

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**Numer zadania: **01**Kod arkusza: **T.12-01-01_SG_zo**Wersja arkusza: **zo**

| Lp. | Elementy podlegające ocenie/kryteria oceny <i>dopuszcza się inne merytorycznie poprawne sformułowania</i> |
|------------|--|
| R.1 | Rezultat 1: Dzienny raport pracy służby pięter |
| | <i>uwzględnia:</i> |
| R.1.1 | datę sporządzenia raportu: 05.07.2020 |
| R.1.2 | imię i nazwisko oraz stanowisko osoby przygotowującej raport: Adrian Wilczewski, inspektor pięter |
| R.1.3 | nazwisko pracownika i przypisane do niego wyłącznie nr pokoi: Matys, 201, 202, 203, 205, 206 |
| R.1.4 | nazwisko pracownika i przypisane do niego wyłącznie nr pokoi: Jakuć, 207, 208, 209, 211, 212, 214 |
| R.1.5 | nazwisko pracownika i przypisany do niego wyłącznie nr pokoju: Małyszko, 200 |
| R.1.6 | w kolumnie status pokoju we wszystkich wersjach wpisane: C lub na czysto |
| R.1.7 | godzinę rozpoczęcia i zakończenia czynności w APT nr 200: dowolny przedział czasowy obejmujący jedną godzinę między 5.00 a 10.00 |
| R.1.8 | wpisane w kolumnie Wstawki oraz Uwagi ogólne/Inne w pokoju nr 200: wstawka lub W oraz list powitalny lub LP |
| R.2 | Rezultat 2: Karta sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter |
| | <i>uwzględnia:</i> |
| R.2.1 | datę kontroli: 05.07.2020 |
| R.2.2 | imię i nazwisko osoby sprzątajacej: Anna Małyszko |
| R.2.3 | rodzaj pokoju: apartament de lux |
| R.2.4 | efekty wykonanych czynności: Uzupełniony mini bar, Uzupełnione materiały reklamowe, Wymieniona galanteria, Starte kurze, Pościelone łóżko, Odkurzony dywan, Wymienione ręczniki, Wyczyszczone lustra, Umyta armatura, Umyta podłoga |
| R.2.5 | imię i nazwisko osoby sprawdzajacej: Adrian Wilczewski |
| R.2.6 | w uwagach: wszystkie czynności wykonano starannie |
| R.3 | Rezultat 3: Zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pana Johna Westa |
| | <i>uwzględnia:</i> |
| R.3.1 | liczbę oraz imię i nazwisko gościa: 1, John West |
| R.3.2 | daty podania: wyłącznie 06.07-07.07.2020 |
| R.3.3 | godzinę podania: 10.00 |
| R.3.4 | zamówione potrawy i dodatki: tost/y; masło, dżem, miód; zupa mleczna; jajka smażone na bekonie; fasolka w sosie pomidorowym |
| R.3.5 | zamówione napoje: soki owocowe; herbata z mlekiem |
| R.4 | Rezultat 4: List powitalny |
| | <i>uwzględnia:</i> |
| R.4.1 | miejsowość i datę sporządzenia: Kudowa-Zdrój, 05.07.2020 |
| R.4.2 | zwrot grzecznościowy: Szanowny Pan oraz imię i nazwisko adresata: John West |
| R.4.3 | powitanie w hotelu w imieniu zamawiajacego: Firmy Everlook Management lub Anety Zajackowskiej |
| R.4.4 | informacje o zakresie zamówionych usług: śniadania angielskie oraz jazda konna z instruktorem |
| R.4.5 | zaproszenie do skorzystania z innych usług hotelu lub informację, że pracownicy dołożą wszelkich starań, aby pobyt był udany |
| R.4.6 | życzenie miłego pobytu |
| R.5 | Rezultat 5: Zlecenie realizacji wstawki dla gościa |
| | <i>uwzględnia:</i> |
| R.5.1 | termin realizacji: wyłącznie 05.07.2020 |
| R.5.2 | imię i nazwisko gościa: John West |
| R.5.3 | numer pokoju: 200 |
| R.5.4 | zaznaczone x wyłącznie: świeże kwiaty, butelka wina, czekoladki deserowe, list powitalny |
| R.6 | Rezultat 6: Kosztorys zamówionych usług dodatkowych |

| <i>uwzględnia:</i> | |
|--------------------|--|
| R.6.1 | dane zleceniodawcy: EverLook Management, 22 Alder Court, Cline Road N13 8ND, London, UK |
| R.6.2 | termin realizacji zamówionych usług: 05.07-06.07.2020 |
| R.6.3 | nazwy usług Wellness & SPA: masaż relaksacyjny, hydromasaż, masaż gorącymi kamieniami, kąpiel bryza morska |
| R.6.4 | nazwy usług rekreacyjnych: kort do squash'a, wypożyczenie sprzętu, jazda konna z instruktorem, kort do tenisa |
| R.6.5 | cenę jednostkową brutto w zł za hydromasaż i masaż gorącymi kamieniami: 50 i 50 |
| R.6.6 | cenę jednostkową brutto w zł za kort do squash'a i jazdę konna z instruktorem: 40 i 350 |
| R.6.7 | wartość brutto w zł za kąpiel bryza morska i kort do tenisa: 130 i 100 |
| R.6.8 | razem wartość brutto: 1 030 |