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.12-01-22.06-SG
Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2022
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 15 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*

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Zadanie egzaminacyjne

Hotel Na Starówce***** we Wrocławiu otrzymał pisemne zamówienie na usługi hotelarskie od pani Emanueli Mirosławskiej.
Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Na Starówce*****, w tym cennika usług SPA & Wellness w języku obcym, cennika wycieczek po Wrocławiu w języku obcym oraz informacji dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z organizacją usług dodatkowych: zlecenie realizacji zabiegów SPA, zlecenie realizacji wycieczki oraz kosztorys usług dodatkowych;
- dokument związany z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych: życzenia dotyczące przygotowania łóżka wraz z procedurą ścielenia;
- dokument związany z przygotowaniem i podaniem śniadania: menu śniadania kontynentalnego;
- dokument związany z pobytem gości: raport przedmiotów znalezionych.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Zamówienie na usługi hotelarskie

Emanuela Mirosławska
ul. Straszewskiego 3/35
31-236 Kraków
tel. 48 12 576 09 55
e-mail: emenuelamir@interia.pl

Kraków, 4.03.2022 r.

Hotel Na Starówce*****
ul. Rynek 18b
51-640 Wrocław

Uprzejmie proszę o dokonanie rezerwacji dwóch pokoi jednoosobowych dla mnie oraz dla Pani Ines Blanchet, w terminie od 8 do 12 maja 2022 r.

Na czas pobytu zamawiamy śniadania kontynentalne. Przyjazd do hotelu planujemy o godzinie 18^{00}. W tym dniu proszę zarezerwować dla nas na godz. 19^{30} owocowy masaż całego ciała.

Drugi dzień przeznaczymy na korzystanie z oferty SPA. Proszę zarezerwować dla Pani Ines Blanchet na godz. 9^{30} nawilżający zabieg na twarz z kawiorem, na godz. 10^{30} kąpiel w mleku i na godz.11^{30} czekoladowy masaż całego ciała. Dla mnie proszę zarezerwować na godz. 10^{30} relaksujący zabieg na twarz z minerałami z Morza Martwego oraz na godz. 11^{30} tropikalny masaż relaksacyjny ciała.

W trzecim dniu pobytu proszę zorganizować wycieczkę po Wrocławiu w godzinach od 10^{00} do 14^{00} z przewodnikiem francuskojęzycznym dla 10 osób. Chcemy zobaczyć gotycki ratusz, Pręgierz, najsłynniejsze wrocławskie kamieniczki, kościół św. Elżbiety, Stare Jatki, dawne więzienie miejskie, Uniwersytet oraz Ossolineum.

Proszę o specjalne przygotowanie łóżka w pokoju Pani Blanchet tzn. założenie białej satynowej pościeli i bawełnianego prześcieradła również w kolorze białym. Na narzucie proszę ułożyć łabędzia z ręczników.

Uprzejmie proszę o przesłanie kosztorysu usług dodatkowych tj. usług SPA i wycieczki.

Należność za zrealizowane usługi uregulуję gotówką w dniu wyjazdu.

Z poważaniem
Emanuela Mirosławska

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Oferta hotelu Na Starówce***

Hotel Na Starówce*****
ul. Na Starówce 18b
51-640 Wrocław
NIP: 882 312 24 50
tel./fax 48 71 932 31 86
e-mail: hotelnastarowce@recepcja.pl
Bank WRO nr rachunku 90 2323 2323 0000 0003 2324 2342

Hotel Na Starówce***** to obiekt znajdujący się w samym sercu miasta. Powstał dla gości ceniących sobie luksus, wygodę i jakość. W celu spełnienia potrzeb gości, realizujemy indywidualne życzenia dotyczące pobytu.

Posiadamy 10 ekskluzywnych apartamentów oraz 15 pokoi jednoosobowych z możliwością zaaranżowania ich wnętrz wedle wskazówek zamawiającego. Wszystkie wyposażone są w klimatyzację, Internet, mini-bar, telewizor, telefon oraz sejf.

Niepowtarzalną atmosferę tworzą nasze dwie restauracje, w których można odkryć na nowo sekrety kuchni polskiej i francuskiej. Sporządzamy śniadania kontynentalne, angielskie, wiedeńskie oraz świadczymy usługę room-service.

Posiadamy szeroką paletę zabiegów SPA zarówno dla kobiet jak i mężczyzn.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów umożliwiamy zwiedzenie Wrocławia z Biurem Podróży „Wehikuł".

Honorujemy karty płatnicze MasterCard i VISA-Elektron.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14^{00}, a kończy o godz. 12^{00}.

Ceny noclegu zawierają śniadanie do pokoju, parking strzeżony, korzystanie z basenu oraz podatek VAT.

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Cennik usług SPA & Wellness – język angielski

- steam sauna: PLN 15,00 per person
- dry sauna: PLN 17,00 per person
- Salt Cave: PLN 19,00 per 20 minutes
- Tropical Grotto: PLN 35,00 per 20 minutes

Offer for women	Offer for men
Relaxing facial treatment with minerals from the Dead Sea – PLN 230,00 per person	Relaxing facial treatment with minerals from the Dead Sea – PLN 235,00 per person
Relaxing facial treatment with papaya and peaches – PLN 250,00 per person	Relaxing facial treatment with papaya and peaches – PLN 260,00 per person
Moisturizing facial treatment with honey and milk – PLN 170,00 per person	Moisturizing facial treatment with honey and milk – PLN 175,00 per person
Moisturizing facial treatment with caviar – PLN 140,00 per person	Moisturizing facial treatment with caviar – PLN 145,00 per person
Mud bath – PLN 125,00 per person	Mud bath – PLN 125,00 per person
Milk bath – PLN 120,00 per person	Milk bath – PLN 130,00 per person
Whirlpool bath – PLN 210,00 per person	Whirlpool bath – PLN 215,00 per person
Tropical relaxation whole body massage – PLN 155,00 per person	Tropical relaxation whole body massage – PLN 165,00 per person
Fruit whole body massage – PLN 120,00 per person	Fruit whole body massage – PLN 130,00 per person
Chocolate partial body massage – PLN 80,00 per person	Chocolate partial body massage – PLN 90,00 per person
Chocolate whole body massage – PLN 150,00 per person	Chocolate whole body massage – PLN 160,00 per person

Cennik wycieczek po Wrocławiu – język angielski

Biuro Podróży „Wehikuł”
ul. Chrobrego 6
51-641 Wrocław

- individuals with a guide in English, standard route – PLN 105,00 per person
- individuals with a guide in English, the route determined by the hotel guest/guests – PLN 155,00 per person
- individuals with a guide in French, standard route – PLN 115,00 per person
- individuals with a guide in French, the route determined by the hotel guest/guests – PLN 175,00 per person

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl

Cennik usług SPA & Wellness – język niemiecki

- Dampfsauna – PLN 15,00 pro Person
- Trockensauna – PLN 17,00 pro Person
- Salzgrotte – PLN 19,00/20 Minuten
- Tropische Grotte – PLN 35,00/20 Minuten

Angebot für Frauen	Angebot für Männer
Entspannende Gesichtsbehandlung mit Mineralien aus dem Toten Meer – PLN 230,00 pro Person	Entspannende Gesichtsbehandlung mit Mineralien aus dem Toten Meer – PLN 235,00 pro Person
Entspannende Gesichtsbehandlung mit Papaya und Pfirsichextrakten – PLN 250,00 pro Person	Entspannende Gesichtsbehandlung mit Papaya und Pfirsichextrakten – PLN 260,00 pro Person
Feuchtigkeitsgesichtsbehandlung mit Honig und Milch – PLN 170,00 pro Person	Feuchtigkeitsgesichtsbehandlung mit Honig und Milch – PLN 175,00 pro Person
Kaviar Feuchtigkeitsgesichtsbehandlung – PLN 140,00 pro Person	Kaviar Feuchtigkeitsgesichtsbehandlung – PLN 145,00 pro Person
Schlammbad – PLN 125,00 pro Person	Schlammbad – PLN 125,00 pro Person
Milchbad – PLN 120,00 pro Person	Milchbad – PLN 130,00 pro Person
Perlenbad – PLN 210,00 pro Person	Perlenbad – PLN 215,00 pro Person
Tropische Relax Körper Massage – PLN 155,00 pro Person	Tropische Relax Körper Massage – PLN 165,00 pro Person
Frucht-Ganzkörpermassage – PLN 120,00 pro Person	Frucht-Ganzkörpermassage – PLN 130,00 pro Person
Schokoladen Teilkörpermassage – PLN 80,00 pro Person	Schokoladen Teilkörpermassage – PLN 90,00 pro Person
Schokoladen Ganzkörpermassage – PLN 150,00 pro Person	Schokoladen Ganzkörpermassage – PLN 160,00 pro Person

Cennik wycieczek po Wrocławiu – język niemiecki

Biuro Podróży „Wehikuł”
ul. Chrobrego 6
51-641 Wrocław

- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Englisch, die Route aus unserem Angebot – PLN 105,00 pro Person
- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Englisch, die Route bestimmt der Gast/Hotelgäste – PLN 155,00 pro Person
- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Französisch, die Route aus unserem Angebot – PLN 115,00 pro Person
- Führung für Individuelle (mit Stadtführer) auf Französisch, die Route bestimmt der Gast/Hotelgäste – PLN 175,00 pro Person

