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.12-01-22.01-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 14 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 Gondolia**** w Augustowie otrzymał od Firmy Natur BASS z Dublina zlecenie realizacji weekendowego pobytu zespołu *Eithne* odbywającego tournèe po Polsce.
Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty pensjonatu Gondolia****, informacji o zaleceniach inspektora służby pięter dotyczących przygotowania jednostek mieszkalnych oraz menu room service śniadania w języku obcym, sporządź dokumenty związane z:

- utrzymaniem czystości i porządku w jednostce mieszkalnej: dzienny raport pracy służby pięter oraz kartę sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter,
- przygotowaniem i podawaniem śniadań: zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pani Amelii Anderson,
- organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: zlecenie realizacji wstawki dla gościa, list powitalny oraz kosztorys zamówionych usług dodatkowych.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.
Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Zamówienie na usługi hotelarskie

Dublin, 06.01.2022 r.

Natur BASS
Unit 34, Ballycoolin
Dublin 14 6E
tel. +44 (0) 205 926 1381
e-mail: bass@cooperation.com

Pensjonat Gondolia****
ul. Białostocka 24
16-300 Augustów

W związku z organizacją tournèe po Polsce zespołu bluesowego *Eithne*, proszę o uzupełnienie zamówienia pobytu weekendowego w terminie od 22 czerwca do 24 czerwca 2022 roku, które wysłaliśmy Państwu e-mailem, o rezerwację usług dodatkowych dla 23-osobowej grupy, składającej się z lidera zespołu pani Amelii Anderson, 9 członków zespołu, tłumacza i 12 pracowników ochrony osobistej.

W dniu przyjazdu proszę o umieszczenie w apartamencie De Lux, w którym ma być zakwaterowana pani Anderson, powitalnej wstawki składającej się ze świeżych kwiatów, kosza owoców, butelki wina oraz listu powitalnego, zawierającego powitanie w hotelu w imieniu naszej firmy oraz informacje na temat zamówionych dla niej usług.

Ponadto zamawiam dla pani Anderson codziennie na godzinę 9.00 śniadanie amerykańskie podane do pokoju zgodne z wytycznymi zaznaczonymi przez nią na zawieszce klamkowej.

Proszę również zarezerwować następujące usługi:

- ✓ pierwszego dnia pobytu - pobyt w SPA & Wellnes:
  - Rosa Augustowska - po jednym zabiegu dla 2 osób,
  - Ayurweda - jeden zabieg dla pani Anderson,
  - Wschodni Zen - po jednym zabiegu dla 4 osób,
  - Aqua Fitness - jedna godzina dla 5 osób;
- ✓ drugiego dnia pobytu:
  - tor do gry w kręgle na dwie godziny oraz wypożyczenie butów dla 5 osób,
  - dwa boiska do badmintona na jedną godzinę dla 4 osób (posiadamy własny sprzęt do badmintona),
  - dwie godziny jazdy konnej w terenie dla pani Anderson.

Proszę o sporządzenie i przesłanie na nasz adres kosztorysu usług dodatkowych tj. SPA & Wellnes oraz usług rekreacyjnych. Płatności za nie dokonam gotówką ostatniego dnia pobytu. Za usługi podstawowe, wstawkę oraz room-service zapłacę przelewem w terminie 14 dni od otrzymania od Państwa potwierdzenia rezerwacji.

Z pozdrowieniem
Olivia Ross

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Oferta pensjonatu Gondolia****

Pensjonat Gondolia****
ul. Białostocka 24
16-300 Augustów
R-Bank 34 0000 1092 4567 9845 5000 8765

tel./fax: +48 87 600 14 43
www.gondoliapensjonat@onet.pl
NIP: 111 567 08 03

Zapraszamy do naszego obiektu wszystkich szukających ciszy i spokoju, pragnących zasmakować uroków nieskażonej przyrody Puszczy Augustowskiej. Pensjonat Gondolia**** położony jest na obrzeżach Augustowa w otoczeniu lasów i jezior.

