wieszak ścienny na wierzchnią odzież	szt.			
11.	lampka nocna przy każdym miejscu do spania	szt.			
12.	telefon	szt.			
13.	woda butelkowana	szt.			
14.	szklanki	szt.			

Uwagi dotyczące wyposażenia/doposażenia jednostki mieszkalnej na czas przyjazdu gościa/gości

- dostawka
- łóżeczko
- list powitalny
- wstawka
- inne (jakie?)

.....  
Podpis pracownika



### Karta sprawdzania czystości węzła higieniczno-sanitarnego

<b>Data kontroli:</b>	<b>Numer i rodzaj jednostki mieszkalnej:</b>	
<b>Imię i nazwisko pokojowej:</b>	<b>Imię i nazwisko kierownika służby pięt:</b>	
<b>Lp.</b>	<b>Element kontroli w węźle higieniczno-sanitarnym</b>	<b>Punktacja*</b>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
<b><i>Ilość uzyskanych punktów:</i></b>		
<b>UWAGA:</b> Stwierdzone zaniedbania i ocena „0” wymaga uzasadnienia.		
<b>Uzasadnienie:</b> .....		
<b>Podpis osoby odpowiedzialnej za stan czystości:</b>	<b>Podpis osoby kontrolującej:</b>	

\* 1 pkt, gdy nie ma zastrzeżeń, lub 0 w przypadku stwierdzonego zaniedbania

## LIST POWITALNY

Hotel Korund \*\*\* Business & Spa  
ul. Kolejowa 24  
24-120 Kazimierz Dolny

e-mail: rezerwacja@korund.pl  
tel./fax +48 81 501 47 51  
NIP 687 177 65 00

Nr konta: BZ WBK 86 2020 0035 1210 0000 0042 8740

## Formularz rezerwacji sali konferencyjnej

Hotel Korund \*\*\* Business & Spa  
ul. Kolejowa 24  
24-120 Kazimierz Dolny

e-mail: rezerwacja@korund.pl  
tel./fax +48 81 501 47 51  
NIP 687 177 65 00

Nr konta: BZ WBK 86 2020 0035 1210 0000 0042 8740

Rezerwacja nr ...../...../.....

### Dane zamawiającego

Imię i nazwisko/firma

Adres

Tel./fax

Osoba upoważniona do podejmowania decyzji w trakcie konferencji (imię, nazwisko, stanowisko)

.....

### Dane dotyczące organizacji imprezy

rodzaj sali konferencyjnej	data	godzina wynajęcia		aranżacja miejsc	liczba miejsc w ustawieniu wg. zamówienia	wyposażenie sali w sprzęt audiowizualny
		od	do			

Termin/godzina/ ilość przerw kawowych

.....

### Specyfikacja\*

kawa	<input type="checkbox"/>	woda mineralna	<input type="checkbox"/>	soki	<input type="checkbox"/>	filetowe owoce	<input type="checkbox"/>
herbata	<input type="checkbox"/>	ciasteczka	<input type="checkbox"/>	kanapki	<input type="checkbox"/>	drożdżówki	<input type="checkbox"/>

\*Zaznaczyć X przy wybranym elemencie

Data dokonania rezerwacji ..... Podpis przyjmującego rezerwację .....

### Kosztorys usług konferencyjnych

L.p.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto usług w zł	Wartość brutto usługi w zł
<b>Razem wartość usług brutto</b>					

**Sporządzono na zlecenie (imię i nazwisko)** .....

**Miejsce i data sporządzenia** .....

Podpis sporządzającego

.....

## Karta kontrolna skrytki depozytowej

Awers

<b>Hotel Korund *** Business &amp; Spa</b> <b>ul. Kolejowa 24</b> <b>24-120 Kazimierz Dolny</b>	
<b>Karta kontrolna skrytki depozytowej</b>	
<b>Skrytka nr</b>	<b>12</b>
<b>Imię i nazwisko gościa</b>	
<b>Numer pokoju</b>	
<b>Adres domowy</b>	
<b>Seria i numer dowodu tożsamości</b>	
<b>Opis przedmiotu</b>	
<b>Podpis gościa</b>	
<b>Podpis pracownika</b>	

Rewers

<b>Data i godzina przyjęcia</b>	<b>Data i godzina wydania</b>	<b>Podpis gościa</b>	<b>Podpis pracownika</b>