

Nazwa
kwalifikacji:

Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Oznaczenie
kwalifikacji:

HGT.03

Numer zadania:

01

Kod arkusza:

HGT.03-01-25.01-SG

Wersja arkusza:

SG

Lp.	Elementy podlegające ocenie/kryteria oceny <i>dopuszcza się inne sformułowania poprawne merytorycznie</i>
R.1	Rezultat 1: Kosztorys zamówionych usług
<i>uwzględnione:</i>	
R.1.1	w poz. Dane sprzedającego: Hotel <i>Black Swan</i> , ul. Kwiatowa 54, 61-880 Poznań
R.1.2	w poz. Dane zamawiającego: Agencja Rekrutacyjna <i>Easy Work</i> i/lub Marta Kowalczyk, ul. Wodna 32, 00-288 Warszawa
R.1.3	w kol. Nazwa usługi: pakiet <i>Kobieta w podróży służbowej</i> , wynajęcie małej sali konferencyjnej, parking strzeżony, czekoladowy masaż ciała, relaksacyjna kąpiel miodowa
R.1.4	w kol. Liczba, w wierszu w odniesieniu do pakietu <i>Kobieta w podróży służbowej</i> : 3
R.1.5	w kol. Liczba, w wierszu w odniesieniu do wynajęcia małej sali konferencyjnej: 12
R.1.6	w kol. Cena jednostkowa brutto w zł, w wierszu w odniesieniu do parkingu strzeżonego: 40
R.1.7	w kol. Wartość brutto w zł, w wierszu w odniesieniu do czekoladowego masażu ciała: 120
R.1.8	w kol. Wartość brutto w zł, w wierszu w odniesieniu do relaksacyjnej kąpieli miodowej: 80
R.1.9	w poz. Razem do zapłaty w zł: 4340
R.1.10	w poz. nazwa banku: PKC BP; w poz. nr rachunku: 62 1022 1300 0000 1120 4567 7654
R.2	Rezultat 2: List powitalny
<i>uwzględnione:</i>	
R.2.1	w poz. Miejscowość i data sporządzenia: Poznań, 16.01.2025 r.
R.2.2	powitanie gościa w imieniu Agencji Rekrutacyjnej lub <i>Easy Work</i>
R.2.3	imię i nazwisko adresata listu: Hanna Bułach
R.2.4	informacja, że gość korzysta z pakietu <i>Kobieta w podróży służbowej</i>
R.2.5	informacja o usłudze zamówionej poza pakietem: sala konferencyjna w dniach 17 i 18 stycznia w godz. 11.00-17.00
R.2.6	informacje o usługach zamówionych poza pakietem: • czekoladowy masaż ciała • relaksacyjna kąpiel miodowa
R.2.7	informacja, że pracownicy dołożą wszelkich starań, aby pobyt był udany
R.2.8	życzenie miłego pobytu
R.3	Rezultat 3: Voucher na usługi SPA
<i>Kryteria R.3.2, R.3.3, R.3.4 należy uznać za spełnione niezależnie od kolejności wpisu.</i>	
<i>uwzględnione:</i>	
R.3.1	w poz. Imię i nazwisko: Hanna Bułach
R.3.2	w poz 1. Zabieg: relaksacyjna kąpiel miodowa, w dniu: 16.01.2025 r., w godzinach: 17.30-18.30 <i>Kryterium należy również uznać za spełnione, jeśli podane są godziny: 17.00 - 18.00</i>
R.3.3	w poz 2. Zabieg: czekoladowy masaż ciała, w dniu: 17.01.2025 r., w godzinach: 17.30-18.30
R.3.4	w poz 3. Zabieg: masaż twarzy, w dniu: 18.01.2025 r., w godzinach: 18.00-18.30
R.4	Rezultat 4: Karta sprawdzania czystości jednostki mieszkalnej bez węzła higieniczno-sanitarnego

	<i>Kryteria R.4.3, R.4.4, R.4.5, R.4.6 należy uznać za spełnione niezależnie od kolejności wpisu. uwzględnione:</i>
R.4.1	w poz. Data kontroli: 16.01.2025, w poz. Nr pokoju: 204
R.4.2	w poz. Imię i nazwisko pokojowej: Halina Woronowicz; w poz. Imię i nazwisko kierownika służby piętér: Bogdan Kozłowski
R.4.3	w kol. Przedmiot kontroli: pusty kosz/brak śmieci
R.4.4	w kol. Przedmiot kontroli: pościelone łóżko/zmieniona pościel
R.4.5	w kol. Przedmiot kontroli: wytarte kurze/czyste meble
R.4.6	w kol. Przedmiot kontroli: odkurzona podłoga/czysta podłoga
R.4.7	w kol. Przedmiot kontroli: uzupełniona teczka informacyjna, w kol. Do poprawy: zaznaczone <i>Kryterium należy również uznać za spełnione, jeśli uchybienie jest zapisane w poz.: W przypadku zaznaczenia punktu do poprawy należy wpisać rodzaj stwierdzonego uchybienia i zalecenia poprawy.</i>
R.4.8	w kol. Przedmiot kontroli: czyste lustro, w kol. Do poprawy: zaznaczone <i>Kryterium należy również uznać za spełnione, jeśli uchybienie jest zapisane w poz.: W przypadku zaznaczenia punktu do poprawy należy wpisać rodzaj stwierdzonego uchybienia i zalecenia poprawy.</i>
R.4.9	w poz. Dodatkowe wyposażenie pokoju w przedmioty codziennego użytku: żelazko, deska do prasowania
R.5	Rezultat 5: Procedura realizacji usługi room-service
	<i>wpisana kolejność czynności zgodna z procedurą:</i>
R.5.1	Etap obsługi room-service: Zapukanie do drzwi pokoju gościa, jednocześnie wypowiadając słowa <i>Dzień dobry, Room service</i> w kol. Kolejność: 1
R.5.2	Etap obsługi room-service: Uprzejme powitanie gościa i zapytanie o miejsce spożywania śniadania w kol. Kolejność: 3
R.5.3	Etap obsługi room-service: Przedłożenie gościowi rachunku do podpisu w kol. Kolejność: 6
R.5.4	Etap obsługi room-service: Po usłyszeniu zaproszenia wejście do pokoju gościa w kol. Kolejność: 2
R.5.5	Etap obsługi room-service: Życzenie <i>smacznego</i> , uprzejme pożegnanie, opuszczenie pokoju i zamknięcie drzwi w kol. Kolejność: 7
R.5.6	Etap obsługi room-service: Zapytanie gościa o dodatkowe zamówienia lub życzenia w kol. Kolejność: 5
R.5.7	Etap obsługi room-service: Przygotowanie miejsca spożywania śniadania: ustawienie tacy z przygotowaną zastawą stołową, sztuczkami i elementami zamówionego posiłku w kol. Kolejność: 4
R.6	Rezultat 6: Schemat nakrycia do śniadania room-service
	<i>uwzględnione:</i>
R.6.1	Element nakrycia do śniadania: dzbanek z kawą w kol. Przypisany numer ze schematu: 7 Element nakrycia do śniadania: talerzyk do pieczywa w kol. Przypisany numer ze schematu: 2
R.6.2	Element nakrycia do śniadania: cukiernica w kol. Przypisany numer ze schematu: 6 Element nakrycia do śniadania: półmisek wędlin i serów w kol. Przypisany numer ze schematu: 4
R.6.3	Element nakrycia do śniadania: koszyk z pieczywem w kol. Przypisany numer ze schematu: 3 Element nakrycia do śniadania: filiżanka do kawy w kol. Przypisany numer ze schematu: 11
R.6.4	Element nakrycia do śniadania: szklanka z sokiem w kol. Przypisany numer ze schematu: 10 Element nakrycia do śniadania: dodatki: masło/dżem/miód w kol. Przypisany numer ze schematu: 9

R.6.5	Element nakrycia do śniadania: mlecznik w kol. Przypisany numer ze schematu: 8 Element nakrycia do śniadania: talerz z potrawą na ciepło w kol. Przypisany numer ze schematu: 1
R.6.6	narysowana lub podpisana łyżeczka do napoju gorącego na elemencie nr 11, na spodku filiżanki do kawy lub nad elementem nr 1, nad talerzem z potrawą na ciepło
R.6.7	narysowany lub podpisany nóż zakąskowy po prawej stronie talerza z potrawą na ciepło - elementu nr 1
R.6.8	narysowany lub podpisany widelec zakąskowy po lewej stronie talerza z potrawą na ciepło - elementu nr 1