Do dyspozycji gości jest restauracja, bar, komfortowo wyposażone pokoje, Centrum Rekreacji oraz SPA & Wellnes. Dla lubiących aktywny wypoczynek na terenie obiektu świadczone są usługi rekreacyjne.

Na terenie całego pensjonatu mogą Państwo bezpłatnie korzystać z Wi-Fi. Obiekt dysponuje całodobowo strzeżonym parkingiem.

Pensjonat honoruje karty płatnicze: Visa, MasterCard

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o 10.00

Cennik usług rekreacyjnych:

- Korty tenisowe:
  - wynajem kortu – 40,00 zł/godz.
  - wypożyczenie sprzętu – 30,00 zł/os./godz.
- Korty do squasha:
  - wynajem kortu – 40,00 zł/godz.
  - wypożyczenie sprzętu – 20,00 zł/os./godz.
- Boisko do siatkówki/badmintona:
  - wynajem boiska – 20,00 zł/godz.
  - wypożyczenie sprzętu – 15,00 zł/os./godz.
- Kręgle:
  - wynajem toru – 50,00 zł/godz./tor
  - wypożyczenie butów – 20,00 zł/os.
- Jazda konna:
  - jazda konna z instruktorem – 350,00 zł/os./godz.
  - jazda konna w terenie – 200,00 zł/os./godz.

Uwaga:

Goście pensjonatu jedną godzinę wynajęcia kortów tenisowych lub do squasha, boiska do siatkówki lub badmintona wraz z wypożyczeniem sprzętu mają wliczoną w cenę pobytu.

Cennik usług SPA & Wellness:

- Rosa Augustowska – 70,00 zł/os./60 min.
- Ayurweda – 70,00 zł/os./30 min.
- Aqua Fitness – 120,00 zł/grupa do 5 os./60 min.
- Biały Rytuał – 50,00 zł/os./60 min.
- Jeziorny Piasek – 70,00 zł/os./30 min.
- Wschodni Zen – 90,00 zł/os./60 min.
- Biebrzańskie Bagna – 60,00 zł/os./30 min.

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

Informacja o zaleceniach inspektora służby pięter dotycząca przygotowania jednostek mieszkalnych

Przydział rewirów w hotelu do sprzątnięcia:

Imię i nazwisko	Czas pracy	Rewiry (jednostki mieszkalne)
Marta Wimer	9.00 – 14.00	Piętro I od 101 do 106
Izabela Konieczko	9.00 – 14.00	Piętro II od 201 do 206
Teresa Litwinko	9.00 – 14.00	Piętro III od 301 do 306
Wiesława Lidwin	9.00 – 14.00	Piętro I od 107 do 114
Marianna Maktys	9.00 – 14.00	Piętro II od 207 do 214
Wiktoria Olędzka	9.00 – 14.00	Piętro III od 307 do 314
Aniela Laskowska	9.00 – 14.00	Apartamenty 100, 200, 300

Instrukcja:

1. 22 czerwca 2022 r. wszystkie jednostki mieszkalne zarezerwowane dla firmy Natur BASS:
   - 1 apartament De Lux – nr 100
   - 5 pokoi DBL plus – nr 102, nr 106, nr 108, nr 112, nr 114
   - 6 pokoi DBL standard – nr 101, nr 103, nr 105, nr 107, nr 109, nr 111

mają być sprzątnięte „na czysto”, przy czym czas dokładnego sprzątania wynosi 30 minut, a apartamentów 60 minut. Dzienny raport pracy służby pięter, tego dnia, sporządził inspektor pięter – pan Arkadiusz Polko.

2. W pokoju nr 100 należy umieścić list powitalny dla pani Amelii Anderson.

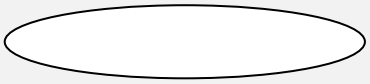
3. W dniu przyjazdu gości wybrane jednostki mieszkalne będą podlegały kontroli przez inspektora pięter - pana Arkadiusza Polko w zakresie wykonania prawidłowych czynności w odniesieniu do: stanu urządzeń technicznych, mini-baru, materiałów reklamowych, galanterii hotelowej, mebli i obrazów, łóżka, wykładziny dywanowej, ręczników, lustra, armatury łazienkowej, podłogi, koszy, ogólnej estetyki.

