

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.12-01-15.01

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2015
CZĘŚĆ PRAKTYCZNA**

Układ graficzny © CKE 2015

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 przełącz zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 14 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 Pod Aniołem*** w Toruniu otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie i przygotowanie pobytu grupy dziennikarzy w terminie od 08 do 11 lipca 2015 r.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Pod Aniołem*** w Toruniu, informacji na temat pracy działu służby pięter oraz ofert usług przewodnickich w języku obcym, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i organizacją usług zgodnie z zamówieniem: zlecenie wynajmu sali konferencyjnej, menu śniadania angielskiego oraz zamówienie usług przewodnickich;
- dokument związany z przyjęciem i realizacją usług dodatkowych: kartę kontrolną skrytki sejfowej oraz kwit parkingowy;
- dokument związany z przygotowaniem jednostki mieszkalnej do przyjęcia grupy gości: kartę sprawdzania jednostki mieszkalnej dla kierownika służby pięter.

Druki do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Warszawa, 02.01.2015 r.

Polska Organizacja Turystyczna
ul. Chałubińskiego 8
00-613 Warszawa
tel. +48 22 536 70 70
fax +48 22 536 70 04

Hotel Pod Aniołem***
ul. Kopernika 15
87-100 Toruń

W związku z pobytem w naszym regionie grupy zagranicznych dziennikarzy proszę o rezerwację 15 pokoi jednoosobowych oraz pełnego wyżywienia w terminie 8-11 lipca 2015 r. dla 13 dziennikarzy, pilota i kierowcy. Grupa przyjedzie około godziny 17-tej na kolację, a wyjedzie po śniadaniu, o godz. 10-tej.

W dniu 9 lipca proszę o rezerwację sali konferencyjnej wyposażonej w laptop, projektor multimedialny i ekran w godz. 10.00-13.00 i 15.00-18.00 z zapewnieniem przerw kawowych dla 14 osób o 11.15 i 16.15.

Ponieważ celem pobytu grupy jest m.in. poznanie naszego kraju i promocja Polski zagranicą, dzień 10 lipca ma być poświęcony na zwiedzanie. Chcemy pokazać gościom Toruń, a w nim obiekty związane z obronnym charakterem miasta, Kopernikiem i tradycją wypiekania pierników. W związku z tym proszę o rezerwację usług przewodnickich świadczonych w języku angielskim. Proszę umówić przewodnika z grupą o godz. 9.30 w recepcji hotelu. W trakcie zwiedzania proszę zaplanować dla 16 osób obiad w Państwa restauracji.

Do Torunia przyjedziemy Mercedesem Sprinter 413 CDI o numerze rejestracyjnym WI 07212, który chcemy pozostawić na czas pobytu na hotelowym parkingu strzeżonym.

Dodatkowo, zaraz po przybyciu pilot zdeponuje w sejfie hotelowym gotówkę, służbową kartę kredytową i dokumenty, które odbierze tuż przed wyjazdem 11 lipca – ok. godziny 9.45.

Bardzo proszę o sporządzenie i wysłanie na nasz adres zlecenia wynajmu sali konferencyjnej oraz przykładowego menu na śniadanie angielskie.

Należność za pobyt zostanie uregulowana firmową kartą kredytową o numerze 4168 9632 1986 6779, w dniu wyjazdu przez pilota grupy. Za nocleg, gastronomię, usługi konferencyjne, przewodnickie i parking proszę wystawić fakturę i przekazać ją pilotowi grupy. Pozostałe koszty (tj. bilety wstępów) pilot będzie płacił osobno.

Listę gości prześlemy drogą e-mail w terminie późniejszym po potwierdzeniu zamówienia.

Podaję tylko dane pilota i kierowcy:

- Anna Konarska – pilot
Pracownik Polskiej Organizacji Turystycznej
seria i nr dowodu osobistego: AMH 007398
zam. ul. Grzybowska 11a, 05-080 Warszawa
- Krzysztof Mikulski – kierowca

Liczę na owocną współpracę z Państwa hotelem. W razie jakichkolwiek pytań proszę o kontakt.

