

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.03-01-22.06-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 wliczony 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 Maria Wellness & Spa w Zakopanem otrzymał zamówienie na usługi hotelarskie dla gościa VIP. Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty pakietu *Weekend Spa* w hotelu Maria Wellness & Spa, opisu pokoi, oferty zabiegów, danych gościa VIP oraz informacji dotyczących pracy służby pięter, sporządź:

- dokument związany z utrzymywaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych: kartę sprawdzania pokoju bez w.h.s. dla kierownika służby pięter;
- dokumenty związane z organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: formularz rezerwacji usług, zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP, list powitalny, kosztorys pobytu oraz protokół wydania rzeczy gościa w hotelu Maria Wellness & Spa.

Druki do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Gdańsk, 12.05.2022 r.

Fundusz Inwestycyjny AMX S.A.
ul. Centralna 54/9
80-007 Gdańsk
tel. 585 881 267
fax. 585 881 268
e-mail: fiamx@biuro.pl
NIP: 800 101 0010

Pani
Maria Kowalska
Dyrektor hotelu Maria Wellness & Spa
ul. Górska 12
34-500 Zakopane

W imieniu dyrektora Funduszu Inwestycyjnego AMX S.A. - pana Andrzeja Malinowskiego, proszę o rezerwację weekendowego pobytu w terminie od 07.08.2022 r. do 09.08.2022 r., zgodnie z ofertą pakietu *Weekend Spa*, z którego często u Państwa korzysta.

Z uwagi na fakt, że dyrektor jest Waszym stałym gościem proszę o przygotowanie pokoju jednoosobowego o najwyższym standardzie oraz umieszczenie w nim w dniu przyjazdu powitalnej wstawki, tj. butelki czerwonego wytrawnego wina i czekoladek deserowych.

Ponadto proszę o rezerwację 3 zabiegów jonoforezy, 3 sesji kinezyterapii i 3 masaży podwodnych całkowitych. Proszę także sporządzić list powitalny zawierający informacje o zamówionych usługach.

Ponadto informuję, że w dniu przyjazdu dyrektor odbierze laptop FAST A marki Asus, który, jak już wcześniej zgłaszaliśmy, będąc ostatnio u Państwa w hotelu zapomniał zabrać z pokoju.

Proszę o przesłanie kosztorysu pobytu na adres e-mail: jnowakamx@biuro.pl. Należność za pobyt uregulujemy w ciągu 7 dni przelewem po otrzymaniu faktury.

Z pozdrowieniami
Jan Nowak
Asystent dyrektora

Oferta pakietu *Weekend Spa* w hotelu **Maria Wellness & Spa**

Hotel Maria Wellness & Spa
ul. Górska 12
34-500 Zakopane
tel. +48 18 322 44 16
fax +48 18 322 44 17
e-mail: zakopane@mariaspa.com

Relaks oraz odnowa ciała i umysłu, zabiegi kosmetyczne i rehabilitacyjne czekają na Państwa w hotelu **Maria Wellness & Spa**, gdzie z pewnością spędzicie Państwo cudowne chwile.
Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o 12.00.

Cena pakietu *Weekend Spa* obejmuje:

- 2 noclegi
- całodzielne wyżywienie a' la carte w Restauracji Zmysł Smaku - od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu
- miejsce parkingowe
- powitalną wstawkę
- **program zabiegów, który obejmuje:**
 - 1 zabieg kosmetyczny firmowy z diagnozą stanu skóry
 - 1 relaksacyjny masaż twarzy z elementami drenażu limfatycznego
 - 1 masaż częściowy ciała
 - 1 hydromasaż z solą z Morza Martwego

Terminy i ceny pakietu *Weekend Spa*:

