

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.12-01-18.01**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2018**

### **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 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 Mozart\*\*\*\*\* w Warszawie otrzymał pisemne zamówienie na usługi hotelarskie od pana Romana Łezki.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Mozart\*\*\*\*\*, w tym cennika usług SPA & Wellness w języku obcym, cennika wycieczek po Warszawie w języku obcym oraz informacji dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z organizacją usług dodatkowych: zlecenie realizacji zabiegów SPA, zlecenie realizacji wycieczki oraz kosztorys usług dodatkowych,
- dokumenty związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych: życzenia dotyczące przygotowania łóżka wraz z procedurą ścielenia,
- dokumenty związane z przygotowaniem i podaniem śniadania: menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego,
- dokumenty związane z pobytem gości: raport przedmiotów znalezionych.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

**Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.**

## Zamówienie na usługi hotelarskie

Roman Łezka  
ul. Wąska 4  
31-236 Kraków  
tel.: 48 12 576 09 55  
e-mail: lezkar@wp.pl

Kraków, 4.01.2018 r.

Hotel Mozart\*\*\*\*\*  
ul. Melodyjna 18  
04-460 Warszawa

Uprzejmie proszę o dokonanie rezerwacji pokoju jednoosobowego dla mnie oraz apartamentu z balkonem dla Pani Anieli Daquin, w terminie od 8 do 12 sierpnia 2018 r.

Na czas pobytu zamawiamy śniadania wiedeńskie wzmocnione. Przyjazd do hotelu planujemy o godzinie 19<sup>30</sup>. W tym dniu proszę zarezerwować dla mnie na godz. 20<sup>00</sup> tropikalny masaż relaksacyjny ciała.

W drugim dniu pobytu proszę zorganizować wycieczkę po Warszawie w godzinach od 10<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> z przewodnikiem francuskojęzycznym dla sześciu osób. Chcemy zobaczyć Pałac Kultury i Nauki, Muzeum Powstania Warszawskiego, Stare Miasto, Stadion Narodowy, Łazienki Królewskie, Zamek Królewski, ulicę Marszałkowską oraz Ogrody na dachu Biblioteki Uniwersyteckiej.

Trzeci dzień przeznaczymy na korzystanie z oferty SPA. Proszę zarezerwować dla Pani Anieli Daquin na godz. 9<sup>30</sup> odprężający zabieg na twarz z papai i brzoskwiń, na godz. 10<sup>30</sup> kąpiel perełkową i na godz. 11<sup>30</sup> czekoladowy masaż całościowy ciała. Dla mnie proszę zarezerwować na godz. 10<sup>30</sup> nawilżający zabieg na twarz z kawioru oraz na godz. 11<sup>30</sup> tropikalny masaż relaksacyjny ciała.

Proszę o specjalne przygotowanie łóżka w apartamencie, tzn. kołdrę proszę ubrać w jedwabną poszwę w kolorze białym, a poduszkę w jedwabną poszewkę w kolorze czerwonym oraz założyć białe bawełniane prześcieradło. Na kołdrze proszę ułożyć serce z płatków czerwonych róż.

Uprzejmie proszę o przesłanie kosztorysu usług dodatkowych, tj. usług SPA i wycieczki.

Należność za zrealizowane usługi ureguluję gotówką w dniu wyjazdu.

Z poważaniem  
*Roman Łezka*

## Oferta hotelu Mozart\*\*\*\*\*

Hotel Mozart\*\*\*\*\*

ul. Melodyjna 18

04-460 Warszawa

NIP: 882 312 24 50

tel./fax 48 22 932 31 86

e-mail: hotelmozart@recepcja.pl

Bank PKO/Warszawa nr rachunku 90 2323 2323 0000 0003 2324 2342

Hotel Mozart\*\*\*\*\* to obiekt znajdujący się w samym sercu miasta. Powstał dla gości ceniących sobie luksus, wygodę i jakość. W celu spełnienia potrzeb gości realizujemy indywidualne życzenia dotyczące pobytu.

Posiadamy 15 ekskluzywnych apartamentów z możliwością zaaranżowania ich wewnątrz wedle wskazówek zamawiającego. Na każdym z czterech pięter znajdują się pokoje jednoosobowe i dwuosobowe. Wszystkie wyposażone są w klimatyzację, Internet, mini-bar, telewizor, telefon oraz sejf.