4. Kontrola stanu przygotowania jednostki mieszkalnej na przyjazd gości obejmowała apartament De Lux nr 100, w którym inspektor służby pięter zauważył smugi na lustrze w łazience i zalecił ponowne jego wyczyszczenie w ciągu 15 minut. Pozostałe czynności pokojowa wykonała prawidłowo.

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

Menu room service śniadania w języku angielskim

Breakfast in the room



Please hang your card on the outside door handle before 4 a.m.
Please mark the ordered breakfasts sets in the card.
The current price list can be found in the brochure.

Enjoy your meal

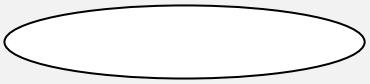
Breakfast sets

Set I • Coffee, cream, tea • Wheat, white bread • Butter, jam, honey • Viennese eggs • Cheese, cold meat	☐
Set II • Tea with milk • Citrus fruit • Bread products: toasts, croutons • Butter, honey, jam • Milk soup: oatmeal • Bacon fried eggs • Fried bacon, sausages • Tomatoes, fried mushrooms • Beans in tomatoe sauce	☐

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

Menu room service śniadania w języku niemieckim

Frühstück am Zimmer



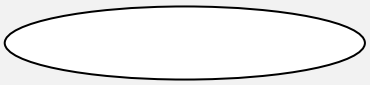
Wir bitten um das Aufhängen der Karte an der äußeren Türklinke vor 4.00 Uhr morgens.
Wir bitten um die Markierung der bestellten Frühstückspakete in der Karte neben dem Namen.
Das gültige Preisverzeichnis finden Sie in der Hotelbroschüre.

Guten Appetit!

Frühstückspakete	
Frühstückspaket I • Kaffee, Kaffeesahne, Tee • Weizenbrot • Butter, Konfitüre, Marmelade, Honig • Eier im Glas • Käse, Wurst	☐
Frühstückspaket II • Tee mit Milch • Zitrusfrüchte • Backwaren: Toast, Croutons • Butter, Marmelade, Honig, Konfitüre • Milchsuppe: Porridge (Haferbrei) • Spiegelei mit Speck • gebratener Schinkenspeck, Würstchen • Tomaten, gebratene Champignons • Bohnen mit Tomatensoße	☐

Menu room service śniadania w języku francuskim

Petit-déjeuner dans la chambre



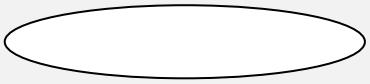
Veuillez accrocher votre carte à la poignée de la porte extérieure avant 4h 00 du matin.
Veuillez indiquer les services de petit-déjeuner que vous commandez sur la carte à côté du nom.
Vous trouverez la liste complète des prix dans la brochure d'information.

Bon appetit

Plateau de petit-déjeuner	
Set I • Café, crème, thé • Pain de blé léger • Beurre, confiture,gelée,miel • Oeufs à la viennoise- • Fromage, charcuterie	☐
Set II • Thé au lait. • Agrumes • Boulangerie: pain grillé, toast • Beurre, gelée ,confiture, miel • Soupe :flocons d'avoine au lait • Oeufs frits au bacon • Bacon frit, saucisses • Tomates, champignons de Paris frits • Haricots à la sauce tomate	☐

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Menu room service śniadania w języku rosyjskim

<table>
<tr><td colspan="2">Завтрак в номере

Повесьте, пожалуйста, меню на наружную ручку двери до 4.00 утра.
Наборы для завтрака, которые вы заказываете, отметьте, пожалуйста, в меню рядом с названием.
Актуальный ценник можно найти в брошюре.
Приятного аппетита</td></tr>
<tr><td colspan="2">Наборы для завтрака</td></tr>
<tr><td>Набор I
• Кофе, сливки, чай
• Лёгкий пшеничный хлеб
• Масло, варенье, джем, мёд
• Венские яйца
• Сыры, колбасные изделия</td><td></td></tr>
<tr><td>Набор II
• Чай с молоком
• Цитрусовые
• Хлеб: тосты, сухарики
• Масло, джем, мёд, варенье
• Молочный суп: каша
• Яйца жареные на беконе
• Жареный бекон, сосиски
• Помидоры, жареные грибы
• Фасоль в томатном соусе</td><td></td></tr>
</table>

