Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Układ graficzny © CKE 2023

CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**
Symbol 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.12-01-24.01-SG
Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2024
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 10 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 - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Zadanie egzaminacyjne

Hotel***** Star Park w Sopocie otrzymał od pani Janiny Staśko pisemne zlecenie realizacji pobytu dla dwóch rodzin w ramach pakietu *Rodzinny wypoczynek 2024.*

Korzystając z zamówienia na usługi hotelu, oferty usług dodatkowych hotelu***** Star Park, 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 04.03.2024 r. dla pokojowej Anny Matysiuk 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 kontynentalnego,
- przyjęciem, organizacją i rozliczeniem usług dodatkowych: kartę kontrolną skrytki depozytowej, kartę kontrolną minibaru, kartę parkingową sporządzoną dla pana Franciszka Mostowiaka oraz rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelu

Wrocław, 22.11.2023 r.

Janina Staśko
ul. Mariana 56
45-573 Wrocław
tel. 578 456 090
e-mail: j.stasko@wp.pl

Hotel***** Star Park
ul. Haffnera 59
81-715 Sopot

W związku z dokonaną przeze mnie wcześniejszą rezerwacją pakietu *Rodzinny wypoczynek 2024* w terminie od 04.03.2024 r. do 06.03.2024 r. dla państwa Anny i Franciszka Mostowiaków z dwójką dzieci oraz dla mnie, mojego męża Krzysztofa i syna, chciałbym uzupełnić zamówienie o usługi dodatkowe.

Proszę o doposażenie mojego pokoju w żelazko i deskę do prasowania.

W dniach 04.03. oraz 05.03. rezerwuję po jednym godzinnym relaksującym masażu całego ciała dla mnie i pani Anny. Ponadto 04.03. w godz. od 15.30 do 18.30 oraz 05.03. w godz. od 13.00 do 15.00 zamawiam opiekunkę dla mojego syna i w tym samym czasie zabawy z animatorem dla dwójki dzieci państwa Mostowiaków.

Proszę także o serwowanie do pokoju rodziny Mostowiaków codziennie o godzinie 8.00 śniadań kontynentalnych, z uwzględnieniem typowych dla tego posiłku składników oraz ekstra soku jabłkowego i zupy mlecznej dla dzieci.

Ponadto informuję, że pan Franciszek Mostowiak przyjedzie samochodem Skoda Superb Combi o numerze rejestracyjnym DW 280713 i będzie korzystać z usługi parkingowej od godz. 14.00 w dniu przyjazdu do 12.00 w dniu wyjazdu.

W związku z opłaceniem już pobytu w ramach pakietu *Rodzinny wypoczynek 2024* informuję, że za pozostałe usługi zapłacę przelewem, po otrzymaniu rachunku za zrealizowane usługi dodatkowe.

Z poważaniem
Janina Staśko

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

Oferta usług dodatkowych hotelu*** Star Park**

Hotel***** Star Park
ul. Haffnera 59
81-715 Sopot
tel. 89 684 67 89
A-Bank: 39 8888 0102 0400 1254 7810 9812
www.starpark.pl
fax: 87 667 89 00
NIP: 562 231 00 08

Hotel***** Star Park usytuowany jest zaledwie 3 minuty spacerem od promenady w Sopocie i oferuje luksusowe Centrum Aqua & SPA z basenem, sauną oraz siłownią. Odnowiony w 2020 roku bar Star Park oferuje szeroki wybór drinków oraz nowoczesne dania inspirowane kuchnią z różnych zakątków świata. Znana w całym mieście hotelowa restauracja zaprasza na tradycyjne polskie specjały oraz niedzielne brunche. W sezonie letnim dostępna jest również prywatna strefa na plaży.
Na terenie obiektu znajduje się bezpłatna strefa Wi-Fi oraz parking strzeżony.
Honorujemy karty płatnicze: Visa oraz MasterCard.
Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o 12.00.

W cenie noclegu:

- śniadanie do pokoju
- przechowywanie bagażu
- depozyt
- parking
- opłata klimatyczna
- doposażenie pokoju w żelazko/deskę do prasowania/dodatkową poduszkę/koc

Cennik usług dodatkowych w języku angielskim

- Volleyball / badminton court:
  - ✓ pitch rental – PLN 20.00 hour
  - ✓ equipment rental – PLN 25.00/person/hour
- Billards – PLN 18.00/hour
- Ping pong – PLN 12.00/hour
- Gym – PLN 25.00/person/hour
- Games with an animator – PLN 30.00/person/hour
- Childcare – PLN 40.00/person/hour

Cennik usług dodatkowych w języku niemieckim

- Volleyball-/Badmintonplatz:
  - ✓ Verleih des Volleyball-/Badmintonplatzes – 20,00 PLN/Stunde
  - ✓ Verleih des Gerätes – 25,00 PLN/Person/Stunde
- Billard – 18,00 PLN/Stunde
- Tischtennis – 12,00 PLN/Stunde
- Fitnessstudio – 25,00 PLN/Person/Stunde
- Spiele mit Animateur – 30,00 PLN/Person/Stunde
- Kinderbetreuung – 40,00 PLN/Person/Stunde

Cennik usług dodatkowych w języku francuskim

- Terrain de volley-ball/badminton:
  - ✓ location de terrain – 20,00 PLN/heure
  - ✓ location d'équipement – 25,00 PLN/personne/heure
- Billard –18,00 PLN /heure
- Ping pong – 12,00 PLN/heure
- Gymnase – 25,00 PLN/personne/heure
- Jeux avec un animateur – 30,00 PLN/personne/heure
- Garde d' enfants – 40,00 PLN/personne/heure

Pobierz więcej arkuszy z zawodowe.edu.pl

Cennik usług dodatkowych w języku rosyjskim

- Волейбольная/бадминтонная площадка:
  - ✓ наём площадки – 20,00 зл/ч
  - ✓ наём оборудования – 25,00 зл/чел./ч
- Бильярд – 18,00 зл/ч
- Пинг-понг – 12,00 зл/ч
- Тренажёрный зал **–** 25,00 зл/чел./ч
- Развлечения с аниматором **–** 30,00 зл/чел./ч
- Забота о детях **–** 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, zjeżdżalnie wodne – 45,00 zł/os./godz.

Strefa relaksu

- Sauna sucha, sauna parowa, grota solna – 35,00 zł/os./godz.

Strefa masażu

- Masaż częściowy ciała – 100,00 zł/os./godz.
- Masaż relaksujący całego ciała – 130,00 zł/os./godz.
- Masaż zdrowotny całego ciała – 140,00 zł/os./godz.
- Masaż pleców – 90,00 zł/os./godz.

Informacje o usługach dodatkowych, z których goście skorzystali podczas pobytu

Podczas pobytu goście skorzystali dodatkowo z:

- ✓ minibaru – Państwo Staśko pierwszego dnia pobytu spożyli: orzeszki ziemne, dwie paczki paluszków z sezamem, sok pomarańczowy, 100 ml wina białego oraz 100 ml wódki Żubrówki. **Za tą usługę goście zapłacili w dniu następnym indywidualnie**;
- ✓ usługi depozytowej – Pan Franciszek Mostowiak (nr paszportu CCE 057089) w dniu przyjazdu o godz. 14.00 złożył w skrytce depozytowej nr 7953 kamerę Sony HDR-CX240E o wartości 4 500,00 zł oraz laptop HP 295 G5 o wartości 7 000,00 zł, następnie w tym samym dniu o godz. 15.00 wziął kamerę, którą złożył ponownie o godzinie 17.00. Następnego dnia pobytu pobrał kamerę o godzinie 13.00, następnie wziął laptop o godzinie 16.00 i zwrócił obie rzeczy do depozytu o godzinie 19.00. Ostatniego dnia odebrał rzeczy z depozytu zgodnie z końcem doby hotelowej.

Gość był obsługiwany przez recepcjonistę dysponenta – pana Andrzeja Kowalskiego.