Niepowtarzalną atmosferę tworzą nasze dwie restauracje, w których można odkryć na nowo sekrety kuchni polskiej i francuskiej. Sporządzamy śniadania kontynentalne, angielskie, wiedeńskie oraz świadczymy usługę room-service.

Posiadamy szeroką paletę zabiegów SPA, zarówno dla kobiet jak i mężczyzn.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, umożliwiamy zwiedzenie Warszawy z Biurem Podróży *Syrena*.

Honorujemy karty płatnicze Master Card i VISA-Elektron.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14<sup>00</sup>, a kończy o godz. 12<sup>00</sup>.

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

**SPA & Wellness price list**

- steam sauna: PLN 12 per person
- dry sauna: PLN 14 per person
- Salt Cave: PLN 15 per 20 minutes
- Tropical Grotto: PLN 32 per 20 minutes

<b>Offer for women</b>	<b>Offer for men</b>
Relaxing facial treatment with minerals from the Dead Sea – PLN 230 per person	Moisturizing facial treatment with caviar – PLN 135 per person
Relaxing facial treatment with papaya and peaches – PLN 260 per person	Moisturizing facial treatment with honey and milk – PLN 166 per person
Mud bath – PLN 145 per person	Mud bath – PLN 125 per person
Milk bath – PLN 170 per person	Milk bath – PLN 134 per person
Whirlpool bath – PLN 210 per person	Whirlpool bath – PLN 200 per person
Tropical relaxation whole body massage – PLN 55 per person	Tropical relaxation whole body massage – PLN 77 per person
Fruit whole body massage – PLN 120 per person	Fruit whole body massage – PLN 114 per person
Chocolate partial body massage – PLN 75 per person	Chocolate partial body massage – PLN 65 per person
Chocolate whole body massage – PLN 155 per person	Chocolate whole body massage – PLN 125 per person

**Tours of Warsaw price list**

Biuro Podróży *Syrena*

ul. Wolności 6

04-495 Warszawa

- individuals with a guide in English, standard route – PLN 99 per person
- individuals with a guide in English, the route determined by the hotel guest/guests – PLN 155 per person
- individuals with a guide in French, standard route – PLN 112 per person
- individuals with a guide in French, the route determined by the hotel guest/guests – PLN 177 per person

### Preisliste für SPA Dienstleistungen (Behandlungen)

- Dampfsauna – PLN 12 pro Person
- Trockensauna – PLN 14 pro Person
- Salzgrotte – PLN 15/20 Minuten
- Tropische Grotte – PLN 32/20 Minuten

Angebot für Frauen	Angebot für Männer
Entspannende Gesichtsbehandlung mit Mineralien aus dem Toten Meer – PLN 230 pro Person	Kaviar Feuchtigkeitsgesichtsbehandlung – PLN 135 pro Person
Entspannende Gesichtsbehandlung mit Papaya und Pfirsichextrakten – PLN 260 pro Person	Feuchtigkeitsgesichtsbehandlung mit Honig und Milch – PLN 166 pro Person
Schlammbad – PLN 145 pro Person	Schlammbad – PLN 125 pro Person
Milchbad – PLN 170 pro Person	Milchbad – PLN 134 pro Person
Perlenbad – PLN 210 pro Person	Perlenbad – PLN 200 pro Person
Tropische Relax Körper Massage – PLN 55 pro Person	Tropische Relax Körper Massage – PLN 77 pro Person
Frucht-Ganzkörpermassage – PLN 120 pro Person	Frucht-Ganzkörpermassage – PLN 114 pro Person
Schokoladen Teilkörpermassage – PLN 75 pro Person	Schokoladen Teilkörpermassage – PLN 65 pro Person
Schokoladen Ganzkörpermassage – PLN 155 pro Person	Schokoladen Ganzkörpermassage – PLN 125 pro Person

### Preisliste der Stadtführung in Warschau

Biuro Podróży *Syrena*

ul. Wolności 6

04-495 Warszawa

- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Englisch, die Route aus unserem Angebot – PLN 99 pro Person
- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Englisch, die Route bestimmt der Gast/ Hotelgäste– PLN 155 pro Person
- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Französisch, die Route aus unserem Angebot – PLN 112 pro Person
- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Französisch, die Route bestimmt der Gast/ Hotelgäste – PLN 177 pro Person