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- dzienny raport pracy służby pięter,
- karta sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter,
- zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pani Amelii Anderson,
- list powitalny,
- zlecenie realizacji wstawki dla gościa,
- kosztorys zamówionych usług dodatkowych.

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Dzienny raport pracy służby pięter

Data:…….

Imię i nazwisko osoby przygotowującej raport: …….

Stanowisko:……..

Imię i nazwisko pracownika	Rodzaj i numer jednostki mieszkalnej	Status pokoju	Godzina rozpoczęcia i zakończenia czynności	Uwagi ogólne

Legenda:
Status pokoju:
Pokój sprzątnięty „na czysto” – **C** Pokój zajęty przez gościa – **Z**
Pokój wykluczony z użytkowania – **Pw**
Uwagi ogólne:
dodatkowe łóżko - **D**
list powitalny - **LP**
wstawka w pokoju – **W**

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl

Karta sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter

Pensjonat Gondolia**** **ul. Białostocka 24 , 16-300 Augustów** **tel./ fax: +48 87 600 14 43** **www.gondoliapensjonat@onet.pl**		
Karta sprawdzania jednostki mieszkalnej		
Data kontroli: **……**	**Numer pokoju** **……**	**Rodzaj pokoju:** **…….**
Imię i nazwisko osoby sprzątającej: **…….**		
Lp.	**Przedmiot kontroli**	**T(tak) / N (nie)**
Imię i nazwisko osoby sprawdzającej: **…….**		**Razem:** **N - ……..…**
Uwagi:		**Czas na poprawę:** **……**

Arkusz pobrany z zawodowe.edu.pl

Zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pani Amelii Anderson

Zamówienie na zestaw śniadaniowy do pokoju			
Rodzaj i numer pokoju	**Liczba osób/ Imię i nazwisko gościa**	**Data/daty**	**Godzina/godziny podania**
Rodzaj śniadania			
Zamówione potrawy/dodatki		**Zamówione napoje**	

Narzędzia dla nauczycieli zawodowych: zawodowe.edu.pl

List powitalny

*Pensjonat Gondolia*****
ul. Białostocka 24
16-300 Augustów .....

Więcej materiałów znajdziesz na zawodowe.edu.pl

Zlecenie realizacji wstawki dla gościa

Pensjonat Gondolia**** **ul. Białostocka 24 , 16-300 Augustów** **tel./ fax: +48 87 600 14 43** **www.gondoliapensjonat@onet.pl**	
Termin realizacji ……	
Numer i rodzaj pokoju ……	
Imię i nazwisko gościa ……	
Rodzaj wstawki	**Wybraną pozycje zaznaczyć X**
ŚWIEŻE KWIATY	☐
KOSZ OWOCÓW	☐
BUTELKA WINA	☐
BUTELKA SZAMPANA	☐
CZEKOLADKI DESEROWE	☐
LIST POWITALNY	☐
INNE ……	☐
Zrealizowano zgodnie ze zleceniem *Maria Kowalska* Podpis kierownika służby pięter	*Artur Nawrocki* Podpis dyrektora

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

Kosztorys zamówionych usług dodatkowych

Dane zleceniodawcy: **……** **……** **……** **……**	**Termin realizacji zamówionych usług:** **……**

Zestawienie usług płatnych Welness & SPA oraz rekreacyjnych zamówionych w pensjonacie Gondolia* w Augustowie***

Lp.	**Nazwa usługi**	**Jednostka miary**	**Ilość**	**Cena jednostkowa brutto w zł**	**Wartość brutto w zł**
				Razem do zapłaty w zł	

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl