

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.12-01-18.06

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2018

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 14 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

Rising Hotel&Spa**** otrzymał zamówienie na zorganizowanie pobytu wraz z usługami dodatkowymi dla 39-osobowej grupy.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, zamówienia na usługi rekreacyjne i SPA w języku obcym, oferty hotelu Rising Hotel&Spa****, grafiku rezerwacji, harmonogramu sprzątanania pokoi oraz informacji na temat kontroli jednostki mieszkalnej przez kierownika służby pięter, sporządź:

- dokumenty związane przyjęciem i organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: zlecenie realizacji imprezy, zlecenie realizacji usług rekreacyjnych i SPA oraz kwit parkingowy,
- dokumenty związane z utrzymaniem czystości i porządku: raport sprzątanania dla pokojowej oraz kartę sprawdzania jednostki mieszkalnej przez kierownika służby pięter,
- dokument związany z przygotowaniem i podawaniem śniadań: propozycję ułożenia potraw i napojów w bufecie śniadaniowym.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Stowarzyszenie Taneczne Andromeda
ul. Niepodległości 200
44-190 Knurów
standromeda@knurow.com.pl
tel. 555 772 111

Knurów, 05.04. 2018 r.

Rising Hotel&Spa
ul. Słoneczna 2
15-323 Białystok

Szanowni Państwo,

w nawiązaniu do rozmowy telefonicznej i wcześniej zamówionych usług noclegowych tj. pokoi (apartamentu dla mnie i mojej żony Jeleny Markov – choreografa, 10 pokoi dwuosobowych dla tancerzy, 8 pokoi dwuosobowych dla rodziców tancerzy, pokoju jednoosobowego dla kierowcy autokaru Jana Rybackiego) oraz gastronomicznych tj. śniadań codziennie w restauracji o godz. 8⁰⁰, obiadów i kolacji, których kosztorys od Państwa otrzymaliśmy, proszę uzupełnić nasze zamówienie o usługi dodatkowe w terminie od 06.09.2018 r. do 08.09.2018 r. dla grupy przyjeżdżającej na Mistrzostwa Polski Formacji Tanecznych do Białegostoku. Informuję, że przyjedziemy do hotelu o godzinie 18⁰⁰. Autokar marki Mercedes Benz Turismo o numerze rejestracyjnym SGL 24526 na czas pobytu pozostawimy na hotelowym parkingu. Kwit parkingowy proszę wypisać na nazwisko kierowcy.

Dnia 6 września moja żona obchodzi urodziny, dlatego proszę o wstawienie do naszego apartamentu bukietu kwiatów. Należność za kwiaty ureguluję osobiście gotówką.

W dniu przyjazdu proszę o przygotowanie kolacji dla całej naszej grupy na godzinę 19⁰⁰.

Dnia 07.09. w godzinach od 11⁰⁰ do 13⁰⁰ planujemy trening taneczny w sali konferencyjnej wyposażonej w parkiet do tańca o wymiarach min. 10 m x 10 m, projektor multimedialny, ekran oraz sprzęt nagłaśniający. W tym dniu informuję, że chcielibyśmy zjeść obiad o godzinie 14⁰⁰. Kolację w restauracji hotelowej dla tancerzy, trenera, choreografa i kierowcy planujemy o godzinie 18⁰⁰. Natomiast rodzice tancerzy chcieliby zjeść kolację w formie grilla na zewnątrz budynku o godzinie 19⁰⁰.

Drugi trening taneczny planujemy 08.09 od 9⁰⁰ do 10⁰⁰ w takich samych warunkach, jak dnia poprzedniego.

O godzinie 11⁰⁰ cała grupa wyjedzie na Mistrzostwa Polski Formacji Tanecznych.

Należność za usługi ureguluję przelewem w ciągu 7 dni od otrzymania faktury.

Z poważaniem
Szymon Majerski
Prezes Stowarzyszenia Tanecznego Andromeda,
trener formacji

Zamówienie na usługi rekreacyjne i SPA w języku angielskim

Stowarzyszenie Taneczne Andromeda
ul. Niepodległości 200
44-190 Knurów
standromeda@knurow.com.pl
tel. (+48) 555 772 111

Knurów, 07.05.2018 r.

