

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.12-01-14.08**

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. KARTĘ OCENY przekaz zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 12 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 Astra\*\*\* w Rzeszowie otrzymał pisemne zamówienie na usługi podstawowe i dodatkowe.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu oraz fragmentu rozmowy gościa z pokojową z w języku obcym, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i realizacją usług hotelarskich: zlecenie realizacji imprezy, kosztorys zamówionych usług, menu śniadania angielskiego, plan spotkań w sali konferencyjnej,
- dokumenty związane z pobytem gości w hotelu: harmonogram czynności poszczególnych działów hotelu, zamówienie usług pralniczych.

Potrzebne druki do sporządzenia dokumentów znajdziesz w arkuszu egzaminacyjnym.

### Zamówienie na usługi hotelarskie

Londyn, 11.06.2014 r.

Stowarzyszenie Przedsiębiorców Polskich  
138-145 King Street  
London W6 0R6  
tel. +44 0187 5537 574  
e-mail: biuro@spp.org

Hotel Astra\*\*\*  
ul. Targowa 14a  
35-064 Rzeszów

Proszę o rezerwację 15 pokoi dwuosobowych w terminie 24-26.09.2014 r. dla członków Stowarzyszenia, naszych partnerów handlowych z Anglii oraz ich rodzin. Zamawiam śniadania 25 i 26.09.2014 r. oraz kolacje 24 i 25.09.2014 r. dla 30 osób.

W związku z planowanym spotkaniem z przedstawicielami Urzędu Miasta w Rzeszowie proszę o zarezerwowanie sali konferencyjnej w dniu 25.09.2014 r. w godz. 9.30-16.30, a także przygotowanie rzutnika multimedialnego, ekranu i wskaźnika. Zamawiam również w czasie trwania konferencji obiad na godzinę 13.00 oraz dwie przerwy kawowe ok. godz. 11.00 i 15.00, dla 22 uczestników konferencji. W trakcie przerw kawowych proszę podać: napoje zimne i gorące, ciasteczka oraz owoce. Informuję, że w trakcie trwania konferencji pozostali goście będą nieobecni w hotelu.

W dniu 25.09.2014 r. w godz. 17.00-19.00 chcielibyśmy wysłuchać koncertu w wykonaniu uczniów miejscowej szkoły muzycznej, dlatego proszę o przygotowanie w Państwa hotelu sali konferencyjnej z miejscami siedzącymi dla 30 osób.

Proszę o przesłanie na adres Stowarzyszenia kosztorysu pobytu oraz przykładowego menu na śniadanie angielskie.

Należność za usługi uregulujemy przelewem w ciągu 7 dni od daty wystawienia faktury, którą proszę

wręczyć wiceprezesowi Stowarzyszenia – panu Stanisławowi Kasperskiemu w dniu wyjazdu. Jest to osoba odpowiedzialna za wszystkie ustalenia z Państwem.

**Przedstawiam plan naszego pobytu:**

**24.09.2014 r.**

17<sup>00</sup> przyjazd uczestników  
19<sup>00</sup>-20<sup>00</sup> kolacja

**25.09.2014 r.**

8<sup>00</sup>-9<sup>00</sup> śniadanie  
9<sup>30</sup>-16<sup>30</sup> konferencja z 2 przerwami kawowymi  
13<sup>00</sup>-14<sup>00</sup> obiad  
17<sup>00</sup>-19<sup>00</sup> koncert  
19<sup>30</sup>-20<sup>30</sup> kolacja

**26.09.2014 r.**

8<sup>00</sup>-9<sup>00</sup> śniadanie  
11<sup>00</sup> wyjazd uczestników

Z wyrazami szacunku  
*Anna Roman*  
Prezes

## Oferta hotelu

### Hotel Astra \*\*\*

ul. Targowa 14a

35-064 Rzeszów

tel. +48 17/34 442 50

fax +48 17/34 442 51

NIP 685-166-71-00

Nr konta Milenium 45 3344 0000 0043 4567 5432 1234

Hotel Astra\*\*\* to nowoczesny obiekt znajdujący się w centrum Rzeszowa.

