

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.12-01-19.06**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2019**

### **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 Merida Spa\*\*\*\* w Sopocie otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie i przygotowanie pobytu dla 31 osób w terminie od 20.09 do 24.09.2019 roku.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, zamówienia sal konferencyjnych w języku obcym, oferty hotelu Merida Spa\*\*\*\* w Sopocie, oferty wycieczki po Trójmieście oraz notatki służbowej z książki dyżurów recepcji sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem i realizacją zamówienia gości w zakresie usług dodatkowych: grafik rezerwacji sal konferencyjnych, formularz rezerwacji usług konferencyjnych, zamówienie wycieczki po Trójmieście oraz kosztorys zamówionych usług,
- dokument związany z przygotowaniem i podawaniem śniadań: zlecenie realizacji śniadania wiedeńskiego wzmocnionego,
- dokument związany z pobytem gości: formularz zgłoszenia przedmiotów znalezionych.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

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

### Zamówienie na usługi hotelarskie

Instytut Akademia Mody  
ul. Piotrkowska 28  
90-001 Łódź  
tel. 42 685 20 40  
e-mail: akademiamody@com.pl

Łódź, 15.02.2019 r.

Hotel Merida Spa \*\*\*\*  
ul. Bitwy pod Płowcami 5  
81-731 Sopot

W związku z warsztatami szkoleniowymi na temat „*Moda przemija, styl zostaje*” proszę o rezerwację pokoju jednoosobowego, dwóch apartamentów i czternastu pokoi dwuosobowych w terminie od 20.09 do 24.09.2019 r. dla mojej asystentki, 2 szkoleniowców i 28-osobowej grupy młodych projektantów. Na cały czas pobytu zamawiam dla grupy śniadania, lunchy i kolacje. Ponadto proszę uwzględnić dla naszego szkoleniowca Michaela Mayera śniadania wiedeńskie wzmocnione, podawane do pokoju codziennie o godz. 8<sup>00</sup>. Informuję, że wszyscy przyjadą o godz. 14<sup>00</sup> na lunch, a wyjadą po śniadaniu, o godzinie 10<sup>00</sup>.

Dnia 23.09 proszę o zorganizowanie dla wszystkich 31 osób wycieczki po Trójmieście z przewodnikiem w godzinach od 9<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>. W tym dniu proszę zaplanować dla wszystkich uczestników wycieczki zamiast lunchu - obiad o godz. 15<sup>30</sup>, natomiast wieczorem o godz. 19<sup>00</sup> uroczystą kolację.

Szczegóły dotyczące wynajęcia sal konferencyjnych na szkolenia zaplanowane w dniach od 20.09 do 22.09 prześle moja asystentka – Julia Sobieraj. Jest to osoba odpowiedzialna za kontakt z Państwem w sprawach dotyczących organizacji pobytu. Informuję, że nie będzie brać ona udziału w szkoleniach i korzystać z przerw kawowych, natomiast weźmie udział w wycieczce po Trójmieście.

Proszę o przysłanie na adres firmy kosztorysu zamówionych usług. Należność za usługi ureguluję przelewem na konto hotelu w ciągu 7 dni od daty wystawienia faktury.

Z poważaniem  
Alina Nowak  
Prezes Instytutu Akademia Mody

### **Zamówienie sal konferencyjnych w języku angielskim**

**Subject:** Stay Sept. 20-24, conference rooms.  
**Date:** February 16, 2019, 15.30  
**From:**  
**To:** reservation@meridaspahotel.pl

Good morning,

in addition to the order made by Ms. Alina Nowak, please reserve a conference room for 30 people for a training session on September 20<sup>th</sup>, from 4 p.m. to 6 p.m., with one coffee break, as well as on September 21<sup>st</sup> and 22<sup>nd</sup> from 10.00 a.m. to 4 p.m., with two coffee breaks a day.

I would like the training to be held in rooms equipped with a multimedia projector, screen, wireless microphone, sound system, flipchart, internet connection. Tables and chairs in the room should be set in the school layout.

During coffee breaks please provide hot drinks, mineral water, cookies and fruits.

