

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

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.13**

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.

TG.13-01-22.06-SG

## EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2022

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2017**

### 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 Na Starówce\*\*\*\*\* we Wrocławiu otrzymał pisemne zamówienie na usługi hotelarskie od pani Emanueli Mirosławskiej.

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

- dokumenty związane z organizacją usług dodatkowych: zlecenie realizacji zabiegów SPA, zlecenie realizacji wycieczki oraz kosztorys usług dodatkowych;
- dokument związany z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych: życzenia dotyczące przygotowania łóżka wraz z procedurą ścielenia;
- dokument związany z przygotowaniem i podaniem śniadania: menu śniadania kontynentalnego;
- dokument związany 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

Emanuela Mirosławska  
ul. Straszewskiego 3/35  
31-236 Kraków  
tel. 48 12 576 09 55  
e-mail: emenuelamir@interia.pl

Kraków, 4.03.2022 r.

Hotel Na Starówce\*\*\*\*\*  
ul. Rynek 18b  
51-640 Wrocław

Uprzejmie proszę o dokonanie rezerwacji dwóch pokoi jednoosobowych dla mnie oraz dla Pani Ines Blanchet, w terminie od 8 do 12 maja 2022 r.

Na czas pobytu zamawiamy śniadania kontynentalne. Przyjazd do hotelu planujemy o godzinie 18<sup>00</sup>. W tym dniu proszę zarezerwować dla nas na godz. 19<sup>30</sup> owocowy masaż całego ciała.

Drugi dzień przeznaczymy na korzystanie z oferty SPA. Proszę zarezerwować dla Pani Ines Blanchet na godz. 9<sup>30</sup> nawilżający zabieg na twarz z kawiozem, na godz. 10<sup>30</sup> kąpiel w mleku i na godz. 11<sup>30</sup> czekoladowy masaż całego ciała. Dla mnie proszę zarezerwować na godz. 10<sup>30</sup> relaksujący zabieg na twarz z minerałami z Morza Martwego oraz na godz. 11<sup>30</sup> tropikalny masaż relaksacyjny ciała.

W trzecim dniu pobytu proszę zorganizować wycieczkę po Wrocławiu w godzinach od 10<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup> z przewodnikiem francuskojęzycznym dla 10 osób. Chcemy zobaczyć gotycki ratusz, Pręgierz, najśłynniejsze wrocławskie kamieniczki, kościół św. Elżbiety, Stare Jatki, dawne więzienie miejskie, Uniwersytet oraz Ossolineum.

Proszę o specjalne przygotowanie łóżka w pokoju Pani Blanchet tzn. założenie białej satynowej pościeli i bawełnianego prześcieradła również w kolorze białym. Na narzucie proszę ułożyć łabędzia z ręczników.

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

Należność za zrealizowane usługi ureguluję gotówką w dniu wyjazdu.

Z poważaniem  
Emanuela Mirosławska

### Oferta hotelu Na Starówce\*\*\*\*\*

Hotel Na Starówce\*\*\*\*\*

ul. Na Starówce 18b

51-640 Wrocław

NIP: 882 312 24 50

tel./fax 48 71 932 31 86

e-mail: [hotelnastarowce@recepca.pl](mailto:hotelnastarowce@recepca.pl)

Bank WRO nr rachunku 90 2323 2323 0000 0003 2324 2342

Hotel Na Starówce\*\*\*\*\* 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 10 ekskluzywnych apartamentów oraz 15 pokoi jednoosobowych z możliwością zaaranżowania ich wewnątrz wedle wskazówek zamawiającego. 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 Wrocławia z Biurem Podróży „Wehikuł”.

Honorujemy karty płatnicze MasterCard 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.

### Cennik usług SPA & Wellness – język angielski

- steam sauna: PLN 15,00 per person
- dry sauna: PLN 17,00 per person
- Salt Cave: PLN 19,00 per 20 minutes
- Tropical Grotto: PLN 35,00 per 20 minutes

