***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.12-01-21.01-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 13 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*

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

**Zadanie egzaminacyjne**

Pensjonat Jaśmin**** w Zagnańsku otrzymał od pana Artura Wrony pisemne zlecenie realizacji pobytu dla czterech rodzin w ramach pakietu *Ferie 2021.*

Korzystając z zamówienia na usługi pensjonatu, oferty usług dodatkowych pensjonatu Jaśmin****, w tym cennika usług Aqua&SPA w języku obcym, informacji o usługach dodatkowych, z których goście skorzystali podczas pobytu, informacji dotyczących grafiku sprzątania jednostek mieszkalnych w dniach 12.02-18.02.2021 r. oraz informacji dotyczących rozliczenia minibaru, sporządź dokumenty związane z:

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

Druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.



zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

**Zamówienie na usługi pensjonatu**

Olecko, 24.10.2020 r.

Artur Wrona
ul. Konopnickiej 14
19-400 Olecko
tel. 608 568 943
e-mail: a.wrona@wp.pl

Pensjonat Jaśmin****
ul. Klonowa 34
26-001 Zagnańsk

W związku z dokonaną przeze mnie wcześniejszą rezerwacją pakietu standard *Ferie 2021* w terminie od 14.02. do 16.02.2021 roku dla państwa Kowalskich z trójką dzieci, państwa Wronów z synem oraz państwa Lisów i Cofe, chciałbym uzupełnić zamówienie o usługi dodatkowe:

- ✓ pierwszego i drugiego dnia pobytu rozgrzewające masaże ciała w SPA dla 4 pań - po jednym godzinnym zabiegu,
- ✓ pierwszego dnia pobytu w godzinach od 14.00 do 17.00 i drugiego dnia pobytu w godzinach od 11.00 do 13.00 - opiekunkę dla syna państwa Kowalskich,
- ✓ w dniu 14.02.2021 roku od godziny 14.00 do 17.00 - instruktora narciarstwa dla trójki dzieci.

Proszę także o serwowanie do pokoju dla rodziny Kowalskich codziennie o godz. 8.00 śniadań wiedeńskich wzmocnionych.

Ponadto informuję, że pan Wiktor Kowalski przyjedzie samochodem Toyota Yaris o numerze rejestracyjnym NOE 39075A 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 *Ferie 2021,* za pozostałe usługi zapłacę gotówką w dniu wyjazdu, po otrzymaniu rachunku za zrealizowane usługi dodatkowe.

Z poważaniem
*Artur Wrona*



Ćwicz na zawodowe.edu.pl - testy i arkusze egzaminacyjne

**Oferta usług dodatkowych pensjonatu Jaśmin ****

**Pensjonat Jaśmin****

**ul. Klonowa 34**

**26-001 Zagnańsk** **www.jasminpensjonat.pl**

**tel. 41 654 67 68** **fax. 41 654 67 00**

**D-Bank: 36 0002 9812 8888 0000 1254 9910** **NIP: 349 981 00 10**

---

Zapraszamy do pensjonatu położonego na terenie Oblęgorsko-Suchedniowskiego Parku Krajobrazowego w obrębie Gór Świętokrzyskich. W najbliższej okolicy przebiega wiele oznakowanych szlaków turystycznych, pozwalających na poznanie regionu świętokrzyskiego oraz aktywny wypoczynek.

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

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

Pensjonat honoruje 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:

- Boisko do siatkówki/badmintona:
  - ✓ wynajem boiska - 20,00 zł/godz.
  - ✓ wypożyczenie sprzętu - 15,00 zł/os./godz.
- Bilard - 10,00 zł/godz.
- Ping pong - 10,00 zł/godz.
- Siłownia - 20,00 zł/os./godz.
- Zabawy z animatorem - 10,00 zł/os./godz.
- Opieka nad dziećmi - 30,00 zł/os./godz.
- Instruktor narciarstwa - 40,00 zł/os./godz.

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

- ✓ Usługa pralnicza
- ✓ Minibar



Pobierz więcej arkuszy z zawodowe.edu.pl

**Cennik usług Aqua & SPA w języku obcym**

**Język angielski**

- Pool zone:
  - ✓ Swimming pool, paddling pool for children, water massage loungers, water jets – PLN 20.00 /person/hour
- Relaxation zone:
  - ✓ Dry sauna, steam sauna, salt cave - PLN 25.00/person/hour
- Massage zone:
  - ✓ Full body massage - PLN 60.00/person/hour
  - ✓ Body warming massage - PLN 90.00/person/hour

**Język niemiecki**

- Swimmingpoolzone**:**
  - ✓ Schwimmbad, Planschbecken, Jacuzzi, Wasser-Massage-Liegen, Wasserpeitschen - 20 PLN/Person/Stunde
- Entspannungszone**:**
  - ✓ trockene Sauna, Dampfsauna, Salzgrotte - 25 PLN/Person/Stunde
- Massage-Zone:
  - ✓ Ganzkörpermassage - 60 PLN/Person/Stunde
  - ✓ Aufwärmmassage des Körpers - 90 PLN/Person/Stunde

**Język francuski**

- Zone de piscine:
  - ✓ Piscine, pataugeoire pour enfants, jacuzzi, chaises longues hydromassantes, fouets à eau- 20,00 PLN / personne / heure
- Zone de détente
  - ✓ Sauna sec, sauna à vapeur, grotte de sel - 25,00 PLN / personne / heure
- Zone de massage
  - ✓ Massage corporel complet - 60,00 PLN / personne / heure
  - ✓ Massage réchauffant le corps - 90,00 PLN / personne / heure

**Język rosyjski**

- Зона бассейна:
  - ✓ Бассейн, бассейн для детей, джакузи, водные массажные кресла, водяные кнуты - 20,00 зл/чел./ч
- Зона отдыха:
  - ✓ Сухая сауна, паровая сауна, соляная пещера - 25,00 зл/чел./ч
- Зона массажа:
  - ✓ Массаж всего тела - 60,00 зл/чел./ч
  - ✓ Согревающий массаж тела - 90,00 зл/чел./ч



Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

**Informacje o usługach dodatkowych, z których goście skorzystali podczas pobytu**

- ✓ Państwo Wronowie z pokoju 203, pierwszego dnia pobytu skorzystali z minibaru: 1 baton czekoladowy, 2 paczki paluszków słonych, 1 sok jabłkowy, 2 wina białe oraz 2 wódki Żubrówki. **Za tę usługę goście zapłacili w dniu następnym indywidualnie**;
- ✓ Pan Erik Cofe (nr paszportu ACE 34095) z pokoju 206, skorzystał z usługi depozytowej: w dniu przyjazdu o godzinie 11.00 złożył w depozycie nr 4508 kamerę marki Sony HDR - CX 240 o wartości 1500,00 zł oraz laptop Lenovo G710 o wartości 3500,00 zł. Następnego dnia pobytu pobrał kamerę o godzinie 11.00, następnie wziął laptop o godzinie 14.00 i zwrócił obie rzeczy do depozytu o godzinie 19.00. Ostatniego dniu odebrał rzeczy z depozytu zgodnie z końcem doby hotelowej.
  Gość był obsługiwany przez recepcjonistę dysponenta - pana Mirosława Witko.

**Informacje dotyczące grafiku sprzątania jednostek mieszkalnych w dniach 12.02 - 18.02 2021 r.**

| Rodzaj i nr j.m. | 12.02 | 13.02 | 14.02 | 15.02 | 16.02 | 17.02 | 18.02 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SGL 201** | RS | RS | RS | RS | | | |
| **APT rodzinny 202** | | | RK | RK | RF | RF | RF |
| **DBL z dostawką 203** | RD | RD | RW | RW | | RA | RA |
| **DBL 204** | | | RL | RL | | RZ | RZ |
| **SGL 205** | | RE | RE | RE | RE | | |
| **DBL 206** | | | RC | RC | RB | RB | RB |

**Legenda:**
*RS – rezerwacja dla Pani Stańdo*
*RK – rezerwacja dla Państwa Marii i Wiktora Kowalskich z dziećmi*
*RF – rezerwacja dla Państwa Mileny i Zdzisława Fik z dziećmi*
*RD – rezerwacja dla Państwa Anny i Krzysztofa Domaniewskich z córką*
*RW – rezerwacja dla Państwa Grażyny i Artura Wrona z synem*
*RA – rezerwacja dla Państwa Luizy i Mariana Antczaków z córką*
*RL – rezerwacja dla Państwa Emilii i Marka Lis*
*RZ – rezerwacja dla Państwa Barbary i Andrzeja Zębaty*
*RE – rezerwacja dla Pana Englerta*
*RC – rezerwacja dla Państwa Anny i Erika Cofe*
*RB – rezerwacja dla Państwa Elżbiety i Marcina Burdak*

**Zalecenia dla pokojowej Aldony Małyszko:**

1. W dniu 14.02.2021 r. „na czysto” należy posprzątać jedynie j.m. opuszczane przez gości.
2. Pozostałe j.m. są posprzątane, należy je jedynie „odświeżyć”.



Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl

**Informacje dotyczące rozliczenia minibaru**

W dniu 15.02.2021 r. podczas sprzątania bieżącego pokoju nr 203 pokojowa uzupełniła minibar oraz sporządziła kartę kontrolną, którą następnie przekazała do recepcji.

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.**

**Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:**

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



Ćwicz na zawodowe.edu.pl - testy i arkusze egzaminacyjne

**Procedura sprzątania pokoju „na czysto”**

| **Data sprzątania**<br><br>**……** | **Numer pokoju**<br><br>**……...** |
|---|---|
| **Imię i nazwisko pokojowej**<br><br>**……** | **Rodzaj pokoju**<br><br>**……...** |

| **Lp.** | **Czynności pokojowej** |
|---|---|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |
| 5. | |
| 6. | |
| 7. | |
| 8. | |

**Stan czystości jednostki mieszkalnej zatwierdzony przez:**

*Monika Durkocka*
Inspektor służby pięter



Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

**Zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania wiedeńskiego wzmocnionego**

| **Zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania** | | |
|---|---|---|
| **Rodzaj śniadania** | | |
| **Daty i godzina serwowania** | | |
| **Imię i nazwisko gościa/gości** | | |
| **Ilość sztuk dziennie** | | |
| **Składniki menu** | | |
| ***Zaznacz X składniki menu charakterystyczne wyłącznie dla śniadania wiedeńskiego wzmocnionego*** | | |
| **napoje** | **dania/potrawy** | **dodatki** |
| ☐ herbata z mlekiem | ☐ jaja w koszulkach | ☐ pieczywo pszenne |
| ☐ kakao lub czekolada | ☐ jaja po wiedeńsku | ☐ pieczywo razowe |
| ☐ kawa ze śmietanką | ☐ jajecznica | ☐ tosty lub grzanki |
| ☐ woda z lodem | ☐ jaja sadzone | ☐ rogaliki z czekoladą |
| ☐ sok pomidorowy | ☐ smażony bekon | ☐ masło |
| ☐ sok ze świeżych owoców | ☐ naleśniki z syropem klonowym | ☐ dżem lub konfitura |
| | ☐ fasolka w sosie pomidorowym | ☐ miód |
| | ☐ zupa mleczna | ☐ owoce cytrusowe |
| | ☐ wędliny | |
| | ☐ sery | |



Narzędzia dla nauczycieli zawodowych: zawodowe.edu.pl

**Karta kontrolna skrytki depozytowej**

**Pensjonat Jaśmin******

**ul. Klonowa 34**
**26-001 Zagnańsk**

**tel. 41 654 67 68**
**fax: 41 654 67 00**

| **Numer skrytki** …… | **Numer pokoju** …….. | **Imię i nazwisko gościa** …… |
|---|---|---|
| **Seria i numer paszportu** …… | | |

**Opis oraz wartość rzeczy złożonych w depozycie**

…….....

…….

**Raport korzystania ze skrytki depozytowej**

| Data | Przedmiot | Zdany przez gościa - Z Pobrany przez gościa - P | Godzina | Podpis gościa | Podpis dysponenta |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| **Podpis gościa** …….. | **Podpis wydającego/-dysponenta** *Mirosław Witko* |
|---|---|



zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

**Karta kontrolna minibaru**

**Pensjonat Jaśmin******

**ul. Klonowa 34**
**26-001 Zagnańsk**

**tel. 41 654 67 68**
**fax: 41 654 67 00**

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

**Data kontroli i uzupełnienia minibaru**

……

| **Produkt** | **Cena za sztukę w PLN** | **Ilość zużyta** | **Data zużycia** | **Do zapłaty w PLN** |
|---|---|---|---|---|
| Baton czekoladowy | 6,00 | | | |
| Baton-muesli | 4,00 | | | |
| Orzeszki ziemne | 5,00 | | | |
| Paluszki słone | 3,00 | | | |
| Sok jabłkowy | 8,00 | | | |
| Wódka Żubrówka | 20,00 | | | |
| Wódka Bols | 25,00 | | | |
| Szampan | 45,00 | | | |
| Wino białe | 28,00 | | | |
| Wino czerwone | 28,00 | | | |
| | | | **Razem do zapłaty** | |



Arkusz pobrany z zawodowe.edu.pl

**Karta parkingowa**

| **Karta parkingowa** | |
|---|---|
| **Data przyjazdu**<br><br>**…….** | **Data wyjazdu**<br><br>**……** |
| **Godzina przyjazdu**<br><br>**…….** | **Godzina wyjazdu**<br><br>**……** |
| **Nr rejestracyjny**<br><br>**…….** | **Marka pojazdu**<br><br>**……..** |
| **…….**<br>**Imię i nazwisko gościa** | *Wiktor Wądołowski*<br>**……**<br>**Podpis parkingowego** |



Pobierz więcej arkuszy z zawodowe.edu.pl

**Rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe**

| | |
|---|---|
| **Dane zleceniodawcy:**<br><br>**……..**<br><br>**……..**<br><br>**……** | **……..**<br>**Termin realizacji usług**<br><br>**……**<br>**Miejscowość** |

***Zestawienie usług płatnych w pensjonacie Jaśmin**** w Zagnańsku***

| Lp. | Nazwa usługi | Jednostka miary | Ilość | Cena jednostkowa brutto (w PLN) | Wartość brutto (w PLN) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | | | | | |
| 2. | | | | | |
| 3. | | | | | |
| | | | | **RAZEM** | |



zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne