

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.12-01-17.01

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2017

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*,
 - oznaczenie kwalifikacji,
 - numer zadania,
 - numer stanowiska.
3. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 15 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

Do hotelu Beata**** w Zakopanem wpłynęło zamówienie od firmy szkoleniowej AMIREX z Krakowa na organizację pobytu wypoczynkowo-szkoleniowego dla 50 osób.

Zamówienie obejmuje organizację przygotowanego przez firmę szkolenia z zakresu animacji czasu wolnego dzieci i młodzieży dla pracowników hoteli i studentów hotelarstwa.

Na podstawie zamówienia na usługi hotelarskie, w tym planu pobytu w języku obcym oraz oferty hotelu Beata****, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i organizacją usług zgodnie z zamówieniem: grafik rezerwacji sal konferencyjnych i szkoleniowych oraz zlecenie realizacji usług dodatkowych,
- dokumenty związane z przyjęciem i realizacją usług dodatkowych: list powitalny, kwit depozytowy oraz zlecenie realizacji wstawki,
- dokument związany z przygotowaniem jednostki mieszkalnej na przyjęcie gościa: procedurę przygotowania posprzątanego pokoju dla gościa specjalnego w dniu przyjazdu.

Druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Firma Szkoleniowa AMIREX
ul. Jasna 25
31-227 Kraków
tel. 692 552 687
tel./fax: + 48 23 756 98 98
e-mail: amirex@wp.pl
NIP: 987 345 45 54

Kraków, 15.12.2016 r.

Hotel Beata****
ul. Sienkiewicza 25
34-500 Zakopane

Szanowni Państwo,

w nawiązaniu do rozmowy telefonicznej i wcześniej zamówionych usług noclegowo-gastronomicznych, tj. pokoi, śniadań, obiadów oraz kolacji, których kosztorys od Państwa otrzymaliśmy, prosimy uzupełnić nasze zamówienie o usługi dodatkowe.

W szkoleniu realizowanym w dniach od 01 do 04.08.2017 r. weźmie udział 45 uczestników kursu (w tym 30 pracowników hotelu i 15 studentów), 4 wykładowców z naszej firmy i 1 gość specjalny – prof. Wolfgang Schmidt legitymujący się paszportem ABZ0005. Zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami prosimy zarezerwować dla niego apartament nr 506 oraz przygotować i umieścić w pokoju list powitalny i wstawkę. Informujemy, że profesor jest koneserem serów, winogron i czerwonego wina. Bardzo nam zależy, żeby to uwzględnić, przygotowując wstawkę na jego przyjęcie. Zgodnie z jego życzeniem, prosimy również o wywietrzenie pokoju i ustawienie klimatyzacji na 19°C.

Pan Schmidt zdeponuje pierwszego dnia pobytu w skrytce sejfowej nr 506 aparat fotograficzny Canon XS 147 i obiektyw LS 74, o łącznej wartości 10 000 \$.

Prosimy o realizację usług dodatkowych zgodnie z załączonym planem pobytu. W szczególności o przygotowanie sal umożliwiających przeprowadzenie zaplanowanych szkoleń. Dodatkowo, w sali przeznaczonej na wykład z psychologii prosimy umieścić wizualizer oraz wskaźnik laserowy.

Należność za pobyt ureguluję osobiście gotówką w dniu wyjazdu, ponieważ jestem jednym z wykładowców i będę miał przyjemność gościć w Państwa hotelu.

Z poważaniem
Jan Nowak

Schedule of stay

01.08.2017 r.

17⁰⁰ - 18⁰⁰ arrival of the group and check-in
19⁰⁰ - 20⁰⁰ dinner
20³⁰ - 21³⁰ meeting of all the participants with the trainers in the training room

02.08.2017 r.

8⁰⁰ - 8⁴⁵ breakfast buffet
9⁰⁰ - 14⁰⁰ „Free time activities for children and young people” – training for a group of 30
9⁰⁰ - 14⁰⁰ „Emergency first aid” – training for a group of 15
14³⁰ - 15³⁰ lunch
16⁰⁰ - 19⁰⁰ „Psychology” – training for all the participants, trainer- prof. Wolfgang Schmidt
19⁰⁰ - 20⁰⁰ dinner

03.08.2017 r.