| Offer for women                                                                   | Offer for men                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Relaxing facial treatment with minerals from the Dead Sea – PLN 230,00 per person | Relaxing facial treatment with minerals from the Dead Sea – PLN 235,00 per person |
| Relaxing facial treatment with papaya and peaches – PLN 250,00 per person         | Relaxing facial treatment with papaya and peaches – PLN 260,00 per person         |
| Moisturizing facial treatment with honey and milk – PLN 170,00 per person         | Moisturizing facial treatment with honey and milk – PLN 175,00 per person         |
| Moisturizing facial treatment with caviar – PLN 140,00 per person                 | Moisturizing facial treatment with caviar – PLN 145,00 per person                 |
| Mud bath – PLN 125,00 per person                                                  | Mud bath – PLN 125,00 per person                                                  |
| Milk bath – PLN 120,00 per person                                                 | Milk bath – PLN 130,00 per person                                                 |
| Whirlpool bath – PLN 210,00 per person                                            | Whirlpool bath – PLN 215,00 per person                                            |
| Tropical relaxation whole body massage – PLN 155,00 per person                    | Tropical relaxation whole body massage – PLN 165,00 per person                    |
| Fruit whole body massage – PLN 120,00 per person                                  | Fruit whole body massage – PLN 130,00 per person                                  |
| Chocolate partial body massage – PLN 80,00 per person                             | Chocolate partial body massage – PLN 90,00 per person                             |
| Chocolate whole body massage – PLN 150,00 per person                              | Chocolate whole body massage – PLN 160,00 per person                              |

### Cennik wycieczek po Wrocławiu – język angielski

Biuro Podróży „Wehikuł”  
ul. Chrobrego 6  
51-641 Wrocław

- individuals with a guide in English, standard route – PLN 105,00 per person
- individuals with a guide in English, the route determined by the hotel guest/guests – PLN 155,00 per person
- individuals with a guide in French, standard route – PLN 115,00 per person
- individuals with a guide in French, the route determined by the hotel guest/guests – PLN 175,00 per person

### Cennik usług SPA & Wellness – język niemiecki

- Dampfsauna – PLN 15,00 pro Person
- Trockensauna – PLN 17,00 pro Person
- Salzgrotte – PLN 19,00/20 Minuten
- Tropische Grotte – PLN 35,00/20 Minuten

| Angebot für Frauen                                                                        | Angebot für Männer                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entspannende Gesichtsbehandlung mit Mineralien aus dem Toten Meer – PLN 230,00 pro Person | Entspannende Gesichtsbehandlung mit Mineralien aus dem Toten Meer – PLN 235,00 pro Person |
| Entspannende Gesichtsbehandlung mit Papaya und Pfirsichextrakten – PLN 250,00 pro Person  | Entspannende Gesichtsbehandlung mit Papaya und Pfirsichextrakten – PLN 260,00 pro Person  |
| Feuchtigkeitsgesichtsbehandlung mit Honig und Milch – PLN 170,00 pro Person               | Feuchtigkeitsgesichtsbehandlung mit Honig und Milch – PLN 175,00 pro Person               |
| Kaviar Feuchtigkeitsgesichtsbehandlung – PLN 140,00 pro Person                            | Kaviar Feuchtigkeitsgesichtsbehandlung – PLN 145,00 pro Person                            |
| Schlammbad – PLN 125,00 pro Person                                                        | Schlammbad – PLN 125,00 pro Person                                                        |
| Milchbad – PLN 120,00 pro Person                                                          | Milchbad – PLN 130,00 pro Person                                                          |
| Perlenbad – PLN 210,00 pro Person                                                         | Perlenbad – PLN 215,00 pro Person                                                         |
| Tropische Relax Körper Massage – PLN 155,00 pro Person                                    | Tropische Relax Körper Massage – PLN 165,00 pro Person                                    |
| Frucht-Ganzkörpermassage – PLN 120,00 pro Person                                          | Frucht-Ganzkörpermassage – PLN 130,00 pro Person                                          |
| Schokoladen Teilkörpermassage – PLN 80,00 pro Person                                      | Schokoladen Teilkörpermassage – PLN 90,00 pro Person                                      |
| Schokoladen Ganzkörpermassage – PLN 150,00 pro Person                                     | Schokoladen Ganzkörpermassage – PLN 160,00 pro Person                                     |

### Cennik wycieczek po Wrocławiu – język niemiecki

Biuro Podróży „Wehikuł”  
ul. Chrobrego 6  
51-641 Wrocław

- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Englisch, die Route aus unserem Angebot – PLN 105,00 pro Person
- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Englisch, die Route bestimmt der Gast/Hotelgäste – PLN 155,00 pro Person
- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Französisch, die Route aus unserem Angebot – PLN 115,00 pro Person
- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Französisch, die Route bestimmt der Gast/Hotelgäste – PLN 175,00 pro Person