Z poważaniem
Aleksandra Janiak
Asystent Vice Prezesa



Oferta hotelu Pod Aniołem*** w Toruniu

ul. Kopernika 15 87-100 Toruń

e-mail: podaniolem@torun.pl

www.podaniolem.torun.pl

tel. + 48 56 622 77 77 fax: + 48 56 622 77 78

Pierwszy w Toruniu boutique – hotel stworzony został w średniowiecznych kamienicach w sercu starego miasta. Łączy w sobie tradycje i nowoczesność.

Dysponuje 37 luksusowo wyposażonymi pokojami o następującej strukturze:

- 20 pokoi 1-os. – 300,00 zł/doba
- 15 pokoi 2-os. – 400,00 zł/doba
- 2 apartamenty 2-os. – 700,00 zł/doba

W pokojach istnieje możliwość przygotowania dostawki w cenie 50,00 zł/ doba.

W cenę pokoju wliczone jest śniadanie, parking oraz podatek VAT.

Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godz. 11.30.

Do dyspozycji gości pozostawiamy dwa lokale gastronomiczne: restaurację „Nieboskłon” i kawiarnię „Wiedeńską”. Godziny posiłków do uzgodnienia.

Ceny wyżywienia w restauracji:

- obiad – 45,00 zł/os.
- kolacja – 30,00 zł/os.
- bankiet – 150,00 zł/os.

Dla grup konferencyjnych przygotowaliśmy niewielką salę „Lazur” – mieszczącą do 40 osób w układzie kinowym. Sala „Lazur” wyposażona jest w telewizor, DVD, nagłośnienie, laptop, projektor multimedialny oraz ekran.

Koszt wynajęcia sali „Lazur” z wyposażeniem:

- 150,00 zł/godz.

Propozycja przerwy kawowej (kawa, herbata, wody mineralna, soki owocowe, kruche ciasteczka):

- 10,00 zł/os.

Hotel nasz dysponuje dobrze zabezpieczonymi w recepcji skrytkami sejfowymi, o numerach od 1 do 10, przygotowanymi dla wygody naszych gości i bezpieczeństwa ich mienia. Korzystanie ze skrytek jest nieodpłatne.

Dla gości zmotoryzowanych oferujemy strzeżone miejsca parkingowe:

- 35,00 zł/doba

Aby umilić Państwu czas w urokliwym Toruniu proponujemy skorzystanie z wycieczki z przewodnikiem z agencji, z którymi współpracujemy od wielu lat.

Oferty usług przewodnickich w języku angielskim

Offer 1. Jan Michno's Tour Guides Agency

Optional route suggestions, prices for the year 2015

Toruń In A Nutshell – up to 2 hours:

- The Old Town Square, the Copernicus monument, the Town Hall, the townhouses
- The Cathedral of Saint John the Baptist and Saint John the Evangelist
- The Granaries
- The City Walls, Gates and the Leaning Tower
- The Philadelphia Boulevard on the Vistula river

Museums and interiors entry fees are not included in the package

Service in Polish – 120 PLN per group of up to 30 persons (gross price in Polish zloties, incl. 23% VAT).

You can book by phone or by mail. Call +48 56 688 32 59 or write to Agencja Przewodnicka – Jan Michno, ul. Krakowska 250, 87-100 Toruń

Offer 2. Copernicus Travel Agent and Tour Guides

Optional route suggestions, prices for the year 2015

Delicious Toruń – approximately 7 hours:

- The ruins of the Teutonic Knights Order Castle
- The Philadelphia Boulevard on the Vistula River
- The City Walls, Gates and the Leaning Tower
- The Copernicus House, the Cathedral of Saint John the Baptist and Saint John the Evangelist
- The Royal Tract
- Saint Mary's Church and the Holy Ghost Church
- The Old Town Square with townhouses and the Town Hall
- The Gingerbread Museum, where you can bake a flavourful cake on your own

The package only includes entry passes to the Castle and to the Gingerbread Museum, other entrance fees not covered.

Service in Polish – 350 PLN per group of up to 25 persons.

Service in English, German, Russian or French – 600 PLN per group of up to 25 persons (gross prices in Polish zloties, incl. 23% VAT).

