

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

Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.03**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **AG**

Miejsce na naklejkę
z numerem PESEL
i z kodem ośrodka

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

HGT.03-01-21.06-AG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2021

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

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 19 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

Hotel Metamorfoza**** SPA w Lutowiskach otrzymał zamówienie na zorganizowanie wczasów odchudzających wraz z dodatkowymi usługami. Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Metamorfoza**** SPA, cennika wycieczek po okolicy, harmonogramu sprzątanía części ogólnodostępnej hotelu, informacji dla pracowników służby pięter oraz zamówienia klamkowego na śniadanie do pokoju pani Barbary Taylor, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem i organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: kosztorys zamówionych usług związanych z organizacją wczasów odchudzających, kartę zlecenia organizacji bankietu, list powitalny oraz zlecenie realizacji wycieczki z przewodnikiem;
- dokumenty związane z utrzymaniem czystości i porządku: listę kontrolną służby pięter – część ogólnodostępna;
- dokument związany z przygotowywaniem i podawaniem śniadań: zamówienie na zestaw śniadaniowy do pokoju pani Barbary Taylor.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Klub Super Babki
Polkowice, 15.12.2020 r.
ul. Kazimierza Wielkiego 11
59-101 Polkowice
klubsuperbabki@polkowice.com.pl
tel. 555 772 113

Hotel Metamorfoza**** SPA
Lutowiska 222
38-713 Lutowiska

Szanowni Państwo,

po zapoznaniu się z ofertą wczasów odchudzających proponowanych przez Państwa hotel chciałabym zarezerwować 15-dniowy pobyt dla mnie oraz 23 członków naszego klubu, w terminie od 13 do 27 lipca 2021 r. Dodatkowo chciałabym dla nas wszystkich zamówić 17 lipca w godzinach od 10.00 do 13.00 wycieczkę po okolicy z przewodnikiem oraz 23 lipca wypożyczyć na cały dzień kijki do Nordic Walking.

Na zakończenie turnusu, w dniu 26 lipca 2021 r. w godzinach od 18.00 do 22.00, proszę o zorganizowanie pożegnalnego bankietu w sali konferencyjnej z menu warzywno-owocowym. Proszę również o ustawienie stołów w układzie bankietowym oraz przygotowanie odtwarzacza DVD, projektora multimedialnego i ekranu.

W czasie bankietu gościem honorowym będzie Barbara Taylor – znana dietetyczka z Wielkiej Brytanii współpracująca z naszym klubem. Dla Pani Taylor proszę zarezerwować nocleg w pokoju jednoosobowym od 26 do 27 lipca 2021 r. oraz sporządzić i umieścić w pokoju list powitalny,

w którym proszę powitać ją w naszym imieniu i poinformować o terminie bankietu.

Bardzo proszę o przesłanie na adres klubu kosztorysu pobytu na wczasach odchudzających naszej grupy wraz z usługami dodatkowymi. Proszę nie uwzględniać w nim kosztów noclegu w hotelu Pani Taylor, ponieważ za jej pobyt zapłacę oddzielnie, gotówką w dniu wyjazdu.

Należność, za wszystkie zamówione i zrealizowane usługi świadczone na rzecz członków naszego klubu, ureguluję przelewem w ciągu 7 dni od otrzymania faktury.

Z poważaniem
Justyna Wolska
Prezes Klubu Super Babki

Oferta hotelu Metamorfoza**** SPA

*Hotel Metaforfoza**** SPA*

Lutowiska 222

38-713 Lutowiska

tel. +48 13 862 33 22, fax +48 13 862 33 23

e-mail: lutowiska@hotelmetamorfoza.com.pl

www.hotel-metamorfoza.pl

Hotel Metamorfoza**** SPA położony w malowniczych Bieszczadach gwarantuje doskonały wypoczynek z dala od gwaru miejskiego. Ten urokliwy teren, obfitujący w szlaki piesze i rowerowe, daje możliwość aktywnego spędzania czasu wśród lasów i przepięknych krajobrazów. Dzięki tym atrakcjom stworzyliśmy ofertę specjalnie dla osób, które pragną zgubić zbędne kilogramy. Wczasy odchudzające przygotowaliśmy w dwóch wariantach jako turnusy 8- i 15-dniowe.

Cennik i program wczasów odchudzających dla jednej osoby

Wczasy odchudzające – turnus 15 dni		Wczasy odchudzające – turnus 8 dni	
Termin	Cena jednostkowa brutto	Termin	Cena jednostkowa brutto
LIPIEC – SIERPIEŃ	2 600,00 zł	LIPIEC- SIERPIEŃ	1 500,00 zł
POZOSTAŁE MIESIĄCE	2 200,00 zł	POZOSTAŁE MIESIĄCE	1 300,00 zł
<u>W cenie wczasów:</u> • 14 noclegów • 3 posiłki dziennie wg urozmaiconej diety odchudzającej, pobyt rozpoczyna się kolacją, a kończy śniadaniem <u>Zabiegi i zajęcia ruchowe w czasie pobytu:</u> • 7x hydromasaż • 7x sauna • 2x zabieg borowinowo-algowy w kapsule SPA • 2x zabieg z użyciem błota z Morza Martwego • 5x zabieg masażu uciskowego aparatem BOA • wejście do groty solnej • codziennie poranny rozruch w terenie lub w basenie • 5x marszobiegi w terenie • 5x aerobik • 5x gimnastyka w basenie		<u>W cenie wczasów:</u> • 7 noclegów • 3 posiłki dziennie wg urozmaiconej diety odchudzającej, pobyt rozpoczyna się kolacją, a kończy śniadaniem <u>Zabiegi i zajęcia ruchowe w czasie pobytu:</u> • 4x hydromasaż • 4x sauna • 2x zabieg borowinowo-algowy w kapsule SPA • 1x zabieg z użyciem błota z Morza Martwego • 2x zabieg masażu uciskowego aparatem BOA • wejście do groty solnej • codziennie poranny rozruch w terenie lub w basenie • 3x marszobiegi w terenie • 2x aerobik • 3x gimnastyka w basenie	

Cennik pokoi za dobę

Typ pokoju	Terminy	
	LIPIEC - SIERPIEŃ	POZOSTAŁE MIESIĄCE
Pokój 1-osobowy	210,00 zł	170,00 zł
Pokój 2-osobowy	270,00 zł	200,00 zł
Junior Suite	340,00 zł	280,00 zł

Ceny noclegu zawierają śniadanie w restauracji lub serwowane do pokoju, depozyt oraz podatek VAT.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o godz. 11.00.

Honorujemy karty płatnicze: Visa Electron, Maestro, Master Card.

Cennik sal konferencyjnych

- Sala „Rudbekia” w układzie bankietowym od 51 do 150 osób - 400,00 zł/godz.
- Sala „Kłokoczka” w układzie bankietowym od 11 do 50 osób - 200,00 zł/godz.
- Sala „Barwinek” w układzie bankietowym do 10 osób - 100,00 zł/godz.

Dodatkowe wyposażenie sali w czasie bankietu – gratis dla gości hotelowych.

Cennik usług dodatkowych

- bankiet z menu warzywno-owocowym dla uczestników wczasów odchudzających i zaproszonych gości - 80,00 zł/os.
- wypożyczenie rowerów:
 - do 3 godzin - 15,00 zł/szt.
 - cały dzień - 30,00 zł/szt.
 - tydzień - 100,00 zł/szt.