Rodzaj pokoju:	01.07 – 31.08	01.09 – 31.10 28.04 – 30.06	01.11 – 22.12 08.01 – 13.04	24.12 – 07.01 14.04 – 27.04
Classic 1 – os.	3 315,00 zł	3 215,00 zł	3 115,00 zł	3 615,00 zł
Classic 2 – os.	3 820,00 zł	3 720,00 zł	3 620,00 zł	3 020,00 zł
Standard 1 – os.	3 485,00 zł	3 385,00 zł	3 285,00 zł	3 685,00 zł
Standard 2 – os.	3 990,00 zł	3 890,00 zł	3 790,00 zł	4 190,00 zł
Executive 1 – os.	3 575,00 zł	3 475,00 zł	3 375,00 zł	3 775,00 zł
Executive 2 – os.	4 080,00 zł	3 980,00 zł	3 880,00 zł	4 280,00 zł

UWAGA: Rabat 10% na usługi i świadczenia wchodzące w skład Pakietu Weekend Spa dla klientów korzystających z oferty hotelu po raz kolejny.

Ceny zawierają podatek VAT

Opis pokoi

Hotel Maria Wellness & Spa
ul. Górska 12
34-500 Zakopane
tel. +48 18 322 44 16
fax +48 18 322 44 17
e-mail: zakopane@mariaspa.com

Pokój Classic	<ul style="list-style-type: none">• powierzchnia ok. 25 m²• nowoczesne wnętrze• bez klimatyzacji• sejf• minibar
Pokój Standard	<ul style="list-style-type: none">• powierzchnia ok. 30 m²• przestronne, nowoczesne wnętrze• możliwość łączenia z sąsiednim pokojem poprzez wspólne drzwi• klimatyzacja• sejf• minibar
Pokój Executive	<ul style="list-style-type: none">• powierzchnia ok. 40 m²• nowoczesne wnętrze• rozkładana sofa• łazienka z wanną i prysznicem• możliwość łączenia z sąsiednim pokojem executive• klimatyzacja• taras z leżakami i stolikiem• sejf• minibar

Oferta zabiegów

Hotel Maria Wellness & Spa
ul. Górska 12
34-500 Zakopane

Rodzaj zabiegu	Czas trwania	Cena jednostkowa brutto w zł
Kinezyterapia	60 min – 1 sesja	70,00 zł
Masaż		
Masaż limfatyczny ręczny	60 min.	180,00 zł
Masaż podwodny hydropowietrzny	60 min.	150,00 zł
Masaż podwodny całkowity	60 min.	250,00 zł
Hydroterapia		
Kuracja borowinowa	20 min.	70,00 zł
Kąpiel z wyciągiem z alg	20 min.	100,00 zł
Zabiegi przy użyciu specjalistycznego sprzętu		
Galwanizacja	20 min.	35,00 zł
Jonoforeza	20 min.	40,00 zł
Krioterapia	3 min.	30,00 zł

Dane gościa VIP

Andrzej Malinowski
Adres zamieszkania: ul. Morska 21, 80-149 Gdańsk
Seria i nr dowodu tożsamości: ASD 324555

Informacje dotyczące pracy służby pięter

W dniu przyjazdu gościa VIP pokojowa – pani Anna Mach sprzątała przeznaczoną dla niego jednostkę mieszkalną nr 309. Tego samego dnia pokój został skontrolowany przez kierownika służby pięter – pana Macieja Wolnika, który wypełnił Kartę sprawdzania pokoju bez w.h.s. i nie mając żadnych zastrzeżeń w Uwagach dodatkowych wpisał: *Część mieszkalna pokoju przygotowana do przyjęcia gościa, brak jakichkolwiek uwag.*

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenię będzie podlegać 6 rezultatów:

- karta sprawdzania pokoju bez w.h.s. dla kierownika służby pięter,
- formularz rezerwacji usług,
- zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP,
- list powitalny,
- kosztorys pobytu,
- protokół wydania rzeczy gościa w hotelu Maria Wellness & Spa.

Karta sprawdzania pokoju bez w.h.s. dla kierownika służby pięter

Hotel Maria Wellness & Spa
ul. Górska 12
34-500 Zakopane
tel. +48 18 322 44 16
fax +48 18 322 44 17
e-mail: zakopane@mariaspa.com

Karta sprawdzania pokoju bez w.h.s.

Data kontroli:

Nr pokoju:

Imię i nazwisko pokojowej:

Lp.	Przedmiot kontroli w części mieszkalnej	Punktacja: 1 lub 0
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
Ilość uzyskanych punktów		

UWAGA: Stwierdzone zaniedbanie i ocena „0” wymaga uzasadnienia

Uzasadnienie:

Uwagi dodatkowe:

Podpis osoby odpowiedzialnej za sprzątnięcie:

Podpis osoby kontrolującej:

Formularz rezerwacji usług

Hotel Maria Wellness & Spa
ul. Górską 12
34-500 Zakopane

Formularz rezerwacji

Zlecający zamówienie	Nazwa:			
	Adres:			
	Osoba upoważniona do kontaktu:	Imię i nazwisko:		
		Tel.		Fax:
	E-mail:			
Dane do wystawienia faktury	Nazwa:			
	Kod pocztowy:		Miejscowość:	
	Ulica:		Nr:	
	NIP:			
Przyjazd	Data:	Typ pobytu/oferty:		
Wyjazd	Data:			
Usługi hotelowe	Ilość osób do zakwaterowania:			
	Ilość pokoi SGL:		Standard pokoi:	
	Ilość pokoi DBL:		Standard pokoi:	
Usługi gastronomiczne	Typ wyżywienia <i>*Przy wybranej przez klienta opcji wyżywienia należy postawić X</i>		<input type="checkbox"/> OB*	
			<input type="checkbox"/> BB*	
			<input type="checkbox"/> HB*	
			<input type="checkbox"/> FB*	
			<input type="checkbox"/> AI*	
Usługi Wellness & Spa	W ofercie pobytu:			
	Zamówione dodatkowo:			
Uwagi i informacje dodatkowe:				

Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP

Hotel Maria Wellness & Spa
ul. Górska 12
34-500 Zakopane
tel. +48 18 322 44 16
fax +48 18 322 44 17
e-mail: zakopane@mariaspa.com

Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP

Termin realizacji:	Nr pokoju:
	Standard pokoju:

Nazwisko i imię gościa VIP:

Rodzaj wstawki:	<input type="checkbox"/> Wyroby cukiernicze i kwiaty*
	<input type="checkbox"/> Butelka szampana i czekoladki deserowe*
	<input type="checkbox"/> Butelka wina i czekoladki deserowe*
	<input type="checkbox"/> Kosz owoców i kwiaty*
	<input type="checkbox"/> Czekoladki deserowe i kwiaty*

Zrealizowano zgodnie ze zleceniem	
<i>Podpis kierownika służby pięter</i>	<i>Maria Kowalska Podpis dyrektora</i>

***Przy wybranej przez zamawiającego opcji należy postawić X**

List powitalny

Hotel Maria Wellness & Spa
ul. Górska 12
34-500 Zakopane

Kosztorys pobytu

Hotel Maria Wellness & Spa
ul. Górską 12
34-500 Zakopane
tel. +48 18 322 44 16
fax +48 18 322 44 17
e-mail: zakopane@mariaspa.com

Imię i nazwisko gościa:

Data wystawienia:

Kosztorys pobytu

Lp.	Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
Razem w zł					

Protokół wydania rzeczy gościa w hotelu Maria Wellness & Spa

Hotel Maria Wellness & Spa
ul. Górská 12
34-500 Zakopane
tel. +48 18 322 44 16
fax +48 18 322 44 17
e-mail: zakopane@mariaspa.com

Protokół wydania rzeczy gościa w hotelu Maria Wellness & Spa

Protokół wydania nr 2/08/2022

dnia:

wydano Panu/Pani:

adres zamieszkania:

legitymującym się dowodem tożsamości:

następujące przedmioty zapisane w księdze magazynowej w hotelu Maria Wellness & Spa w Zakopanem pod numerem 124:

Oświadczam, że jestem osobą uprawnioną do odbioru rzeczy znalezionej

Zakopane, dnia:

Podpis odbiorcy:

Podpis pracownika sporządzającego protokół wydania:

XXX