You can book by email to copernicus@torun.pl or by mail to the following address:

Biuro Usług Przewodnickich i Turystycznych Copernicus, ul. Warszawska 200, 87-100 Toruń

Oferty usług przewodnickich w języku niemieckim

Angebot 1. Die Fremdenführer-Agentur – Jan Michno

Routenvorschlag, die Preisliste für das Jahr 2015

Thorn kurz und bündig – bis 2 Stunden

- Markt mit dem Kopernikus-Denkmal, Rathaus, Bürgerhäuser
- St. Johannes-Dom (von Johannes dem Täufer und dem Evangelisten Johannes)
- Kornspeicher
- Stadtmauer mit Toren dem Schiefen Turm
- Philadelphischer Boulevard (Weichselboulevard)

Die Route umfasst keine Museen und keine Innenbesichtigung.

Der Preis von der Führung in der polnischen Sprache: 120,00 PLN/Gruppe bis 30 Personen.

Der Preis der Dienstleistung wird in PLN angegeben und enthält die Mehrwertsteuer (23%).

Buchen Sie Ihre Besichtigungen telephonisch unter der Telefonnummer +48 56 688 32 59, oder brieflich unter der Adresse: Agencja Przewodnicka – Jan Michno, ul. Krakowska 250, 87-100 Toruń.

Angebot 2. Das Büro für Fremdenführer- und Reisedienstleistungen Copernicus

Routenvorschläge, die Preisliste für das Jahr 2015

Thorner-Delikatessen-Route – ungefähr 7 Stunden

- Ruine der Burg des Deutschen Ritterordens
- Philadelphischer Boulevard (Weichselboulevard)
- Stadtmauer mit Toren, Basteien (Türmen), dem Schiefen Turm
- Kopernikus-Haus, St. Johannes-Dom (von Johannes dem Täufer und dem Evangelisten Johannes)
- Königsweg
- Marienkirche und Heilig-Geist-Kirche
- Altstädtischer Markt mit Bürgerhäusern und Rathaus
- Besuch im Lebkuchenmuseum – wo man selbstständig einen würzigen Keks backen kann.

Die Route umfasst nur die Besichtigung der Burg und des Lebkuchenmuseums, andere Eintritte sind extra zu bezahlen.

Der Preis von der Führung in der polnischen Sprache: 350,00 PLN/Gruppe bis 25 Personen.

Der Preis von der Führung in der englischen, deutschen, russischen oder französischen Sprache: 600,00 PLN/ Gruppe bis 25 Personen.

Die Preise der Dienstleistungen werden in PLN angegeben und enthalten die Mehrwertsteuer (23%).

Buchen Sie Ihre Besichtigungen per E-Mail an die Adresse: copernicus@torun.pl oder brieflich unter der Adresse: Biuro Usług Przewodnickich i Turystycznych Copernicus, ul. Warszawska 200, 87-100 Toruń.

Oferty usług przewodnickich w języku francuskim

Offre 1 . Agence des Guides-Jan Michno

Proposition d'itinéraire, le prix pour l'année 2015

Toruń en bref – jusqu'à 2 heures :

- Le marché de la Vielle Ville avec la statue de Copernic, l'Hôtel de ville, des bâtiments
- Cathédrale de Saint Jean (St. Jean le Baptiste et Jean l'Evangéliste)
- Les magasins de blé
- Les remparts de la ville avec les portes, la Tour penchée
- Boulevard de Philadelphie (sur Vistule)

Le tour n'inclut pas les musées et les intérieurs.

Le prix du service en polonais : 120,00 PLN / groupe jusqu'à 30 personnes.

Le prix du service est donné en zloty polonais et comprend la TVA (23 %)

Veillez réserver les services par téléphone (+ 48 56 688 32 59) ou par courrier à l'adresse suivante :
Agencja Przewodnicka – Jan Michno, ul. Krakowska 250, 87-100 Toruń

Offre 2. Services des Guides et touristiques Copernicus

Propositions du parcours, le prix pour l'année 2015

Les délices de Toruń-environ 7 heures :

- Les ruines du château des chevaliers teutoniques
- Boulevard de Philadelphie (sur Vistule)
- Les remparts de la ville avec les portes et les tours, la Tour penchée
- La maison de Copernic, la cathédrale de Saint Jean (St Jean le Baptiste et Jean l'Evangéliste)
- La voie royale
- L'église de la Sainte Vierge et du Saint-Esprit
- Place de la Vieille Ville avec des bâtiments et l'Hôtel de Ville
- La visite au Musée du pain d'épice – où vous pouvez cuire le gâteau aromatique

L'itinéraire comprend l'entrée au château et au Musée du pain d'épice, les frais d'inscription payés de plus.

