

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Numer zadania: **01**

*Arkusze zawiera informacje prawnie chronione  
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

Miejsce na naklejkę  
z numerem PESEL i z kodem  
ośrodka

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

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

**T.12-01-14.05**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**  
**Rok 2014**  
**CZĘŚĆ PRAKTYCZNA**

Układ graficzny © CKE 2013

**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\*,
  - symbol cyfrowy zawodu,
  - oznaczenie kwalifikacji,
  - numer zadania,
  - numer stanowiska.
3. **KARTE OCENY** przekaz zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego część praktyczną egzaminu.
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Jeżeli w zadaniu egzaminacyjnym występuje polecenie „zgłoś gotowość do oceny przez podniesienie ręki”, to zastosuj się do polecenia i poczekaj na decyzję przewodniczącego zespołu nadzorującego.
9. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw rezultaty oraz arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
10. 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 *Barbara Wellness & Spa* w Krynicy Zdrój otrzymał zamówienie na usługi hotelarskie dla gościa VIP.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty pakietu *Weekend Spa*, opisu pokoi w języku obcym, oferty zabiegów fizjoterapeutycznych w hotelu *Barbara Wellness & Spa* oraz danych gościa VIP sporządź:

- dokument związany z utrzymywaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych: kartę sprawdzania pokoju bez w.h.s. dla kierownika służby piętér;
- dokumenty związane z organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: formularz rezerwacji, zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP, list powitalny, kosztorys pobytu, protokół wydania rzeczy gościa z Biura Rzeczy Znalezionych Hotelu *Barbara Wellness & Spa*.

Potrzebne druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

### Zamówienie na usługi hotelarskie

Warszawa, 05.05.2014 r.

Koncern Naftowy GLOB SA  
ul. Złota 14  
00-085 Warszawa  
tel. (22) 477 33 11  
fax. +48 (22) 477 33 01  
NIP: 526-020-10-10

Pani  
Barbara Janus  
Dyrektor hotelu *Barbara Wellness & Spa*  
ul. Zdrojowa 30  
33-380 Krynica Zdrój

W imieniu Pani Prezes Koncernu Naftowego GLOB SA – Joanny Swobodzińskiej, proszę o rezerwację weekendowego pobytu w terminie od 05 do 07.09.2014 r., zgodnie z ofertą pakietu *Weekend Spa*, z którego często u Państwa korzysta.

Z uwagi na fakt, że Pani Prezes jest Waszym stałym gościem proszę o przygotowanie pokoju jednoosobowego o najwyższym standardzie (nr 115) oraz umieszczenie w nim w dniu przyjazdu powitalnej wstawki, tj. kosza owoców i bukietu kwiatów. Rezerwuję również dla Pani Prezes dodatkowo 3 zabiegi krioterapii, 3 zabiegi kinezyterapii i 3 masaże podwodne hydropowietrzne. Proszę także sporządzić list powitalny zawierający m.in. wykaz zamówionych usług.

Ponadto informuję, że w dniu przyjazdu Pani Prezes będzie chciała odebrać tablet *Xperia Z* marki *Sony*, który, jak już wcześniej zgłaszaliśmy, będąc ostatnio u Państwa w hotelu zapomniała zabrać z pokoju.

Proszę o przesłanie wstępnego kosztorysu pobytu na adres e-mail: [zofiazak@glob.p](mailto:zofiazak@glob.p). Należność za pobyt uregulujemy w ciągu 7 dni przelewem po otrzymaniu faktury.

Z pozdrowieniami  
Asystentka Prezesa  
*Zofia Żak*

Oferta pakietu *Weekend Spa* w hotelu *Barbara Wellness & Spa*

<p><i>Hotel Barbara Wellness &amp; Spa</i>          ul. Zdrojowa 30          33-380 Krynica Zdrój          tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01          e- mail: <a href="mailto:krynicazdroj@barbaraspa.com">krynicazdroj@barbaraspa.com</a>  <a href="http://www.barbaraspa.pl">www.barbaraspa.pl</a></p>				
<p>Relaks oraz odnowa ciała i umysłu, zabiegi kosmetyczne i rehabilitacyjne czekają na Państwa w hotelu <i>Barbara Wellness &amp; Spa</i>, gdzie z pewnością spędzicie Państwo cudowne chwile.          Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o 12.00</p>				
<p><b>CENA          PAKIETU  <i>Weekend Spa</i>          OBEJMUJE:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 2 noclegi</li> <li>❖ całodienne wyżywienie a la carte w Restauracji <i>Zmysł Smaku</i> - od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu</li> <li>❖ miejsce parkingowe</li> <li>❖ <b>PROGRAM ZABIEGÓW, który obejmuje:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 1 zabieg kosmetyczny firmowy z diagnozą stanu skóry</li> <li>◇ 1 relaksacyjny masaż twarzy z elementami drenażu limfatycznego</li> <li>◇ 1 masaż częściowy ciała</li> <li>◇ 1 hydromasaż z solą z Morza Martwego</li> </ul> </li> </ul>			
<p><b>Terminy i ceny pakietu <i>Weekend Spa</i>:</b></p>				
<b>POKÓJ:</b>	<b>01.07 – 31.08</b>	<b>01.09 – 31.10 28.04 – 31.06</b>	<b>01.11 – 22.12 08.01 – 13.04</b>	<b>24.12 – 07.01 14.04 – 27.04</b>
<b>Classic 1 – os.</b>	2 315,00 zł	2 215,00 zł	2 115,00 zł	2 615,00 zł
<b>Classic 2 – os.</b>	2 820,00 zł	2 720,00 zł	2 620,00 zł	3 020,00 zł
<b>Standard 1 – os.</b>	2 485,00 zł	2 385,00 zł	2 285,00 zł	2 685,00 zł
<b>Standard 2 – os.</b>	2 990,00 zł	2 890,00 zł	2 790,00 zł	3 190,00 zł
<b>Executive 1 – os.</b>	2 575,00 zł	2 475,00 zł	2 375,00 zł	2 775,00 zł
<b>Executive 2 – os.</b>	3 080,00 zł	2 980,00 zł	2 880,00 zł	3 280,00 zł
<p><b>RABAT: 10% na usługi i świadczenia wchodzące w skład Pakietu <i>Weekend Spa</i> dla klientów korzystających z oferty hotelu po raz kolejny.</b>          Ceny zawierają podatek VAT.</p>				

**Opis pokoi w hotelu *Barbara Wellness & Spa* w języku angielskim**

Hotel Barbara Wellness & Spa ul. Zdrojowa 30 33-380 Krynica Zdrój Tel: +48 (18) 477 33 00; fax +48 (18) 477 33 01 E-mail: <a href="mailto:krynicazdroj@barbaraspa.com">krynicazdroj@barbaraspa.com</a> <a href="http://www.barbaraspa.pl">www.barbaraspa.pl</a>	
<b>Classic Room</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• average size – about 25 m<sup>2</sup></li> <li>• modern interior</li> <li>• no air conditioning</li> <li>• a safe</li> <li>• minibar</li> </ul>
<b>Standard Room</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• average size – about 30 m<sup>2</sup></li> <li>• spacious, modern interior</li> <li>• option to join the room with the adjoining room through interconnecting door</li> <li>• air conditioning</li> <li>• a safe</li> <li>• minibar</li> </ul>
<b>Executive Room</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• average size about 40 m<sup>2</sup></li> <li>• a modern interior</li> <li>• reclining sofa</li> <li>• bathroom with bath and shower</li> <li>• option to join the room with the adjoining executive room</li> <li>• air conditioning</li> <li>• terrace with deckchairs and a table</li> <li>• a safe</li> <li>• minibar</li> </ul>

**Opis pokoi w hotelu *Barbara Wellness & Spa* w języku francuskim**

Hôtel Barbara Wellness & Spa ul. Zdrojowa 30 33-380 Krynica Zdrój tel. +48 (18) 477 33 00; fax +48 (18) 477 33 01 e-mail: <a href="mailto:krynicazdroj@barbaraspa.com">krynicazdroj@barbaraspa.com</a> <a href="http://www.barbaraspa.pl">www.barbaraspa.pl</a>	
<b>Chambre Classic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• superficie de 25 m<sup>2</sup> environ</li> <li>• intérieur moderne</li> <li>• sans climatisation</li> <li>• coffre-fort</li> <li>• minibar</li> </ul>
<b>Chambre Standard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• superficie de 30 m<sup>2</sup> environ</li> <li>• intérieur spacieux et moderne</li> <li>• possibilité de connexion avec la chambre voisine par une porte commune</li> <li>• climatisation</li> <li>• coffre-fort</li> <li>• minibar</li> </ul>
<b>Chambre Executive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• superficie de 40 m<sup>2</sup> environ</li> <li>• intérieur moderne</li> <li>• sofa dépliant</li> <li>• salle de bains avec baignoire et douche</li> <li>• possibilité de connexion avec la chambre voisine executive</li> <li>• climatisation</li> <li>• terrasse avec chaises-longues et petite table</li> <li>• coffre-fort</li> <li>• minibar</li> </ul>

**Opis pokoi w hotelu *Barbara Wellness & Spa* w języku niemieckim**

<p>Hotel Barbara Wellness &amp; Spa          ul. Zdrojowa 30          33-380 Krynica Zdrój          tel. +48 (18) 477 33 00; fax +48 (18) 477 33 01          e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com          www.barbaraspa.pl</p>	
<b>Zimmer Classic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Größe ca. 25 m<sup>2</sup></li> <li>• Moderner Innenraum</li> <li>• Keine Klimaanlage</li> <li>• Safe</li> <li>• Minibar</li> </ul>
<b>Zimmer Standard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Größe ca. 30 m<sup>2</sup></li> <li>• Geräumiger moderner Innenraum</li> <li>• Möglichkeit der Verbindung mit Nebenzimmer über gemeinsame Tür</li> <li>• Klimaanlage</li> <li>• Safe</li> <li>• Minibar</li> </ul>
<b>Zimmer Executive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Größe ca. 40 m<sup>2</sup></li> <li>• Moderner Innenraum</li> <li>• Sofa ausklappbar</li> <li>• Badezimmer mit Badewanne und Dusche</li> <li>• Möglichkeit der Verbindung mit Nebenzimmer Executive</li> <li>• Klimaanlage</li> <li>• Terasse mit einem Tisch und Liegestühlen</li> <li>• Safe</li> <li>• Minibar</li> </ul>

**Opis pokoi w hotelu *Barbara Wellness & Spa* w języku rosyjskim**

<p><i>Гостиница Варвара Веллнесс &amp; Спа</i>  <i>Ул. Здроёва30</i>  <i>33-380 Крыница Здруй</i>  <i>тел. + 48 (18) 477 33 00; Факс + 48 (18) 477 33 01</i>  <i>e-mail : krynicazdroj@barbaraspa.com</i>  <i>www.barbaraspa.pl</i></p>	
<b>Номер Classic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• площадь около 25 кв. м.</li> <li>• современный интерьер</li> <li>• без кондиционера</li> <li>• сейф</li> <li>• минибар</li> </ul>
<b>Номер Standard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• площадь около 30 кв. м.</li> <li>• просторный современный интерьер</li> <li>• возможность объединения с соседним номером через общую дверь</li> <li>• кондиционер</li> <li>• сейф</li> <li>• минибар</li> </ul>
<b>Номер Executive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• площадь около 40 кв. м.</li> <li>• современный интерьер</li> <li>• складная софа</li> <li>• ванная с ванной и душем</li> <li>• возможность объединения с соседним номером Executive</li> <li>• кондиционер</li> <li>• терраса с шезлонгами и столиком</li> <li>• сейф</li> <li>• минибар</li> </ul>



## Oferta zabiegów fizjoterapeutycznych w hotelu *Barbara Wellness & Spa*

*Hotel Barbara Wellness & Spa*  
 ul. Zdrojowa 30  
 33-380 Krynica Zdrój  
 tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01  
 e- mail: [krynicazdroj@barbaraspa.com](mailto:krynicazdroj@barbaraspa.com)  
[www.barbaraspa.pl](http://www.barbaraspa.pl)

RODZAJ ZABIEGU	Czas trwania	Cena w zł
Kinezyterapia	60 min – 1 sesja	60,00 zł
<b>Masaż</b>		
Masaż limfatyczny ręczny	60 min	180,00 zł
Masaż podwodny hydropowietrzny	60 min	150,00 zł
Masaż podwodny całkowity	60 min	250,00 zł
<b>Hydroterapia</b>		
Kuracja borowinowa	20 min	70,00 zł
Kąpiel z wyciągiem z alg	20 min	100,00 zł
<b>Zabiegi przy użyciu specjalistycznego sprzętu</b>		
Galwanizacja	20 min	35,00 zł
Jonoforeza	20 min	40,00 zł
Krioterapia	3 min	30,00 zł

### Dane gościa VIP

Joanna Swobodzińska  
 zam. ul. Brzozowa 40  
 00-085 Warszawa  
 obywatelstwo: polskie  
 seria i nr dowodu tożsamości: ARL 342777  
 ur. 22.10.1967 r. w Warszawie  
 organ wydający dowód osobisty: Prezydent Miasta st. Warszawy

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

### Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- sporządzony druk: karta sprawdzania pokoju bez w.h.s. dla kierownika służby pięter
- sporządzony druk: formularz rezerwacji
- sporządzony druk: zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP
- sporządzony druk: list powitalny
- sporządzony druk: kosztorys pobytu
- sporządzony druk: protokół wydania rzeczy gościa z Biura Rzeczy Znalezionych Hotelu Barbara Wellness & Spa

**Karta sprawdzania pokoju bez w.h.s. dla kierownika służby pięt**

<i>Hotel Barbara Wellness &amp; Spa</i> <i>ul. Zdrojowa 30</i> <i>33-380 Krynica Zdrój</i> <i>tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01</i> <i>e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com</i> <i>www.barbaraspa.pl</i>		
<b>Karta sprawdzania pokoju bez w.h.s.</b>		
<b>Data kontroli:</b>	<b>Nr pokoju:</b>	
<b>Imię i nazwisko pokojowej:</b> Genowefa Zdziech		
<b>Lp.</b>	<b>Przedmiot kontroli w części mieszkalnej</b>	<b>Punktacja: 1 lub 0</b>
1.	Lampy czyste/żarówki świecą/oświetlenie sprawne	<b>1</b>
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
<b>Ilość uzyskanych punktów</b>		
<b>UWAGA:</b> Stwierdzone zaniedbanie i ocena „0” wymaga uzasadnienia		
<b>Uzasadnienie:</b> -----		
<b>Uwagi dodatkowe:</b> Część mieszkalna pokoju przygotowana do przyjęcia gościa, brak jakichkolwiek uwag.		
Podpis osoby odpowiedzialnej:  <i>Genowefa Zdziech</i>	Podpis osoby kontrolującej:	

**Formularz rezerwacji**

*Hotel Barbara Wellness & Spa*  
 ul. Zdrojowa 30  
 33-380 Krynica Zdrój  
 tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01  
 e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com  
 www.barbaraspa.pl

**Formularz rezerwacji**

<b>Zlecający zamówienie</b>	Nazwa:		
	Adres:		
	Osoba upoważniona do kontaktu:	Imię i nazwisko:	
		Nr tel.:	Nr faksu:
	e- mail:		
<b>Dane do wystawienia faktury</b>	Nazwa:		
	kod pocztowy:		miasto:
	ulica:		nr:
	NIP:		
<b>Przyjazd</b>	Data:	Typ pobytu/oferty:	
<b>Wyjazd</b>	Data:		
<b>Usługi hotelowe</b>	Ilość osób do zakwaterowania:		
	Ilość pokoi SGL:	Standard pokoi:	
	Ilość pokoi DBL:	Standard pokoi:	
<b>Usługi gastronomiczne</b>	Typ wyżywienia	OB*	
		BB*	
		HB*	
		FB*	
		AI*	
<b>Usługi Wellness &amp; Spa</b>	<b>W ofercie pobytu:</b>		
	<b>Zamówione dodatkowo:</b>		
<b>Uwagi i informacje dodatkowe:</b>			

*\*Przy wybranej przez klienta opcji wyżywienia należy postawić krzyżyk.*



**Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP**

<i>Hotel Barbara Wellness &amp; Spa          ul. Zdrojowa 30          33-380 Krynica Zdrój          tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01          e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com          www.barbaraspa.pl</i>	
<b>Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP</b>	
<b>Termin realizacji:</b>	Nr pokoju:
	Standard pokoju:
<b>Nazwisko i imię gościa VIP:</b>	
<b>Rodzaj wstawki:</b>	Wyroby cukiernicze i kwiaty*
	Butelka szampana i czekoladki deserowe*
	Butelka wina i czekoladki deserowe*
	Kosz owoców i kwiaty*
	Czekoladki deserowe i kwiaty*
<b>Zrealizowano zgodnie ze zleceniem</b>	
..... <i>Podpis kierownika pięter</i>	..... <i>Podpis dyrektora</i>

*\*Przy wybranej przez zamawiającego opcji należy postawić krzyżyk.*

## **List powitalny**

*Hotel Barbara Wellness & Spa  
ul. Zdrojowa 30  
33-380 Krynica Zdrój  
tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01  
e- mail: [krynicazdroj@barbaraspa.com](mailto:krynicazdroj@barbaraspa.com)  
[www.barbaraspa.pl](http://www.barbaraspa.pl)*

**Kosztorys pobytu**

*Hotel Barbara Wellness & Spa*  
 ul. Zdrojowa 30  
 33-380 Krynica Zdrój  
 tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01  
 e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com  
 www.barbaraspa.pl

<b>Imię i nazwisko gościa:</b>		<b>Termin:</b>			
<b>Kosztorys pobytu</b>					
Lp.	Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
<b>Razem</b>					

**Protokół wydania rzeczy gościa z Biura Rzeczy Znalezionych Hotelu Barbara Wellness & Spa**

<i>Hotel Barbara Wellness &amp; Spa</i> ul. Zdrojowa 30 33-380 Krynica Zdrój tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01 e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com www.barbaraspa.pl	
<b>Protokół wydania rzeczy gościa</b>	
<b>z Biura Rzeczy Znalezionych Hotelu Barbara Wellness &amp; Spa</b>	
<b>Protokół wydania nr 1/05/09/2014</b>	
dnia:	wydano Panu /Pani:
zam.:	
legitymującemu się dowodem tożsamości serii:	numer:
wystawionym przez:	
<b>następujące przedmioty</b> zapisane w księdze magazynowej Biura Rzeczy Znalezionych Hotelu <i>Barbara Wellness &amp; Spa</i> w Krynicy Zdroju pod numerem 249:	
<b>OŚWIADCZAM, ŻE JESTEM OSOBAŃ UPRAWNIONĄ DO ODBIORU RZECZY ZNALEZIONEJ</b>	
Krynica Zdrój, dnia:	
Podpis odbiorcy:	
Podpis pracownika sporządzającego protokół wydania: .....xxx.....	