

**Arkusz zawiera informacje prawnie  
chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu**

Układ graficzny © CKE 2023



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

Symbol kwalifikacji: **T.12**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego\*

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

**T.12-01-24.01-SG**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2024**

**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 10 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\*\*\*\*\* Star Park w Sopocie otrzymał od pani Janiny Staśko pisemne zlecenie realizacji pobytu dla dwóch rodzin w ramach pakietu *Rodzinny wypoczynek 2024*.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelu, oferty usług dodatkowych hotelu\*\*\*\*\* Star Park, w tym cennika usług dodatkowych w języku obcym, informacji o usługach dodatkowych, z których goście korzystali podczas pobytu, fragmentu grafiku rezerwacji pokoi, informacji dotyczącej sprzątanía jednostek mieszkalnych w dniu 04.03.2024 r. dla pokojowej Anny Matysiuk oraz informacji dotyczących rozliczenia minibaru, sporządź dokumenty związane z:

- utrzymaniem czystości i porządku w jednostce mieszkalnej: procedurę sprzątanía jednostki mieszkalnej *na czysto*,
- przygotowaniem i podawaniem śniadań: zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania kontynentalnego,
- przyjęciem, organizacją i rozliczeniem usług dodatkowych: kartę kontrolną skrytki depozytowej, kartę kontrolną minibaru, kartę parkingową sporządzoną dla pana Franciszka Mostowiaka oraz rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe.

**Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.**

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

### Zamówienie na usługi hotelu

Wrocław, 22.11.2023 r.

Janina Staśko  
ul. Mariana 56  
45-573 Wrocław  
tel. 578 456 090  
e-mail: j.stasko@wp.pl

Hotel\*\*\*\*\* Star Park  
ul. Haffnera 59  
81-715 Sopot

W związku z dokonaną przeze mnie wcześniejszą rezerwacją pakietu *Rodzinny wypoczynek 2024* w terminie od 04.03.2024 r. do 06.03.2024 r. dla państwa Anny i Franciszka Mostowiaków z dwójką dzieci oraz dla mnie, mojego męża Krzysztofa i syna, chciałbym uzupełnić zamówienie o usługi dodatkowe.

Proszę o doposażenie mojego pokoju w żelazko i deskę do prasowania.

W dniach 04.03. oraz 05.03. rezerwuję po jednym godzinnym relaksującym masażu całego ciała dla mnie i pani Anny. Ponadto 04.03. w godz. od 15.30 do 18.30 oraz 05.03. w godz. od 13.00 do 15.00 zamawiam opiekunkę dla mojego syna i w tym samym czasie zabawy z animatorem dla dwójki dzieci państwa Mostowiaków.

Proszę także o serwowanie do pokoju rodziny Mostowiaków codziennie o godzinie 8.00 śniadań kontynentalnych, z uwzględnieniem typowych dla tego posiłku składników oraz ekstra soku jabłkowego i zupy mlecznej dla dzieci.

Ponadto informuję, że pan Franciszek Mostowiak przyjedzie samochodem Skoda Superb Combi o numerze rejestracyjnym DW 280713 i będzie korzystał z usługi parkingowej od godz. 14.00 w dniu przyjazdu do 12.00 w dniu wyjazdu.

W związku z opłaceniem już pobytu w ramach pakietu *Rodzinny wypoczynek 2024* informuję, że za pozostałe usługi zapłacę przelewem, po otrzymaniu rachunku za zrealizowane usługi dodatkowe.

Z poważaniem  
Janina Staśko

## Oferta usług dodatkowych hotelu\*\*\*\*\* Star Park

Hotel\*\*\*\*\* Star Park

ul. Haffnera 59

81-715 Sopot

tel. 89 684 67 89

A-Bank: 39 8888 0102 0400 1254 7810 9812

www.starpark.pl

fax: 87 667 89 00

NIP: 562 231 00 08

---

Hotel\*\*\*\*\* Star Park usytuowany jest zaledwie 3 minuty spacerem od promenady w Sopocie i oferuje luksusowe Centrum Aqua & SPA z basenem, sauną oraz siłownią. Odnowiony w 2020 roku bar Star Park oferuje szeroki wybór drinków oraz nowoczesne dania inspirowane kuchnią z różnych zakątków świata. Znana w całym mieście hotelowa restauracja zaprasza na tradycyjne polskie specjały oraz niedzielne brunchy. W sezonie letnim dostępna jest również prywatna strefa na plaży.

Na terenie obiektu znajduje się bezpłatna strefa Wi-Fi oraz parking strzeżony.

Honorujemy karty płatnicze: Visa oraz MasterCard.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o 12.00.

### W cenie noclegu:

- śniadanie do pokoju
- przechowywanie bagażu
- depozyt
- parking
- opłata klimatyczna
- wyposażenie pokoju w żelazko/deskę do prasowania/dodatkową poduszkę/koc

### Cennik usług dodatkowych w języku angielskim

- Volleyball / badminton court:
  - ✓ pitch rental – PLN 20.00 hour
  - ✓ equipment rental – PLN 25.00/person/hour
- Billards – PLN 18.00/hour
- Ping pong – PLN 12.00/hour
- Gym – PLN 25.00/person/hour
- Games with an animator – PLN 30.00/person/hour
- Childcare – PLN 40.00/person/hour

### Cennik usług dodatkowych w języku niemieckim

- Volleyball-/Badmintonplatz:
  - ✓ Verleih des Volleyball-/Badmintonplatzes – 20,00 PLN/Stunde
  - ✓ Verleih des Gerätes – 25,00 PLN/Person/Stunde
- Billard – 18,00 PLN/Stunde
- Tischtennis – 12,00 PLN/Stunde
- Fitnessstudio – 25,00 PLN/Person/Stunde
- Spiele mit animateur – 30,00 PLN/Person/Stunde
- Kinderbetreuung – 40,00 PLN/Person/Stunde

### Cennik usług dodatkowych w języku francuskim

- Terrain de volley-ball/badminton:
  - ✓ location de terrain – 20,00 PLN/heure
  - ✓ location d'équipement – 25,00 PLN/personne/heure
- Billard – 18,00 PLN /heure
- Ping pong – 12,00 PLN/heure
- Gymnase – 25,00 PLN/personne/heure
- Jeux avec un animateur – 30,00 PLN/personne/heure
- Garde d' enfants – 40,00 PLN/personne/heure

### **Cennik usług dodatkowych w języku rosyjskim**

- Волейбольная/бадминтонная площадка:
  - ✓ наём площадки – 20,00 zł/ч
  - ✓ наём оборудования – 25,00 zł/чел./ч
- Бильярд – 18,00 zł/ч
- Пинг-понг – 12,00 zł/ч
- Тренажёрный зал – 25,00 zł/чел./ч
- Развлечения с аниматором – 30,00 zł/чел./ч
- Забота о детях – 40,00 zł/чел./ч

### **Korzystanie z innych usług obiektu według cennika znajdującego się w pokoju:**

- Usługa pralnicza
- Minibar

### **Cennik usług Aqua & SPA**

#### **Strefa basenów**

- Basen, brodzik dla dzieci, jacuzzi, wodne leżaki masujące, bicze wodne, zjeżdżalnie wodne – 45,00 zł/os./godz.

#### **Strefa relaksu**

- Sauna sucha, sauna parowa, grota solna – 35,00 zł/os./godz.

#### **Strefa masażu**

- Masaż częściowy ciała – 100,00 zł/os./godz.
- Masaż relaksujący całego ciała – 130,00 zł/os./godz.
- Masaż zdrowotny całego ciała – 140,00 zł/os./godz.
- Masaż pleców – 90,00 zł/os./godz.

### **Informacje o usługach dodatkowych, z których goście skorzystali podczas pobytu**

Podczas pobytu goście skorzystali dodatkowo z:

- ✓ minibaru – Państwo Staśko pierwszego dnia pobytu spożyli: orzeszki ziemne, dwie paczki paluszków z sezamem, sok pomarańczowy, 100 ml wina białego oraz 100 ml wódki Żubrówki.

