

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

Układ graficzny © CKE 2016



**CENTRALNA
KOMISJA
EGZAMINACYJNA**

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Numer zadania: **01**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego*

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

T.12-01-16.01

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2016

CZEŚĆ PRAKTYCZNA

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 13 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 Kryształ**** w Krakowie otrzymał pisemne zamówienie na usługi hotelarskie, dotyczące zorganizowania pobytu integracyjno-szkoleniowego dla menedżerów firmy Festil oraz gościa zagranicznego – pana Christiana Lift, w sumie 21 osób.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Kryształ****, w tym cennika sal konferencyjnych w języku obcym oraz informacji na temat kontroli jednostki mieszkalnej przez kierownika służby pięter, sporządź:

- dokument związany z przyjęciem zamówienia i organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: zlecenie rezerwacji sali konferencyjnej,
- dokument związany z przygotowaniem i podawaniem śniadań: zlecenie realizacji śniadań dla pana Christiana Lift,
- dokumenty związane z organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: zlecenie realizacji zabiegów SPA oraz kosztorys usług konferencyjnych,
- dokumenty związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych: propozycję procedury sprzątnięcia pokoju oraz kartę sprawdzenia jednostki mieszkalnej przez kierownika służby pięter.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Łódź, 16.12.2015 r.

Festil Projekt

ul. Linowa 8f

94-232 Łódź

nr tel.: 16 823 00 34

e-mail: festilprojekt@wp.pl

NIP: 881 233 47 80

Bank ZKO/Łódź

nr rachunku 90 2523 2523 0000 0001 2523 2523

Hotel Kryształ****

ul. Smocza 9

31-236 Kraków

Uprzejmie proszę o dokonanie rezerwacji noclegów i zorganizowanie pobytu integracyjno-szkoleniowego w terminie od 3 do 5 marca 2016 r. dla 20 pracowników mojej firmy oraz jednego zagranicznego gościa – pana Christiana Lift.

Podczas pobytu będziemy korzystać ze śniadań w restauracji hotelowej, z wyjątkiem gościa zagranicznego, któremu proszę podawać codziennie o godz. 8³⁰ do apartamentu śniadanie typu angielskiego.

W pierwszym dniu pobytu tj. 3 marca 2016 r. w godzinach od 14³⁰ do 17³⁰ proszę zarezerwować dla 20 osób następujące usługi SPA: aromaterapię, po jednej godzinie w grocie solnej oraz po jednej godzinie w kapsule termicznej. Ponadto zamawiam dla pana Christiana Lift masaż całościowy ciała oraz dla 10 Pań – aqua aerobic.

Na drugi dzień pobytu tj. 4 marca 2016 r., w godzinach od 14⁰⁰ do 17⁰⁰ proszę o rezerwację sali konferencyjnej o układzie stołów w podkowę wyposażoną w ekran, rzutnik multimedialny i wizualizer oraz każdemu uczestnikowi proszę zapewnić laptop i materiały piśmiennicze. Ponadto proszę przydzielić nam na czas szkolenia tłumacza języka angielskiego. Na godzinę 15³⁰ proszę przygotować przerwę kawową z zestawu drugiego.

Proszę również o przesłanie na adres firmy kosztorysu usług konferencyjnych obejmującego wynajem sali z wyposażeniem, koszty tłumacza oraz przerw kawowych.

Należność za wszystkie zamówione i zrealizowane usługi ureguluję gotówką w dniu wyjazdu.

Z poważaniem

Kryształ Fest

Prezes

Oferta hotelu Kryształ******Hotel Kryształ******

ul. Smocza 9
 31-236 Kraków
 NIP: 883 104 08 00
 tel./fax 48 12 453 41 11
 e-mail: hotelkryształ@recepja.pl
 Bank GKO/Kraków
 nr rachunku 90 2545 2545 0000 0005 2545 2545



Hotel Kryształ **** znajduje się w samym centrum miasta. Obiekt został stworzony z myślą o osobach, których praca związana jest z biznesem. Dzięki wysokiej jakości usług jaką świadczy nasz hotel możemy zagwarantować naszym Gościom kompleksową i fachową obsługę.

Nasz obiekt posiada dwadzieścia apartamentów, trzydzieści pokoi jednoosobowych oraz dwadzieścia pięć dwuosobowych. Wszystkie wyposażone są w klimatyzację, minibar, Internet oraz telewizor.

Mocną stroną naszego hotelu jest szeroki wachlarz usług gastronomicznych wraz z obsługą room service. W trzech oryginalnie zaprojektowanych restauracjach można kosztować dania kuchni polskiej, angielskiej i greckiej. Przestronne sale konsumpcyjne pozwalają na organizację spotkań i różnego rodzaju uroczystości.

Hotel posiada cztery nowoczesnie wyposażone sale konferencyjne. Wszystkie posiadają możliwość dzielenia ruchomymi elementami ściennymi.

Spotkania biznesowe, konferencyjne, szkoleniowe proponujemy połączyć z szeregiem zabiegów oferowanych przez SPA.

Honorujemy karty płatnicze: Master Card i Visa Electron.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14⁰⁰, a kończy godz. 12⁰⁰.