8⁰⁰ - 8⁴⁵ breakfast buffet
9⁰⁰ - 14⁰⁰ „Free time activities for children and young people” – training for a group of 15
9⁰⁰ - 14⁰⁰ „Emergency first aid” – training for a group of 30
14³⁰ - 15³⁰ lunch
16³⁰ - 19³⁰ guided tour of Krupówki – all the participants
20⁰⁰ - 22⁰⁰ grill supper buffet, camp fire with a folk music band – all the participants

04.08.2017 r.

9⁰⁰ - 11⁰⁰ breakfast buffet and check-out
11³⁰ departure of the participants

Der Aufenthaltsplan

01.08.2017 r.

- 17⁰⁰ - 18⁰⁰ Anreise der Gruppe, Check-In
19⁰⁰ - 20⁰⁰ Abendessen
20³⁰ - 21³⁰ das Treffen von allen Teilnehmern mit dem Lehrteam im Konferenzraum

02.08.2017 r.

- 8⁰⁰ - 8⁴⁵ Frühstücksbuffet
9⁰⁰ - 14⁰⁰ Kurs „Freizeitanimation von Kindern und Jugendlichen“ – die Gruppe von 30 Personen
9⁰⁰ - 14⁰⁰ Kurs „Erste Hilfe bei Notfällen“ – die Gruppe von 15 Personen
14³⁰ - 15³⁰ Mittagessen
16⁰⁰ - 19⁰⁰ Kurs „Psychologie“ – alle Teilnehmer, der Schulungsleiter Prof. Wolfgang Schmidt
19⁰⁰ - 20⁰⁰ Abendessen

03.08.2017 r.

- 8⁰⁰ - 8⁴⁵ Frühstücksbuffet
9⁰⁰ - 14⁰⁰ Kurs „Freizeitanimation von Kindern und Jugendlichen“ – die Gruppe von 15 Personen
9⁰⁰ - 14⁰⁰ Kurs „Erste Hilfe bei Notfällen“ – die Gruppe von 30 Personen
14³⁰ - 15³⁰ Mittagessen
16³⁰ - 19³⁰ Ausflug mit dem Fremdenführer in die Krupówki-Straße– alle Teilnehmer
20⁰⁰ - 22⁰⁰ Abendessen vom Grillbuffet, Lagerfeuer mit einer Goralenband – alle Teilnehmer

04.08.2017 r.

- 9⁰⁰ - 11⁰⁰ Frühstücksbuffet
11³⁰ Abreise der Teilnehmer

Plan du séjour

01.08.2017 r.

- 17⁰⁰ - 18⁰⁰ arrivée du groupe, hébergement
19⁰⁰ - 20⁰⁰ dîner
20³⁰ - 21³⁰ séance de tous les participants avec des formateurs dans la salle de formation

02.08.2017 r.

- 8⁰⁰ - 8⁴⁵ petit déjeuner sous forme du buffet
9⁰⁰ - 14⁰⁰ formation „Animation du temps libre des enfants et des adolescents” - un groupe de 30 personnes
9⁰⁰ - 14⁰⁰ formation „Premiers soins en cas d'urgence” - un groupe de 15 personnes
14³⁰ - 15³⁰ déjeuner
16⁰⁰ - 19⁰⁰ formation „Psychologie” - tous les participants, présenté par prof. Wolfgang Schmidt
19⁰⁰ - 20⁰⁰ dîner

03.08.2017 r.

- 8⁰⁰ - 8⁴⁵ petit déjeuner sous forme du buffet
9⁰⁰ - 14⁰⁰ formation „Animation du temps libre des enfants et des adolescents” - un groupe de 15 personnes
9⁰⁰ - 14⁰⁰ formation „Premiers soins en cas d'urgence” - un groupe de 30 personnes
14³⁰ - 15³⁰ déjeuner
16³⁰ - 19³⁰ excursion guidée dans la rue Krupówki - tous les participants
20⁰⁰ - 22⁰⁰ dîner barbecue grill, feu de camp avec un orchestre montagnard - tous les participants

04.08.2017 r.