#### **Za tą usługę goście zapłacili w dniu następnym indywidualnie;**

- ✓ usługi depozytowej – Pan Franciszek Mostowiak (nr paszportu CCE 057089) w dniu przyjazdu o godz. 14.00 złożył w skrytce depozytowej nr 7953 kamerę Sony HDR-CX240E o wartości 4 500,00 zł oraz laptop HP 295 G5 o wartości 7 000,00 zł, następnie w tym samym dniu o godz. 15.00 wziął kamerę, którą złożył ponownie o godzinie 17.00. Następnego dnia pobytu pobrał kamerę o godzinie 13.00, następnie wziął laptop o godzinie 16.00 i zwrócił obie rzeczy do depozytu o godzinie 19.00. Ostatniego dnia odebrał rzeczy z depozytu zgodnie z końcem doby hotelowej.

Gość był obsługiwany przez recepcjonistę dysponenta – pana Andrzeja Kowalskiego.

### Fragment grafiku rezerwacji pokoi

Rodzaj i nr j.m.	02.03	03.03	04.03	05.03	06.03	07.03	08.03
<b>SGL 201</b>	RK	RK	RK	RK			
<b>APT rodzinny 202</b>			RM	RM	RF	RF	RF
<b>DBL z dostawką 203</b>	RD	RD	RS	RS		RA	RA
<b>DBL 204</b>						RZ	RZ
<b>SGL 205</b>		RE	RE	RE	RE		
<b>DBL 206</b>							

#### Legenda:

*RK – rezerwacja dla Pani Karoliny Krakowskiej*

*RM – rezerwacja dla Państwa Anny i Franciszka Mostowiaków z dziećmi*

*RF – rezerwacja dla Państwa Amelii i Juliana Filand z dziećmi*

*RD – rezerwacja dla Państwa Anny i Karola Dudy z synem*

*RS – rezerwacja dla Państwa Janiny i Krzysztofa Staśko z synem*

*RA – rezerwacja dla Państwa Lucyny i Marka Attyckich z córką*

*RZ – rezerwacja dla Państwa Wiktorii i Walentego Zakowskich*

*RE – rezerwacja dla Pani Emilii Eryckiej*

### Informacja dotyczące sprzątnia jednostek mieszkalnych w dniu 04.03.2024 r. dla pokojowej Anny Matysiuk

Na czysto należy posprzątać jedynie j.m. opuszczane przez gości.

#### Informacje dotyczące rozliczenia minibaru

W dniu 05.03.2024 r. podczas sprzątnia bieżącego pokoju nr 203 pokojowa uzupełniła minibar oraz sporządziła kartę kontrolną, którą następnie przekazała do recepcji.

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

**Ocenić podlegać będzie 6 rezultatów:**

- procedura sprzątnia jednostki mieszkalnej *na czysto*,
- zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania kontynentalnego,
- karta kontrolna skrytki depozytowej,
- karta kontrolna minibaru,
- karta parkingowa,
- rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe.

**Procedura sprzątania jednostki mieszkalnej *na czysto***

**Data sprzątania**

**Numer pokoju**

.....

.....

**Imię i nazwisko pokojowej**

**Rodzaj pokoju**

.....

.....