Le prix du services en polonais: 350,00 PLN/groupe jusqu'à 25 personnes.

Le prix du services en anglais, allemand, russe ou français : 600,00 PLN / groupe à 25 pers.

Les prix indiqués en zloty polonais comprennent la TVA (23 %).

Veillez réserver les services par courriel à l'adresse suivante: copernicus@torun.pl ou par courrier à l'adresse suivante: Biuro Usług Przewodnickich i Turystycznych Copernicus, ul. Warszawska 200, 87-100 Toruń

Oferty usług przewodnickich w języku rosyjskim

Оферта 1 Агентство Гидов -Ян Михно

Предложение туристического маршрута, прайс-лист за 2015 год

Торунь вкратце- до 2-ух часов:

- Рыночная площадь с памятником Копернику, Ратуша, каменные дома
- Кафедральный собор Св.Иоаннов (Св.Иоанна Крестителя и Иоанна Евангелиста)
- Зернохранилища
- Городские стены с Воротами и Кривой Башней
- Филадельфийский Бульвар (надвислянский)

В маршрут не включается посещение музеев и интерьеров.

Цена услуги на польском языке: 120,00 зл./группа до 30-и человек

Цена услуги указана в польских злотых, включает НДС (23%)

Просим оформить предварительный заказ услуг по телефону-номер +48 56 688 32 59 или по почте по адресу: Agencja Przewodnicka – Jan Michno, ul. Krakowska 250, 87-100 Toruń.

Оферта 2 Бюро Туристических Услуг и Услуг Гидов Коперникус

Предложение туристического маршрута- тариф за 2015 год

Торунские чудеса-около 7-и часов:

- Руины замка крестоносцев
- Филадельфийский Бульвар (надвислянский)
- Городские крепостные стены с Воротами, Башнями, Кривой Башней
- Дом-музей Н. Коперника, Кафедральный Собор Св.Иоаннов (Св.Иоанна Крестителя и Иоанна Евангелиста)
- Королевский тракт
- Костёл Св.Девы Марии и Св.Духа
- Рыночная площадь с каменными домами и Ратушей
- Посещение музея пряника- где можно самостоятельно испечь ароматическое пирожное

В маршрут включается лишь посещение замка и музея пряника, входы платны добавочно

Цена услуги на польском языке: 350,00 зл./группа до 25-и человек

Цена услуги на английском, немецком, русском или французском языках: 600,00 зл./группа до 25-и человек

Цены услуг указаны в польских злотых, включают НДС (23%)

Просим сделать предварительный заказ услуг по электронной почте по адресу: copernicus@torun.pl или по почте по адресу: Biuro Usług Przewodnickich i Turystycznych Copernicus, ul. Warszawska 200, 87-100 Toruń.

Informacja na temat pracy działu służby pięter

Kierownik służby pięter w hotelu Pod Aniołem*** w Toruniu – pan Józef Borowiec zlecił w dniu 8 lipca 2015 r. przygotowanie 15 pokoi jednoosobowych na przyjęcie grupy gości z Polskiej Organizacji Turystycznej. O godz. 14.00 skontrolował stan pokoju nr 303, który sprzątała pokojowa – pani Maria Włodarczyk. Przedmiot kontroli obejmował czystość poszczególnych elementów wyposażenia pokoju i węzła higieniczno-sanitarnego oraz stan przygotowania jednostki mieszkalnej na przyjęcie gościa. Kierownik nie miał żadnych zastrzeżeń do jakości przygotowania jednostki mieszkalnej.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- Zlecenie wynajmu sali konferencyjnej,
- Zamówienie usług przewodnickich,
- Menu śniadania angielskiego,
- Karta kontrolna skrytki sejfowej,
- Kwit parkingowy,
- Karta sprawdzania jednostki mieszkalnej dla kierownika służby pięter.



Zlecenie wynajmu sali konferencyjnej

Informacje o hotelu

- 1.Nazwa hotelu:
- 2.Adres:
- 3.Tel. fax.:

Informacje o zamawiającym

- 1.Nazwa firmy:
- 2.Adres:
- 3.Tel.:
- 4.Dane osoby zamawiającej usługę:
Imię i nazwisko

Informacja o konferencji – łączny koszt

Nazwa sali konferencyjnej

data konferencji	godziny konferencji	liczba godz.	cena jednostkowa brutto	wartość brutto
data przerw kawowych	godz.	liczba sztuk	cena jednostkowa brutto	wartość brutto

Wyposażenie sali konferencyjnej (zgodnie z zamówieniem) obejmuje:

.....

.....

Propozycja przerwy kawowej obejmuje:

.....

.....

Informacja o płatnościach:

Kwotę w wysokościdoliczymy do faktury, która zostanie zapłacona zgodnie z umową:

- gotówką kartą kredytową przelewem

Termin płatności:

Osoba odpowiedzialna za realizację płatności:

Imię i nazwisko

Finalny rachunek zostanie wystawiony po zakończeniu spotkania.

Ostateczne rozliczenie będzie uwzględniać ewentualne zamówienia składane na miejscu.

Miejsce i data sporządzenia:

.....

Sporządził:

.....**XXX**.....



Zamówienie usług przewodnickich
ul. Kopernika 15 • 87-100 Toruń
e-mail: podaniolem@torun.pl
www.podaniolem.torun.pl
tel. 056 622 77 77 • fax: 056 622 77 78




Menu śniadania

Zaznacz x potrawy i napoje charakterystyczne dla menu śniadania angielskiego

<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"/>	tosty
<input type="checkbox"/>	owsianka	<input type="checkbox"/>	jajka po wiedeńsku
<input type="checkbox"/>	kefir	<input type="checkbox"/>	jajka sadzone z plasterkami bekonu
<input type="checkbox"/>	maślanka	<input type="checkbox"/>	twarożek ze śmietaną i cukrem

Podpis kierownika działu gastronomicznegoXYZ.....

Karta kontrolna skrytki sejfowej <i>Control of Safe Deposit Box</i>		Skrytka nr/ <i>Box no.</i>	
Imię i nazwisko gościa/ <i>Guest's name</i>		Pokój/ <i>Room</i> SGL 303	
Adres domowy/ <i>Home address</i>		Dokument tożsamości/ <i>Passport no.</i>	
Założenie skrytki / <i>Safe Deposit Box openin</i>			
Data / <i>Date</i>		Godzina/ <i>Time</i>	
Opis przedmiotów/ <i>Description</i>			
Podpis gościa / <i>Guest's signature</i>		Podpis recepcjonisty/ <i>Receptionist's signature</i> XXX	
Historia operacji / <i>Transactions' history</i>			
Rodzaj operacji (przyjęcie/ wydanie depozytu) / <i>Transaction type</i>	Data / <i>Date</i> Godzina/ <i>Time</i>	Podpis gościa/ <i>Guest's Signature</i>	Podpis recepcjonisty/ <i>Receptionist's signature</i>
		 XXX
		 XXX

 <i>Hotel Pod Aniołem</i>	Kwit parkingowy
Imię i nazwisko	
Okres od do	
Cena za dobę	
Samochód marki	
Nr rejestracyjny	
Wystawił	



ul. Kopernika 15 • 87-100 Toruń
 e-mail: podaniolem@torun.pl
 www.podaniolem.torun.pl
 tel. 056 622 77 77 • fax: 056 622 77 78

Karta sprawdzania jednostki mieszkalnej dla kierownika służby pięter

Data kontroli:

Godz. kontroli:

Nr pokoju:

Imię i nazwisko pokojowej:

Lp.	Przedmiot kontroli w części mieszkalnej	Punktacja: 1 lub 0
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
Lp.	Przedmiot kontroli w węźle higieniczno-sanitarnym	Punktacja: 1 lub 0
1.		
2.		
3.		
Ilość uzyskanych punktów		

Uwagi:

Podpis osoby odpowiedzialnej za sprzątanie:

Podpis osoby kontrolującej: