

**Arkusz zawiera informacje prawnie  
chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu**

Układ graficzny © CKE 2020



Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego\*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**T.12-01-21.01-SG**

**Czas trwania egzaminu: 150 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2021**

**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 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

## 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 sprzątnięcia 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 sprzątnięcia 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.

## 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](mailto: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

## Oferta usług dodatkowych pensjonatu Jaśmin \*\*\*\*

### Pensjonat Jaśmin\*\*\*\*

ul. Klonowa 34

26-001 Zagnańsk

tel. 41 654 67 68

D-Bank: 36 0002 9812 8888 0000 1254 9910

www.jasminpensjonat.pl

fax. 41 654 67 00

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/badmintonu:
  - ✓ 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

## 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

## 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 dnia odebrał rzeczy z depozytu zgodnie z końcem doby hotelowej. Gość był obsługiwany przez recepcjonistę dysponenta - pana Mirosława Witko.

## Informacje dotyczące grafiku sprzątnięcia 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”.

### **Informacje dotyczące rozliczenia minibaru**

W dniu 15.02.2021 r. podczas sprzątanego 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 sprzątanego 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.

Procedura sprzątanía pokoju „na czysto”

Data sprzątanía		Numer pokoju	
.....		.....	
Imię i nazwisko pokojowej		Rodzaj pokoju	
.....		.....	
Lp.	Czynności pokojowej		
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
<b>Stan czystości jednostki mieszkalnej zatwierdzony przez:</b>			
<i>Monika Durkocka</i> Inspektor służby piętér			



## Zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania wiedeńskiego wzmocnionego

Zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania		
<b>Rodzaj śniadania</b>		
<b>Daty i godzina serwowania</b>		
<b>Imię i nazwisko gościa/gości</b>		
<b>Ilość sztuk dziennie</b>		
Składniki menu		
<i>Zaznacz X składniki menu charakterystyczne wyłącznie dla śniadania wiedeńskiego wzmocnionego</i>		
napoje	dania/potrawy	dodatki
<input type="checkbox"/> herbata z mlekiem	<input type="checkbox"/> jaja w koszulkach	<input type="checkbox"/> pieczywo pszenne
<input type="checkbox"/> kakao lub czekolada	<input type="checkbox"/> jaja po wiedeńsku	<input type="checkbox"/> pieczywo razowe
<input type="checkbox"/> kawa ze śmietanką	<input type="checkbox"/> jajecznica	<input type="checkbox"/> tosty lub grzanki
<input type="checkbox"/> woda z lodem	<input type="checkbox"/> jaja sadzone	<input type="checkbox"/> rogaliki z czekoladą
<input type="checkbox"/> sok pomidorowy	<input type="checkbox"/> smażony bekon	<input type="checkbox"/> masło
<input type="checkbox"/> sok ze świeżych owoców	<input type="checkbox"/> naleśniki z syropem klonowym	<input type="checkbox"/> dżem lub konfitura
	<input type="checkbox"/> fasolka w sosie pomidorowym	<input type="checkbox"/> miód
	<input type="checkbox"/> zupa mleczna	<input type="checkbox"/> owoce cytrusowe
	<input type="checkbox"/> wędliny	
	<input type="checkbox"/> sery	

## Karta kontrolna skrytki depozytowej

<b>Pensjonat Jaśmin****</b>					
ul. Klonowa 34 26-001 Zagnańsk			tel. 41 654 67 68 fax: 41 654 67 00		
<b>Numer skrytki</b> .....	<b>Numer pokoju</b> .....	<b>Imię i nazwisko gościa</b> .....			
<b>Seria i numer paszportu</b> .....					
<b>Opis oraz wartość rzeczy złożonych w depozycie</b> ..... .....					
<b>Raport korzystania ze skrytki depozytowej</b>					
Data	Przedmiot	Zdany przez gościa - Z Pobrano przez gościa - P	Godzina	Podpis gościa	Podpis dysponenta
<b>Podpis gościa</b> .....				<b>Podpis wydającego/-dysponenta</b>  <i>Mirosław Witko</i>	

**Karta kontrolna minibaru**

<b>Pensjonat Jaśmin****</b>				
ul. Klonowa 34 26-001 Zagnańsk			tel. 41 654 67 68 fax: 41 654 67 00	
Numer pokoju		Imię i nazwisko gościa/gości		
.....		.....		
<b>Data kontroli i uzupełnienia minibaru</b>				
.....				
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			
<b>Razem do zapłaty</b>				

## Karta parkingowa

Karta parkingowa	
Data przyjazdu .....	Data wyjazdu .....
Godzina przyjazdu .....	Godzina wyjazdu .....
Nr rejestracyjny .....	Marka pojazdu .....
..... <b>Imię i nazwisko gościa</b>	<i>Wiktor Wądołowski</i> ..... <b>Podpis parkingowego</b>

Rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe

Dane zleceniodawcy: ..... ..... .....			..... <b>Termin realizacji usług</b> ..... <b>Miejscowość</b>		
<b>Zestawienie usług płatnych w pensjonacie Jaśmin**** w Zagnańsku</b>					
Lp.	Nazwa usługi	Jednostka miary	Ilość	Cena jednostkowa brutto (w PLN)	Wartość brutto (w PLN)
1.					
2.					
3.					
<b>RAZEM</b>					