

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.03-01-25.06-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2025

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 10 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

W hotelu *Pod Dębami* w Dywitach w dniu 20.06.2025 r. pracownicy służby pięter, współpracując z innymi działami hotelu, mają do wykonania czynności zgodnie ze sporządzoną listą uwag.

Korzystając z listy uwag na dzień 20.06.2025 r., cennika room-service, cennika minibaru oraz cennika usług pralniczych, sporządź:

- wykaz czynności pracowników służby pięter i room-service związanych z obsługą gości z pokoju 101 DBL,
- zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP,
- zlecenie realizacji śniadania angielskiego,
- łączne zestawienie kosztów wszystkich usług dodatkowo zamówionych w ramach room-service i minibaru,
- kartę zlecenia usługi pralniczej,
- list powitalny.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Lista uwag na dzień 20.06.2025 r.

Nr pokoju	Status pokoju Z – zajęty- W – wyjazd- P – przyjazd X – wyłączony	Uwagi
101 DBL	Z	• Awaria klimatyzacji. • Zamówienie telefoniczne – 2 butelki szampana dostarczyć do pokoju na godz. 18.00. • Z minibaru zużyto 1 opakowanie precelków oraz 1 opakowanie orzeszków solonych – braki uzupełniono podczas sprzątnia. • Sprzątanie codzienne pokoju zajętego.
102 DBL	W	• Check-out. • Z minibaru zużyto 2 butelki piwa. Braki uzupełniono podczas sprzątnia.
104 SGL	Z	• Zlecenie usługi pralniczej złożone przez pana Marka Wiśniewskiego: ekspresowe pranie wodne 3 podkoszulków i 2 koszul oraz ekspresowe pranie chemiczne garnituru. • Gość nie życzy sobie sprzątnia.
106 SGL	X	• Sprzątanie gruntowne.
109 TWIN	X	• Insekty w pokoju.
110 APT	P	• Check-in gościa VIP – pana Janusza Kalinowskiego, prezesa firmy <i>Konstal</i> z Warszawy. • Umieszczenie w pokoju powitalnej wstawki (butelki czerwonego wina, patery ciasteczek, deski wyrobów regionalnych) oraz listu powitalnego zawierającego informacje o zaproszeniu przez dyrektora hotelu do bezpłatnego skorzystania z masażu klasycznego ciała oraz udzieleniu 50 % zniżki na napoje w hotelowym barze.
111 DBL	Z	• Zamówienie do pokoju na godz. 8.00 śniadania angielskiego, którego cena jest wliczona w cenę pokoju oraz dodatkowo 1 soku jabłkowego i 1 soku pomidorowego przez państwo Janinę i Jana Kowalskich. • Sprzątanie codzienne pokoju zajętego.
112 TWIN	W	• Check-out. • Z minibaru zużyto 2 butelki wina czerwonego. Braki uzupełniono podczas sprzątnia.

Cennik room-service

Potrawy i dodatki		Cena jednostkowa brutto w zł
1.	Jajo sadzone na bekonie	20,00
2.	Jajecznica na maśle	20,00
3.	Szynka wędzona	15,00
4.	Ser żółty	10,00
5.	Salatka z pomidorów	22,00
6.	Smażona kielbaska	16,00
7.	Fasolka w sosie pomidorowym	25,00
8.	Pieczywo	15,00
9.	Masło, dżem, miód	15,00
10.	Omlet	30,00
11.	Jogurt owocowy	15,00
Napoje bezalkoholowe i alkoholowe		Cena jednostkowa brutto w zł
1.	Kawa lub herbata	20,00
2.	Sok pomidorowy (butelka 0,2 l)	20,00
3.	Sok winogronowy (butelka 0,2 l)	20,00
4.	Sok pomarańczowy (butelka 0,2 l)	22,00
5.	Sok jabłkowy (butelka 0,2 l)	20,00
6.	Wino białe (butelka 0,75 l)	80,00
7.	Wino czerwone (butelka 0,75 l)	80,00
8.	Szampan (butelka 0,75 l)	180,00

Cennik minibaru

Napoje i przekąski		Cena jednostkowa brutto w zł
1.	Sok pomidorowy (butelka 0,2 l)	19,00
2.	Sok winogronowy (butelka 0,2 l)	22,00
3.	Sok jabłkowy (butelka 0,2 l)	18,00
4.	Wino białe (butelka 0,2 l)	30,00
5.	Wino czerwone (butelka 0,2 l)	30,00
6.	Piwo (butelka 0,5 l)	22,00
7.	Szampan (butelka 0,2 l)	48,00
8.	Orzeszki solone	20,00
9.	Orzeszki niesolone	20,00
10.	Precelki	20,00
11.	Prince polo	16,00

Cennik usług pralniczych

Element odzieży		Cena jednostkowa brutto w zł/szt.	
		Pranie chemiczne	Pranie wodne
1.	Podkoszulek	20,00	15,00
2.	Bielizna osobista	12,00	10,00
3.	Koszula męska	30,00	25,00
4.	Marynarka	50,00	35,00
5.	Bluza	35,00	30,00
6.	Spodnie	30,00	20,00
7.	Skarpetki	10,00	8,00
8.	Garnitur	80,00	55,00
Uwaga Usługa standardowa jest realizowana w czasie 12 godzin. Usługa ekspresowa jest realizowana w czasie 3 godzin za dopłatą 15 % wartości usługi.			

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- wykaz czynności pracowników służby pięter i room-service związanych z obsługą gości z pokoju 101 DBL,
- zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP,
- zlecenie realizacji śniadania angielskiego,
- łączne zestawienie kosztów wszystkich usług dodatkowo zamówionych w ramach room-service i minibaru,
- karta zlecenia usługi pralniczej,
- list powitalny.

**Wykaz czynności pracowników służby pięter i room-service
związanych z obsługą gości z pokoju 101 DBL**

**Hotel *Pod Dębami*
ul. Bukwałdzka 2a
11-101 Dywity**

**Wykaz czynności
pracowników służby pięter**

Wykaz czynności pracowników room-service

Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP	
Hotel <i>Pod Dębami</i> ul. Bukwałdzka 2a 11-101 Dywity	
Termin realizacji:	
Nr i rodzaj pokoju:	
Nazwisko i imię gościa VIP:	
Rodzaj wstawki: <i>Zaznacz X przy wybranych elementach wstawki</i>	☐ patera ciasteczek
	☐ butelka szampana
	☐ butelka wina czerwonego
	☐ butelka wina białego
	☐ patera owoców
	☐ czekoladki deserowe
	☐ kwiaty
	☐ deska wyrobów regionalnych
Zrealizowano zgodnie ze zleceniem <i>Anna Kujawska</i> Podpis kierownika służby pięter	 <i>Marek Nowak</i> Podpis dyrektora hotelu

Zlecenie realizacji śniadania angielskiego			
Hotel Pod Dębami ul. Bukwałdzka 2a 11-101 Dywity			
Nr i rodzaj pokoju: Liczba osób: Imiona i nazwisko gości:		Zamówienia przyjmowane są do godziny 3.00 w nocy	
Data i godz. dostarczenia śniadania:			
Śniadanie angielskie	Napoje, potrawy i dodatki do wyboru	<i>Zaznacz X przy elementach wchodzących w skład śniadania</i>	Liczba szt.
	kawa lub herbata		
	jajo sadzone na bekonie		
	jajecznica na maśle		
	owsianka		
	szynka wędzona		
	ser żółty		
	sałatka z pomidorów		
	smażona kiełbaska		
	fasolka w sosie pomidorowym		
	masło, dżem, miód		
	pieczywo		
Dodatkowe napoje	Dodatkowe napoje do wyboru	<i>Zaznacz X przy wybranym napoju</i>	Liczba szt.
	sok pomidorowy		
	sok winogronowy		
	sok pomarańczowy		
	sok jabłkowy		

Łączne zestawienie kosztów wszystkich usług dodatkowo zamówionych w ramach room-service i minibaru			
Hotel <i>Pod Dębami</i> ul. Bukwałdzka 2a 11-101 Dywity			
Dodatkowe napoje i przekąski	Liczba szt.	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
W ramach room-service (łączne zestawienie z wszystkich pokoi)			
W ramach minibaru (łączne zestawienie z wszystkich pokoi)			
Razem w zł			

Karta zlecenia usługi pralniczej					
Hotel <i>Pod Dębami</i> ul. Bukwałdzka 2a 11-101 Dywity					
Imię i nazwisko gościa					
Nr pokoju					
Data oddania rzeczy do prania					
ZLECENIE PRANIA					
Rodzaj odzieży	Pranie chemiczne liczba szt.	Pranie wodne liczba szt.	Cena jednostkowa w zł/szt.		Wartość brutto w zł
			Pranie chemiczne	Pranie wodne	
Razem wartość usługi w zł					
Dodatkowa opłata w wysokości 15 % za usługę ekspresową w zł					
Razem wartość do zapłaty w zł					

List powitalny

Hotel <i>Pod Dębami</i> ul. Bukwałdzka 2a 11-101 Dywity