Ceny noclegu zawierają śniadanie do pokoju, parking strzeżony oraz podatek VAT.

Cennik usług gastronomicznych:

- śniadanie w restauracji hotelowej – wliczone w cenę noclegu,
- obiad w restauracji hotelowej – 100 zł/os.,
- kolacja w restauracji hotelowej – 90 zł/os.

Cennik przerw kawowych:

- zestaw pierwszy: kawa, herbata, soki, ciastka – 37 zł/os,
- zestaw drugi: kawa, herbata, soki, tartinki, ciastka – 47 zł/os.

Cennik SPA:

- masaż częściowy ciała – 30 zł/os.,
- masaż całościowy ciała – 150 zł/os,
- masaż twarzy – 45 zł/os.,
- basen – bezpłatnie dla gości hotelowych,
- sauna – bezpłatnie dla gości hotelowych,
- aromaterapia – 200 zł/os.,
- kąpiel błotna – 125 zł/os.,
- kąpiel perełkowa – 145 zł/os.,
- aqua aerobic – 36 zł/os.,
- grotta solna – 56 zł/godz./os.,
- kapsuła termiczna – 170 zł/godz./os.

Conference rooms price list

Name of the room	Table arrangement	Equipment	Price per hour
The White Room	classroom	tables, chairs, screen, multimedia projector, visualiser/document presenter, digital voice recorder, stationery	PLN 340
The Green Room	banquet	tables, chairs, screen, multimedia projector, visualiser/document presenter, camera, stationery	PLN 360
The Blue Room	semicircle	tables, chairs, screen, multimedia projector, visualiser/document presenter, laptops, stationery	PLN 390
The Red Room	cinema	tables, chairs, screen, multimedia projector, visualiser/document presenter, DVD player, stationery	PLN 450

Additional services:

- French interpreter – PLN 150 per hour
- English interpreter – PLN 155 per hour

Die Preisliste von den Konferenzräumen

Name des Konferenzraums	Tischordnung	Ausrüstung	Preis PLN/Stunde
Weißer Saal	Parlamentarische Sitzordnung (classroom)	Tische, Stühle, Leinwand, Beamer, Visualizer, Diktiergerät, Schreibwaren	340
Grüner Saal	Bankettbestuhlung	Tische, Stühle, Leinwand, Beamer, Visualizer, Kamera, Schreibwaren	360
Blauer Saal	Die U – Form	Tische, Stühle, Leinwand, Beamer, Visualizer, Laptops, Schreibwaren	390
Roter Saal	Theaterbestuhlung	Tische, Stühle, Leinwand, Beamer, Visualizer, DVD – Player, Schreibwaren	450

Zusätzlich:

- Dolmetscherdienste in Französisch – 150 PLN/Stunde
- Dolmetscherdienste in Englisch – 155 PLN/Stunde

Prix des salles de conférence

Nom de la salle de conférence	Disposition des tables	Équipement	Prix, PLN/h
La Salle Blanche	en salle de classe	tables, chaises, écran de projection, vidéo-projecteur, visualiseur, enregistreur vocal, fournitures de bureau	340
La Salle Verte	en salle de réception	tables, chaises, écran de projection, vidéo-projecteur, visualiseur, caméra, fournitures de bureau	360
La Salle Bleue	en U	tables, chaises, écran de projection, vidéo-projecteur, visualiseur, ordinateurs portables, fournitures de bureau	390
La Salle Rouge	en amphi-théâtre	tables, chaises, écran de projection, vidéo-projecteur, visualiseur, un lecteur de DVD, fournitures de bureau	450

En plus :

- service d'un interprète de la langue française – 150 PLN/heure
- service d'un interprète de la langue anglaise – 155 PLN/heure

Прайс-лист на конференц-залы

Название конференцзала	Расстановка столов	Оборудование	Цена зл/ч
Белый зал	класс	столы, стулья, экран, мультимедийный проектор, документ-камера, диктофон, письменные принадлежности	340
Зелёный зал	банкет	столы, стулья, экран, мультимедийный проектор, документ-камера, камера, письменные принадлежности	360
Голубой зал	П-стол	столы, стулья, экран, мультимедийный проектор, документ-камера, ноутбуки, письменные принадлежности	390
Красный зал	театр	столы, стулья, экран, мультимедийный проектор, документ-камера, DVD- плеер, письменные принадлежности	450

Дополнительно:

- услуга переводчика французского языка – 150 зл/ч.
- услуга переводчика английского языка – 155 зл/ч.

Wszystkie ceny są cenami brutto.

Informacja na temat kontroli jednostki mieszkalnej przez kierownika służby pięter

Podczas przeprowadzania kontroli w dniu 3 marca 2016 r. o godz. 8³⁰ w apartamencie 103 przygotowanym na przyjęcie gościa zagranicznego, kierownik służby pięter stwierdził brak żarówki w łazience, pusty minibarek oraz niedoczyszczoną plamę na dywanie w części mieszkalnej.

Pozostałe czynności pokojowa wykonała prawidłowo.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenić będąc 6 rezultatów:

- zlecenie rezerwacji sali konferencyjnej,
- zlecenie realizacji śniadań,
- zlecenie realizacji zabiegów SPA,
- kosztorys usług konferencyjnych,
- propozycja procedury sprzątnięcia pokoju,
- karta sprawdzenia jednostki mieszkalnej przez kierownika służby pięter.

Zlecenie rezerwacji sali konferencyjnej



Dane hotelu:	<i>Hotel Kryształ****</i>
<ul style="list-style-type: none"> • nazwa, kategoria • adres • NIP 	<ul style="list-style-type: none"> <i>ul. Smocza 9</i> <i>31-236 Kraków</i> <i>883 104 08 00</i>
Dane osoby zamawiającej:	
<ul style="list-style-type: none"> • imię i nazwisko • stanowisko 	
Dane firmy zamawiającej:	
<ul style="list-style-type: none"> • nazwa • adres • telefon • NIP 	
Liczba uczestników konferencji/szkolenia	
Data i godzina rezerwacji sali	
Nazwa sali konferencyjnej	
Układ stołów	
Wyposażenie sali i uczestnika szkolenia:	
<ul style="list-style-type: none"> • rodzaj sprzętu • ilość 	
Przerwa kawowa:	
<ul style="list-style-type: none"> • data • godzina • rodzaj zestawu 	
Życzenia dodatkowe	
Forma i termin płatności	
Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za zapłatę	
Data dokonania rezerwacji	
Podpis przyjmującego rezerwację	<i>XYZ</i>

Zlecenie realizacji śniadań

Śniadanie serwowane w dniach			
Śniadanie serwowane o godzinie			
Liczba osób			
Nr pokoju			
Imię i nazwisko osoby korzystającej ze śniadania			
Rodzaj śniadania			
Zaznacz X potrawy i napoje charakterystyczne dla śniadania zamówionego przez gościa			
Bagietka		Jajka po wiedeńsku	
Tosty		Jajka sadzone na bekonie	
Grzanki		Jajka w sosie majonezowym	
Masło		Owsianka	
Dżem		Naleśniki kukurydziane z syropem klonowym	
Miód		Naleśniki z serem i polewą czekoladową	
White pudding		Słodka fasolka w sosie pomidorowym	
Pasta z żółtego sera z porami		Herbata z mlekiem	
Pasta z soczewicy zielonej		Kawa „melange”	
Smażone pomidory i pieczarki		Świeże soki owocowe	
Podpis kierownika restauracji	XXX		

Zlecenie realizacji zabiegów SPA

Nazwa firmy			
Data, godzina realizacji usług			
Nazwa usługi SPA Hotelu Kryształ	Ilość osób korzystających z zabiegów	Cena jednostkowa brutto za usługę w zł	Wartość usługi brutto w zł
Razem wartość usług brutto w zł			
Data dokonania rezerwacji			
Podpis osoby dokonującej rezerwacji	XYZ		

Kosztorys usług konferencyjnych.....
(miejsowość, data)

Dotyczy wiadomości z dnia.....

.....

.....

.....


.....

Rodzaj usługi	J.m.	Cena jednostkowa brutto usługi w zł	Ilość	Wartość brutto usługi w zł
Razem wartość usług				
Nr konta bankowego hotelu				

Propozycja procedury sprzątania pokoju**Uporządkuj we właściwej kolejności elementy propozycji procedury sprzątania pokoju**

Czynności pokojowej	Kolejność wykonywania grupy czynności (od 1 do 7)
Odkurzanie pokoju, zamknięcie okna, staranne ułożenie firan i zasłon	
Wycieranie kurzu na biurku, parapetach, szafkach	
Sprawdzenie stanu technicznego urządzeń, opróżnienie kosza, usunięcie brudnych naczyń	
Pukanie, otwieranie drzwi, zapalenie światła, rozsunięcie zasłon i firan, otwarcie okna/wietrzenie	
Zdjęcie brudnej pościeli i włożenie do worka zawieszzonego na wózku, założenie czystej pościeli, przykrycie łóżka narzutą	
Uzupełnienie materiałów informacyjnych, umieszczenie w szafie igielnika i czyścika do butów	
Poinformowanie przełożonego/recepcję o posprzątanym pokoju	

Karta sprawdzenia jednostki mieszkalnej przez kierownika służby pięter
Zaznacz X zatwierdzone i do poprawy efekty kontroli jednostki mieszkalnej

		
Data kontroli:		Rodzaj i nr pokoju:
Część mieszkalna	Zatwierdzone	Do poprawy
Zapach		
Oświetlenie		
Zaścielenie łóżka		
Kurze		
Meble		
Minibarek (uzupełnienie)		
Dywan		
Materiały reklamowe		
Lustro		
Kosz na śmieci		
Łazienka	Zatwierdzone	Do poprawy
Zapach		
Oświetlenie		
Ręczniki		
Kabina prysznicowa/wanna		
Kafelki na podłodze		
Armatura		
Lustro		
Umywalka		
Kosz na śmieci		
Muszla klozetowa		
Galanteria hotelowa		
Podpis osoby sprawdzającej	YZX	