

Nazwa
kwalifikacji:

Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Oznaczenie
kwalifikacji:

T.12

Numer
zadania:

1

Kod arkusza:

T.12_01_15.08

Lp.	Elementy podlegające ocenie/kryteria oceny
R.1	Rezultat 1: Zlecenie realizacji usług dodatkowych uwzględnia:
R.1.1	Informacje o hotelu (nazwę, adres): Malwa****Hotel&SPA, ul. Słoneczna 13, 57-320 Polanica - Zdrój
R.1.2	Informacje o zamawiającym (imię i nazwisko, adres, telefon, e-mail): Karolina Spencer, 209 Boyd Str., Los Angeles, CA, 90013, (213) 620-9712, kspencer@gmail.com
R.1.3	Informacje ogólne (termin pobytu i ilość osób): 03.12. - 06.12.2015 r., 12
R.1.4	Wynajem sali konferencyjnej (nazwa sali, cena/godz.): Marmurowa, 150 zł
R.1.5	Dodatkowe usługi związane z wynajmem sali konferencyjnej (nazwa usługi, cena/os.): bufet kawowy, 20 zł
R.1.6	Usługi SPA (rodzaj usługi, cena/osobę): basen - wliczony w cenę noclegu; masaż całkowity - 100 zł; masaż tajski z aromaterapią - 150 zł Zdający wymienia co najmniej 2 kompletne informacje
R.1.7	Usługi SPA (datę usługi, godziny usługi, liczbę osób): basen - 05.12. godz. 17.00 - 19.00, 5 os., masaż całkowity - 05.12. godz. 17.00 - 19.00, 5 os., masaż tajski - 05.12. godz. 17.00-19.00, 2 os.
R.1.8	Dodatkowe życzenia gości (nazwa, cena/szt. lub łączny koszt): wstawka lub kwiaty, szampan, owoce, 50 zł/szt. lub 150 zł
R.1.9	Łączny koszt usług dodatkowych: 1490 zł
R.2	Rezultat 2: Formularz rezerwacji sali konferencyjnej uwzględnia:
R.2.1	Dane zamawiającego: Karolina Spencer, 209 Boyd Str., Los Angeles, CA, 90013
R.2.2	Datę rezerwacji: 04.12.2015 r.
R.2.3	Liczbę osób: 12
R.2.4	Godzinę rozpoczęcia i zakończenia: 20.00, 22.00
R.2.5	Rodzaj sali (zaznaczona): Marmurowa
R.2.6	Ustawienie sali (zaznaczone): kameralne
R.2.7	Wyposażenie sali: rzutnik multimedialny, projektor video, łącze z Internetem, mikrofon bezprzewodowy, laptop
R.2.8	Dodatkowe życzenia: bufet kawowy z lampką szampana
R.2.9	Formę i termin płatności: gotówka, w dniu wyjazdu gościa lub 06.12.2015 r.
R.3	Rezultat 3: Zlecenie realizacji wstawki uwzględnia:
R.3.1	Termin realizacji: 03.12.2015 r.
R.3.2	Numer pokoju gościa: 507
R.3.3	Imiona i nazwisko gości: Jadwiga i Wojciech Poniewierscy
R.3.4	Rodzaj wstawki-(zaznaczone): butelka szampana, kwiaty, koszt owoców
R.4	Rezultat 4: Karta kontrolna minibaru uwzględnia:
R.4.1	Nazwisko gościa/gości i nr pokoju: Poniewierski lub Poniewierscy, 507
R.4.2	Data, produkty zużyte: 03.12., sok pomarańczowy - 2, piwo - 1, orzeszki solone - 1
R.4.3	Data, produkty zużyte: 04.12., sok bananowy - 2, sok jabłkowy - 1
R.4.4	Data, produkty zużyte: 06.12., woda mineralna - 2, Mars - 2, Lion - 1
R.4.5	Razem do zapłaty: 70 zł
R.5	Rezultat 5: Procedura sprzątnięcia pokoju w trakcie pobytu gościa uwzględnia:
R.5.1	Czynności 1: pukanie przed wejściem do pokoju, odczekanie 15 sekund i jeszcze raz zapukanie; powtórzenie czynności trzy razy, przedstawiając się: „służba piętér” lub „Housekeeping”; wejście do pokoju, powitanie „dzień dobry” i zapytanie, czy można posprzątać
R.5.2	Czynności 2: wywieszenie na klamce informacji „Pokój w trakcie sprzątnięcia”; rozsuniecie zasłon i firan; wietrzenie pokoju
R.5.3	Czynności 3: sprawdzenie stanu technicznego i funkcjonalnego wyposażenia i ustalenie ewentualnych uszkodzeń; wymiana brudnych naczyń, opróżnienie popielniczki i kosza; ścielenie łóżka
R.5.4	Czynności 4: złożenie piżamy i włożenie pod poduszkę; sprawdzenie, czy gość nie pozostawił rzeczy do prania - jeśli tak to zabranie; wycieranie kurzu
R.5.5	Czynności 5: pobieranie, ułożenie lub powieszenie ubrań; uzupełnienie materiałów informacyjnych, igielnika, czyścika do butów i innych wg regulaminu hotelowego
R.5.6	Czynności 6: odkurzenie pokoju, zamknięcie okna po wietrzeniu, staranne ułożenie firan i zasłon, wypełnienie raportu pokojowej
R.6	Rezultat 6: Menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego uwzględnia:
R.6.1	Datę serwowania: 04.12. - 06.12.2015 r., Ilość sztuk dziennie: 1, Imię i nazwisko gościa: Joseph Spencer
R.6.2	Zaznaczone: sery, wędliny
R.6.3	Zaznaczone: jaja po wiedeńsku
R.6.4	Zaznaczone: dżem, miód
R.6.5	Zaznaczone: pieczywo pszenne, masło
R.6.6	Zaznaczone: śmietanka lub mleko, kawa naturalna, herbata
R.6.7	Zaznaczone wyłącznie potrawy i napoje wchodzące w skład śniadania wiedeńskiego wzmocnionego: sery, wędliny, jaja po wiedeńsku, dżem, miód, pieczywo pszenne, masło, śmietanka lub mleko, kawa naturalna, herbata

www.EgzaminZawodowy.info

[www.EgzaminZawodowy.info](https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info)

[www.EgzaminZawodowy.info](https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info)

[www.EgzaminZawodowy.info](https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info)

[www.EgzaminZawodowy.info](https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info)

[www.EgzaminZawodowy.info](https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info)

[www.EgzaminZawodowy.info](https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info)

[www.EgzaminZawodowy.info](https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info)

[www.EgzaminZawodowy.info](https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info)

www.EgzaminZawodowy.info

www.EgzaminZawodowy.info

www.EgzaminZawodowy.info

www.EgzaminZawodowy.info

www.EgzaminZawodowy.info

www.EgzaminZawodowy.info

www.EgzaminZawodowy.info