Rising Hotel&Spa
ul. Słoneczna 2
15-323 Białystok

Dear Sir or Madam,

On April 5th, 2018, we booked a group stay at your hotel from September 6th, 2018, to September 8th, 2018. I would also like to book a fitness room for morning warm up exercises for dancers on September 7th, 2018, between 9 a.m. and 10.30 a.m.

On the same day, will you also please organize aqua aerobic at 11.00 a.m. and an hour long stay in the salt cave at 12.00 p.m., both services for our dancers' parents (a group of 16 people in total).

The fee for these services should be added to the invoice.

Yours faithfully,
Jelena Markov
Choreographer
Andromeda Dance Formation

Zamówienie na usługi rekreacyjne i SPA w języku niemieckim

Stowarzyszenie Taneczne Andromeda
ul. Niepodległości 200
44-190 Knurów
standromeda@knurow.com.pl
tel. (+48) 555 772 111

Knurów, 07.05.2018 r.

Rising Hotel&Spa
ul. Słoneczna 2
15-323 Białystok

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 5. April 2018 haben wir in Ihrem Hotel eine Reservierung für eine Gruppe in der Zeit vom 6.09.2018 bis zum 8.09.2018 vorgenommen.

Ich möchte noch zusätzlich am 07.09.2018 von 9.00 bis 10.30 Uhr einen Fitnessraum für Aufwärmübungen am Morgen für Tänzer reservieren.

An demselben Tag organisieren Sie bitte um 11.00 Uhr für die Eltern unserer Tänzer (insgesamt 16 Personen) Aerobic Gymnastik im Wasser und um 12.00 Uhr eine einstündige Sitzung in der Salzgrotte.

Den Betrag für diese Dienstleistungen fügen Sie bitte zu der Rechnung hinzu.

Mit freundlichen Grüßen
Jelena Markov
Choreograf
der Andromeda- Tanzgruppe

Zamówienie na usługi rekreacyjne i SPA w języku francuskim

Stowarzyszenie Taneczne Andromeda
ul. Niepodległości 200
44-190 Knurów
standromeda@knurow.com.pl
tel. (+48) 555 772 111

Knurów, 07.05.2018 r.

Rising Hotel&Spa
ul. Słoneczna 2
15-323 Białystok

Mesdames et Messieurs,

Le 5 avril 2018. nous avons fait une réservation pour le groupe dans votre hôtel, du 06.09.2018 au 08.09.2018.

Je voudrais encore réserver une salle de fitness pour le rechauffement matinal pour les danseurs, le 07.09.2018, de 09:00 à 10:30.

Le même jour, je voudrais organiser l'aérobic dans l'eau pour les parents de nos danseurs (16 personnes), à 11:00 et à midi une séance d'une heure dans la grotte de sel.

Ajoutez le paiement pour ces services à la facture, s'il vous plaît.

Cordialement
Jelena Markov
Le choréographe
de la Formation de danse Andromeda

Zamówienie na usługi rekreacyjne i SPA w języku rosyjskim

Stowarzyszenie Taneczne Andromeda
ul. Niepodległości 200
44-190 Knurów
standromeda@knurow.com.pl
tel. (+48) 555 772 111

Knurów, 07.05.2018 r.

Rising Hotel&Spa
ul. Słoneczna 2
15-323 Białystok

Уважаемые госпожа!

5-ого апреля 2018 года мы забронировали групповое проживание в вашей гостинице, с 6.09.2018 г. до 8.09.2018 г.

Кроме того, добавочно, я хотела бы ещё забронировать фитнес-зал для утренней разминки для танцоров в день 7.09.2018 года, с 9.00 до 10.30 ч.

В тот же день, прошу организовать для родителей наших танцоров (всего 16 человек) в 11.00 ч. занятия аэробики в воде, а в 12.00 ч. часового сеанса в соляной пещере.

Плату за эти услуги прошу добавить к счёт-фактуре.

С уважением
Jelena Markov
Хореограф
Танцевальной Формации Андромеда

Oferta hotelu *Rising Hotel&Spa*****

Rising Hotel&Spa****
ul. Słoneczna 2
15-323 Białystok
NIP 542 030 46 78
tel. +48 85 742 25 00
e-mail: bialystok@rising.pl
www.rising-hotel.pl



BANK PKO II O/Białystok 74 1240 2800 2222 0000 9630 0369

Rising Hotel&Spa**** łączy komfortowy wypoczynek z doskonałą kuchnią i strefą biznesową. Hotel posiada dogodną lokalizację w samym centrum stolicy Zielonych Płuc Polski. Zapewniamy profesjonalną obsługę, spokojną atmosferę oraz wszelkie udogodnienia. Nasza bogata oferta rekreacyjna sprawia, że Rising Hotel&Spa stanowi również doskonałe miejsce relaksu i wypoczynku.