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl

Cennik usług SPA & Wellness – język francuski

- sauna vapeur – PLN 15,00/personne
- sauna sec – PLN 17,00/personne
- grotte de sel – PLN 19,00/20 minutes
- grotte tropicale – PLN 35,00/20 minutes

Offre pour les femmes	Offre pour les hommes
soin du visage de la relaxation aux minéraux de la Mer Morte – PLN 230,00/personne	soin du visage de la relaxation aux minéraux de la Mer Morte – PLN 235,00/personne
soin du visage de la relaxation à la papaye et aux pêches – PLN 250,00/personne	soin du visage de la relaxation à la papaye et aux pêches – PLN 260,00/personne
soin du visage hydratant au miel et au lait – PLN 170,00 PLN/personne	soin du visage hydratant au miel et au lait – PLN 175,00/personne
soin du visage hydratant au caviar – PLN 140,00/personne	soin du visage hydratant au caviar – PLN 145,00/personne
bain de boue – PLN 125,00/personne	bain de boue – PLN 125,00/personne
bain de lait – PLN 120,00/personne	bain de lait – PLN 130,00/personne
bain de tourbillonant – PLN 210,00/personne	bain de tourbillonant – PLN 215,00/personne
massage de relaxation tropical – PLN 155,00/personne	massage de relaxation tropical – PLN 165,00/personne
massage du corps entier aux fruits – PLN 120,00/personne	massage du corps entier aux fruits – PLN 130,00/personne
massage du corps partiel au chocolat – PLN 80,00/personne	massage du corps partiel au chocolat – PLN 90,00/personne
massage du corps entier au chocolat – PLN 150,00/personne	massage du corps entier au chocolat – PLN 160,00/personne

Cennik wycieczek po Wrocławiu – język francuski

Biuro Podróży „Wehikuł”
ul. Chrobrego 6
51-641 Wrocław

- les individuels avec un guide en anglais, le parcours de l’offre – PLN 105,00/personne
- les individuels avec un guide en anglais, le parcours désigné par l’invité/les invités – PLN 155,00/personne
- les individuels avec un guide en français, le parcours – PLN 115,00/personne
- les individuels avec un guide en français, le parcours désigné par l’invité/les invités – PLN 175,00/personne

Narzędzia dla nauczycieli zawodowych: zawodowe.edu.pl

- паровая сауна – 15,00 зл/чел.
- сухая сауна – 17,00 зл/чел.
- соляная пещера – 19,00 зл/20 мин.
- тропическая пещера – 35,00 зл/20 мин.

Предложение для женщин	Предложение для мужчин
расслабляющая процедура ухода за лицом с минералами из Мёртвого моря – 230,00 зл/чел.	расслабляющая процедура ухода за лицом с минералами из Мёртвого моря – 235,00 зл/чел.
расслабляющая процедура ухода за лицом из папайи и персиков – 250,00 зл/чел.	расслабляющая процедура ухода за лицом из папайи и персиков – 260,00 зл/чел.
увлажняющая процедура ухода за лицом с мёдом и молоком – 170,00 зл/чел.	увлажняющая процедура ухода за лицом с мёдом и молоком – 175,00 зл/чел.
увлажняющая процедура ухода за лицом с икрой – 140,00 зл/чел.	увлажняющая процедура ухода за лицом с икрой – 145,00 зл/чел.
грязевая ванна – 125,00 зл/чел.	грязевая ванна – 125,00 зл/чел.
молочная ванна – 120,00 зл/чел.	молочная ванна – 130,00 зл/чел.
вибрационная ванна – 210,00 зл/чел.	вибрационная ванна – 215,00 зл/чел.
тропический релаксирующий массаж тела – 155,00 зл/чел.	тропический релаксирующий массаж тела – 165,00 зл/чел.
фруктовый массаж всего тела – 120,00 зл/чел.	фруктовый массаж всего тела – 130,00 зл/чел.
шоколадный частичный массаж – 80,00 зл/чел.	шоколадный частичный массаж – 90,00 зл/чел.
шоколадный массаж всего тела – 150,00 зл/чел.	шоколадный массаж всего тела – 160,00 зл/чел.

Cennik wycieczek po Wrocławiu – język rosyjski

Biuro Podróży „Wehikuł”
ul. Chrobrego 6
51-641 Wrocław

- индивидуальные туристы с гидом на английском языке, маршрут по предложению – 105,00 зл/чел.
- индивидуальные туристы с гидом на английском языке, маршрут назначен гостем/гостями гостиницы – 155,00 зл/чел.
- индивидуальные туристы с гидом на французском языке, маршрут по предложению – 115,00 зл/чел.
- индивидуальные туристы с гидом на французском языке, маршрут назначен гостем/гостями гостиницы – 175,00 зл/чел.

Wszystkie podane ceny są cenami brutto.

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Informacje dodatkowe

W dniu wyjazdu Pani Emanuela Mirosławska zostawiła w pokoju 230 złoty łańcuszek z zawieszką w kształcie serca, który znalazła pokojowa Katarzyna Olesińska.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- zlecenie realizacji zabiegów SPA,
- zlecenie realizacji wycieczki,
- kosztorys usług dodatkowych,
- życzenia dotyczące przygotowania łóżka wraz z procedurą ścielenia,
- menu śniadania kontynentalnego,
- raport przedmiotów znalezionych.

Więcej materiałów znajdziesz na zawodowe.edu.pl

Zlecanie realizacji zabiegów SPA

Hotel Na Starówce***

	Nr zamówienia	48/2022
	Data dokonania rezerwacji	
Imię i nazwisko gościa/gości	**Nazwa zabiegu/usługi**	**Termin (data i godzina) zabiegu/usługi**
Podpis osoby dokonującej rezerwacji		*XYZ*

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl

Zlecenie realizacji wycieczki

……..……,……
(miejscowość, data)

Hotel Na Starówce***

……..

……..

……..

Nr zamówienia	48/2022
Liczba osób	
Data, godzina rozpoczęcia wycieczki	
Data, godzina zakończenia wycieczki	
Wykaz obiektów atrakcje, zabytki, muzea	
Język usługi przewodnickiej	
Podpis zlecającego	*XYZ*

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

Kosztorys usług dodatkowych

……..……
(miejscowość, data)

Hotel Na Starówce***

……..……..…

…….……..……..

…..……..…..…..

Dotyczy wiadomości z dnia .....…

Rodzaj usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto usługi w zł	Wartość brutto usługi w zł
			Razem wartość usług	

Forma płatności: ……..…… Termin płatności: ……..……

Z poważaniem

…..……..*XYZ*……..

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Życzenia dotyczące przygotowania łóżka wraz z procedurą ścielenia

Hotel Na Starówce***

Życzenia dotyczące pościeli	Ilość szt.	Rodzaj materiału	Kolor/życzenia dodatkowe
Poduszka			
Kołdra			
Prześcieradło			

Czynności pokojowej	Kolejność czynności (1-7)*
ułożenie na narzucie łabędzia z ręczników	
poprawienie moltonu lub jego wymiana	
ułożenie równo poduszki w poszewce oraz kołdry w poszwie, a następnie na łóżku	
przykrycie łóżka narzutą	
sprawdzenie czystości moltonu, czy materac i ochraniacz materaca nie posiadają plam i uszkodzeń	
zdjęcie bielizny pościelowej i posegregowanie bielizny pościelowej do worków z brudną bielizną	
założenie czystego prześcieradła	

*****Uporządkuj we właściwej kolejności elementy propozycji procedury ścielenia łóżka uwzględniając życzenia gościa/gości

Arkusz pobrany z zawodowe.edu.pl

Menu śniadania kontynentalnego

Hotel Na Starówce***

Składniki menu*			
herbata z mlekiem		musli	
kawa ze śmietanką		płatki kukurydziane	
kawa czarna		płatki zbożowe	
kakao lub czekolada		sery	
sok pomarańczowy		wędliny	
woda z lodem		ryby wędzone	
szampan		jajo po wiedeńsku	
pieczywo jasne pszenne		jajo poszetowe	
pieczywo razowe		omlet	
grzanki		jajo po włosku	
croissanty		jajka sadzone z plastrami bekonu	
masło		fasola w sosie pomidorowym	
konfitura		naleśniki z syropem klonowym	
dżem		naleśniki z serem i polewą truskawkową	
miód		smażone kiełbaski	
Podpis kierownika restauracji		*XXX*	

*****Zaznacz znakiem X potrawy i napoje charakterystyczne dla śniadania kontynentalnego

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Raport przedmiotów znalezionych

Hotel Na Starówce***

Nr protokołu*			
Miejsce znalezienia			
Pokój hotelowy numer, rodzaj		**Imię i nazwisko gościa**	
Data znalezienia przedmiotu			
Opis przedmiotu			
Dane znalazcy: imię, nazwisko, stanowisko			
Podpis osoby odpowiedzialnej za przechowanie	*YYY*		

*przyjmij dowolny numer protokołu

Arkusz pobrany z zawodowe.edu.pl