Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Układ graficzny © CKE 2020

CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**
Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**
Numer zadania: **01**
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

Miejsce na naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka

T.12-01-21.06-SG
Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2021
CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

PODSTAWA PROGRAMOWA 2012

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*

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Zadanie egzaminacyjne

Dom Wczasowy Kropin w Suwałkach otrzymał od pani Arletty Krassowskiej pisemne zlecenie realizacji pobytu dla czterech rodzin w ramach pakietu *Wakacje 2021.*
Korzystając z zamówienia na usługi, oferty usług dodatkowych domu wczasowego Kropin, w tym cennika usług dodatkowych w języku obcym, informacji o usługach dodatkowych, z których goście korzystali podczas pobytu, fragmentu grafiku rezerwacji pokoi, informacji dotyczącej sprzątania jednostek mieszkalnych w dniu 14.08.2021 r. dla pokojowej Wiktorii Wolejko oraz informacji dotyczących rozliczenia minibaru, sporządź dokumenty związane z:

- utrzymaniem czystości i porządku w jednostce mieszkalnej: procedurę sprzątania jednostki mieszkalnej „na czysto”,
- przygotowaniem i podawaniem śniadań: zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania wiedeńskiego,
- przyjęciem, organizacją i rozliczeniem usług dodatkowych: kartę kontrolną skrytki depozytowej, kartę kontrolną minibaru, kartę parkingową sporządzoną dla pana Marka Mikasa oraz rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi pensjonatu

Wyszków, 24.01.2021 r.

Arletta Krassowska
ul. Kownackiej 35
07-200 Wyszków
tel. 568 943 608
e-mail: a.krassowska@op.pl

Dom Wczasowy Kropin
ul. Warszawska 34
16-400 Suwałki

W związku z dokonaną przeze mnie wcześniejszą rezerwacją pakietu standard *Wakacje 2021* w terminie od 14.08.2021 r. do 16.08.2021 r. dla państwa Majów z trójką dzieci, państwa Krassowskich z córką oraz państwa Mikasów i Werys, chciałbym uzupełnić zamówienie o usługi dodatkowe:

- pierwszego i drugiego dnia pobytu rozgrzewające masaże całego ciała w SPA dla 4 pań - po jednym godzinnym zabiegu,
- pierwszego dnia pobytu w godzinach od 15.00 do 18.00 oraz drugiego dnia pobytu w godzinach od 12.00 do 14.00 - opiekunkę do córki państwa Krassowskich,
- w dniu 14.08.2021 r. od godziny 14.00 do 17.00 - zabawy z animatorem dla trójki dzieci.

Proszę także o serwowanie do pokoju rodziny Majów codziennie o godzinie 9.00 śniadań wiedeńskich, z uwzględnieniem typowego dla tego posiłku napoju gorącego dla dorosłych oraz ekstra gorącej czekolady i soku ze świeżych owoców dla dzieci.

Ponadto informuję, że pan Marek Mikas przyjedzie samochodem Toyota Avensis o numerze rejestracyjnym WWY 450924 i będzie korzystać z usługi parkingowej od godz. 11.00 w dniu przyjazdu do 10.00 w dniu wyjazdu.

W związku z opłaceniem już pobytu w ramach pakietu *Wakacje 2021,* za pozostałe usługi zapłacę gotówką w dniu wyjazdu, po otrzymaniu rachunku za zrealizowane usługi dodatkowe.

Z poważaniem
Arletta Krassowska

Narzędzia dla nauczycieli zawodowych: zawodowe.edu.pl

Oferta usług dodatkowych domu wczasowego Kropin

Dom Wczasowy Kropin

ul. Warszawska 34
16-400 Suwałki **www.kropindwczasowy.pl**
tel. 87 654 67 68 **fax: 87 654 67 00**
A-Bank: 36 8888 0002 0000 1254 9910 9812 **NIP: 882 981 00 08**

Zapraszamy do naszego obiektu położonego w otoczeniu lasów i jezior Suwalszczyzny, w pobliżu Zalewu Arkadia, w którym spędzicie Państwo niezapomniane chwile związane z odpoczynkiem.

Do dyspozycji gości oddajemy elegancko wyposażone pokoje, restaurację i bar oraz strefę relaksu wyposażoną w baseny, jacuzzi oraz sale masażu.

Na terenie obiektu znajduje się bezpłatna strefa Wi-Fi oraz parking strzeżony.

Honorujemy karty płatnicze: Visa oraz MasterCard.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 11.00, a kończy o 10.00.

