

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

T.12-01-20.01-SG

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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 Nad Potokiem **** w Szklarskiej Porębie otrzymał e-mail z zamówieniem na usługi hotelarskie. Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie w języku obcym, oferty usług dodatkowych świadczonych w hotelu, oferty usług stadniny koni oraz informacji niezbędnych do obsługi gościa hotelu, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem i realizacją zamówienia gościa: wykaz czynności związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej dla gościa, zlecenie realizacji usług dodatkowych świadczonych przez hotel, zamówienie jazdy konnej w stadninie koni oraz kosztorys zamówionych usług dodatkowych świadczonych przez hotel,
- dokument związany z przygotowaniem i podawaniem śniadań: zlecenie realizacji śniadania z szampanem,
- dokument związany z pobytem gości: protokół znalezienia rzeczy.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku angielskim

Subject: Order from January 3rd, 2020
Date: January 3rd, 2020, 5:20 p.m.
From: m-pratt@yahoo.com
To: nadpotokiem@hotel.op.pl

Dear Sir or Madam,

I would like to stay at your hotel from August 3rd to August 7th, 2020. As usual, I would like to book the suite number 107 on the first floor. Will you please provide two lounge armchairs and a bouquet of fresh flowers in the suite. On the second day of my stay, will you reserve the squash court from 10.00. a.m. to 12.00. p.m. and the gym from 12.30. p.m. to 2.30. p.m. On the third day of the stay, a business meeting will take place in the suite. Five people are expected to take part in it, including me. Therefore, I would like to ask you to serve breakfast with champagne to the suite at 10.30. a.m. for all the participants. In the morning of August 6th, after breakfast, I am going to need poles for Nordic walking for two hours, and I am ordering at 5.00. p.m. one hour personal training at the gym. I will be using the sauna for half an hour at 4.00. p.m. everyday. I also ask you to order three hours of horse riding without an instructor at a nearby stud on 5th August. Please send the estimated cost of the ordered sports and recreation services to the e-mail address provided. I am arriving at the hotel at around noon and leaving after breakfast.

Regards,
Michaela Pratt

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku niemieckim

Thema: Bestellung vom 03.01.2020
Datum: Januar, 03, 2020, 17.20
Von: m-pratt@yahoo.com
An: nadpotokiem@hotel.op.pl

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte in Ihrem Hotel vom 3. August 2020 bis zum 7. August 2020 übernachten. Reservieren sie bitte für mich, wie gewöhnlich, das Appartement Nr. 107 im ersten Stock. Ins Appartement lassen Sie bitte zwei Erholungssessel und einen Strauß frischer Blumen bringen. Am zweiten Tag meines Aufenthaltes reservieren sie für mich bitte einen Squash-Platz von 10.00 bis 12.00 Uhr und das Fitnessstudio von 12.30 bis 14.30 Uhr. Am dritten Tag meines Aufenthaltes findet in meinem Appartement ein Business- Treffen statt. An dem Treffen nehmen (ich inklusive) 5 Personen teil, deshalb bringen Sie bitte in mein Appartement um 10.30 Uhr ein Frühstück mit Champagner für alle Teilnehmer des Business-Treffens. Am 6. August, am Morgen nach dem Frühstück, leihen Sie für mich bitte für zwei Stunden Nordic Walking Stöcke aus und um 17.00 Uhr möchte ich ein einstündiges Personal Training im Fitnessstudio bestellen. Jeden Tag habe ich die Absicht um 16.00 Uhr 30 Minuten lang die Sauna zu benutzen.

Am 5. August bestelle ich drei Reitstunden, ohne Reitlehrer im nächstgelegenen Pferdehof (Gestüt).

An die unten angegebene E- Mail Adresse schicken Sie mir bitte den Kostenvoranschlag für die Sport- und Erholungsleistungen.

Ins Hotel komme ich um 12.00 Uhr an und ich beende meinen Aufenthalt nach dem Frühstück am Abreisetag.

