

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**
Symbol 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.03-01-24.06-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2024

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 11 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**** Czar w Zaręczach otrzymał zamówienie na zorganizowanie przyjęcia okolicznościowego.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, fragmentu oferty hotelu oraz informacji dodatkowych, sporządź:

- dokument związany z przyjęciem zamówienia i organizacją usług: kosztorys usług dodatkowych,
- dokumenty związane z przyjęciem i realizacją usług dodatkowych: formularz rezerwacji sali konferencyjnej, zlecenie realizacji wstawki, kartę kontrolną minibaru oraz menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego,
- dokument związany ze sprzątnięciem jednostki mieszkalnej: procedurę sprzątnięcia jednostki mieszkalnej w trakcie pobytu gości.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

ZAMÓWIENIE NA USŁUGI HOTELARSKIE

Renata Rybarczyk
ul. Różowa 22
05-152 Czeczotki
tel. +48 626 535 444
e-mail: renata.ka@priv.pl

Czeczotki, 5.01.2024 r.

Hotel**** Czar
ul. Czarna 174
05-180 Zaręby

W nawiązaniu do zamówionych wcześniej noclegów i wyżywienia w terminie od 9.06.2024 r. do 13.06.2024 r. proszę o rezerwację usług dodatkowych.

W związku ze zbliżającą się trzydziestą rocznicą ślubu moich rodziców Marii i Izydora Kadzidłowskich proszę o rezerwację dnia 11.06.2024 r. w godz. od 19.00 do 23.00 sali konferencyjnej na spotkanie rodzinne, w którym uczestniczyć będzie 15 osób. Na czas spotkania zamawiam bufet kawowy z lampką wina i tort waniliowy z polewą malinową, serwowany o godz. 20.00.

Proszę o ustawienie stołów w układzie kameralnym, udostępnienie sprzętu nagłaśniającego oraz rzutnika z podłączeniem do laptopa, gdyż przygotowałam dla rodziców prezentację wspominkową.

Pragnę nadmienić, że moi rodzice spędzili u Państwa w hotelu swój miesiąc miodowy, mieszkali wówczas w pokoju nr 215. W dniu przyjazdu proszę o umieszczenie w ich pokoju wstawki: kwiatów, białego wina półslodkiego i owoców. Zamawiam także dla nich śniadania wiedeńskie wzmocnione, dostarczane codziennie do apartamentu na godz. 9.00.

Ponadto, proszę o rezerwację w dniu 12.06.2024 r. w godz. od 14.00 do 16.00:

- masaży relaksacyjnych i pobytu w saunie infrared dla pięciu osób,
- zabiegu oczyszczającego dla jubilatów.

Proszę o przygotowanie kosztorysu usług dodatkowych i przesłanie go na mój adres e-mail. Należność za pobyt ureguluję kartą płatniczą w dniu wyjazdu.




Renata Rybarczyk

FRAGMENT OFERTY HOTELU

Wyjątkowe dni wymagają wyjątkowej oprawy. Klasyczne wnętrza, autorska kuchnia oraz doskonała obsługa sprawiają, że każda chwila w naszym hotelu na długo zapadnie w pamięci gości. Dogodna lokalizacja hotelu zapewnia spokój i wypoczynek.

Do dyspozycji gości oddajemy cztery sale konferencyjne wyposażone w profesjonalny sprzęt: głośniki, rzutnik multimedialny, wskaźnik, wi-fi, mikrofony, laptop, flipchart, mównicę interaktywną. Cena wynajmu sali zawiera korzystanie ze sprzętu.

Usługi konferencyjne

| Sala konferencyjna | Maksymalna liczba osób w układzie sali | | | Cena w zł/godz. | |
|--|---|---|---|-----------------------------|--------------|
| |  |  |  | 1.10 - 30.04 | 1.05 - 30.09 |
| Eventowa 85 m ² | 80 | 60 | 40 | 450,00 | 500,00 |
| Bankietowa 70 m ² | 50 | 40 | 28 | 350,00 | 450,00 |
| Koktajlowa 24 m ² | 18 | 15 | 16 | 200,00 | 250,00 |
| Mała 20 m ² | 10 | 8 | 8 | 150,00 | 200,00 |
| Dopłata za: | | | | | |
| Bufet kawowy z lampką wina | | | | 45,00 zł/os. | |
| Przekąski ciepłe serwowane podczas przerwy kawowej | | | | 20,00 zł/os. | |
| Białe wino (wytrawne, półwytrawne, słodkie, półsłodkie) | | | | 70,00 zł/ butelka 0,75 l | |
| Czerwone wino (wytrawne, półwytrawne, słodkie, półsłodkie) | | | | 90,00 zł/ butelka 0,75 l | |
| Tort (czekoladowy, waniliowy) z polewą (malinową, wiśniową, porzeczkową) | | | | 25,00 zł/os. | |
| Tort owocowy (wiśniowy, malinowy, truskawkowy) | | | | 20,00 zł/os. | |

Usługi dodatkowe w pokojach

| Nazwa usługi | | Cena |
|--|---|--------------|
| Wstawka | bukiet kwiatów, czekoladki | 120,00 zł |
| | czekoladki, wino/wino musujące | 200,00 zł |
| | bukiet kwiatów, wino/wino musujące, owoce | 250,00 zł |
| Serwis śniadań do pokoju na życzenie gości | kontynentalne | 50,00 zł/os. |
| | angielskie | 70,00 zł/os. |
| | wiedeńskie | 75,00 zł/os. |
| | wiedeńskie wzmocnione | 80,00 zł/os. |

Usługi SPA

| Nazwa usługi | | Cena |
|--------------|---------------|---------------|
| Zabiegi | relaksacyjny | 150,00 zł/os. |
| | oczyszczający | 170,00 zł/os. |
| | odmładzający | 200,00 zł/os. |
| Masaże | relaksacyjny | 150,00 zł/os. |
| | drenujący | 180,00 zł/os. |
| | sportowy | 200,00 zł/os. |
| Sauna | sucha | 50,00 zł/os. |
| | parowa | 75,00 zł/os. |
| | infrared | 90,00 zł/os. |

INFORMACJE DODATKOWE

Państwo Maria i Izydor Kadzidłowscy, ze względów sentymentalnych, zajęli apartament nr 215. Podczas pobytu korzystali z minibaru. Pierwszego dnia spożyli dwa piwa i jedno opakowanie orzeszków solonych, drugiego dnia jeden sok pomidorowy i jeden sok pomarańczowy, w czwartym dniu jedno wino musujące, a w dniu wyjazdu dwie wody mineralne gazowane i dwa batony czekoladowe.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenić będąc 6 rezultatów:

- kosztorys usług dodatkowych,
- formularz rezerwacji sali konferencyjnej,
- zlecenie realizacji wstawki,
- karta kontrolna minibaru,
- menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego,
- procedura sprzątnięcia jednostki mieszkalnej w trakcie pobytu gości.

Kosztorys usług dodatkowych

| |
|-----|
| Do: |
|-----|

| |
|--------|
| Temat: |
|--------|

| Usługi konferencyjne: | | | | | |
|--|------|---------|------------------------------|------------------------------|---------------------|
| Nazwa usługi | Data | Godziny | Liczba | Cena jednostkowa brutto w zł | Wartość brutto w zł |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| RAZEM w zł za usługi konferencyjne: | | | | | |
| Usługi SPA: | | | | | |
| Nazwa usługi | Data | Godziny | Liczba | Cena jednostkowa brutto w zł | Wartość brutto w zł |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| RAZEM w zł za usługi SPA: | | | | | |
| Usługi dodatkowe w pokojach: | | | | | |
| Nazwa usługi | Data | Liczba | Cena jednostkowa brutto w zł | Wartość brutto w zł | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| RAZEM w zł za usługi dodatkowe w pokojach: | | | | | |
| Łączna wartość usług dodatkowych w zł: | | | | | |

Formularz rezerwacji sali konferencyjnej

| Hotel**** Czar | | | | |
|--------------------------------|---|--|-------------------------------------|---|
| Imię i nazwisko zamawiającego: | | | Liczba osób: | |
| | | | Data: | |
| | | | Godzina rozpoczęcia: | |
| | | | Godzina zakończenia: | |
| Nazwa sali: | <input type="checkbox"/> Eventowa | | <input type="checkbox"/> Koktajlowa | |
| | <input type="checkbox"/> Bankietowa | | <input type="checkbox"/> Mała | |
| Ustawienie sali: | <input type="checkbox"/> kinowe | <input type="checkbox"/> szkolne | <input type="checkbox"/> kameralne | |
| Wyposażenie sali: | <input type="checkbox"/> głośniki i mikrofony bezprzewodowe | <input type="checkbox"/> rzutnik multimedialny | <input type="checkbox"/> wi-fi | <input type="checkbox"/> mikrofony pulpitowe |
| | <input type="checkbox"/> laptop | <input type="checkbox"/> flipchart | <input type="checkbox"/> wskaźnik | <input type="checkbox"/> mównica interaktywna |
| Dodatkowe życzenia: | | | | |
| Forma płatności: | | | Termin płatności: | |

Zlecenie realizacji wstawki

| Hotel* ^{***} Czar | | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| Termin realizacji: | Nr pokoju: | Nazwisko gości: | | | | |
| | | | | | | |
| Elementy wstawki: <i>zaznacz X przy wybranym elemencie wstawki</i> | <input type="checkbox"/> butelka wina białego | <input type="checkbox"/> wytrawne | <input type="checkbox"/> półsłodkie | | | |
| | | <input type="checkbox"/> półwytrawne | <input type="checkbox"/> słodkie | | | |
| | <input type="checkbox"/> butelka wina czerwonego | <input type="checkbox"/> wytrawne | <input type="checkbox"/> półsłodkie | | | |
| | | <input type="checkbox"/> półwytrawne | <input type="checkbox"/> słodkie | | | |
| | <input type="checkbox"/> wino musujące | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> wyroby cukiernicze | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> owoce | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> czekoladki | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> napoje | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> kwiaty | | | | | |
| Imię i nazwisko zamawiającego: | | | | | | |

Karta kontrolna minibaru

| Numer pokoju: | | | | Nazwisko gości: | | | | |
|------------------------|-----------|--------------|--------|-----------------|-------|-------|-------|-----------------|
| Produkty | Stan szt. | Cena zł/szt. | Zużyte | | | | | Do zapłaty w zł |
| | | | 9.06 | 10.06 | 11.06 | 12.06 | 13.06 | |
| Sok jabłkowy | 2 | 10,00 | | | | | | |
| Sok pomarańczowy | 2 | 12,00 | | | | | | |
| Sok marchewkowy | 2 | 12,00 | | | | | | |
| Sok pomidorowy | 2 | 12,00 | | | | | | |
| Woda gazowana | 2 | 10,00 | | | | | | |
| Wino | 1 | 50,00 | | | | | | |
| Piwo | 4 | 25,00 | | | | | | |
| Wino musujące | 2 | 50,00 | | | | | | |
| Czekolada | 1 | 25,00 | | | | | | |
| Wafelek czekoladowy | 4 | 12,00 | | | | | | |
| Baton czekoladowy | 4 | 14,00 | | | | | | |
| Orzeszki prażone | 2 | 15,00 | | | | | | |
| Orzeszki solone | 2 | 20,00 | | | | | | |
| Paluszki solone | 2 | 12,00 | | | | | | |
| Paluszki z makiem | 2 | 12,00 | | | | | | |
| Razem do zapłaty w zł: | | | | | | | | |

Menu śniadania wiedeńskiego wzmocnionego

| | |
|---|--|
| Termin: | |
| Nr pokoju: | |
| Liczba osób: | |
| Imiona i nazwisko gości: | |
| Składniki menu <i>(zaznacz X wyłącznie składniki śniadania wiedeńskiego wzmocnionego)</i> | |
| <input type="checkbox"/> sery | <input type="checkbox"/> fasolka w sosie pomidorowym |
| <input type="checkbox"/> wędliny | <input type="checkbox"/> parówki lub kiełbaski |
| <input type="checkbox"/> ciasto drożdżowe | <input type="checkbox"/> ryby wędzone |
| <input type="checkbox"/> pieczywo żytnie | <input type="checkbox"/> naleśniki |
| <input type="checkbox"/> pieczywo pszenne | <input type="checkbox"/> dżem, miód |
| <input type="checkbox"/> masło | <input type="checkbox"/> syrop klonowy |
| <input type="checkbox"/> śmietanka lub mleko | <input type="checkbox"/> jaja po wiedeńsku |
| <input type="checkbox"/> kawa naturalna | <input type="checkbox"/> jajecznicą |
| <input type="checkbox"/> herbata | <input type="checkbox"/> pasta jajeczna |
| <input type="checkbox"/> herbata z mlekiem | <input type="checkbox"/> twarożek ze szczypiorkiem |

Procedura sprzątania jednostki mieszkalnej w trakcie pobytu gości

| Czynności pokojowej | Kolejność wykonywania czynności (wpisz numery od 1 do 6 zgodnie z procedurą sprzątania) |
|--|--|
| Włączenie wszystkich świateł | |
| Wyregulowanie klimatyzacji/wietrzenie pokoju | |
| Rozsuniecie zasłon i firan | |
| Pobranie z wózka czystej bielizny pościelowej | |
| Założenie czystej bielizny pościelowej | |
| Przykrycie łóżka czystą narzutą | |
| Zebranie wszystkich śmieci z łazienki i pokoju | |
| Wymiana brudnych naczyń | |
| Sprawdzenie stanu technicznego urządzeń | |
| Zebranie brudnej bielizny z łóżka | |
| Kontrola czystości narzuty, poduszek i kołdry | |
| Sprawdzenie czystości podkładu | |
| Odkurzenie wykładziny dywanowej | |
| Ułożenie firan i zasłon | |
| Zamknięcie drzwi | |
| Wytarcie kurzy z mebli | |
| Uzupełnienie materiałów informacyjnych | |
| Uzupełnienie materiałów reklamowych | |