- wypożyczenie kijków do Nordic Walking:
 - 1 godzina - 4,00 zł/komplet
 - cały dzień - 10,00 zł/komplet

Cennik wycieczek po okolicy

Biuro Podróży „Bieszczader”

Lutowiska 232

38-713 Lutowiska

Biuro oferuje możliwość zorganizowania wycieczek dla grup zorganizowanych, liczących minimum 15 osób. W ofercie biura, dużym zainteresowaniem cieszą się następujące propozycje:

- całodniowa wycieczka po okolicy z przewodnikiem – 100,00 zł/os.
- całodniowa wycieczka po okolicy z przewodnikiem w języku obcym – 120,00 zł/os.
- 3-godzinna wycieczka po okolicy z przewodnikiem – 50,00 zł/os.
- 3-godzinna wycieczka po okolicy z przewodnikiem w języku obcym – 60,00 zł/os.

Harmonogram sprzątania części ogólnodostępnej hotelu

Częstotliwość czynności		Rodzaj czynności:
Czynności do wykonania	2 razy dziennie	• zmiatanie i mycie podłogi hallu głównego • odkurzanie mat wejściowych • zmiatanie i mycie schodów zewnętrznych • sprzątanie toalet ogólnodostępnych • wynoszenie śmieci • przecieranie stolików w hallu głównym • przecieranie stolików na piętrach korytarzy • przecieranie blatu recepcji
	1 raz dziennie	• czyszczenie windy • zmiatanie i mycie schodów oraz półpięter • odkurzanie korytarzy • czyszczenie balustrad i poręczy na klatkach schodowych • mycie parapetów wewnętrznych
	1 raz w tygodniu	• mycie gaśnic • mycie lamp ściennych • mycie grzejników (przestrzenie między żeberkami) • mycie drzwi wejściowych do hotelu • mycie drzwi wewnętrznych
	1 raz na kwartał	• mycie okien • mycie parapetów zewnętrznych • mycie lamp wiszących • usuwanie kurzu i zanieczyszczeń ze ścian i obrazów

Informacje dla pracowników służby pięter

Dnia 25 lipca 2021 r. pokojowa Katarzyna Mazur sprzątała część ogólnodostępną. Otrzymała polecenie wykonania czynności ujętych w harmonogramie minimum raz dziennie z pominięciem przecierania stolików w hallu głównym oraz przecierania blatu recepcji. Realizację zadań potwierdziła wypełniając listę kontrolną.

Zamówienie klamkowe na śniadanie do pokoju pani Barbary Taylor

Hotel Metamorfoza**** SPA

Zamówienie śniadania do pokoju

Proszę zawiesić zawieszkę na klamce drzwi od strony korytarza do godziny 3.00 w nocy.

Numer pokoju	333	Data	27.07.2021
Name	Taylor	Ilość osób	1

Elementy śniadania

- | | |
|---|--|
| ☐ gorące kielbaski | ☒ mleko |
| ☐ jajecznicza | ☐ kawa czarna |
| ☒ ser | ☐ kawa biała |
| ☒ jajo na twardo | ☒ herbata czarna |
| ☒ szynka drobiowa | ☐ herbata owocowa |
| ☒ jogurt naturalny | ☐ gorąca czekolada |
| ☒ talerz świeżych owoców i warzyw | ☒ sok pomarańczowy |
| ☒ pieczywo ziarniste | ☐ sok jabłkowy |
| ☐ pieczywo pszenne | |

Godziny serwowania śniadania

- ☐ 6.00-6.30 ☐ 6.30-7.00 ☒ 7.00-7.30 ☐ 7.30 - 8.00 ☐ 8.00 - 8.30
☐ 8.30-9.00 ☐ 9.00- 9.30 ☐ 9.30-10.00 ☐ 10.00-10.30 ☐ 10.30-11.00

Śniadanie serwowane do pokoju wliczone jest w cenę noclegu.

Taylor

Podpis gościa

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- kosztorys zamówionych usług związanych z organizacją wczasów odchudzających,
- karta zlecenia organizacji bankietu,
- list powitalny,
- zlecenie realizacji wycieczki z przewodnikiem,
- lista kontrolna służby pięter – część ogólnodostępna,
- zamówienie na zestaw śniadaniowy do pokoju pani Barbary Taylor.