Mit freundlichen Grüßen,
Michaela Pratt

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku francuskim

Objet: Commande - 03/01/2020
Date: 03 janvier 2020, 17h20
De: m-pratt@yahoo.com
Pour: nadpotokiem@hotel.op.pl

Mesdames et messieurs,

Je voudrais profiter du séjour à l'hôtel du 3 au 7 août 2020. Comme d'habitude, je voudrais réserver l'appartement n° 107 au premier étage. Dans l'appartement, veuillez mettre deux chaises longues et un bouquet de fleurs fraîches. Le deuxième jour de mon séjour, réservez un court de squash s'il vous plaît, de 10h00 à 12h00 et la salle de gym de 12h30 à 14h30. Le troisième jour de séjour il y aura lieu une réunion d'affaires dans mon appartement. Il y aura 5 personnes qui y participeront, y compris moi. Dans le cadre de cette rencontre, veuillez organiser le petit déjeuner avec du champagne pour tous les participants dans mon appartement à 10h30. Le 6 août, après le petit déjeuner, je voudrais louer des bâtons de marche nordique pour deux heures tandis qu' à 17 heures, je commande un entraînement personnel d'une heure au gymnase. Chaque jour à 16h00, j' utiliserai le sauna pendant 30 minutes. Le 5 août je commanderais également, trois heures d'équitation sans moniteur dans une écurie à proximité.

Le devis des services de sports et de loisirs, envoyez s'il vous plaît à l'adresse e-mail fournie.

J'arriverai à l'hôtel vers midi et je partirai après le petit déjeuner.

Mes salutations distinguées
Michaela Pratt

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku rosyjskim

Тема: заказ – 03.01.2020 г.
Дата: январь 03, 2020 г., 17.20
От: m-pratt@yahoo.com
К: nadpotokiem@hotel.op.pl

Уважаемые господа,

Я хотела бы воспользоваться пребыванием в отеле с 3-ьего по 7-ое августа 2020 г.

Как обычно, прошу забронировать апартамент номер 107 на втором этаже. В апартаменте прошу поставить два кресла для отдыха, а также букет свежих цветов. На второй день пребывания, прошу заказать корт для сквоша, с 10.00-ти до 12.00-ти часов, а также тренажёрный зал с 12.30 до 14.30 ч. На третий день пребывания, в моём апартаменте состоится деловая встреча. Примут в ней участие, включая меня, 5 человек. В связи с этим, в 10.30 ч., в моём апартаменте, прошу организовать завтрак с шампанским для всех участников встречи. Шестого августа, утром, после завтрака, прошу взять на прокат на два часа палочки для нордической ходьбы, зато на 17.00 часов прошу заказать одночасовую персональную тренировку в тренажёрном зале. Ежедневно в 16.00 часов буду пользоваться сауной в течение 30 минут.

Пятого августа прошу также зарезервировать три часа верховой езды без инструктора в ближайшем конном клубе.

Смету спортивно-оздоровительных услуг прошу отправить по поданному адресу э-мейл.

В гостиницу я приеду в 12.00 ч., а выеду после завтрака.

С приветом
Michaela Pratt

Oferta usług dodatkowych świadczonych w hotelu

Hotel Nad Potokiem ****

ul. Turystyczna 7
58-580 Szklarska Poręba

Hotel *Nad Potokiem* oferuje szeroką gamę usług dodatkowych. Znajdą w nim dla siebie coś zarówno osoby poszukujące biernego relaksu, jak i aktywnie wypoczywający.

Cennik usług dodatkowych:

Basen	30,00 zł/godz.
Sauna	20,00 zł/30 min
Jacuzzi	15,00 zł/15 min
Masaż relaksacyjny	100,00 zł/os.
Sala kinowa dostępna przez cały czas dla gości hotelu.	

Dla gości hotelu udostępniamy basen oraz saunę bezpłatnie.

Siłownia	30,00 zł/godz.
Trening personalny	25,00 zł/15 min
Kort tenisowy	60,00 zł/godz.
Tenis stołowy	10,00 zł/stół/godz.
Kort do squasha	60,00 zł/godz.
Kręgielnia	30,00 zł/tor
Bilard	20,00 zł/stół/godz.

Wypożyczenie sprzętu sportowego:

Rolki	10,00 zł/para
Rowery	10,00 zł/godz.
Sprzęt do squasha	20,00 zł/godz.
Sprzęt do tenisa	20,00 zł/godz.
Sprzęt do tenisa stołowego	10,00 zł/godz.
Kijki do nordic walking	20,00 zł/godz.

Sprzęt do tenisa, tenisa stołowego oraz squasha bezpłatnie przy rezerwacji kortu lub stołu.

Oferta usług stadniny koni

Stadnina koni Mały Kucyk



ul. Wolności 19
58-580 Szklarska Poręba

Stadnina oferuje jazdę konną zarówno dla początkujących, jak i zaawansowanych. Można jeździć pod okiem wykwalifikowanych instruktorów albo samodzielnie na wyznaczonym terenie należącym do stadniny.

Oprócz jazd konnych w ofercie znajduje się wiele usług dodatkowych:

- przejażdżki bryczką,
- zaprzęgi konne do kuligów,
- organizacja urodzin dla dzieci,
- imprezy integracyjne dla firm,
- szkolenia,
- hipoterapia.

Przy stadninie znajduje się również mini zoo dla dzieci.

Aktualny cennik usług znajduje się na stronie internetowej stadniny: www.malykucyk.pl

Za zamówione i zrealizowane usługi płatności można dokonać gotówką lub kartą płatniczą w kasie.

Stadnina jest czynna codziennie od 9⁰⁰ do 19⁰⁰.

Informacje niezbędne do obsługi gościa hotelu

Recepcjonista odpowiedzialny za obsługę Pani Michaeli Pratt – *Michał Kowalski*.

Apartament nr 107 zajmowany był przez innego gościa w dniu poprzedzającym przyjazd Pani Michaeli Pratt. W związku z tym w przygotowaniu pokoju należy uwzględnić sprząatanie oraz zgodnie z życzeniem umieszczenie bukietu świeżych kwiatów, które są wliczone w cenę noclegu.

Dbając o wygodę i komfort pobytu hotel realizuje zlecenia podawania posiłków do pokoi gości. Usługa room service oraz koszt śniadania są wliczone w cenę noclegu.

Pani Michaela Pratt jest stałym gościem hotelu.

Wyjeżdżając z hotelu Pani Michaela zostawiła w pokoju na szafce przy łóżku srebrną bransoletkę z zawieszka w kształcie konia, którą znalazła w tym samym dniu pokojowa Halina Nowak. Pokojowa przekazała znaną rzecz kierownikowi służby pięt Bartoszowi Jankowskiemu, który niezwłocznie sporządził protokół znalezienia rzeczy.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- wykaz czynności związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej dla gościa,
- zlecenie realizacji usług dodatkowych świadczonych przez hotel,
- zamówienie jazdy konnej w stadninie koni,
- kosztorys zamówionych usług dodatkowych świadczonych przez hotel,
- zlecenie realizacji śniadania z szampanem,
- protokół znalezienia rzeczy.

Wykaz czynności związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej dla gościa

Zapisz czynności związane z przygotowaniem pokoju dla gościa uwzględniając wymagania zawarte w zamówieniu (z wyłączeniem sprzątnia węzła higieniczno-sanitarnego).

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	

Zlecenie realizacji usług dodatkowych świadczonych przez hotel

Imię i nazwisko gościa			
Nr pokoju			
Nazwa usługi	Data usługi	Godziny rezerwacji	
Data przyjęcia rezerwacji	Podpis osoby odpowiedzialnej		

Zamówienie jazdy konnej w stadninie koni

Kosztorys usług dodatkowych świadczonych przez hotel

Do:

Nazwa usługi	Cena jednostkowa (w zł)	Ilość	Wartość brutto (w zł)
RAZEM			

Zlecenie realizacji śniadania z szampanem

Uzupełnij menu zaznaczając X przy potrawach i napojach charakterystycznych dla danego typu śniadania

Typ śniadania	
Termin śniadania	
Miejsce śniadania	
Godzina podania	
Liczba osób	

Tosty, grzanki		Kawior	
Bułki		Naleśniki z syropem klonowym	
Masło		Ciasto drożdżowe	
Miód, dżem		Jabłko	
Tartinki		Banan	
Płatki z mlekiem		Mango	
Szynka		Kawa czarna	
Ser żółty		Kawa z mlekiem	
Jajka na bekonie		Herbata	
Jajka na twardo		Gorąca czekolada	
Jajka nadziewane		Sok jabłkowy	
Śledzie		Woda mineralna	
Łosoś wędzony		Wino białe	
Szprotki		Wino czerwone	
Paszteciki		Wino musujące	

Protokół znalezienia rzeczy

Data sporządzenia protokołu	
Data znalezienia	
Dokładne miejsce znalezienia	
Znalazca (imię i nazwisko, funkcja)	
Szczegółowy opis rzeczy	
Podpis sporządzającego protokół	
Podpis znalazcy	