- 9⁰⁰ - 11⁰⁰ petit déjeuner sous forme du buffet, déménagement
11³⁰ départ des participants

План пребывания (проживания)

01.08.2017 г.

17⁰⁰ - 18⁰⁰ приезд группы, размещение
19⁰⁰ - 20⁰⁰ ужин
20³⁰ - 21³⁰ встреча всех участников с ведущими обучение в учебном зале

02.08.2017 г.

8⁰⁰ - 8⁴⁵ завтрак (шведский стол)
9⁰⁰ - 14⁰⁰ обучение „Мультипликация свободного времени детей и молодёжи” - группа 30 людей
9⁰⁰ - 14⁰⁰ обучение „Доврачебная помощь во внезапных случаях” - группа 15 людей
14³⁰ - 15³⁰ обед
16⁰⁰ - 19⁰⁰ обучение „Психология” - все участники, ведущий – проф. Вольфганг Шмидт
19⁰⁰ - 20⁰⁰ ужин

03.08.2017 г.

8⁰⁰ - 8⁴⁵ завтрак (шведский стол)
9⁰⁰ - 14⁰⁰ обучение „Мультипликация свободного времени детей и молодёжи” - группа 15 людей
9⁰⁰ - 14⁰⁰ обучение „Доврачебная помощь во внезапных случаях” - группа 30 людей
14³⁰ - 15³⁰ обед
16³⁰ - 19³⁰ экскурсия с гидом на Крупувки – все участники
20⁰⁰ - 22⁰⁰ гриль-ужин, костёр с горским фолк ансамблем

04.08.2017 г.

9⁰⁰ - 11⁰⁰ завтрак (шведский стол), выселение
11³⁰ выезд участников

Oferta hotelu Beata****

Hotel Beata****

ul. Sienkiewicza 25

34-500 Zakopane

tel. 18 88 90 900

fax 18 88 90 916

e-mail: hotel@beata.pl

Numer rachunku bankowego: 82 1600 1000 0003 0500 8008 2000

Hotel usytuowany jest w odległości zaledwie 500 metrów od Krupówek. Goście mają do dyspozycji przestronne pokoje z bezpłatnym, bezprzewodowym dostępem do Internetu oraz telewizji cyfrowej. Wszystkie pokoje wyposażone są w wygodne meble oraz telewizor, minibar i łazienkę z prysznicem.

Urozmaicone śniadanie wliczone w cenę noclegu serwowane jest w formie bufetu codziennie rano w eleganckiej restauracji hotelowej z panoramicznymi oknami.

Goście mogą również zrelaksować się w centrum SPA.

Salony konferencyjne i szkoleniowe wyposażone są standardowo w rzutnik multimedialny, łącze internetowe, mikrofon bezprzewodowy oraz laptop.

Cennik usług dodatkowych

Rodzaj usługi	Cena jednostkowa brutto za usługę
Wynajem sali konferencyjnej:	
- Złota 150 osób	300 zł/godz.
- Szafirowa 90 osób	200 zł/godz.
Wynajem sali szkoleniowej:	
- Zielona do 60 osób	150 zł/godz.
- Srebrna do 40 osób	80 zł/godz.
- Miedziana do 20 osób	50 zł/godz.
Wyposażenie dodatkowe sal szkoleniowych	10 zł/szt.
Usługa przewodnika – Zakopane	10 zł/osoba
Usługa przewodnika – wycieczki górskie	500 zł/grupa do 25 osób
Ognisko z kapelą góralską	150 zł/godz.
Kolacja w formie bufetu grillowego	30 zł/osoba
Kompleks SPA	w cenie pobytu
Parking	30 zł/doba
Wstawka:	
- kwiaty	30 zł/szt.
- kosz owoców	40 zł/szt.
- winogrona	10 zł/szt.
- wyroby cukiernicze	20 zł/szt.
- deska serów	100 zł/szt.
- butelka wina białego	100 zł/szt.
- butelka wina czerwonego	100 zł/szt.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenię podlegać będzie 6 rezultatów:

- grafik rezerwacji sal konferencyjnych i szkoleniowych,
- zlecenie realizacji usług dodatkowych,
- list powitalny,
- kwit depozytowy,
- zlecenie realizacji wstawki,
- procedura przygotowania posprzątanego pokoju dla gościa specjalnego w dniu przyjazdu.