### Cennik usług SPA & Wellness – język francuski

- sauna vapeur – PLN 15,00/personne
- sauna sec – PLN 17,00/personne
- grotte de sel – PLN 19,00/20 minutes
- grotte tropicale – PLN 35,00/20 minutes

| Offre pour les femmes                                                              | Offre pour les hommes                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| soin du visage de la relaxation aux minéraux de la Mer Morte – PLN 230,00/personne | soin du visage de la relaxation aux minéraux de la Mer Morte – PLN 235,00/personne |
| soin du visage de la relaxation à la papaye et aux pêches – PLN 250,00/personne    | soin du visage de la relaxation à la papaye et aux pêches – PLN 260,00/personne    |
| soin du visage hydratant au miel et au lait – PLN 170,00 PLN/personne              | soin du visage hydratant au miel et au lait – PLN 175,00/personne                  |
| soin du visage hydratant au caviar – PLN 140,00/personne                           | soin du visage hydratant au caviar – PLN 145,00/personne                           |
| bain de boue – PLN 125,00/personne                                                 | bain de boue – PLN 125,00/personne                                                 |
| bain de lait – PLN 120,00/personne                                                 | bain de lait – PLN 130,00/personne                                                 |
| bain de tourbillonnant – PLN 210,00/personne                                       | bain de tourbillonnant – PLN 215,00/personne                                       |
| massage de relaxation tropical – PLN 155,00/personne                               | massage de relaxation tropical – PLN 165,00/personne                               |
| massage du corps entier aux fruits – PLN 120,00/personne                           | massage du corps entier aux fruits – PLN 130,00/personne                           |
| massage du corps partiel au chocolat – PLN 80,00/personne                          | massage du corps partiel au chocolat – PLN 90,00/personne                          |
| massage du corps entier au chocolat – PLN 150,00/personne                          | massage du corps entier au chocolat – PLN 160,00/personne                          |

### Cennik wycieczek po Wrocławiu – język francuski

Biuro Podróży „Wehikuł”  
ul. Chrobrego 6  
51-641 Wrocław

- les individuels avec un guide en anglais, le parcours de l'offre – PLN 105,00/personne
- les individuels avec un guide en anglais, le parcours désigné par l'invité/les invités – PLN 155,00/personne
- les individuels avec un guide en français, le parcours – PLN 115,00/personne
- les individuels avec un guide en français, le parcours désigné par l'invité/les invités – PLN 175,00/personne

### Cennik usług SPA & Wellness – język rosyjski

- паровая сауна – 15,00 zł/чел.
- сухая сауна – 17,00 zł/чел.
- соляная пещера – 19,00 zł/20 мин.
- тропическая пещера – 35,00 zł/20 мин.

| Предложение для женщин                                                                | Предложение для мужчин                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| расслабляющая процедура ухода за лицом с минералами из Мёртвого моря – 230,00 zł/чел. | расслабляющая процедура ухода за лицом с минералами из Мёртвого моря – 235,00 zł/чел. |
| расслабляющая процедура ухода за лицом из папайи и персиков – 250,00 zł/чел.          | расслабляющая процедура ухода за лицом из папайи и персиков – 260,00 zł/чел.          |
| увлажняющая процедура ухода за лицом с мёдом и молоком – 170,00 zł/чел.               | увлажняющая процедура ухода за лицом с мёдом и молоком – 175,00 zł/чел.               |
| увлажняющая процедура ухода за лицом с икрой – 140,00 zł/чел.                         | увлажняющая процедура ухода за лицом с икрой – 145,00 zł/чел.                         |
| грязевая ванна – 125,00 zł/чел.                                                       | грязевая ванна – 125,00 zł/чел.                                                       |
| молочная ванна – 120,00 zł/чел.                                                       | молочная ванна – 130,00 zł/чел.                                                       |
| вибрационная ванна – 210,00 zł/чел.                                                   | вибрационная ванна – 215,00 zł/чел.                                                   |
| тропический релаксирующий массаж тела – 155,00 zł/чел.                                | тропический релаксирующий массаж тела – 165,00 zł/чел.                                |
| фруктовый массаж всего тела – 120,00 zł/чел.                                          | фруктовый массаж всего тела – 130,00 zł/чел.                                          |
| шоколадный частичный массаж – 80,00 zł/чел.                                           | шоколадный частичный массаж – 90,00 zł/чел.                                           |
| шоколадный массаж всего тела – 150,00 zł/чел.                                         | шоколадный массаж всего тела – 160,00 zł/чел.                                         |

### Cennik wycieczek po Wrocławiu – język rosyjski

Biuro Podróży „Wehikuł”  
ul. Chrobrego 6  
51-641 Wrocław

- indywidualne turysty z przewodnikiem na angielskim języku, маршрут по предложению – 105,00 zł/чел.
- индивидуальные туристы с гидом на английском языке, маршрут назначен гостем/гостями гостиницы – 155,00 zł/чел.
- индивидуальные туристы с гидом на французском языке, маршрут по предложению – 115,00 zł/чел.
- индивидуальные туристы с гидом на французском языке, маршрут назначен гостем/гостями гостиницы – 175,00 zł/чел.

**Wszystkie podane ceny są cenami brutto.**

### Informacje dodatkowe

W dniu wyjazdu Pani Emanuela Mirosławska zostawiła w pokoju 230 złoty łańcuszek z zawieszka w kształcie serca, który znalazła pokojowa Katarzyna Olesińska.

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

**Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:**

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

**Zlecenie realizacji zabiegów SPA**

**Hotel Na Starówce\*\*\*\*\***

| Nr zamówienia                       |                      | 48/2022                                |
|-------------------------------------|----------------------|----------------------------------------|
| Data dokonania rezerwacji           |                      |                                        |
| Imię i nazwisko gościa/gości        | Nazwa zabiegu/usługi | Termin (data i godzina) zabiegu/usługi |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
|                                     |                      |                                        |
| Podpis osoby dokonującej rezerwacji |                      | XYZ                                    |

### Zlecenie realizacji wycieczki

.....  
(miejscowość, data)

**Hotel Na Starówce\*\*\*\*\***

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

|                                                   |         |
|---------------------------------------------------|---------|
| <b>Nr zamówienia</b>                              | 48/2022 |
| <b>Liczba osób</b>                                |         |
| <b>Data, godzina rozpoczęcia wycieczki</b>        |         |
| <b>Data, godzina zakończenia wycieczki</b>        |         |
| <b>Wykaz obiektów</b><br>atrakcje, zabytki, muzea |         |
| <b>Język usługi przewodnickiej</b>                |         |
| <b>Podpis zlecającego</b>                         | XYZ     |

### Kosztorys usług dodatkowych

.....  
(miejscowość, data)

**Hotel Na Starówce\*\*\*\*\***

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

Dotyczy wiadomości z dnia .....

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

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

Z poważaniem  
.....XYZ.....

## Życzenia dotyczące przygotowania łóżka wraz z procedurą ścielenia

### Hotel Na Starówce\*\*\*\*\*

| Życzenia dotyczące pościeli | Ilość szt. | Rodzaj materiału | Kolor/życzenia dodatkowe |
|-----------------------------|------------|------------------|--------------------------|
| Poduszka                    |            |                  |                          |
| Kołdra                      |            |                  |                          |
| Prześcieradło               |            |                  |                          |

| Czynności pokojowej                                                                             | Kolejność czynności (1-7)* |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ułożenie na narzucie łabędzia z ręczników                                                       |                            |
| poprawienie moltonu lub jego wymiana                                                            |                            |
| ułożenie równo poduszki w poszewce oraz kołdry w poszwie, a następnie na łóżku                  |                            |
| przykrycie łóżka narzutą                                                                        |                            |
| 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 kontynentalnego

Hotel Na Starówce\*\*\*\*\*

| Składniki menu*               |  |                                        |  |
|-------------------------------|--|----------------------------------------|--|
| herbata z mlekiem             |  | musli                                  |  |
| kawa ze śmietanką             |  | płatki kukurydziane                    |  |
| kawa czarna                   |  | płatki zbożowe                         |  |
| kakao lub czekolada           |  | sery                                   |  |
| sok pomarańczowy              |  | wędliny                                |  |
| woda z lodem                  |  | ryby wędzone                           |  |
| szampan                       |  | jajo po wiedeńsku                      |  |
| pieczywo jasne pszenne        |  | jajo poszetowe                         |  |
| pieczywo razowe               |  | omlet                                  |  |
| grzanki                       |  | jajo po włosku                         |  |
| croissanty                    |  | jajka sadzone z plastrami bekonu       |  |
| masło                         |  | fasola w sosie pomidorowym             |  |
| konfitura                     |  | naleśniki z syropem klonowym           |  |
| dżem                          |  | naleśniki z serem i polewą truskawkową |  |
| miód                          |  | smażone kielbaski                      |  |
| Podpis kierownika restauracji |  | XXX                                    |  |

\*Zaznacz znakiem X potrawy i napoje charakterystyczne dla śniadania kontynentalnego

## Raport przedmiotów znalezionych

Hotel Na Starówce\*\*\*\*\*

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

\*przyjmij dowolny numer protokołu