Ceny noclegu zawierają śniadanie w formie bufetu, parking, korzystanie z basenu, jacuzzi, sauny oraz podatek VAT.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14⁰⁰, a kończy o godz. 12⁰⁰.

Honorujemy karty płatnicze: Visa Electron, Maestro, Master Card.

Sale konferencyjne			
Nazwa sali	Powierzchnia w m ²	Cena w zł/godz.	Możliwość ułożenia parkietu do tańca
Słoneczna	250	300 zł/godz.	TAK
Wschodnia	160	100 zł/godz.	NIE
Żółta	60	50 zł/godz.	NIE
Czerwona	40	50 zł/godz.	NIE
Parkiet taneczny maksymalna powierzchnia 12 m x 12 m		bezpłatnie	
Wyposażenie: projektor multimedialny, ekran, sprzęt nagłaśniający		wliczone w cenę wynajęcia sali konferencyjnej	

Cennik usług:

- usługi dodatkowe – rekreacyjne i SPA
 - wynajęcie sali fitness na wyłączność – 50 zł/30min
 - masaż całościowy ciała – 150 zł/os.
 - masaż częściowy ciała – 50 zł/os.
 - aqua aerobic – zajęcia 45 min – 15 zł/os.
 - seans w grocie solnej – 30 zł/os./godz.

Grafik rezerwacji

wrzesień 2018

Piętro 4								Piętro 5							
Data Nr pokoju	03. 09.	04. 09.	05. 09.	06. 09.	07. 09.	08. 09.	09. 09.	Data Nr pokoju	03. 09.	04. 09.	05. 09.	06. 09.	07. 09.	08. 09.	09. 09.
401 DBL				RA	RA	R		501 DBL			X	RA	RA	R	R
402 DBL				RA	RA	R		502 DBL	X	X	X	RA	RA	R	
403 SGL							R	503 SGL	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
404 SGL	X	X	X	RA	RA		R	504 SGL	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
405 DBL	X	X	X	RA	RA	R		505 DBL				RA	RA	R	
406 DBL	X	X	X	RA	RA	R		506 DBL	X	X	X	RA	RA	R	
407 DBL	X	X	X	RA	RA	R		507 DBL	X	X	X	RA	RA	R	
408 DBL	X	X	X	RA	RA	R		508 DBL	X	X		RA	RA	R	
409 A	X	X	X		R	R	R	509 A				RA	RA		
410 A	X	X	X		R	R	R	510 A							
411 DBL				RA	RA			511 DBL				RA	RA		
412 DBL				RA	RA			512 DBL				RA	RA		
413 DBL				RA	RA			513 DBL		X	X	X	X	X	
414 DBL				RA	RA			514 DBL	X	X	X	X	X		
415 DBL								515 DBL			X	X	X		

Legenda:

X – pokoje zajęte przez gości

R – rezerwacja gwarantowana

RE – remont – pokój wyłączony z użytku

RA – rezerwacja potwierdzona dla Stowarzyszenia Tanecznego Andromeda

Harmonogram sprzątanía pokoi

data: 06.09.2018 r.				
Lp.	Nazwisko i imię	Pokoje do posprzątanía	Piętro	Godziny pracy
1.	Brudnicka Janina	101-115	1	8 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰
2.	Szybkowska Krystyna	201-215	2	8 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰
3.	Kurzowska Anita	301-315	3	8 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰
4.	Porządnicza Janina	401-415	4	8 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰
5.	Nowak Marta	501-515	5	8 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰
6.	Wolny Marzena	601-615	6	8 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰

Informacja na temat kontroli jednostki mieszkalnej przez kierownika służby pięter