W cenie noclegu:

- śniadanie do pokoju
- przechowywanie bagażu
- depozyt
- parking
- opłata klimatyczna

Cennik usług dodatkowych w języku angielskim

- Volleyball / badminton court:
  - ✓ pitch rental – PLN 20.00 hour
  - ✓ equipment rental – PLN 15.00/person/hour
- Billards – PLN 10.00/hour
- Ping pong – PLN 10.00/hour
- Gym – PLN 20/person/hour
- Games with an animator – PLN 20.00/person/hour
- Childcare – PLN 30.00/person/hour
- Ski instructor – PLN 40.00/person/hour

Cennik usług dodatkowych w języku francuskim

- Terrain de volley-ball/badminton:
  - location de terrain – 20,00 PLN/heure
  - location d'équipement – 15,00 PLN/personne/heure
- Billard –10,00 PLN /heure
- Ping pong – 10,00 PLN/heure
- Gymnase – 20,00 PLN/personne/heure
- Jeux avec un animateur – 20,00 PLN/personne/heure
- Garde d' enfants – 30,00 PLN/personne/heure
- .Moniteur de ski – 40,00 PLN/heure

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Cennik usług dodatkowych w języku niemieckim

- Volleyball-/Badmintonplatz:
  - ✓ Verleih des Volleyball-/Badmintonplatzes - 20,00 PLN/Stunde
  - ✓ Verleih des Gerätes - 15,00 PLN/Person/Stunde
- Billard - 10,00 PLN/Stunde
- Tischtennis - 10,00 PLN/Stunde
- Fitnessstudio - 20,00 PLN/Person/Stunde
- Spiele mit Animateur - 20,00 PLN/Person/Stunde
- Kinderbetreuung - 30,00 PLN/Person/Stunde
- SkilehrerInnen - 40,00 PLN/Person/Stunde

Cennik usług dodatkowych w języku rosyjskim

- Волейбольная / бадминтонная площадка:
  - ✓ наём площадки – 20,00 зл/ч
  - ✓ наём оборудования – 15,00 зл/чел./ч
- Бильярд – 10,00 зл/ч
- Пинг-понг – 10,00 зл/ч
- Тренажёрный зал **–** 20,00 зл/чел./ч
- Развлечения с аниматором **–** 20,00 зл/чел./ч
- Забота о детях **–** 30,00 зл/чел./ч
- Лыжный инструктор **–** 40,00 зл/чел./ч

Korzystanie z innych usług obiektu według cennika znajdującego się w pokoju:

- ✓ Usługa pralnicza
- ✓ Minibar

Cennik usług Aqua & SPA

Strefa basenów

- Basen, brodzik dla dzieci, jacuzzi, wodne leżaki masujące, bicze wodne – 20,00 zł/os./godz.

Strefa relaksu

- Sauna sucha, sauna parowa, grota solna – 25,00 zł/os./godz.

Strefa masażu

- Masaże całego ciała – 60,00 zł/os./godz.
- Masaże rozgrzewające ciała – 90,00 zł/os./godz.

Informacje o usługach dodatkowych, z których goście skorzystali podczas pobytu

Podczas pobytu goście skorzystali dodatkowo z:

- ✓ minibaru – Państwo Krassowscy z pokoju 203, pierwszego dnia pobytu spożyli: orzeszki ziemne, dwie paczki paluszków słonych, sok jabłkowy, 100 ml wina czerwonego oraz 100 ml wódki Bols. **Za tą usługę goście zapłacili w dniu następnym indywidualnie**;
- ✓ usługi depozytowej - Pan John Werys (nr paszportu CCE 087095) z pokoju 206, w dniu przyjazdu o godzinie 11.00 złożył w depozycie nr 7753 kamerę Sony HDR –CX 640 o wartości 3 500,00 zł oraz laptop HP 255 G5 o wartości 6 000,00 zł, następnie w tym samym dniu o godzinie 14.00 wziął kamerę, którą złożył ponownie o godzinie 18.00. Następnego dnia pobytu pobrał kamerę o godzinie 12.00, następnie wziął laptop o godzinie 15.00 i zwrócił obie rzeczy do depozytu o godzinie 20.00. Ostatniego dnia odebrał rzeczy z depozytu zgodnie z końcem doby hotelowej.

Gość był obsługiwany przez recepcjonistę dysponenta – pana Marka Malickiego.

Arkusz pobrany z zawodowe.edu.pl

Fragment grafiku rezerwacji pokoi

Rodzaj i nr j.m.	12.08	13.08	14.08	15.08	16.08	17.08	18.08
SGL 201	RS	RS	RS	RS			
APT rodzinny 202			RM	RM	RF	RF	RF
DBL z dostawką 203	RD	RD	RK	RK		RA	RA
DBL 204			RMi	RMi		RZ	RZ
SGL 205		RE	RE	RE	RE		
DBL 206			RW	RW	RS	RS	RS

Legenda:
RS – rezerwacja dla Pani Stańko
RM – rezerwacja dla Państwa Alicji i Mateusza Maj z dziećmi
RF – rezerwacja dla Państwa Amelii i Juliana Filand z dziećmi
RD – rezerwacja dla Państwa Anny i Karola Dudy z synem
RK – rezerwacja dla Państwa Arletty i Damiana Krassowskich z córką
RA – rezerwacja dla Państwa Lucyny i Marka Attyckich z synem
RMi – rezerwacja dla Państwa Anny i Marka Mikasów
RZ – rezerwacja dla Państwa Wiktorii i Walentego Zakowskich
RE – rezerwacja dla Pani Emilii Eryckiej
RW – rezerwacja dla Państwa Emma i John Werys
RS – rezerwacja Sylwii i Eryka Sulejów

Informacja dotyczące sprzątania jednostek mieszkalnych w dniu 14.08.2021 r. dla pokojowej Wiktorii Wolejko

„Na czysto” należy posprzątać jedynie j.m. opuszczane przez gości.

Informacje dotyczące rozliczenia minibaru

W dniu 15.08.2021 r. podczas sprzątania bieżącego pokoju nr 203 pokojowa uzupełniła minbar oraz sporządziła kartę kontrolną, którą następnie przekazała do recepcji.

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- procedura sprzątania jednostki mieszkalnej „na czysto”,
- zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania wiedeńskiego,
- karta kontrolna skrytki depozytowej,
- karta kontrolna minibaru,
- karta parkingowa,
- rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe.

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Procedura sprzątania jednostki mieszkalnej „na czysto”	
Data sprzątania ……	**Numer pokoju** ……...
Imię i nazwisko pokojowej ……	**Rodzaj pokoju** ……...
Czynności pokojowej	
Stan czystości jednostki mieszkalnej zatwierdzony przez: *Diana Krasik* Inspektor służby pięter	

Arkusz pobrany z zawodowe.edu.pl

Zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania wiedeńskiego		
Rodzaj śniadania		
Data/daty i godzina serwowania		
Imię i nazwisko gościa/gości		
Ilość sztuk dziennie		
Składniki menu		
napoje	**dania/potrawy**	**dodatki**
☐ woda z lodem	☐ jaja po wiedeńsku	☐ pieczywo pszenne
☐ kawa lub herbata	☐ jaja smażone	☐ pieczywo francuskie
☐ kakao lub czekolada	☐ pasztet	☐ drożdżówki
☐ kawa ze śmietanką	☐ smażony bekon	☐ duńskie ciasteczka
☐ woda z cytryną	☐ naleśniki z syropem klonowym	☐ masło
☐ sok pomidorowy	☐ zupa mleczna	☐ dżem lub miód
☐ sok ze świeżych owoców	☐ wędliny lub sery	☐ owoce cytrusowe
	☐ wołowina z puszki	
	☐ ryby na gorąco	

Zaznacz X składniki menu charakterystyczne dla śniadania wiedeńskiego oraz uwzględniające dodatkowe życzenia zamawiającego

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Karta kontrolna skrytki depozytowej

Dom Wczasowy Kropin

ul. Warszawska 34
16-400 Suwałki **www.kropindwczasowy.pl**
tel. 87 654 67 68 **fax: 87 654 67 00**

Numer skrytki	**Numer pokoju**	**Imię i nazwisko gościa**
……	……	……

Seria i numer paszportu	**Data złożenia depozytu**	**Godzina złożenia depozytu**
……..	……	……..……..

Opis oraz wartość rzeczy złożonych w depozycie

…….....

…….

Raport korzystania ze skrytki depozytowej*

Data	**Przedmiot**	**Zdany - Z Pobrany - P**	**Godzina**	**Podpis gościa**	**Podpis dysponenta**

Podpis gościa	**Podpis wydającego/-dysponenta**
……..	*Marek Malicki*

***** *do raportu nie należy wpisywać godziny ani daty złożenia depozytu w dniu przyjazdu*

Dla nauczycieli: zawodowe.edu.pl - monitoring klas i generowanie egzaminów

Karta kontrolna minibaru

Dom Wczasowy Kropin

ul. Warszawska 34
16-400 Suwałki **www.kropindwczasowy.pl**
tel. 87 654 67 68 **fax: 87 654 67 00**

Numer pokoju	**Imię i nazwisko gościa/gości**
……..	……..

Data kontroli i uzupełnienia minibaru

…….

Produkt	**Cena za sztukę w zł**	**Ilość zużyta**	**Data zużycia**	**Do zapłaty w zł**
Baton czekoladowy	6,00			
Baton-muesli	4,00			
Orzeszki ziemne	5,00			
Paluszki słone	3,00			
Sok jabłkowy 200 ml	8,00			
Wódka Żubrówka 50 ml	25,00			
Wódka Bols 50 ml	28,00			
Szampan 100 ml	40,00			
Wino białe 50 ml	32,00			
Wino czerwone 50 ml	32,00			
			Razem do zapłaty	

Narzędzia dla nauczycieli zawodowych: zawodowe.edu.pl

Karta parkingowa	
Data przyjazdu **……**	**Data wyjazdu** **……**
Godzina przyjazdu **……**	**Godzina wyjazdu** **……**
Nr rejestracyjny **……**	**Marka pojazdu** **……..**
…… **Imię i nazwisko gościa**	*Robert Madaski* **……** **Podpis parkingowego**

Rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe					
Dane zleceniodawcy: **……...** **……...** **……...**				**……..** **Termin realizacji usług** **……** **Miejscowość**	
Zestawienie usług płatnych w domu wczasowym Kropin w Suwałkach					
Lp.	**Nazwa usługi**	**J.m.**	**Ilość**	**Cena jednostkowa brutto (w zł)**	**Wartość brutto (w zł)**
1.					
2.					
3.					
				RAZEM	

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl