

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.12-01-19.01**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE  
Rok 2019  
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 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 TATRY SPA\*\*\*\*\* w Zakopanem otrzymał pisemne zamówienie od Narciarskiego Klubu Sportowego na zorganizowanie pobytu rekreacyjno-szkoleniowego dla 29 osób. Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu TATRY SPA\*\*\*\*\* oraz prośby głównego sponsora w języku obcym, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem i realizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: zlecenie realizacji szkolenia, kartę zamawianych zabiegów i usług kosmetycznych, kosztorys usług dodatkowych, list powitalny oraz kartę usług pralniczych,
- dokument związany z przygotowaniem śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: menu śniadania kontynentalnego.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

**Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.**

## Zamówienie na usługi hotelarskie

Narciarski Klub Sportowy  
ul. Krótka 51 c  
57-340 Zieleniec  
tel. 771 346 745  
e-mail: narkluspo@wp.pl

Zieleniec, 06.09.2018 r.

Hotel TATRY SPA \*\*\*\*\*  
ul. Leśna 3  
34-500 Zakopane

Proszę o dokonanie rezerwacji w terminie od 06 do 10 lutego 2019 r. czternastu pokoi dwuosobowych dla 28 członków Narciarskiego Klubu Sportowego oraz jednego apartamentu nr 23 dla naszego głównego sponsora pana Antoniego Sobótki, wraz ze śniadaniem kontynentalnym.

Zamawiam również dla wszystkich pakiet dla narciarzy.

Dla pana Sobótki proszę sporządzić w naszym imieniu list powitalny, z informacjami o godzinach szkolenia i przygotowanych dla niego usługach.

Na przedostatni dzień pobytu, proszę zarezerwować:

- dla członków naszego Klubu aromaterapię i masaż stóp oraz zabieg nawilżający i oczyszczający na twarz,
- dla ośmiu osób leczniczy masaż ziołami alpejskimi, a dla 20 osób masaż kręgosłupa,
- dla naszego sponsora tylko terapię borowinową.

W celu przeprowadzenia szkolenia, proszę o rezerwację sali konferencyjnej dla 29 osób w dniu 7 lutego 2019 r., w godzinach od 10<sup>30</sup> do 12<sup>30</sup> oraz od 15<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>. Proszę o zapewnienie jednego rzutnika pisma oraz laptopów i mikrofonów pulpitowych dla każdego z uczestników szkolenia. W czasie każdej sesji szkoleniowej, po pierwszych 45 minutach zajęć proszę zaplanować dziesięciminutową przerwę kawową z uwzględnieniem II wariantu z oferty.

Proszę o sporządzenie i przesłanie wstępnego kosztorysu usług dodatkowych do pana dyrektora Piotra Sokołowskiego.

W razie jakichkolwiek pytań proszę się kontaktować z dyrektorem.

Informuję, że należność za zrealizowane usługi uregulujemy przelewem w ciągu 7 dni po otrzymaniu faktury.

Z poważaniem  
*Aldona Gniewosz*  
specjalista do spraw marketingu

## Oferta hotelu TATRY SPA\*\*\*\*\*

### Hotel TATRY SPA \*\*\*\*\*

ul. Leśna 3

34-500 Zakopane

NIP: 819 456 23 80

tel. 00 48 31 83 74 560

e-mail: hoteltatry@tatryrepcja.pl

Bank Zachodni Tatry

Nr rachunku: 80 4545 6767 0000 0005 8778 2111

Hotel TATRY SPA\*\*\*\*\* to niezwykle miejsce dla osób kochających sport, śnieg i oczekujących niesamowitych wrażeń. Znajduje się w samym sercu Tatr, dzięki czemu stanowi raj zarówno dla amatorów jak i zawodowców uprawiających różne sporty zimowe.

Posiadamy 150 ekskluzywnych pokoi przystosowanych dla potrzeb gości. Wszystkie posiadają TV, telefon, minibar, szybki dostęp do Internetu oraz przestronną łazienkę. Zachęcamy naszych gości do skorzystania z wypożyczalni oraz przechowalni sprzętu sportowego.

Posiadamy trzy sale konferencyjne nowocześnie wyposażone. Duże klimatyzowane wnętrza umożliwiają organizowanie spotkań prywatnych jak i służbowych. Każda z nich może zostać zaaranżowana do potrzeb gości.

Dopełnieniem oferowanych usług jest strefa SPA & Wellness, gdzie można skorzystać z ekskluzywnych zabiegów z zakresu kosmetyki i odnowy biologicznej. Bogata oferta umożliwia pełną regenerację oraz relaks dla ciała i umysłu.

Nasza hotelowa restauracja oferuje wspaniałą kuchnię. Dbamy o to, aby nasze posiłki były zdrowe oraz smaczne. Serwujemy w godzinach od 6<sup>00</sup> do 10<sup>00</sup> śniadania kontynentalne, angielskie, wiedeńskie oraz świadczymy usługę room- service.

### Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom gości o różnych potrzebach, przygotowaliśmy pakiety:

#### Pakiet dla łyżwiarza – 162 zł/os.

- możliwość wypożyczenia sprzętu,
- opieka instruktora,
- nauka jazdy na łyżwach pod okiem specjalisty,
- analiza nagrania filmowego z zajęć,
- zabieg pielęgnacji stóp,
- masaż całego ciała.

#### Pakiet dla narciarza – 156 zł/os.

- szkolenie, z obsługi sprzętu,
- opieka instruktora,
- możliwość wypożyczenia sprzętu,
- nauka jazdy na nartach pod okiem specjalisty,
- wejście na basen i do strefy saun,
- gry planszowe.

#### Cennik sal konferencyjnych

- sala Zimowa przeznaczona dla 20 osób – 150 zł/godz.
- sala Kryształowa przeznaczona dla 40 osób – 200 zł/godz.
- sala Lodowa przeznaczona dla 70 osób – 450 zł/godz.

### Wyposażenie sali konferencyjnej

- aktywna mównica 168 zł/szt.
- mikrofon pulpitowy 25 zł/szt.
- laptop 15 zł/szt.
- ekran wolnostojący 30 zł/szt.
- rzutnik pisma 36 zł/szt.
- odtwarzacz CD 13 zł/szt.
- telewizor 12 zł/szt.

### Przerwa kawowa

Wariant I – 12 zł/osoba	Wariant II – 14 zł/osoba
<ul style="list-style-type: none"><li>– kawa</li><li>– herbata</li><li>– woda</li><li>– tartinki</li><li>– kruche ciasteczka</li><li>– owoce</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– kawa</li><li>– herbata</li><li>– woda</li><li>– soki</li><li>– tartinki</li><li>– kruche ciasteczka</li><li>– babeczki z kremem</li><li>– owoce</li></ul>

### Cennik zabiegów i usług kosmetycznych

- zamykanie naczynek 66 zł/os.
- zabieg nawilżający twarzy 45 zł/os.
- zabieg nawilżający dłonie 12 zł/os.
- zabieg nawilżający stopy 16 zł/os.
- zabieg nawilżający całe ciało 90 zł/os.
- zabieg oczyszczający twarz 55 zł/os.
- zabieg regenerujący dłonie 22 zł/os.
- zabieg regenerujący stopy 26 zł/os.
- terapia borowinowa 245 zł/os.
- terapia żurawinowa 224 zł/os.
- kąpiel mleczna 100 zł/os.
- masaż sportowy 78 zł/os.
- masaż limfatyczny 99 zł/os.
- masaż stóp 23 zł/os.
- masaż kręgosłupa 70 zł/os.
- leczniczy masaż gorącymi kamieniami 99 zł/os.
- leczniczy masaż ziołami alpejskimi 110 zł/os.
- aromaterapia 5 zł/os.

Wszystkie podane ceny są cenami brutto.

Wybrane śniadanie do pokoju oraz parking strzeżony – dla gości hotelowych gratis.

Honorujemy karty płatnicze Master Card i VISA-Elektron.

### **Prośba głównego sponsora w języku angielskim**

Due to the fact that I have been on a business trip for two weeks, I am expecting express laundry service on arrival.

Three shirts, one undershirt and two pairs of trousers will be delivered for the laundry. A skiing jacket and pants, a men's down jacket and a suit will have to be dry cleaned.

The cost of laundry services will be paid personally on the day of departure.

### **Prośba głównego sponsora w języku niemieckim**

Aufgrund dessen, dass ich seit zwei Wochen auf einer Geschäftsreise bin, bitte ich an meinem Anreisetag einen Express Wäscheservice zu realisieren.

Drei Hemden, ein T- Shirt und zwei Paar Hosen sollen bitte gewaschen werden. Die Skijacke und die Skihose, die Herren Daunenjacke und den Anzug sollen bitte in die chemische Reinigung gegeben werden. Die Wäscheservicekosten decke ich persönlich am Abreisetag.

### **Prośba głównego sponsora w języku francuskim**

Etant donné que, depuis deux semaines, je suis en voyage d'affaires et le jour de mon arrivée, je vous demande à réaliser un service de blanchisserie express.

Je donne trois chemises, un t-shirt et deux paires de pantalon à la lingerie. Je donne aussi un annorak, un pantalon de ski, une veste en duvet et un costume à nettoyage à sec.

Le jour du départ je paierai personnellement les coûts reliés aux services de blanchisserie.

### **Prośba głównego sponsora w języku rosyjskim**

В связи с тем, что я две недели в командировке, прошу выполнить в день приезда, услуги экспресс-прачечной.

В водяную прачечную я отдаю три рубашки, одну майку и две пары брюк. Куртку и лыжные брюки, пуховик и мужской костюм я отдаю в химическую чистку.

Расходы, связанные с услугами прачечной, я заплачу лично в день отъезда.

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

**Ocenić podlegać będzie 6 rezultatów:**

- zlecenie realizacji szkolenia,
- karta zamawianych zabiegów i usług kosmetycznych,
- kosztorys usług dodatkowych,
- list powitalny,
- karta usług pralniczych,
- menu śniadania kontynentalnego.

## Zlecenia realizacji szkolenia

**Hotel TATRY SPA\*\*\*\*\***

**ul. Leśna 3**

**34-500 Zakopane**

**NIP: 819 456 23 80**

**tel. 00 48 31 837 45 60**

**e-mail: hoteltatry@tatryrepcja.pl**

**Bank Zachodni Tatry**

**Nr rachunku: 80 4545 6767 0000 0005 8778 2111**

### Dane zamawiającego

**Imię i nazwisko, stanowisko/nazwa firmy:** .....

.....

.....

**Adres:** .....

.....

.....

### Osoba upoważniona do kontaktu

.....

### Rodzaj sali konferencyjnej\*

<b>Sala Zimowa</b>		<b>Sala Kryształowa</b>		<b>Sala Lodowa</b>	
--------------------	--	-------------------------	--	--------------------	--

**Data wynajęcia sali:** .....

### Godziny wynajęcia sali\*

<b>09.00 – 09.30</b>		<b>11.30 – 12.00</b>		<b>14.00 – 14.30</b>		<b>16.30 – 17.00</b>	
<b>09.30 – 10.00</b>		<b>12.00 – 12.30</b>		<b>14.30 – 15.00</b>		<b>17.00 – 17.30</b>	
<b>10.00 – 10.30</b>		<b>12.30 – 13.00</b>		<b>15.00 – 15.30</b>		<b>17.30 – 18.00</b>	
<b>10.30 – 11.00</b>		<b>13.00 – 13.30</b>		<b>15.30 – 16.00</b>		<b>18.00 – 18.30</b>	
<b>11.00 – 11.30</b>		<b>13.30 – 14.00</b>		<b>16.00 – 16.30</b>		<b>18.30 – 19.00</b>	

