

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

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.13**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

TG.13-01-20.06-SG

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

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

Hotel Pasylia***** w Kudowie-Zdroju otrzymał od Firmy *EverLook Management* z Londynu zlecenie realizacji weekendowego pobytu zespołu *Makymen*, odbywającego tournée po Polsce.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Pasylia*****, informacji o zaleceniach inspektora służby pięter dotyczących przygotowania jednostek mieszkalnych oraz menu room service śniadania w języku obcym, sporządź dokumenty związane z:

- utrzymaniem czystości i porządku w jednostce mieszkalnej: dzienny raport pracy służby pięter oraz kartę sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter,
- przygotowaniem i podawaniem śniadań: zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pana Johna Westa,
- organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: list powitalny, zlecenie realizacji wstawki dla gościa oraz kosztorys zamówionych usług dodatkowych.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

London 21.03.2020 r.

EverLook Management
22 Alder Court, Cline Road
N13 8ND, London, UK
T: +44 205 926 1381
e-mail: look@evermanagement.com

Hotel Pasylia*****
ul. Krakowska 34
57-350 Kudowa-Zdrój

W związku z organizacją tournée po Polsce zespołu rockowego *Makymen*, proszę o uzupełnienie zamówienia pobytu weekendowego w terminie od 5 do 7 lipca 2020 roku, które wysłaliśmy Państwu e-mailem, o rezerwację usług dodatkowych dla 23-osobowej grupy, składającej się z lidera zespołu pana Johna Westa, 9 członków zespołu, tłumacza i 12 pracowników ochrony osobistej.

W dniu przyjazdu proszę o umieszczenie w apartamencie De Lux, w którym ma być zakwaterowany pan West, wstawki powitalnej składającej się ze świeżych kwiatów, wina, czekoladek oraz listu powitalnego, zawierającego powitanie w hotelu w imieniu naszej firmy oraz informacje na temat zamówionych usług dla niego.

Ponadto zamawiam dla pana Westa codziennie na godzinę 10⁰⁰ śniadanie angielskie podane do pokoju zgodnie z wytycznymi zaznaczonymi przez niego na zawieszce klamkowej.

Proszę również zarezerwować następujące usługi:

- ✓ pierwszego dnia pobytu - pobyt w Wellness & SPA:
 - masaż relaksacyjny - dla 2 osób,
 - hydromasaż - dla 1 osoby,
 - masaż gorącymi kamieniami - dla 4 osób,
 - kąpiel morska bryza - dla 5 osób;

✓ drugiego dnia pobytu:

- kort do squash'a na dwie godziny oraz wypożyczenie sprzętu dla 2 osób,
- dwa korty do tenisa na dwie godziny (posiadamy własny sprzęt do tenisa),
- jedną godzinę jazdy konnej z instruktorem dla pana Westa.

Bardzo proszę o sporządzenie i przesłanie na nasz adres kosztorysu usług dodatkowych tj. Wellness & SPA oraz usług rekreacyjnych. Płatności za nie dokonam gotówką ostatniego dnia pobytu. Za usługi podstawowe, wstawkę oraz room service zapłacę przelewem w terminie 14 dni od otrzymania od Państwa potwierdzenia rezerwacji.

Z pozdrowieniem
Aneta Zajączkowska

Oferta hotelu Pasylia *****

Hotel Pasylia*****

tel./fax: +48 74 800 14 40

ul. Krakowska 34

www.pasyliahotel.pl

57-350 Kudowa-Zdrój

NIP: 345-567-08-05

D- BANK 34 0000 4567 8765 1092 9845 5000

Hotel Pasylia***** położony jest na obrzeżach miasta Kudowa-Zdrój w bliskiej odległości gór i lasów, z dala od zgiełku miasta. W okolicy hotelu znajduje się Park Zdrojowy z Pijalnią Wód Mineralnych oraz malownicze ścieżki piesze i rowerowe.

Do dyspozycji gości jest ekskluzywna restauracja, luksusowe pokoje, hotelowe Centrum Rekreacji oraz Centrum SPA & Wellness.

Na terenie całego hotelu mogą Państwo bezpłatnie korzystać z Wi-Fi. Obiekt dysponuje całodobowo strzeżonym parkingiem.

Hotel honoruje karty: MasterCard oraz Visa.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 12⁰⁰, a kończy o 11⁰⁰.

Cennik usług rekreacyjnych:

- Korty tenisowe:

- ✓ wynajem kortu – 50,00 zł/godz.
- ✓ wypożyczenie sprzętu – 30,00 zł/os./godz.

- Korty squash:

- ✓ wynajem kortu – 40,00 zł/godz.
- ✓ wypożyczenie sprzętu – 20,00 zł/os./godz.

- Boisko do siatkówki/badmintonu:
 - ✓ wynajem boiska – 30,00 zł/godz.
 - ✓ wypożyczenie sprzętu – 20,00 zł/os./godz.
- Kręgle:
 - ✓ wynajem toru – 50,00 zł/godz.
 - ✓ wypożyczenie butów – 10,00 zł/os.
- Jazda konna:
 - ✓ jazda konna w terenie – 250,00 zł/os./godz.
 - ✓ jazda konna z instruktorem – 350,00 zł/os./godz.

Uwaga:

Goście hotelowi jedną godzinę wynajęcia kortu do tenisa i kortu do squash'a wraz ze sprzętem mają wliczoną w cenę pobytu.

Pakiety SPA & Wellness

- ✓ Masaż relaksacyjny – 60,00 zł/os./60 min
- ✓ Kąpiel w rosie – 50,00 zł/os./30 min
- ✓ Hydromasaż – 50,00 zł/os./30 min
- ✓ Kąpiel morska bryza – 130,00 zł/grupa do 5 os./60 min
- ✓ Masaż gorącymi kamieniami – 50,00 zł/os./60 min
- ✓ Masaż bańką chińską – 49,00 zł/os./30 min
- ✓ Masaż całego ciała – 70,00 zł/os./30 min

Informacja o zaleceniach inspektora służby pięter dotycząca przygotowania jednostek mieszkalnych**Przydział rewirów w hotelu do sprzątnięcia:**

Imię i nazwisko	Czas pracy	Rewiry (pokoje)
Alicja Gasko	5 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰	Piętro I od 101 do 106
Izabela Matys	5 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰	Piętro II od 201 do 206
Teresa Milewicz	5 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰	Piętro III od 301 do 306
Tamara Moniuszko	5 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰	Piętro I od 107 do 114
Milena Jakuć	5 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰	Piętro II od 207 do 214
Wiktoria Morowska	5 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰	Piętro III od 307 do 314
Anna Małyszko	5 ⁰⁰ – 10 ⁰⁰	Apartamenty 100, 200, 300

Instrukcja:

1. 05 lipca 2020 r. wszystkie pokoje zarezerwowane dla firmy *EverLook Management*:

- 1 apartament De Lux – nr 200
- 5 pokoiów DBL plus – nr 202, nr 206, nr 208, nr 212, nr 214
- 6 pokoiów DBL standard – nr 201, nr 203, nr 205, nr 207, nr 209, nr 211

mają być sprzątnięte „na czysto”, przy czym czas dokładnego sprzątania pokoiów wynosi 30 minut, a apartamentów 60 minut. Dzienny raport pracy służby pięter, tego dnia sporządził inspektor pięter – pan Adrian Wilczewski.

2. W apartamencie De Lux należy umieścić list powitalny dla pana Westa.

3. W dniu przyjazdu gości wybrane pokoje będą podlegały kontroli przez inspektora pięter – pana Adriana Wilczewskiego w zakresie wykonania prawidłowych czynności w odniesieniu do: stanu urządzeń technicznych, mini baru, materiałów reklamowych, galanterii hotelowej, mebli i obrazów, łóżka, dywanu, ręczników, lustra, armatury łazienkowej, podłogi/terakoty.

4. Kontrola stanu przygotowania j.m. na przyjazd gości obejmowała apartament De Lux nr 200, w którym inspektor służby pięter nie stwierdził żadnych uchybień. W karcie sprawdzania j.m. wpisał, że wszystkie czynności wykonano starannie.

Menu room service śniadania w języku angielskim

<i>Breakfast in the room</i> Please hang the card on the outside door handle before 4 a.m. Please tick the ordered breakfast sets in the card next to the name. The current price list can be found in the hotel guide. <i>Enjoy your meal</i>	
Breakfast sets	
Set 1 – Coffee, tea, hot chocolate – Light wheat bread – Butter, jam, marmalade, honey – Eggs Viennese – Cheese or cold cuts	☐
Set 2 – Fruit juices – Tea with milk – Toast – Butter, jam, honey – Milk soup – Eggs fried in bacon – Beans in tomato sauce	☒
Set 3 – Cold water with ice – Fruit juices – Tomato juice – Pancakes with maple syrup – Small pancakes – Grilled bacon – Stewed fruit – Fresh fruit	☐

Menu room service śniadania w języku niemieckim

Frühstück am Zimmer

Bitte hängen Sie die Karte vor 4 Uhr morgens an den Türgriff.

Bitte markieren Sie die bestellten Frühstückssets auf der Karte neben dem Namen.

Die aktuelle Preisliste finden Sie im Hotelführer.

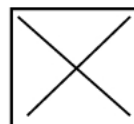
Guten Appetit

Frühstückssets**Set I**

- Kaffee, Tee, heiße Schokolade
- Helles Weizenbrot
- Butter, Marmelade, Konfitüren, Honig
- Eier im Glas
- Käse oder Wurst

**Set II**

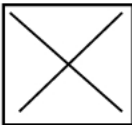
- Fruchtsäfte
- Tee mit Milch
- Toast
- Butter, Marmelade, Honig
- Milchsuppe
- Gebratener Speck mit Spiegelei
- Bohnen in Tomatensauce

**Set III**

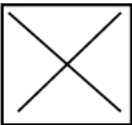
- Kaltes Wasser mit Eis
- Fruchtsäfte
- Tomatensaft
- Pfannkuchen mit Ahornsirup
- Kleine Pfannkuchen
- Gegrillter Speck
- Geschmorte Früchte
- Frisches Obst



Menu room service śniadania w języku francuskim

<i>Petit déjeuner dans une chambre</i>	
Veillez accrocher la carte à la poignée extérieure de la porte avant 4h00. Veillez marquer les compositions des petits déjeuners commandés dans la carte à côté du nom. La liste de prix actuelle se trouve dans le guide de l' hôtel. <i>Bon appetit</i>	
Formules des petits déjeuners	
Formule I	
– Café, thé, chocolat chaud – Pain du blé léger – Beurre, confiture , miel – Oeufs à la viennoise – Fromage ou charcuterie	
Formule II	
– Jus de fruits – Thé au lait – Toast – Beurre, confiture, miel – Soupe au lait – Oeufs frits au bacon – Haricots à la sauce tomate	
Formule III	
– Eau froide avec des glaçons – Jus de fruits – Jus de tomate – Crêpes au sirop d'érable – Petites crêpes – Bacon grillé – Compote de fruits – Fruits frais	

Menu room service śniadania w języku rosyjskim

Завтрак в номере	
Пожалуйста, повесьте карту на внешней ручке двери до 4.00 ч. утра. Просим обозначить, выбранные наборы для завтрака, на карточке, рядом с названиями блюд. Актуальный прейскурант можно найти в путеводителе отеля. <i>Желаем приятного аппетита</i>	
Завтрачные наборы	
Набор I – Кофе, чай, горячий шоколад – Лёгкий пшеничный хлеб – Масло, джем, варенье, мёд – Яйца по-венски – Сыр или ветчина	
Набор II – Фруктовые соки – Чай с молоком – Тосты – Масло, джем, мёд – Молочный суп – Жареные яйца на беконе – Фасоль в томатном соусе	
Набор III – Холодная вода со льдом – Фруктовые соки – Томатный сок – Блины с кленовым сиропом – Маленькие блинчики – Жареный бекон – Тушёные фрукты – Свежие фрукты	

Час przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenić podlegać będzie 6 rezultatów:

- dzienny raport pracy służby pięter,
- karta sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter,
- zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pana Johna Westa,
- list powitalny,
- zlecenie realizacji wstawki dla gościa,
- kosztorys zamówionych usług dodatkowych.

Dzienny raport pracy służby pięter

Data:

Imię i nazwisko osoby przygotowującej raport:

Stanowisko:

Nazwisko pracownika	Numer i typ pokoju	Status pokoju	Godzina rozpoczęcia i zakończenia czynności	Usterki	Wstawki	Uwagi ogólne/ Inne

Legenda:

Pokój sprzątnięty „na czysto” – C Pokój zajęty przez gościa – Z

Pokój wyłączony z użytkowania – Pw Wstawka w pokoju – W

Uwagi ogólne/ Inne – dodatkowe łóżko – D/ list powitalny – LP

Karta sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter

Hotel Pasylia***** ul. Krakowska 34 57-350 Kudowa-Zdrój tel./fax: +48 74 800 14 40 www.pasyliahotel.pl		
Karta sprawdzania pokoju		
Data kontroli		Numer pokoju
Imię i nazwisko osoby sprzątajacej		
		Rodzaj pokoju
Lp.	Czynności sprawdzane podczas kontroli jednostki mieszkalnej	T(tak) / N (nie)
Imię i nazwisko osoby sprawdzajacej		Razem N -
Uwagi		

Zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pana Johna Westa

	Zamówienie na zestaw śniadaniowy do pokoju			
Numer i rodzaj pokoju	Liczba osób	Imię i nazwisko gościa	Data/daty podania	Godzina podania
Rodzaj śniadania				
Zamówione potrawy i dodatki			Zamówione napoje	

List powitalny

*Hotel Pasylia******

ul. Krakowska 34

57-350 Kudowa-Zdrój

.....

Zlecenie realizacji wstawki dla gościa

Hotel Pasylia***** ul. Krakowska 34 57-350 Kudowa-Zdrój tel./fax: +48 74 800 14 40 www.pasyliahotel.pl		
Termin realizacji	Numer pokoju	Rodzaj pokoju
.....		
Imię i nazwisko gościa		
.....		
Rodzaj wstawki	Wybraną pozycję zaznaczyć X	
ŚWIEŻE KWIATY	☐	
KOSZ OWOCÓW	☐	
BUTELKA WINA	☐	
BUTELKA SZAMPANA	☐	
CZEKOLADKI DESEROWE	☐	
LIST POWITALNY	☐	
INNE	☐	
Zrealizowano zgodnie ze zleceniem		
<i>Maria Krasowska</i> Podpis kierownika służby pięter		<i>Jan Nawrocki</i> Podpis dyrektora

Kosztorys zamówionych usług dodatkowych

Dane zleceniodawcy			Termin realizacji zamówionych usług		
.....					
.....					
.....					
<i>Zestawienie usług płatnych Wellness & SPA oraz rekreacyjnych zamówionych w hotelu Pasylia***** w Kudowie-Zdroju</i>					
Lp.	Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
RAZEM DO ZAPŁATY					