Grafik rezerwacji sal konferencyjnych i szkoleniowych¹⁾ Hotel Beata**** ul. Sienkiewicza 25 34-500 Zakopane Sierpień 2017 r.									
Data Nazwa l. osób	01.08	02.08	03.08	04.08	05.08	06.08	07.08	08.08	09.08
Złota 150 osób		Boski 14.00- 18.00	Medio 10.00- 12.00			Novum 17.00- 19.00			
Szafirowa 90 osób									Lukas 19.00- 20.00
Zielona do 60 osób				Alfa 08.00- 12.00		Modlisza 10.00- 15.00			
Srebrna do 40 osób								Omega 12.00- 17.00	
Miedziana do 20 osób					Sinus 12.00- 15.00				

¹⁾Zapisz nazwę firmy oraz godziny rezerwacji.

Zlecenie realizacji usług dodatkowych

Hotel Beata****
ul. Sienkiewicza 25
34-500 Zakopane

Informacje o zamawiającym

1. Imię i nazwisko/nazwa firmy:
2. Adres:
3. Telefon:
4. E-mail:

1. Informacje ogólne

Zamierzony czas pobytu:

Ilość osób:

2. Wynajem sali konferencyjnej/szkoleniowej

Data usługi	Nazwa sali	Godziny usługi	Liczba godzin	Cena w zł/godz.	Wartość w zł

2.a. Dodatkowe życzenia związane z wynajmem sali konferencyjnej/szkoleniowej

...../cena w zł

...../cena w zł

2.b. Łączny koszt wynajmu sal w zł:

3. Dodatkowe płatne życzenia gości					
Data usługi	Rodzaj usługi dodatkowej	Godziny usługi	Ilość	Cena w zł/j. m	Wartość w zł
3.a. łączny koszt za dodatkowe życzenia gości w zł:					
4. łączny koszt usług dodatkowych w zł:					
Podpis osoby odpowiedzialnej za realizację zlecenia.....XYZ.....					

List powitalny

Hotel Beata****
ul. Sienkiewicza 25
34-500 Zakopane
tel. 18 88 90 900
fax 18 88 90 916
e-mail: hotel@beata.pl

.....
(*miejsowość i data*)

Kwit depozytowy

Hotel Beata****
ul. Sienkiewicza 25
34-500 Zakopane

Przyjęcie depozytu

Imię i nazwisko gościa	
Numer skrytki	
Data przyjęcia	
Seria i numer dokumentu tożsamości gościa	
Numer pokoju gościa	
Przyjęte przedmioty (opis przedmiotu)	
Wartość depozytu	
Podpis właściciela:	Podpis przyjmującego: YYY

Zlecenie realizacji wstawki

Hotel Beata****
ul. Sienkiewicza 25
34-500 Zakopane

Termin realizacji

Nr pokoju gościa

Imię i nazwisko gościa

Rodzaj wstawki:
(zaznacz X przy wybranym rodzaju wstawki)

- Kwiaty
- Kosz owoców
- Winogrona
- Wyroby cukiernicze
- Deska serów
- Butelka wina czerwonego
- Butelka wina białego

Zrealizowano zgodnie ze zleceniem:

XYX

Podpis kierownika służby pięter

YXY

Podpis dyrektora hotelu

Procedura przygotowania posprzątanego pokoju dla gościa specjalnego w dniu przyjazdu

Hotel Beata****
ul. Sienkiewicza 25
34-500 Zakopane

L.p.	Czynności pokojowej
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	