Kierownik służby pięter Piotr Białecki dnia 6.09.2018 r. o godzinie 13⁰⁰ przeprowadzi kontrolę pokoju 404. Kontrola będzie miała na celu ocenę czystości poszczególnych elementów wyposażenia. Po przeprowadzonej kontroli kierownik służby pięter poleci pokojowej, odpowiedzialnej za sprzątnię pokoju tego dnia, poprawić czystość luster w pokoju i w łazience. Zastrzeżenia będzie miał również do czystości kabiny prysznicowej w łazience i dywanu w pokoju. Kierownik służby pięter poleci pracownicy dokonać poprawy w ciągu 15 minut. Stwierdzi też, że pozostałe czynności pokojowa wykonała prawidłowo.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- zlecenie realizacji imprezy,
- zlecenie realizacji usług rekreacyjnych i SPA,
- kwit parkingowy,
- raport sprzątanía dla pokojowej,
- karta sprawdzania jednostki mieszkalnej przez kierownika służby pięter,
- propozycja ułożenia potraw i napojów w bufecie śniadaniowym.

Zlecenie realizacji imprezy


Rising Hotel&Spa**** ul. Słoneczna 2 15-323 Białystok NIP 542 030 46 78 tel. +48 85 742 25 00 BANK PKO II O/Białystok 74 1240 2800 2222 0000 9630 0369			
Dane zamawiającego: nazwa firmy adres e-mail nr telefonu			
Imię i nazwisko przedstawiciela			
Informacje ogólne			
Termin pobytu	Ilość osób	Godzina przyjazdu	Godzina wyjazdu
Usługi noclegowe			
Pokój jednoosobowy	Pokój dwuosobowy	Apartament	
Ilość	Ilość	Ilość	
Usługi w cenie noclegu			

Wynajem sal konferencyjnych				
Nazwa sali	Data usługi	Godziny rezerwacji	Ilość w godz.	Cena za godzinę w zł
Dodatkowe wyposażenie sali konferencyjnej				
Nazwa sali	Data usługi	Rodzaj wyposażenia		
Łączny koszt wynajęcia sal konferencyjnych z wyposażeniem				
Usługi gastronomiczne				
Posiłek	Data	Godzina	Ilość osób	
Informacje o płatnościach				
Forma płatności		Termin płatności		
Data przyjęcia zlecenia		Podpis	YYY	

Zlecenie realizacji usług rekreacyjnych i SPA

Nazwa firmy				Data przyjęcia zamówienia			
Nazwa usługi	Data realizacji usługi	Godziny realizacji usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł	
Razem							
Podpis osoby dokonującej rezerwacji				XYZ			

Kwit parkingowy

Rising Hotel&Spa**** ul. Słoneczna 2 15-323 Białystok tel. +48 85 742 25 00 e-mail: bialystok@rising.pl www.rising-hotel.pl							
Imię i nazwisko							
Okres		od				do	
Numer pokoju							
Marka samochodu							
Nr rejestracyjny							
Podpis wystawiającego		XXX					

Raport sprzątania dla pokojowej

Data	06.09.2018 r.	Piętro		
Wykaz pokoi do posprzątania				
Imię i nazwisko pokojowej				
Nr pokoju	Wyjazd	Przyjazd	Status pokoju	Uwagi
501				
502				
503				
504				
505				
506				
507				
508				
509				
510				
511				
512				
513				
514				
515				
<p>Legenda: Wyjazd - zaznaczyć znakiem X wyjazd gości w dniu wystawienia raportu na podstawie grafiku rezerwacji Przyjazd – zaznaczyć znakiem X przyjazd gości do hotelu w dniu wystawienia raportu</p> <p>Status pokoi: Z – zajęty przez gości C – pokój na czysto (pokój, z którego wykwaterowano gości i należy go posprzątać) RE – remont - pokój wyłączony z użytku</p> <p>Uwagi: wpisać dodatkowe życzenia gości dotyczące wyposażenia pokoju</p>				

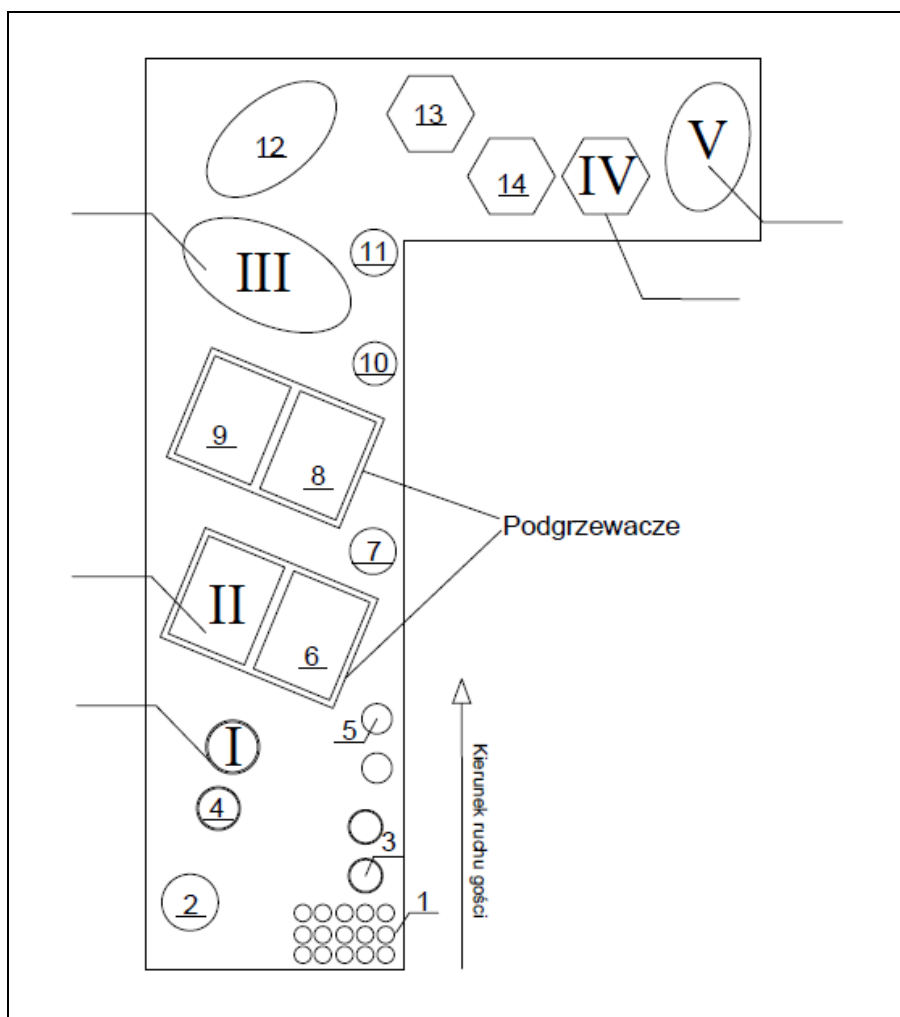
Karta sprawdzania jednostki mieszkalnej przez kierownika służby pięter

Data kontroli			Osoba sprawdzająca		
Numer i rodzaj pokoju			Osoba sprzątająca		
Część mieszkalna	Zatwierdzone*	Do poprawy*	Łazienka	Zatwierdzone*	Do poprawy*
Firany i zasłony			Oświetlenie		
Zaścielenie łóżka			Zapach		
Lustro			Umywalka		
Meble			Odplify		
Kurze			Lustro		
Dywan			Kabina prysznicza		
Kosz na śmieci			Muszla klozetowa		
Minibar (uzupełnienie)			Kosz na śmieci		
Materiały reklamowe			Glazura		
Ułożenie wyposażenia			Podłoga/ kafelki		
Oświetlenie			Galanteria hotelowa		
Telewizor			Ręczniki		
Czas na poprawę					
Podpis osoby sprawdzającej			<i>Piotr Białecki</i>		
*Zaznacz X zatwierdzone i do poprawy efekty kontroli jednostki mieszkalnej					

Propozycja ułożenie potraw i napojów w bufecie śniadaniowym.

Na stole już ułożono zastawę, część napojów i produktów (oznaczone liczbami 1-14).

Uzupełnij bufet śniadaniowy o dostępne napoje i produkty (wpisz odpowiednie litery A-E odpowiadające produktom z załączonej tabeli, w polach oznaczonych liczbami rzymskimi I-V)



Lista zastawy stołowej, napojów i produktów znajdujących się na stole bufetowym	
1	szkło
2	sok owocowy
3	jogurt
4	płatki zbożowe
5	musli
6	boczek
7	pomidory
8	kielbaski
9	małe steki
10	ogórki
11	twaróg
12	sery
13	owoce
14	marmolady i miód

Dostępne napoje i produkty do uzupełnienia stołu bufetowego	
A	wędliny
B	jajecznica
C	masło
D	mleko
E	pieczywo