Pobierz więcej arkuszy z zawodowe.edu.pl

Fragment grafiku rezerwacji pokoi

Rodzaj i nr j.m.	02.03	03.03	04.03	05.03	06.03	07.03	08.03
SGL 201	RK	RK	RK	RK			
APT rodzinny 202			RM	RM	RF	RF	RF
DBL z dostawką 203	RD	RD	RS	RS		RA	RA
DBL 204						RZ	RZ
SGL 205		RE	RE	RE	RE		
DBL 206							

Legenda:
RK – rezerwacja dla Pani Karoliny Krakowskiej
RM– rezerwacja dla Państwa Anny i Franciszka Mostowiaków z dziećmi
RF – rezerwacja dla Państwa Amelii i Juliana Filand z dziećmi
RD – rezerwacja dla Państwa Anny i Karola Dudy z synem
RS – rezerwacja dla Państwa Janiny i Krzysztofa Staśko z synem
RA – rezerwacja dla Państwa Lucyny i Marka Attyckich z córką
RZ – rezerwacja dla Państwa Wiktorii i Walentego Zakowskich
RE – rezerwacja dla Pani Emilii Eryckiej

Informacja dotyczące sprzątania jednostek mieszkalnych w dniu 04.03.2024 r. dla pokojowej Anny Matysiuk

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

Informacje dotyczące rozliczenia minibaru

W dniu 05.03.2024 r. podczas sprzątania bieżącego pokoju nr 203 pokojowa uzupełniła minbar oraz sporządziła kartę kontrolną, którą następnie przekazała do recepcji.

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 kontynentalnego,
- karta kontrolna skrytki depozytowej,
- karta kontrolna minibaru,
- karta parkingowa,
- rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe.

Narzędzia dla nauczycieli zawodowych: 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: *Aniela Grzesik* Inspektor służby pięter	

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania kontynentalnego	
Rodzaj śniadania	
Data/daty i godzina serwowania	
Imiona i nazwisko gości	
Ilość sztuk dziennie z uwzględnieniem dzieci	

Składniki menu

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

napoje	dania/potrawy	dodatki
☐ woda z lodem	☐ jaja po wiedeńsku	☐ pieczywo pszenne
☐ herbata	☐ jaja smażone	☐ pieczywo razowe
☐ kakao	☐ pasztet	☐ croissanty
☐ kawa ze śmietanką	☐ smażony bekon	☐ czekoladowe ciasteczka
☐ kawa czarna	☐ naleśniki z syropem klonowym	☐ masło
☐ woda z cytryną	☐ zupa mleczna	☐ dżem lub miód
☐ sok ze świeżych owoców	☐ wędliny lub sery	☐ owoce cytrusowe
☐ sok jabłkowy	☐ kawałki duszonej wołowiny	☐ owoce sezonowe
☐ sok z aronii	☐ kiełbaski na gorąco	☐ jogurt naturalny

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

Karta kontrolna skrytki depozytowej

Hotel*** Star Park**
ul. Haffnera 59
81-715 Sopot
www.starpark.pl
tel. 89 684 67 89
fax: 87 667 89 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
……..	*Andrzej Kowalski*

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

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Karta kontrolna minibaru

Hotel Star Park***
ul. Haffnera 59
81-715 Sopot
www.starpark.pl
tel. 89 684 67 89
fax: 87 667 89 00

Numer pokoju	**Imiona i nazwisko gości**
……..	……..

Data kontroli i uzupełnienia minibaru

…….

Produkt	**Cena za sztukę w zł**	**Ilość zużyta**	**Data zużycia**	**Do zapłaty w zł**
Baton orzechowy	17,00			
Baton-muesli	15,00			
Orzeszki ziemne	15,00			
Paluszki z sezamem	15,50			
Sok pomarańczowy 200 ml	20,00			
Wódka Żubrówka 50 ml	45,00			
Wódka Bols 50 ml	38,00			
Szampan 100 ml	100,00			
Wino białe 50 ml	48,00			
Wino czerwone 50 ml	42,00			
			Razem do zapłaty	

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

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

Rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe	
Dane zleceniodawcy: **……....** **……...** **……...**	**……..** **Termin realizacji usług** **……** **Miejscowość**

Zestawienie usług płatnych w hotelu** Star Park w Sopocie***

Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
1.					
2.					
3.					
				RAZEM	

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