CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**
Oznaczenie kwalifikacji: **TG.13**
Numer zadania: **01**
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

Miejsce na naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

TG.13-01-20.06-SG

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020
CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

PODSTAWA PROGRAMOWA 2017

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*

Układ graficzny
© CKE 2019

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Zadanie egzaminacyjne

Hotel Pasylia***** w Kudowie-Zdroju otrzymał od Firmy *EverLook Management* z Londynu zlecenie realizacji weekendowego pobytu zespołu *Makyen*, odbywającego tournée po Polsce.
Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Pasylia*****, 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 pana Johna Westa,
- organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: list powitalny, zlecenie realizacji wstawki dla gościa oraz kosztorys zamówionych usług dodatkowych.

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

Zamówienie na usługi hotelarskie

London 21.03.2020 r.

EverLook Management
22 Alder Court, Cline Road
N13 8ND, London, UK
T: +44 205 926 1381
e-mail: look@evermanagement.com

Hotel Pasylia*****
ul. Krakowska 34
57-350 Kudowa-Zdrój

W związku z organizacją tournée po Polsce zespołu rockowego *Makyen*, proszę o uzupełnienie zamówienia pobytu weekendowego w terminie od 5 do 7 lipca 2020 roku, które wysłaliśmy Państwu e-mailem, o rezerwację usług dodatkowych dla 23-osobowej grupy, składającej się z lidera zespołu pana Johna Westa, 9 członków zespołu, tłumacza i 12 pracowników ochrony osobistej.

W dniu przyjazdu proszę o umieszczenie w apartamencie De Lux, w którym ma być zakwaterowany pan West, wstawki powitalnej składającej się ze świeżych kwiatów, wina, czekoladek oraz listu powitalnego, zawierającego powitanie w hotelu w imieniu naszej firmy oraz informacje na temat zamówionych usług dla niego.

Ponadto zamawiam dla pana Westa codziennie na godzinę 10^{00} śniadanie angielskie podane do pokoju zgodnie z wytycznymi zaznaczonymi przez niego na zawieszce klamkowej.

Proszę również zarezerwować następujące usługi:

- ✓ pierwszego dnia pobytu - pobyt w Wellness & SPA:
  - masaż relaksacyjny – dla 2 osób,
  - hydromasaż - dla 1 osoby,
  - masaż gorącymi kamieniami – dla 4 osób,
  - kąpiel morska bryza – dla 5 osób;

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

- ✓ drugiego dnia pobytu:
  - kort do squash'a na dwie godziny oraz wypożyczenie sprzętu dla 2 osób,
  - dwa korty do tenisa na dwie godziny (posiadamy własny sprzęt do tenisa),
  - jedną godzinę jazdy konnej z instruktorem dla pana Westa.

Bardzo proszę o sporządzenie i przesłanie na nasz adres kosztorysu usług dodatkowych tj. Wellness & SPA 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
Aneta Zajączkowska

Oferta hotelu Pasylia ***

Hotel Pasylia*****
ul. Krakowska 34
57-350 Kudowa-Zdrój
D- BANK 34 0000 4567 8765 1092 9845 5000

tel./fax: +48 74 800 14 40
www.pasyliahotel.pl
NIP: 345-567-08-05

Hotel Pasylia***** położony jest na obrzeżach miasta Kudowa-Zdrój w bliskiej odległości gór i lasów, z dala od zgiełku miasta. W okolicy hotelu znajduje się Park Zdrojowy z Pijalnią Wód Mineralnych oraz malownicze ścieżki piesze i rowerowe.

Do dyspozycji gości jest ekskluzywna restauracja, luksusowe pokoje, hotelowe Centrum Rekreacji oraz Centrum SPA & Wellness.

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

Hotel honoruje karty: MasterCard oraz Visa.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 12^{00}, a kończy o 11^{00}.

Cennik usług rekreacyjnych:

- Korty tenisowe:
  - ✓ wynajem kortu – 50,00 zł/godz.
  - ✓ wypożyczenie sprzętu – 30,00 zł/os./godz.
- Korty squash:
  - ✓ wynajem kortu – 40,00 zł/godz.
  - ✓ wypożyczenie sprzętu – 20,00 zł/os./godz.

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

- Boisko do siatkówki/badmintona:
  - ✓ wynajem boiska – 30,00 zł/godz.
  - ✓ wypożyczenie sprzętu – 20,00 zł/os./godz.
- Kręgle:
  - ✓ wynajem toru – 50,00 zł/godz.
  - ✓ wypożyczenie butów – 10,00 zł/os.
- Jazda konna:
  - ✓ jazda konna w terenie – 250,00 zł/os./godz.
  - ✓ jazda konna z instruktorem – 350,00 zł/os./godz.

Uwaga:

Goście hotelowi jedną godzinę wynajęcia kortu do tenisa i kortu do squash'a wraz ze sprzętem mają wliczoną w cenę pobytu.