### Liste des prix du centre d'hydrothérapie

- sauna vapeur – PLN 12/personne
- sauna sec – PLN 14/personne,
- grotte de sel – PLN 15/20 minutes
- grotte tropicale – PLN 32/20 minutes

Offre pour les femmes	Offre pour les hommes
soin du visage de la relaxation aux minéraux de la Mer Morte – PLN 230/personne	soin du visage hydratant au caviar – PLN 135 /personne
soin du visage de la relaxation à la papaye et aux pêches – PLN 260/personne	soin du visage hydratant au miel et au lait – PLN 166 PLN/personne.
bain de boue – PLN 145/personne	bain de boue – PLN 125 PLN/personne
bain de lait – PLN 170/personne	bain de lait – PLN 134 PLN/personne
bain de tourbillonnant – PLN 210/personne	bain de tourbillonnant – PLN 200/personne
massage de relaxation tropical – PLN 55/personne	massage de relaxation tropical – PLN 77/personne
massage du corps entier aux fruits – PLN 120/personne	massage du corps entier aux fruits – PLN 114/personne
massage du corps partiel au chocolat – PLN 75/personne	massage du corps partiel au chocolat – PLN 65/personne
massage du corps entier au chocolat – PLN 155/personne	massage du corps entier au chocolat – PLN 125/personne

### Tarifs d' excursions à Varsovie

Biuro Podróży *Syrena*

ul. Wolności 6

04-495 Warszawa

- les individuels avec un guide en anglais, le parcours de l'offre – PLN 99 /personne
- les individuels avec un guide en anglais, le parcours désigné par l'invité/ les invités – PLN 155/personne
- les individuels avec un guide en français, le parcours – PLN 112/personne
- les individuels avec un guide en français, le parcours désigné par l'invité/les invités – PLN 177/personne

## Ценник услуг СПА

- паровая сауна – 12 зл/чел.
- сухая сауна – 14 зл/чел.
- соляная пещера – 15 зл/20 мин
- тропическая пещера – 32 зл/20 мин

Предложение для женщин	Предложение для мужчин
расслабляющая процедура ухода за лицом с минералами из Мёртвого моря – 230 зл/чел.	увлажняющая процедура ухода за лицом с икрой – 135 зл/чел.
расслабляющая процедура ухода за лицом из папайи и персиков – 260 зл/чел.	увлажняющая процедура ухода за лицом с мёдом и молоком – 166 зл/чел.
грязевая ванна – 145 зл/чел.	грязевая ванна – 125 зл/чел.
молочная ванна – 170 зл/чел.	молочная ванна – 134 зл/чел.
вибрационная ванна – 210 зл/чел.	вибрационная ванна – 200 зл/чел.
тропический релаксирующий массаж тела – 55 зл/чел.	тропический релаксирующий массаж тела – 77 зл/чел.
фруктовый массаж всего тела – 120 зл/чел.	фруктовый массаж всего тела – 114 зл/чел.
шоколадный частичный массаж – 75 зл/чел.	шоколадный частичный массаж – 65 зл/чел.
шоколадный массаж всего тела – 155 зл/чел.	шоколадный массаж всего тела – 125 зл/чел.

## Ценник экскурсий по Варшаве

*Biuro Podróży Syrena*

ul. Wolności 6

04-495 Warszawa

- индивидуальные туристы с гидом на английском языке, маршрут по предложению – 99 зл/чел.
- индивидуальные туристы с гидом на английском языке, маршрут назначен гостем/гостями гостиницы – 155 зл/чел.
- индивидуальные туристы с гидом на французском языке, маршрут по предложению – 112 зл/чел.
- индивидуальные туристы с гидом на французском языке, маршрут назначен гостем/гостями гостиницы – 177 зл/чел.

**Wszystkie podane ceny są cenami brutto.**



### **Informacje dodatkowe**

W dniu wyjazdu Pan Roman Łezka zostawił w pokoju 266 złoty zegarek marki Rolex, który znalazła pokojowa Anna Nóżka.

