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.13-01-21.01-SG

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2021
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 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*

Układ graficzny
© CKE 2020

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

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.

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl

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

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

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

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

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”.

Arkusz pobrany z 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.

Pobierz więcej arkuszy z zawodowe.edu.pl

Procedura sprzątania pokoju „na czysto”

Data sprzątania **……**	**Numer pokoju** **……...**
Imię i nazwisko pokojowej **……**	**Rodzaj pokoju** **……...**

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

Stan czystości jednostki mieszkalnej zatwierdzony przez:

Monika Durkocka
Inspektor służby pięter

Narzędzia dla nauczycieli zawodowych: 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	

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na 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	

Pobierz więcej arkuszy z zawodowe.edu.pl

Karta parkingowa

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

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe

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

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