**Czynności pokojowej**

**Stan czystości jednostki mieszkalnej zatwierdzony przez:**

*Aniela Grzesik*  
Inspektor służby pięter

<b>Zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania kontynentalnego</b>		
<b>Rodzaj śniadania</b>		
<b>Data/daty i godzina serwowania</b>		
<b>Imiona i nazwisko gości</b>		
<b>Ilość sztuk dziennie z uwzględnieniem dzieci</b>		
<b>Składniki menu</b>		
Zaznacz <b>X</b> składniki menu charakterystyczne dla śniadania kontynentalnego oraz uwzględniające dodatkowe życzenia zamawiającego		
<b>napoje</b>	<b>dania/potrawy</b>	<b>dodatki</b>
<input type="checkbox"/> woda z lodem	<input type="checkbox"/> jaja po wiedeńsku	<input type="checkbox"/> pieczywo pszenne
<input type="checkbox"/> herbata	<input type="checkbox"/> jaja smażone	<input type="checkbox"/> pieczywo razowe
<input type="checkbox"/> kakao	<input type="checkbox"/> pasztet	<input type="checkbox"/> croissanty
<input type="checkbox"/> kawa ze śmietanką	<input type="checkbox"/> smażony bekon	<input type="checkbox"/> czekoladowe ciasteczka
<input type="checkbox"/> kawa czarna	<input type="checkbox"/> naleśniki z syropem klonowym	<input type="checkbox"/> masło
<input type="checkbox"/> woda z cytryną	<input type="checkbox"/> zupa mleczna	<input type="checkbox"/> dżem lub miód
<input type="checkbox"/> sok ze świeżych owoców	<input type="checkbox"/> wędliny lub sery	<input type="checkbox"/> owoce cytrusowe
<input type="checkbox"/> sok jabłkowy	<input type="checkbox"/> kawałki duszonej wołowiny	<input type="checkbox"/> owoce sezonowe
<input type="checkbox"/> sok z aronii	<input type="checkbox"/> kiełbaski na gorąco	<input type="checkbox"/> jogurt naturalny

**Karta kontrolna skrytki depozytowej**

**Hotel\*\*\*\*\* Star Park  
ul. Haffnera 59  
81-715 Sopot  
www.starpark.pl  
tel. 89 684 67 89  
fax: 87 667 89 00**

<b>Numer skrytki</b> .....	<b>Numer pokoju</b> .....	<b>Imię i nazwisko gościa</b> .....			
<b>Seria i numer paszportu</b> .....		<b>Data złożenia depozytu</b> .....	<b>Godzina złożenia depozytu</b> .....		
<b>Opis oraz wartość rzeczy złożonych w depozycie</b> ..... .....					
<b>Raport korzystania ze skrytki depozytowej*</b>					
<b>Data</b>	<b>Przedmiot</b>	<b>Zdany - Z Pobrano - P</b>	<b>Godzina</b>	<b>Podpis gościa</b>	<b>Podpis dysponenta</b>
<b>Podpis gościa</b> .....				<b>Podpis wydającego/ dysponenta</b>  <i>Andrzej Kowalski</i>	

\* do Raportu nie należy wpisywać godziny ani daty złożenia depozytu w dniu przyjazdu



**Karta kontrolna minibaru**

**Hotel Star Park\*\*\*\*  
ul. Haffnera 59  
81-715 Sopot  
www.starpark.pl  
tel. 89 684 67 89  
fax: 87 667 89 00**

**Numer pokoju****Imiona i nazwisko gości****Data kontroli i uzupełnienia minibaru**

<b>Produkt</b>	<b>Cena za sztukę w zł</b>	<b>Ilość zużyta</b>	<b>Data zużycia</b>	<b>Do zapłaty w zł</b>
Baton orzechowy	17,00			
Baton-muesli	15,00			
Orzeszki ziemne	15,00			
Paluszki z sezamem	15,50			
Sok pomarańczowy 200 ml	20,00			
Wódka Żubrówka 50 ml	45,00			
Wódka Bols 50 ml	38,00			
Szampan 100 ml	100,00			
Wino białe 50 ml	48,00			
Wino czerwone 50 ml	42,00			
<b>Razem do zapłaty</b>				

Karta parkingowa	
Data przyjazdu .....	Data wyjazdu .....
Godzina przyjazdu .....	Godzina wyjazdu .....
Nr rejestracyjny .....	Marka pojazdu .....
..... <b>Imię i nazwisko gościa</b>	<i>Robert Kawior</i> ..... <b>Podpis parkingowego</b>

Rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe					
Dane zleceniodawcy: ..... ..... .....			..... <b>Termin realizacji usług</b> ..... <b>Miejscowość</b>		
<b>Zestawienie usług płatnych w hotelu**** Star Park w Sopocie</b>					
Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
1.					
2.					
3.					
<b>RAZEM</b>					