Pakiety SPA & Wellness

- ✓ Masaż relaksacyjny – 60,00 zł/os./60 min
- ✓ Kąpiel w rosie – 50,00 zł/os./30 min
- ✓ Hydromasaż – 50,00 zł/os./30 min
- ✓ Kąpiel morska bryza – 130,00 zł/grupa do 5 os./60 min
- ✓ Masaż gorącymi kamieniami – 50,00 zł/os./60 min
- ✓ Masaż bańką chińską – 49,00 zł/os./30 min
- ✓ Masaż całego ciała – 70,00 zł/os./30 min

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Informacja o zaleceniach inspektora służby pięter dotycząca przygotowania jednostek mieszkalnych

Przydział rewirów w hotelu do sprzątnięcia:

Imię i nazwisko	Czas pracy	Rewiry (pokoje)
Alicja Gasko	$5^{00} – 10^{00}$	Piętro I od 101 do 106
Izabela Matys	$5^{00} – 10^{00}$	Piętro II od 201 do 206
Teresa Milewicz	$5^{00} – 10^{00}$	Piętro III od 301 do 306
Tamara Moniuszko	$5^{00} – 10^{00}$	Piętro I od 107 do 114
Milena Jakuć	$5^{00} – 10^{00}$	Piętro II od 207 do 214
Wiktoria Morowska	$5^{00} – 10^{00}$	Piętro III od 307 do 314
Anna Małyszko	$5^{00} – 10^{00}$	Apartamenty 100, 200, 300

Instrukcja:

1. 05 lipca 2020 r. wszystkie pokoje zarezerwowane dla firmy *EverLook Management*:

- 1 apartament De Lux – nr 200
- 5 pokojów DBL plus – nr 202, nr 206, nr 208, nr 212, nr 214
- 6 pokojów DBL standard – nr 201, nr 203, nr 205, nr 207, nr 209, nr 211

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

2. W apartamencie De Lux należy umieścić list powitalny dla pana Westa.

3. W dniu przyjazdu gości wybrane pokoje będą podlegały kontroli przez inspektora pięter – pana Adriana Wilczewskiego w zakresie wykonania prawidłowych czynności w odniesieniu do: stanu urządzeń technicznych, mini baru, materiałów reklamowych, galanterii hotelowej, mebli i obrazów, łóżka, dywanu, ręczników, lustra, armatury łazienkowej, podłogi/terakoty.

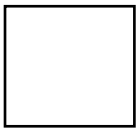
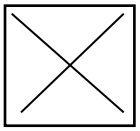
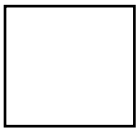
4. Kontrola stanu przygotowania j.m. na przyjazd gości obejmowała apartament De Lux nr 200, w którym inspektor służby pięter nie stwierdził żadnych uchybień. W karcie sprawdzania j.m. wpisał, że wszystkie czynności wykonano starannie.

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Menu room service śniadania w języku angielskim

Breakfast in the room

Please hang the card on the outside door handle before 4 a.m.
Please tick the ordered breakfast sets in the card next to the name.
The current price list can be found in the hotel guide.
Enjoy your meal

Breakfast sets	
Set 1 – Coffee, tea, hot chocolate – Light wheat bread – Butter, jam, marmalade, honey – Eggs Viennese – Cheese or cold cuts	
Set 2 – Fruit juices – Tea with milk – Toast – Butter, jam, honey – Milk soup – Eggs fried in bacon – Beans in tomato sauce	
Set 3 – Cold water with ice – Fruit juices – Tomato juice – Pancakes with maple syrup – Small pancakes – Grilled bacon – Stewed fruit – Fresh fruit	

Pobierz więcej arkuszy z zawodowe.edu.pl

Menu room service śniadania w języku niemieckim

Frühstück am Zimmer

Bitte hängen Sie die Karte vor 4 Uhr morgens an den Türgriff.
Bitte markieren Sie die bestellten Frühstückssets auf der Karte neben dem Namen.
Die aktuelle Preisliste finden Sie im Hotelführer.
Guten Appetit

Frühstückssets	
Set I – Kaffee, Tee, heiße Schokolade – Helles Weizenbrot – Butter, Marmelade, Konfitüren, Honig – Eier im Glas – Käse oder Wurst	☐
Set II – Fruchtsäfte – Tee mit Milch – Toast – Butter, Marmelade, Honig – Milchsuppe – Gebratener Speck mit Spiegelei – Bohnen in Tomatensauce	☒
Set III – Kaltes Wasser mit Eis – Fruchtsäfte – Tomatensaft – Pfannkuchen mit Ahornsirup – Kleine Pfannkuchen – Gegrillter Speck – Geschmorte Früchte – Frisches Obst	☐

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Menu room service śniadania w języku francuskim

Petit déjeuner dans une chambre Veuillez accrocher la carte à la poignée extérieure de la porte avant 4h00. Veuillez marquer les compositions des petits déjeuners commandées dans la carte à côté du nom. La liste de prix actuelle se trouve dans le guide de l' hôtel. *Bon appetit*	
Formules des petits déjeuners	
Formule I – Café, thé, chocolat chaud – Pain du blé léger – Beurre, confiture **,** miel – Oeufs à la viennoise – Fromage ou charcuterie	☐
Formule II – Jus de fruits – Thé au lait – Toast – Beurre, confiture, miel – Soupe au lait – Oeufs frits au bacon – Haricots à la sauce tomate	☒
Formule III – Eau froide avec des glaçons – Jus de fruits – Jus de tomate – Crêpes au sirop d'érable – Petites crêpes – Bacon grillé – Compote de fruits – Fruits frais	☐

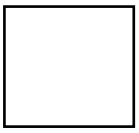
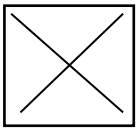
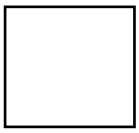
Ćwicz na zawodowe.edu.pl - testy i arkusze egzaminacyjne

Menu room service śniadania w języku rosyjskim

Завтрак в номере

Пожалуйста, повесьте карту на внешней ручке двери до 4.00 ч. утра.
Просим обозначить, выбранные наборы для завтрака, на карточке, рядом с названиями блюд.
Актуальный прейскурант можно найти в путеводителе отеля.

Желаем приятного аппетита

Завтрачные наборы	
Набор I – Кофе,чай, горячий шоколад – Лёгкий пшеничный хлеб – Масло, джем, варенье, мёд – Яйца по-венски – Сыр или ветчина	
Набор II – Фруктовые соки – Чай с молоком – Тосты – Масло, джем, мёд – Молочный суп – Жареные яйца на беконе – Фасоль в томатном соусе	
Набор III – Холодная вода со льдом – Фруктовые соки – Томатный сок – Блины с кленовым сиропом – Маленькие блинчики – Жареный бекон – Тушёные фрукты – Свежие фрукты	

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 pana Johna Westa,
- list powitalny,
- zlecenie realizacji wstawki dla gościa,
- kosztorys zamówionych usług dodatkowych.

Pobierz więcej arkuszy z zawodowe.edu.pl

Dzienny raport pracy służby pięter

Data: ……

Imię i nazwisko osoby przygotowującej raport: …….

Stanowisko: ……....

Nazwisko pracownika	Numer i typ pokoju	Status pokoju	Godzina rozpoczęcia i zakończenia czynności	Usterki	Wstawki	Uwagi ogólne/ Inne

Legenda:
*Pokój sprzątnięty „na czysto” – **C** Pokój zajęty przez gościa – **Z***
*Pokój wyłączony z użytkowania – **Pw** Wstawka w pokoju – **W***
*Uwagi ogólne/ Inne – dodatkowe łóżko – **D**/ list powitalny – **LP***

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Karta sprawdzania jednostki mieszkalnej przez inspektora służby pięter

Hotel Pasylia*** **ul. Krakowska 34** **57-350 Kudowa-Zdrój** **tel./fax: +48 74 800 14 40** **www.pasyliahotel.pl**		
Karta sprawdzania pokoju		
Data kontroli **……**	**Numer pokoju**	**Rodzaj pokoju**
Imię i nazwisko osoby sprzątającej **……**	**……**	**……**
Lp.	**Czynności sprawdzane podczas kontroli jednostki mieszkalnej**	**T(tak) / N (nie)**
Imię i nazwisko osoby sprawdzającej **……**		**Razem** **N - ……**
Uwagi		

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl

Zamówienie na zestaw śniadaniowy dla pana Johna Westa

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

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

List powitalny

*Hotel Pasylia*****
ul. Krakowska 34
57-350 Kudowa-Zdrój **……...…….**

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Zlecenie realizacji wstawki dla gościa

Hotel Pasylia*** **ul. Krakowska 34** **57-350 Kudowa-Zdrój** **tel./fax: +48 74 800 14 40** **www.pasyliahotel.pl**		
Termin realizacji **……...**	**Numer pokoju** **……..**	**Rodzaj pokoju** **……**
Imię i nazwisko gościa **……**		
Rodzaj wstawki		**Wybraną pozycję zaznaczyć X**
ŚWIEŻE KWIATY		☐
KOSZ OWOCÓW		☐
BUTELKA WINA		☐
BUTELKA SZAMPANA		☐
CZEKOLADKI DESEROWE		☐
LIST POWITALNY		☐
INNE ……		☐
Zrealizowano zgodnie ze zleceniem *Maria Krasowska* Podpis kierownika służby pięter		*Jan Nawrocki* Podpis dyrektora

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Kosztorys zamówionych usług dodatkowych

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

Zestawienie usług płatnych Wellness & SPA oraz rekreacyjnych zamówionych w hotelu Pasylia* w Kudowie-Zdroju***

Lp.	**Nazwa usługi**	**Jednostka miary**	**Ilość**	**Cena jednostkowa brutto w zł**	**Wartość brutto w zł**
				RAZEM DO ZAPŁATY	

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