**Liczba osób uczestniczących w szkoleniu:**.....

**Cena wynajęcia sali za godz. w zł:**.....

**Koszt wynajęcia sali w zł:** .....

\* Przy wybranej opcji wybranej przez klienta należy postawić znak X

**Wyposażenie sali konferencyjnej na jeden dzień szkoleniowy**

Rodzaj wyposażenia	Ilość	Cena jednostkowa brutto, zł	Wartość brutto, zł
<b>Razem:</b>			

**Przerwy kawowe**

Data, godzina	Menu	Liczba osób	Cena jednostkowa brutto, zł	Wartość brutto, zł
<b>Razem:</b>				

**Podsumowanie kosztów szkolenia**

Nazwa usługi	Wartość brutto, zł
<b>Razem:</b>	

Rozliczenie za usługi konferencyjne zostanie zrealizowane w formie: .....

\*Przy wybranej opcji wybranej przez klienta należy postawić znak X



## Karta zamawianych zabiegów i usług kosmetycznych

<b>Data realizacji</b>		
<b>Dane gościa/firmy (imię, nazwisko/nazwa, adres, telefon, e-mail)</b>		
<b>Nazwa zabiegów i usług</b>	<b>J.m.</b>	<b>Ilość</b>



**Hotel TATRY SPA\*\*\*\*\***

**ul. Leśna 3**

**34-500 Zakopane**

.....

.....

### **List powitalny**

## Karta usług pralniczych

<b>Imię i nazwisko gościa</b>			
<b>Nr pokoju</b>			
<b>Data oddania rzeczy</b>			
<b>PRANIE WODNE</b>			
<b>Lista artykułów</b>	<b>Ilość szt.</b>	<b>Cena jednostkowa zł</b>	<b>Wartość brutto zł</b>
bielizna osobista		6,00 zł	
podkoszulek dziecięcy		8,00 zł	
podkoszulek os. dorosłych		9,00 zł	
koszula damska		11,00 zł	
koszula męska		11,00 zł	
bluza		15,00 zł	
spodnie		26,00 zł	
spódnica		22,00 zł	
sukienka		31,00 zł	
<b>PRANIE CHEMICZNE</b>			
<b>Lista artykułów</b>	<b>Ilość szt.</b>	<b>Cena jednostkowa zł</b>	<b>Wartość brutto zł</b>
marynarka damska		25,00 zł	
marynarka męska		27,00 zł	
garnitur		50,00 zł	
dres		30,00 zł	
kombinezon narciarski dziecięcy		50,00 zł	
spodnie i kurtka narciarska damska		75,00 zł	
spodnie i kurtka narciarska męska		80,00 zł	
kurtka puchowa damska		30,00 zł	
kurtka puchowa męska		35,00 zł	
<b>Razem</b>			
<b>Czas realizacji usługi*</b>			
3 godziny		6 godzin	12 godzin
Zapraszamy do pralni hotelowej od poniedziałku do soboty w godzinach od 7 <sup>00</sup> do 20 <sup>00</sup> . Pranie ekspresowe realizujemy w ciągu 3 godzin, szybkie w 6 godzin i normalne w ciągu 12 godzin. Prasowanie odzieży dostępne jest w godzinach od 8 <sup>00</sup> do 16 <sup>00</sup> . <b>Serdecznie zapraszamy.</b>			

\*Przy wybranej opcji przez klienta należy postawić znak X

## Menu śniadania kontynentalnego

Składniki menu *			
herbata		miód	
kawa		ser	
kakao lub czekolada		wędliny	
woda		ryby wędzone	
drożdżówki		omlet	
pieczywo ciemne		jajecznica	
croissant		jajko sadzone	
masło		jajko po wiedeńsku	
dżem		fasola w sosie pomidorowym	
konfitury		bigos	
<b>Podpis kierownika restauracji</b>		XXX	

\*Zaznacz znakiem X potrawy i napoje charakterystyczne wyłącznie dla menu śniadania kontynentalnego