Sincerely  
*Julia Sobieraj*

### **Zamówienie sal konferencyjnych w języku niemieckim**

**Thema:** Aufenthalt vom 20. bis zum 24. September – Konferenzräume  
**Datum:** den 16. Februar 2019, 15.30  
**Sender:**  
**Empfänger:** reservation@meridaspahotel.pl

Guten Tag,

als Ergänzung der Bestellung, die von Frau Alina Nowak aufgegeben wurde, bitte ich Sie einen Konferenzraum für 30 Personen für die Schulung am 20.09, von 16.00 Uhr bis 18 Uhr, mit einer Kaffeepause und am 21.09 und 22.09 von 10.00 Uhr bis 16.00 Uhr mit zwei Kaffeepausen pro Tag zu reservieren. Es liegt mir viel daran, dass die Schulungen in Räumen stattfinden, die mit Multimedia – Projektor, Leinwand, drahtlosem Mikrofon, Soundanlage, Flipchart und Internetanschluss ausgestattet werden. Tische und Stühle im Konferenzraum stellen Sie bitte in Schulordnung auf.

Während der Kaffeepausen servieren Sie bitte heiße Getränke, Mineralwasser, Pausensnacks (Kekse) und Obst.

Hochachtungsvoll  
*Julia Sobieraj*

### **Zamówienie sal konferencyjnych w języku rosyjskim**

**Тема:** проживание 20-24.09. – конференц-залы

**Число:** 16 февраля 2019, 15.30

**Отправитель:**

**Получатель:** reservation@meridaspahotel.pl

Здравствуйте,

в дополнении заказа, сделанного Алиной Новак, прошу забронировать конференц-зал для 30 человек на обучение в день 20.09, с 16.00-ти до 18.00-ти часов, с одним кофейным перерывом, а также 21-ого и 22-ого.09 с 10.00-ти до 16.00-ти часов, с учётом двух кофейных перерывов в день. Интересует меня, чтобы обучение происходило в залах, оснащённых мультимедийным проектором, экраном, беспроводным микрофоном, звуковой системой, флипчартом, Интернет-связью. Столы и стулья в зале прошу поставить в школьном порядке.

Во время кофейных перерывов прошу подать чорячие напитки, минеральную воду, печенье и фрукты.

С уважением

*Julia Sobieraj*

### **Zamówienie sal konferencyjnych w języku francuskim**

**Sujet :** séjour 20-24.09 - les salles de conférence

**Date :** le 16 février 2019, 15 h 30

**Expéditeur :**

**Destinataire :** reservation@meridaspahotel.pl

Bonjour,

En plus de la commande passée par Mme Alina Nowak, je voudrais vous demander de réserver une salle pour 30 personnes, pour la formation le 20.09, de 16 h 00 à 18 h 00, avec une pause-café et le 21 et le 22.09 de 10:00 à 16:00, en tenant compte les deux pauses-café par jour. Je tiens à ce que les formations se déroulent dans des salles équipées du projecteur multimédia, de l'écran, du micro sans fil, du système de sonorisation, du flipchart, de connexion Internet. Mettez des tables et des chaises dans la salle dans le système scolaire.

Pendant les pauses - café, donnez des boissons chaudes, de l' eau minérale, de petits gâteaux et des fruits.

Avec les meilleures salutations

*Julia Sobieraj*

**Oferta Hotelu Merida SPA w Sopocie**

Hotel Merida Spa \*\*\*\*\*

ul. Bitwy pod Płowcami 5

81-731 Sopot

NIP: 527 252 29 27

tel./fax: +48 58 766 60 00

e-mail: reservation@meridaspahotel.pl

nr konta: BPH 86 1020 2498 0000 8602 0263 4444

Hotel Merida Spa\*\*\*\*\* w Sopocie jest usytuowany bezpośrednio przy pięknej, piaszczystej plaży. Oferuje 145 przestronnych pokoi z balkonami z widokiem na morze.

Do dyspozycji Gości hotel oddaje bogate zaplecze konferencyjno-bankietowe, oferujące kompleksową obsługę szkoleń, spotkań biznesowych i innych uroczystości. Posiada klimatyzowane sale konferencyjne wyposażone w nowoczesny sprzęt audiowizualny oraz bezpłatny dostęp do bezprzewodowego Internetu. W hotelu dostępne są również dwie restauracje: Atelier oraz Primavera, oferujące wyśmienite dania kuchni śródziemnomorskiej i polskiej, lobby bar oraz drink bar.

W hotelu mieści się również nowoczesna Strefa Relaksu Merida Spa.

Przed hotelem znajduje się parking.

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

**Cennik pokoi za dobę:**

Rodzaj j.m.	01.10 - 30.04	01.05 - 30.09
Pokój jednoosobowy	250,00 zł	300,00 zł
Pokój dwuosobowy	380,00 zł	420,00 zł
Apartament dla 1 os.	500,00 zł	550,00 zł
Apartament dla 2 os.	650,00 zł	750,00 zł

W cenie noclegu: śniadanie, usługi room service, parking, wstęp do sauny i na basen, podatek VAT.