Dysponuje 4 apartamentami, 40 pokojami jednoosobowymi i 20 pokojami dwuosobowymi. Estetyczne wyposażenie pokoi daje poczucie domowego ciepła. Jest to doskonałe miejsce do pracy i wypoczynku.

Relaks zapewni Państwu centrum odnowy biologicznej.

Hotel dysponuje 2 salami konferencyjnymi wyposażonymi w profesjonalny sprzęt audiowizualny i sprzęt do organizacji kameralnych koncertów, występów artystycznych oraz restauracją i kawiarnią.

Dla gości zmotoryzowanych zapewniamy strzeżony parking.

Honorujemy karty płatnicze Visa Elektron, Visa, Mastercard.

Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12<sup>00</sup>.

### Cennik usług hotelowych

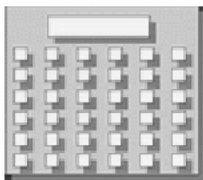
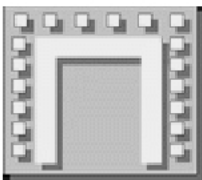

<b>Cennik pokoi</b>		
<b>Rodzaj pokoju</b>	<b>01.05.2014 – 30.09.2014</b>	<b>01.10.2014 – 30.04.2015</b>
Pokój jednoosobowy	160 PLN	140 PLN
Pokój dwuosobowy dla jednej osoby	170 PLN	150 PLN
Pokój dwuosobowy	210 PLN	190 PLN
Apartament	420 PLN	400 PLN
Dostawka	90 PLN	70 PLN
Dzieci do lat 3 – bezpłatnie		
Dla dzieci w wieku 3 do 7 lat w pokoju rodziców – 30 PLN za dobę		
Ceny usług noclegowych są cenami brutto – zawierają podatek VAT w wysokości 8%		

### Cennik usług gastronomicznych

- śniadanie – wliczone w cenę pokoju
- obiad – 40 PLN /os.
- kolacja – 20 PLN/os.

Ceny usług gastronomicznych są cenami brutto – zawierają podatek VAT w wysokości 8%.

**Cennik usług konferencyjnych**

	Liczba miejsc w ustawieniu		
	 teatralnym	 podkowa	 szkolnym
<b>Sala August</b>	81	50	—
<b>Sala Fryderyk</b>	40	25	21
<b>Foyer – hol ekspozycyjny</b>	przerwy kawowe		

Sala konferencyjna August wyposażona zgodnie z życzeniem gości – 40 PLN/godz.

Sala konferencyjna Fryderyk wyposażona zgodnie z życzeniem gości – 30 PLN/godz.

Wyposażenie sali – wliczone w cenę wynajmu.

Propozycja przerw kawowych		
1. Przerwa kawowa	kawa, herbata, woda mineralna, sok pomarańczowy, sok grejpfrutowy, ciasteczka wykwinne kruche	12 PLN/os.
2. Przerwa kawowa	kawa, herbata, woda mineralna, sok pomarańczowy, sok grejpfrutowy, ciasteczka wykwinne kruche, owoce sezonowe oraz cytrusowe	15 PLN/os.

Ceny usług konferencyjnych są cenami brutto – zawierają podatek VAT w wysokości 23%.

**Fragment rozmowy gościa z pokojową w języku angielskim**

09/25/2014, at. 8.00, hotel hall

Chambermaid: Good morning.

Ashley Cook: Hi. I would like to order an express laundry and a shirt ironing.

Chambermaid: Of course, it will be done. From which room should I collect the laundry?

Ashley Cook: Room 206.

Chambermaid: Have you filled in an order for laundry services?

Ashley Cook: Yes, I've left it on the bed.

Chambermaid: The service will be done today.

Ashley Cook: Thank you. Goodbye.

Chambermaid: Goodbye. Have a nice day.

### Fragment rozmowy gościa z pokojową w języku francuskim

**25.09.2014 à 8h00, couloir d'hôtel**

Femme de chambre : Bonjour.

Ashley Cook : Bonjour. Je voudrais faire laver et repasser express une chemise.

Femme de chambre : Je vais le faire, bien sûr. C'est quelle chambre, Madame ?

Ashley Cook : 206.

Femme de chambre : Vous avez rempli le formulaire de la commande du service blanchisserie, Madame?

Ashley Cook : Oui, je l'ai laissé sur mon lit.

Femme de chambre : Alors, ce sera fait encore aujourd'hui.

Ashley Cook : Merci. Au revoir.

Femme de chambre : Au revoir. Bonne journée, Madame.

### Fragment rozmowy gościa z pokojową w języku niemieckim

**25.09.2014; 8.00 Uhr, Hotelflur**

Zimmermädchen: Guten Morgen.

Ashley Cook: Morgen. Ich möchte einen Express-Wasch-und Bügelservice für ein Hemd bestellen.

Zimmermädchen: Selbstverständlich mache ich es. Von welchem Zimmer soll ich die Wäsche abholen?

Ashley Cook: Vom 206

Zimmermädchen: Haben Sie das Bestellungsformular für Waschservice schon ausgefüllt?

Ashley Cook: Ja, ich habe es auf dem Bett liegen lassen.

Zimmermädchen: Die Bestellung wird noch heute realisiert.

Ashley Cook: Vielen Dank. Auf Wiedersehen.

Zimmermädchen: Auf Wiedersehen. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.

### Fragment rozmowy gościa z pokojową w języku rosyjskim

**25.09.2014 г. в 8 часов утра, гостиничный коридор**

Горничная: Здравствуйте.

Эшли Кук: Приветствую вас. Я хотела бы заказать услугу экспрессной стирки и глажения рубашки.

Горничная: Конечно, осуществлю. Из какого номера мне надо взять стирку?

Эшли Кук: Из 206.

Горничная: Вы выполнили бланк – заказ прачечных услуг?

Эшли Кук: Да, я оставила его на кровати.

Горничная: Услуга будет ещё сегодня выполнена.

Эшли Кук: Спасибо. До свидания.

Горничная: До свидания. Желаю милого дня.

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

**Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:**

- zlecenie realizacji imprezy,
- kosztorys zamówionych usług,
- menu śniadania angielskiego,
- plan spotkań w sali konferencyjnej od 24 do 25 września 2014 r.,
- harmonogram czynności poszczególnych działów hotelu,
- zamówienie usług pralniczych.

**Zlecenie realizacji imprezy****Hotel Astra \*\*\***

ul. Targowa 14a

35-064 Rzeszów

tel. +48 17/34 442 50

fax +48 17/34 442 51

NIP 685-166-71-00

Nr konta Milenium 45 3344 0000 0043 4567 5432 1234

**Informacje o Zamawiającym**

1. Nazwa firmy .....

2. Adres .....

3. Osoba upoważniona do prowadzenia uzgodnień i uregulowania zobowiązań finansowych w hotelu, w imieniu Zamawiającego:

Imię i nazwisko .....

Stanowisko .....

**Informacje ogólne**

Zamierzony czas pobytu	Godzina przyjazdu	Godzina wyjazdu	Liczba osób

**Zakwaterowanie – łączny koszt .....**

Termin i ilość dób	Pokoje jednoosobowe		Pokoje dwuosobowe		Apartamenty	
	ilość	cena za pokój w zł	ilość	cena za pokój w zł	ilość	cena za apartament w zł

**Usługi gastronomiczne (z wyłączeniem śniadań) – łączny koszt .....**

Data i godzina usługi	Rodzaj usługi	Liczba osób	Cena od osoby w zł

**Centrum konferencyjno-szkoleniowe – łączny koszt .....**

Data i godzina usługi	Nazwa sali konferencyjnej	Liczba osób	Cena za godzinę w zł

**Wyposażenie sali konferencyjno-szkoleniowej**

Wyposażenie	Cena w zł

**Przerwy kawowe – łączny koszt .....**

Data i godzina	Przerwa kawowa – miejsce	Liczba osób	Cena za osobę w zł

**Informacja o płatnościach**

Należność za wyżej wymienione usługi należy uregulować ..... w ciągu ..... dni, po otrzymaniu faktury w dniu .....



<b>Kosztorys zamówionych usług</b>					
na zlecenie .....					
Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
<b>Łączna wartość do zapłaty</b>					
Kosztorys sporządzony przez .....					
Miejsce i data sporządzenia .....					

<b>Menu śniadania angielskiego</b>			
<b>Zaznacz X potrawy i napoje charakterystyczne dla menu śniadania angielskiego</b>			
<input type="checkbox"/>	herbata	<input type="checkbox"/>	parówki na ciepło
<input type="checkbox"/>	kawa Royal	<input type="checkbox"/>	smażone kiełbaski
<input type="checkbox"/>	sok jabłkowy	<input type="checkbox"/>	fasola w sosie pomidorowym
<input type="checkbox"/>	sok z pomarańczy	<input type="checkbox"/>	pstrąg w galarecie
<input type="checkbox"/>	wino białe	<input type="checkbox"/>	bliny z dżemem
<input type="checkbox"/>	wino musujące	<input type="checkbox"/>	owsianka
<input type="checkbox"/>	tosty	<input type="checkbox"/>	jajka po wiedeńsku

Plan spotkań w sali konferencyjnej od 24 do 25 września 2014 r.					
Data/ Dzień tygodnia	24.09.2014 r. środa				
Firma, przedstawiciel grupy	Nazwa spotkania	Czas trwania	Sala/ aranżacja	Wyposażenie	Ilość osób
<i>Bank GCE, Pani Joanna Put</i>	<i>Konferencja</i>	<i>9.00-10.30</i>	<i>August/ podkowa</i>	<i>Rzutnik, ekran, mikrofon</i>	<i>39</i>
	<i>Przerwa kawowa</i>	<i>10.30-11.00</i>	<i>Foyer</i>	<i>-----</i>	<i>39</i>
	<i>Konferencja</i>	<i>11.00-12.30</i>	<i>August/ podkowa</i>	<i>Rzutnik, ekran, mikrofon</i>	<i>39</i>
	<i>Obiad</i>	<i>12.30-13.30</i>	<i>Restauracja</i>	<i>-----</i>	<i>39</i>
	<i>Konferencja</i>	<i>13.10-15.00</i>	<i>August/ podkowa</i>	<i>Rzutnik, ekran, mikrofon</i>	<i>39</i>
Data/ Dzień tygodnia	25.09.2014 r. czwartek				
Firma, przedstawiciel grupy	Nazwa spotkania	Czas trwania	Sala/ aranżacja	Wyposażenie	Ilość osób

<b>Harmonogram czynności poszczególnych działów hotelu</b>		
<b>Data</b>	<b>25.09.2014 r.</b>	
<b>Nazwa działu</b>	<b>Czynność</b>	<b>Godzina</b>
<b>Housekeeping</b>		
<b>Gastronomia</b>		
<b>Pralnia</b>		
<b>Dział techniczny</b>		

### Zamówienie usług pralniczych

ARTYKUŁ ITEM	USŁUGA SERVICE	ILOŚĆ SZT. STOCK	CENA ZA SZT. W PLN PRICE PER ITEM	RAZEM TOTAL
Spodnie Trousers	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		13,- 13,-	
Żakiet Jacket	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		13,- 13,-	
Koszula Shirt	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		10,- 10,-	
Bluzka Blouse	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		8,- 8,-	
Sukienka Dress	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		15,- 13,-	
Spódnica Skirt	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		11,- 8,-	
Sweter Sweater	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		13,- 8,-	
Podkoszulek T-shirt	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		6,- 4,-	
Bielizna Underwear	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		4,- 2,-	
Skarpetki Soks	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		3,- 1,-	
RAZEM TOTAL				

Data/ Date: \_\_\_\_\_

Pokój/Room: \_\_\_\_\_

Nazwisko Gościa/Name: \_\_\_\_\_

**Prosimy o zaznaczenie rodzaju serwisu:**

- usługa normalna do 24 h  
 usługa ekspresowa tego samego dnia, jeżeli rzeczy oddane są do godz. 9.00

**Please mark the desired service:**

- regular service within 24 hours  
 special service possible the same day only for orders received before 09:00 am

Czystą odzież oddajemy do pokoju o godz.17-tej, tego samego dnia w przypadku prania mokrego i następnego w przypadku prania chemicznego

Clean clothes we supposed to return to room at 5 pm the same they if it is wet cleaning and next day if it is dry cleaning

