

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**
Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.03**
Numer zadania: **01**
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

HGT.03-01-22.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2022

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

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 12 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 Hetman***** w Zamościu otrzymał pisemne zamówienie na usługi hotelarskie od pana Henryka Prokopczyka.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Hetman*****, w tym cennika wybranych usług SPA, cennika wycieczek po Zamościu 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: procedurę serwisu wieczornego;
- dokumenty związane z przygotowaniem i podaniem śniadania: zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania;
- dokumenty związane z pobytem gości: raport przedmiotów znalezionych.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Henryk Prokopczyk
ul. Na Szlaku 4
31-236 Kraków
tel. 48 12 576 09 55
e-mail: prokop@wp.pl

Kraków, 04.01.2022 r.

Hotel Hetman*****
ul. Zamoyskiego 18
22-400 Zamość

Uprzejmie proszę o rezerwację apartamentu dla mnie i mojej żony Dorothy Jones-Prokopczyk w terminie od 28 sierpnia do 1 września 2022 r.

Na czas pobytu zamawiamy do pokoju śniadania wiedeńskie wzmocnione, które proszę podawać o godz. 7³⁰. Przyjazd do hotelu planujemy o godz. 19⁰⁰. W tym dniu proszę zarezerwować dla nas na godz. 20⁰⁰ czekoladowy masaż całego ciała.

W drugim dniu pobytu proszę zorganizować wycieczkę po Zamościu w godz. od 10⁰⁰ do 15⁰⁰ z przewodnikiem w języku angielskim dla ośmiu osób. Wraz ze znajomymi chcemy zobaczyć: Rynek Wielki z arkadowymi kamienicami i ratuszem, Rynek Solny i Wodny, Akademię Zamojską, Park na terenach pofortecznych, Synagogę renesansową wraz z mykwą, Pałac i Pomnik Jana Zamoyskiego, Kościół Franciszkanów, Rotundę Zamojską oraz Arsenał i Pawilon pod Kurtyną.

Trzeci dzień przeznaczymy na korzystanie z oferty SPA & Wellness. Proszę zarezerwować dla nas na godz. 9³⁰ pobyt w saunie parowej, na 10³⁰ kąpiel błotną oraz na godz. 11³⁰ dla żony relaksujący zabieg na twarz z papai i brzoskwiń, a dla mnie nawilżający zabieg na twarz z kawioru. Ponadto zamawiam dla nas na godz. 15³⁰ tropikalny masaż relaksacyjny ciała.

Zamawiam także w dniu przyjazdu, serwis wieczorny, w ramach którego, podczas naszego pobytu w SPA, proszę wywietrzyć nam pokój, przygotować łóżko do wypoczynku nocnego, zapalić świece, ustawić na stoliku tacę z butelką schłodzonego szampana, dwoma kieliszkami oraz paterą truskawek. Na kołdrze proszę położyć czerwoną różę.

Uprzejmie proszę o przesłanie kosztorysu usług dodatkowych tj. usług SPA, wycieczki oraz wstawki, za które należność ureguluję gotówką w dniu wyjazdu. Za usługi podstawowe zapłacę przelewem w terminie 7 dni od otrzymania od Państwa potwierdzenia rezerwacji.

Z poważaniem
Henryk Prokopczyk

Oferta hotelu Hetman*****

Hotel Hetman*****

ul. Zamoyskiego 18

22-400 Zamość

NIP: 882 312 24 50

tel./fax 48 84 932 31 86

e-mail: hotelhetman@recepja.pl

Bank PK/Zamość nr rachunku 90 2323 2323 0000 0003 2324 2342

Hotel Hetman***** 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 jedno- 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 europejskiej. Sporządzamy śniadania francuskie, angielskie, wiedeńskie oraz świadczymy usługę room-service.

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

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów umożliwiamy zwiedzenie Zamościa z Biurem Podróży „Magnat”.

Na życzenie gości hotel świadczy bezpłatnie usługę serwisu wieczornego.

Honorujemy karty płatnicze Master Card i VISA-Elektron.

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

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

VAT.

Cennik wstawek

- butelka wina białego: 100,00 zł
- butelka wina czerwonego: 110,00 zł
- butelka szampana: 130,00 zł
- patera ciasteczek: 70,00 zł
- patera owoców cytrusowych: 90,00 zł
- patera truskawek: 50,00 zł
- deska serów: 80,00 zł
- kwiaty: 15,00 zł/szt.

Cennik wybranych usług Spa

- sauna parowa: 12,00 zł/os.
- sauna sucha: 14,00 zł/os.
- grota solna: 15,00 zł/20 min.
- grota tropikalna: 32,00 zł/20 min.

Oferta dla kobiet/os.	Oferta dla mężczyzn/os.
relaksujący zabieg na twarz z minerałami z Morza Martwego – 230,00 zł	nawilżający zabieg na twarz z kawioru – 135,00 zł
relaksujący zabieg na twarz z papają i brzoskwiniami – 260,00 zł	nawilżający zabieg na twarz z miodem i mlekiem – 166,00 zł
kąpiel błotna – 145,00 zł	kąpiel błotna – 125,00 zł
kąpiel mleczna – 170,00 zł	kąpiel mleczna – 134,00 zł
kąpiel perełkowa – 210,00 zł	kąpiel perełkowa – 200,00 zł
tropikalny masaż relaksacyjny ciała – 66,00 zł	tropikalny masaż relaksacyjny ciała – 88,00 zł
owocowy masaż całego ciała – 120,00 zł	owocowy masaż całego ciała – 114,00 zł
czekoladowy masaż częściowy ciała – 75,00 zł	czekoladowy masaż częściowy ciała – 65,00 zł
czekoladowy masaż całego ciała – 130,00 zł	czekoladowy masaż całego ciała – 130,00 zł

Cennik wycieczek po Zamościu w języku angielskim

Biuro Podróży „Magnat”
ul. Kowalska 7
22-400 Zamość

- zwiedzanie z przewodnikiem w języku angielskim, trasa standardowa – 99,00 zł/os.
- zwiedzanie z przewodnikiem w języku angielskim, trasa zgodna z zamówieniem klienta – 155,00 zł/os.
- zwiedzanie z przewodnikiem w języku francuskim, trasa standardowa – 112,00 zł/os.
- zwiedzanie z przewodnikiem w języku francuskim, trasa zgodna z zamówieniem klienta – 177,00 zł/os.

Wszystkie podane ceny są cenami brutto.

Informacje dodatkowe

Państwo Prokopczykowie zostali zakwaterowani w apartamencie nr 404, który był zajmowany przez innych gości do dnia ich przyjazdu.

W dniu wyjazdu Pan Henryk Prokopczyk zostawił w pokoju złoty zegarek marki Rolex, który znalazła pokojowa Marta Widelka.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- zlecenie realizacji zabiegów SPA,
- zlecenie realizacji wycieczki,
- kosztorys usług dodatkowych,
- procedura serwisu wieczornego,
- zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania,
- raport przedmiotów znalezionych.

Zlecenie realizacji zabiegów SPA

Hotel Hetman*****

Data dokonania rezerwacji		
Imię i nazwisko gościa	Nazwa zabiegu/usługi	Termin (data i godzina) zabiegu/usługi
Podpis osoby dokonującej rezerwacji		XYZ

Zlecenie realizacji wycieczki

Hotel Hetman*****

ul. Zamoyskiego 18

22-400 Zamość

tel./fax 48 84 932 31 86

e-mail: hotelhetman@repcja.pl

.....

(miejscowość, data)

.....

.....

.....

Liczba osób	
Data, godzina rozpoczęcia wycieczki	
Data, godzina zakończenia wycieczki	
Wykaz obiektów atrakcje, zabytki, muzea	
Język usługi przewodnickiej	
Podpis zlecającego	

Kosztorys usług dodatkowych

Hotel Hetman*****

Rodzaj usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto usługi w zł	Wartość brutto usługi w zł
Razem wartość usług				

Forma i termin płatności:

Procedura serwisu wieczornego

Hotel Hetman*****

**Czynności pokojowej składające się na serwis wieczorny,
z uwzględnieniem życzeń gości**

www.EgzaminZawodowy.info

Zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania

Hotel Hetman*****

Rodzaj śniadania		
Daty i godzina serwowania		
Rodzaj i numer pokoju		
Ilość sztuk dziennie		
Składniki menu		
<i>Zaznacz X składniki menu charakterystyczne wyłącznie dla śniadania zamówionego przez gości</i>		
napoje	dania/potrawy	dodatki
☐ herbata z mlekiem	☐ jaja w koszulkach	☐ pieczywo pszenne
☐ kakao lub czekolada	☐ jaja po wiedeńsku	☐ pieczywo razowe
☐ kawa ze śmietanką	☐ jajecznicza	☐ tosty lub grzanki
☐ woda z lodem	☐ jaja sadzone	☐ rogaliki z czekoladą
☐ sok pomidorowy	☐ smażony bekon	☐ masło
☐ sok jabłkowy	☐ naleśniki z syropem klonowym	☐ dżem lub konfitura
☐ sok pomarańczowy	☐ fasolka w sosie pomidorowym	☐ miód
☐ szampan	☐ zupa mleczna	☐ owoce cytrusowe
	☐ wędliny	
	☐ sery	
Podpis kierownika restauracji		XYZ

Raport przedmiotów znalezionych

Hotel Hetman*****

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

**wpisz dowolny numer protokołu*

www.EgzaminZawodowy.info