**Cennik usług gastronomicznych**

- lunch – 50,00 zł/os.
- obiad – 60,00 zł/os.
- kolacja – 40,00 zł/os.
- uroczysta kolacja – 120,00 zł/os.

**Cennik wynajęcia sal konferencyjnych**

Sala rodzaj/układ	Cena w zł		
	cały dzień (od 8 <sup>00</sup> do 19 <sup>00</sup> )	do 8 godzin dziennie	do 2 godzin dziennie
<b>sala Delux</b>			
max.50 osób w układzie kinowym	800,00	550,00	350,00
max.30 osób w układzie szkolnym	750,00	500,00	300,00
<b>Sala Temix</b>			
max.30 osób w układzie kinowym	650,00	450,00	200,00
max.15 osób w układzie szkolnym	600,00	400,00	150,00
<b>Cena wynajęcia sali konferencyjnej obejmuje:</b> – wyposażenie: projektor multimedialny, ekran, nagłośnienie, mikrofony bezprzewodowe, flipchart, mównica, laptop, bezprzewodowy Internet, TV i DVD – ustawienie sali w dowolnej konfiguracji – podatek VAT			

**Rodzaje przerw kawowych**

Pakiet	Oferujemy	Cena
<b>Standard</b>	napoje gorące, woda mineralna i kruche ciastka	10,00 zł/os.
<b>Silver</b>	napoje gorące, woda mineralna, kruche ciastka, owoce	15,00 zł/os.
<b>Gold</b>	napoje gorące, napoje zimne, kruche ciastka, owoce, przekąski zimne	20,00 zł/os.

**Wszystkie proponowane ceny są cenami brutto.**

## Oferta wycieczki po Trójmieście

### Biuro Podróży „Szczypta Świata”

ul. Kościuszki 26/30

80-827 Gdańsk

Trasa wycieczki: Sopot- Gdynia- Gdańsk- Sopot

Sopot: Molo, Latarnia Morska, Krzywy Domek, Opera Leśna, Dom Zdrojowy

Gdynia: Muzeum Oceanograficzne, Akwarium Gdyńskie MIR, ORP Błyskawica, Żaglowiec Dar Pomorza

Gdańsk: ul. Długa (Dom Uphagena, Ratusz Głównego Miasta Gdańsk), Długi Targ (fontanna Neptuna, Dwór Artusa), Długie Pobrzeże (Żuraw), Kościół Mariacki, Westerplatte, Pomnik Obrońców Wybrzeża, Stare Miasto, Ratusz Staromiejski, Historyczna Stocznia Gdańska

Czas trwania wycieczki: 6 godzin.

Cena: 50,00 zł/os., usługi przewodnickie: 450,00 zł/grupa (płatne dodatkowo).

### Notatka służbowa z książki dyżurów recepcji

<b>data:</b> 24.09. 2019 r.	<b>godz.</b> 15 <sup>30</sup>
<p><b>Notatka służbowa:</b>            Pokojowa – pani Anna Nowak zgłosiła znalezienie w apartamencie nr 108 czarnego iPhone 7 z podłączoną ładowarką. Z uwagi na fakt, że gość pan Michael Mayer już wyjechał z hotelu, rzecz zarejestrowano i umieszczono w magazynie rzeczy znalezionych.</p>	
<p><b>Podpis recepcjonisty:</b> <i>Marta Pawłowska</i></p>	

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

#### Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- grafik rezerwacji sal konferencyjnych,
- formularz rezerwacji usług konferencyjnych,
- zamówienie wycieczki po Trójmieście,
- kosztorys zamówionych usług,
- zlecenie realizacji śniadania wiedeńskiego wzmocnionego,
- formularz zgłoszenia przedmiotów znalezionych.

**Grafik rezerwacji sal konferencyjnych****Sala Temix**

Godzina	Pn.	Wt.	Śr.	Czw.	Pt.	Sb.	Nd.
	18.09.	19.09	20.09	21.09	22.09	23.09	24.09
8 <sup>00</sup> -10 <sup>00</sup>						R	
10 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup>	R		R				
12 <sup>00</sup> -14 <sup>00</sup>		R					
14 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup>	R		R			R	R
16 <sup>00</sup> -18 <sup>00</sup>				R	R		
18 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup>							

**Sala Delux**

Godzina	Pn.	Wt.	Śr.	Czw.	Pt.	Sb.	Nd.
	18.09.	19.09	20.09	21.09	22.09	23.09	24.09
8 <sup>00</sup> -10 <sup>00</sup>							
10 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup>	R		R			R	
12 <sup>00</sup> -14 <sup>00</sup>							R
14 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup>		R				R	
16 <sup>00</sup> -18 <sup>00</sup>				R			
18 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup>	R				R		

\*RAM – Rezerwacja Instytutu Akademia Mody



**Formularz rezerwacji usług konferencyjnych**

**Hotel Merida SPA\*\*\*\***  
**ul. Bitwy pod Płowcami 5, 81-731 Sopot**  
**tel./fax: +48 58 766 60 00**  
**e-mail: reservation@meridaspahotel.pl**

**Informacje o Zamawiającym**

1. Nazwa firmy: .....
2. Adres: .....
3. Tel.: .....
4. E-mail:.....
5. Osoba upoważniona do prowadzenia uzgodnień:
- Imię i nazwisko: .....
- Stanowisko: .....

**Informacja o szkoleniu**

**Nazwa sali konferencyjnej** .....

Data szkolenia	Godz. szkolenia	Liczba uczestników	Cena w zł
Data przerw kawowych	Liczba świadczeń	Cena za 1 os.	Wartość w zł

**Wyposażenie sali konferencyjnej (zgodnie z zamówieniem) obejmuje:**

.....

.....

**Układ krzeseł:** .....

**Przerwa kawowa obejmuje:**

.....

.....

**Informacja o płatnościach:**

Forma płatności:  gotówką  kartą płatniczą  przelewem

Termin płatności: .....

Osoba odpowiedzialna za realizację płatności:

Imię i nazwisko .....

Finalny rachunek zostanie wystawiony po zakończeniu szkolenia.

Ostateczne rozliczenie będzie uwzględniać ewentualne zamówienia składane na miejscu.

Miejsce i data sporządzenia:

.....

Sporządził:

.....

### Zamówienie wycieczki po Trójmieście

Hotel Merida SPA\*\*\*\*  
ul. Bitwy pod Płowcami 5  
NIP:527 252 2927  
81-731 Sopot  
tel./fax: +48 58 766 60 00

Sopot, dn.20.08. 2019 r.

.....

.....

.....

**Kosztorys zamówionych usług**

na zlecenie .....

.....  
(data, rodzaj imprezy, organizator)

Lp.	Nazwa usługi	J.m	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
<b>łącna wartość do zapłaty</b>					

**Zlecenie realizacji śniadania wiedeńskiego wzmocnionego**

Imię i nazwisko gościa: .....

Nr pokoju: .....

Typ śniadania: .....

Termin śniadania: ..... godz. ....

<input type="checkbox"/>	kawa	<input type="checkbox"/>	masło
<input type="checkbox"/>	mleko lub śmietanka	<input type="checkbox"/>	dżem i miód
<input type="checkbox"/>	bawarka	<input type="checkbox"/>	twarożek ze szczypiorkiem i rzodkiewką
<input type="checkbox"/>	kakao lub czekolada	<input type="checkbox"/>	jajecznica na maśle z dodatkiem szczypiorku
<input type="checkbox"/>	sok owocowy lub warzywny	<input type="checkbox"/>	jajka sadzone z plasterami bekonu
<input type="checkbox"/>	zupa mleczna	<input type="checkbox"/>	jajka po wiedeńsku
<input type="checkbox"/>	owsianka	<input type="checkbox"/>	pomidory faszerowane sałatką jarzynową
<input type="checkbox"/>	pieczywo pszenne	<input type="checkbox"/>	słodka fasola w sosie pomidorowym
<input type="checkbox"/>	chleb razowy	<input type="checkbox"/>	ryba na gorąco
<input type="checkbox"/>	bułeczki drożdżowe	<input type="checkbox"/>	smażone wieprzowe kielbaski
<input type="checkbox"/>	croissanty	<input type="checkbox"/>	smażone pomidory i pieczarki
<input type="checkbox"/>	wędliny i sery	<input type="checkbox"/>	naleśniki z mąki kukurydzianej polane syropem klonowym

Proszę zaznaczyć **X** przy pozycji z menu charakterystycznego dla śniadania wiedeńskiego wzmocnionego

**Formularz zgłoszenia przedmiotów znalezionych**

Hotel Merida SPA\*\*\*\*  
ul. Bitwy pod Płowcami 5  
81-731 Sopot

**Zgłoszenie przedmiotów znalezionych**

Miejsce znalezienia przedmiotu:

Pokój nr.: .....

Inne pomieszczenie: .....

Data i godzina znalezienia przedmiotu: .....

Opis rzeczy: .....

Przedmiot znaleziony przez:

Przyjmujący na przechowanie:

.....

.....

(imię i nazwisko, stanowisko)

(imię i nazwisko, stanowisko)

.....

podpis znalazcy

.....

podpis przyjmującego na przechowanie