**Kosztorys zamówionych usług związanych z organizacją wczasów
odchudzających**

Hotel Metamorfoza** SPA**
Lutowiska 222
38-713 Lutowiska

.....
miejsowość i data

**Imię i nazwisko zamawiającego/firma
zamawiająca**

Termin wczasów

.....

.....

Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość usługi brutto w zł
Razem					

Karta zlecenia organizacji bankietu			
Hotel Metamorfoza**** SPA Lutowiska 222 38-713 Lutowiska			
Data przyjęcia zlecenia			
Zleceniodawca			
Imię i nazwisko/nazwa firmy			
Adres, e-mail, telefon			
Informacje dotyczące zlecenia			
Gość hotelowy*		TAK ☐	NIE ☐
Data imprezy		Godzina rozpoczęcia i zakończenia imprezy	
Rodzaj imprezy		Ilość osób	
Nazwa sali		Cena jednostkowa brutto w zł sali/godz.	
Wyposażenie techniczne sali		Układ ustawienia stołów	
Rodzaj menu		Cena jednostkowa brutto w zł menu/os.	
Podpis zleceniodawcy		Podpis zleceniobiorcy	
Justyna Wolska		XXX	

*proszę zaznaczyć symbolem X tak lub nie

List powitalny

Hotel Metamorfoza** SPA**

Lutowiska 222

38-713 Lutowiska

.....
miejsowość i data

Zlecenie realizacji wycieczki z przewodnikiem

Hotel Metamorfoza** SPA**

Lutowiska 222

38-713 Lutowiska

.....
(miejscowość, data)

.....
.....
.....

Nr zamówienia	212/2021
Liczba osób	
Data oraz godzina rozpoczęcia wycieczki	
Data oraz godzina zakończenia wycieczki	
Rodzaj wycieczki	
Cena jednostkowa brutto w zł	
Wartość brutto w zł	

XYZ

.....
(podpis zamawiającego)

Lista kontrolna służby pięter – część ogólnodostępna			
Imię i nazwisko pokojowej		Data sporządzenia	
Lp.	Czynność	Wykonanie*	
1.	Zamiatanie i mycie schodów zewnętrznych	☐	
2.	Mycie drzwi wejściowych do hotelu	☐	
3.	Odkurzenie mat wejściowych	☐	
4.	Zamiatanie i mycie podłogi hallu głównego	☐	
5.	Przecieranie stolików w hallu głównym	☐	
6.	Przecieranie blatu recepcji	☐	
7.	Czyszczenie windy	☐	
8.	Sprzątanie toalet ogólnodostępnych	☐	
9.	Mycie drzwi wewnętrznych	☐	
10.	Wynoszenie śmieci	☐	
11.	Zamiatanie i mycie schodów oraz półpięter	☐	
12.	Czyszczenie balustrad i poręczy na klatkach schodowych	☐	
13.	Odkurzenie korytarzy	☐	
14.	Mycie okien	☐	
15.	Mycie parapetów zewnętrznych	☐	
16.	Mycie parapetów wewnętrznych	☐	
17.	Mycie lamp ściennych	☐	
18.	Mycie lamp wiszących	☐	
19.	Przecieranie stolików na piętrach korytarzy	☐	
20.	Mycie gaśnic	☐	
21.	Usuwanie kurzu i zanieczyszczeń ze ścian i obrazów	☐	
22.	Mycie grzejników (przestrzenie między żeberkami)	☐	

*** Proszę zaznaczyć symbolem x wykonaną czynność**

Zamówienie na zestaw śniadaniowy do pokoju pani Barbary Taylor

Numer pokoju	Liczba osób	Data	Godzina
Zamówione potrawy		Zamówione napoje	