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

**Ocenić będą 6 rezultatów:**

- zlecenie realizacji zabiegów SPA,
- zlecenie realizacji wycieczki,
- kosztorys usług dodatkowych,
- życzenia dotyczące przygotowania łóżka wraz z procedurą ścielenia,
- menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego,
- raport przedmiotów znalezionych.

**Zlecenie realizacji zabiegów SPA****Hotel Mozart\*\*\*\*\***

<b>Nr zamówienia</b>		48/2018
<b>Data dokonania rezerwacji</b>		
<b>Imię i nazwisko gościa/gości</b>	<b>Nazwa zabiegu/usługi</b>	<b>Termin (data i godzina) zabiegu/usługi</b>
<b>Podpis osoby dokonującej rezerwacji</b>		XYZ

**Zlecenie realizacji wycieczki**

.....  
 (miejsowość, data)

**Hotel Mozart\*\*\*\*\***

.....  
 .....  
 .....

<b>Nr zamówienia</b>	48/2018
<b>Liczba osób</b>	
<b>Data, godzina rozpoczęcia wycieczki</b>	
<b>Data, godzina zakończenia wycieczki</b>	
<b>Wykaz obiektów</b> atrakcje, zabytki, muzea	
<b>Język usługi przewodnickiej</b>	
<b>Podpis zlecającego</b>	

**Kosztorys usług dodatkowych**.....  
(miejsowość, data)**Hotel Mozart\*\*\*\*\***.....  
.....  
.....

Dotyczy wiadomości z dnia .....

Rodzaj usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto usługi w zł	Wartość brutto usługi w zł
<b>Razem wartość usług</b>				

Forma płatności: ..... Termin płatności: .....

Z poważaniem

XYZ

**Życzenia dotyczące przygotowania łóżka wraz z procedurą ścielenia****Hotel Mozart\*\*\*\*\***

<b>Życzenia dotyczące pościeli</b>	<b>Ilość szt.</b>	<b>Rodzaj materiału</b>	<b>Kolor/życzenia dodatkowe</b>
Poduszka			
Kołdra			
Prześcieradło			

<b>Czynności pokojowej</b>	<b>Kolejność czynności (1-7)*</b>
ułożenie na kołdrze serca z płatków czerwonych róż	
poprawienie moltonu lub jego wymiana	
ułożenie równo poduszki w poszewce, a następnie na łóżku	
ułożenie równo kołdry w poszewce, a następnie na łóżku	
sprawdzenie czystości moltonu, czy materac i ochraniacz materaca nie posiadają plam i uszkodzeń	
zjęcie bielizny pościelowej i posegregowanie bielizny pościelowej do worków z brudną bielizną	
założenie czystego prześcieradła	

\*Uporządkuj we właściwej kolejności elementy propozycji procedury ścielenia łóżka uwzględniając życzenia gościa/gości.

**Menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego****Hotel Mozart\*\*\*\*\***

<b>Składniki menu*</b>			
herbata z mlekiem		musli	
kawa ze śmietanką		płatki kukurydziane	
sok owocowy		płatki zbożowe	
szampan		jajo po wiedeńsku	
pieczywo jasne pszenne		jajo poszetowe	
tosty		omlet	
grzanki		jajo po włosku	
masło		jajka sadzone z plasterami bekonu	
dżem		fasola w sosie pomidorowym	
miód		naleśniki z syropem klonowym	
sery		naleśniki z serem i polewą truskawkową	
wędliny		stek	
ryby wędzone		smażone kielbaski	
<b>Podpis kierownika restauracji</b>		<b>ZZZ</b>	

\*Zaznacz znakiem X potrawy i napoje charakterystyczne wyłącznie dla menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego.

**Raport przedmiotów znalezionych****Hotel Mozart\*\*\*\*\***

<b>Nr raportu*</b>			
<b>Miejsce znalezienia</b>			
<b>Pokój hotelowy numer, rodzaj</b>		<b>Imię i nazwisko gościa</b>	
<b>Data znalezienia przedmiotu</b>			
<b>Opis przedmiotu</b>			
<b>Dane znalazcy: imię, nazwisko, stanowisko</b>			
<b>Podpis osoby odpowiedzialnej za przechowanie</b>	YYY		

\*Przyjmij dowolny numer raportu.