

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

Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.03**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SD**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

HGT.03-01-21.06-SD

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 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

Hotel General*** w Katowicach otrzymał pisemne zamówienie na usługi dodatkowe.

Korzystając z zamówienia na usługi dodatkowe, oferty hotelu General*** oraz fragmentu rozmowy gościa z pokojową, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i realizacją usług hotelarskich: zlecenie realizacji imprezy, kosztorys zamówionych usług dodatkowych, menu śniadania angielskiego oraz plan imprez w sali konferencyjnej;
- dokumenty związane z pobytem gości w hotelu: harmonogram czynności, poszczególnych działów hotelu, związanych z usługami dodatkowymi oraz zlecenie realizacji usług pralniczych.

Druki do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi dodatkowe

Dublin, 11.07.2021 r.

Business Club Poland
115-159 Grow Street
Dublin W4 OT8
tel. +44 0235 6648 683
e-mail: biuro@bcp.org

Hotel General***
ul. Mrozowa 37
40-035 Katowice

Szanowani Państwo,

w nawiązaniu do wcześniej już zarezerwowanych i zapłaconych usług noclegowych i gastronomicznych, proszę o uzupełnienie naszego zamówienia o usługi dodatkowe dla 20 osób tj. członków Business Club Poland, naszych partnerów handlowych z Irlandii oraz ich rodzin w terminie od 20.10. do 22.10.2021 r.

W związku z planowanym spotkaniem z 2 przedstawicielami Urzędu Miasta w Katowicach, proszę o zarezerwowanie dla 14 osób sali konferencyjnej, z uwzględnieniem ustawienia w podkowę, w dniu 21.10.2021 r. w godz. od 9³⁰ do 16³⁰, a także przygotowanie rzutnika multimedialnego, ekranu i wskaźnika. Zamawiam również, w czasie trwania konferencji, dwie półgodzinne przerwy kawowe ok. godz. 11⁰⁰ i 15⁰⁰. W trakcie przerw kawowych proszę podać: napoje zimne i gorące, ciasteczka oraz owoce.

Informuję, że w dniu konferencji pozostali goście tj. 8 osób chciałoby zwiedzić Muzeum PRL-u w Rudzie Śląskiej, dlatego proszę o rezerwację tej usługi na godz. 11³⁰ oraz o wynajęcie do naszej dyspozycji busa z kierowcą w godzinach od 10³⁰ do 14³⁰.

W dniu 21.10.2021 r. w godz. od 17⁰⁰ do 19⁰⁰, chcielibyśmy wysłuchać koncertu w wykonaniu miejscowej orkiestry dętej, dlatego proszę o przygotowanie w Państwa hotelu sali konferencyjnej z miejscami siedzącymi dla 20 osób, a także o nagłośnienie tej sali.

Ponadto informuję, że wszyscy goście proszą o podawanie do pokoi codziennie o godz. 8⁰⁰ śniadań angielskich.

Proszę o przesłanie na adres Business Club Poland kosztorysu usług dodatkowych oraz przykładowego menu na śniadanie angielskie.

Należność za usługi uregulujemy przelewem w ciągu 7 dni od daty wystawienia faktury, którą proszę wręczyć wiceprezesowi Business Club Poland - panu Janowi Libickiemu w dniu wyjazdu. Jest to osoba odpowiedzialna za wszystkie ustalenia z Państwem.

Z wyrazami szacunku
Krystyna Majewska
Prezes

Oferta hotelu General***

Hotel General***

ul. Mrozowa 37

40-035 Katowice

tel. +48 32 455 12 30

fax +48 32 455 12 31

NIP: 105 132 51 01

Nr konta bankowego: 32 3344 0000 0043 4578 5432 5678

Hotel General*** to nowoczesny obiekt znajdujący się w centrum Katowic.

Dysponuje 6 apartamentami, 35 pokojami jednoosobowymi i 25 pokojami dwuosobowymi. Estetyczne wyposażenie pokoi daje poczucie domowego ciepła. Jest to doskonałe miejsce do pracy i wypoczynku.

Relaks zapewni Państwu centrum odnowy biologicznej.

Hotel dysponuje 2 salami konferencyjnymi wyposażonymi w profesjonalny sprzęt audiowizualny i sprzęt do organizacji kameralnych koncertów, występów artystycznych oraz restauracją i kawiarnią.

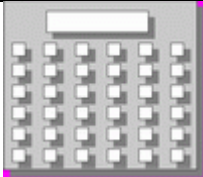
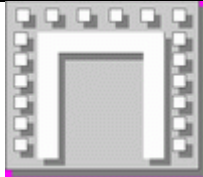
Na życzenie gości hotel rezerwuje zwiedzanie atrakcji turystycznych na terenie regionu oraz świadczy usługi transportowe.

Dla gości zmotoryzowanych obiekt zapewnia strzeżony parking.

Honorujemy karty płatnicze Visa Elektron, Visa, MasterCard.

Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12⁰⁰.

Cennik usług konferencyjnych

Rodzaj sali	Maksymalna liczba miejsc w ustawieniu		
	 teatralnym	 podkowa	 szkolnym
Sala Wilhelm	80	50	60
Sala Leopold	40	25	30
Foyer - hol ekspozycyjny	przerwy kawowe		

Sala konferencyjna Wilhelm wyposażona zgodnie z życzeniem gości – 150,00 zł/godz.

Sala konferencyjna Leopold wyposażona zgodnie z życzeniem gości – 140,00 zł/godz.

Propozycja przerw kawowych		
1. Przerwa kawowa	kawa, herbata, woda mineralna, sok pomarańczowy, sok grejpfrutowy, ciasteczka wykwintne kruche	15,00 zł/os.
2. Przerwa kawowa	kawa, herbata, woda mineralna, sok pomarańczowy, sok grejpfrutowy, ciasteczka wykwintne kruche, owoce sezonowe oraz cytrusowe	18,00 zł/os.

Cennik usług dodatkowych

Rodzaj usługi	
koncert muzyki poważnej na terenie hotelu	1 000,00 zł/godz.
koncert miejscowej orkiestry dętej na terenie hotelu	1 200,00 zł/2 godz.
zwiedzanie Muzeum Śląskiego	19,00 zł/os.
zwiedzanie Muzeum PRL-u	16,00 zł/os.
zwiedzanie Planetarium	25,00 zł/os.
wynajęcie samochodu z kierowcą	120,00 zł/godz.
wynajęcie samochodu bez kierowcy	90,00 zł/godz.
wynajęcie busa 10-osobowego bez kierowcy	150,00 zł/godz.
wynajęcie busa 10-osobowego z kierowcą	180,00 zł/godz.

Fragment rozmowy gościa z pokojową

21.10.2021 r. o godz. 8.00, korytarz hotelowy

Pokojowa: Dzień dobry.

Elizabeth Snow: Witam. Chciałabym zamówić usługę ekspresowego prania i prasowania koszuli i żakietu.

Pokojowa: Oczywiście, zrealizuję. Z którego pokoju mam odebrać pranie?

Elizabeth Snow: Z pokoju nr 101.

Pokojowa: Czy wypełniła Pani zamówienie usług pralniczych?

Elizabeth Snow: Tak, zostawiłam na łóżku.

Pokojowa: Usługa zostanie jeszcze dzisiaj zrealizowana.

Elizabeth Snow: Dziękuję. Do widzenia.

Pokojowa: Do widzenia. Życzę miłego dnia.

Czas na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- zlecenie realizacji imprezy,
- kosztorys zamówionych usług dodatkowych,
- menu śniadania angielskiego,
- plan imprez w sali konferencyjnej,
- harmonogram czynności, poszczególnych działów hotelu związanych, z usługami dodatkowymi,
- zlecenie realizacji usług pralniczych.

Zlecenie realizacji imprezy

Hotel General ***

ul. Mrozowa 37

40-035 Katowice

tel. +48 32 455 12 30

fax +48 32 455 12 31

NIP: 105 132 51 01

Nr konta bankowego: 32 3344 0000 0043 4578 5432 5678

Informacje o Zamawiającym

Nazwa firmy

Adres.....

Telefon.....

E-mail.....

Osoba upoważniona do prowadzenia uzgodnień i uregulowania zobowiązań finansowych
w hotelu, w imieniu Zamawiającego:

Imię i nazwisko

Stanowisko

Informacje ogólne

Zamierzony czas pobytu	Liczba osób

Centrum konferencyjno-szkoleniowe

Data i godzina usługi	Nazwa sali konferencyjnej	Liczba osób	Cena jednostkowa brutto za godzinę w zł

Wypożyczenie sali konferencyjnej

Wypożyczenie sali – zgodnie z zamówieniem

Przerwy kawowe

Data i godzina	Przerwa kawowa - miejsce	Liczba osób	Cena jednostkowa brutto za osobę w zł

Skład przerwy kawowej – zgodnie z zamówieniem

Pozostałe usługi dodatkowe

Rodzaj usługi	Data i godziny	Liczba osób	Cena jednostkowa brutto w zł

Informacja o płatnościach

Należność za wyżej wymienione usługi należy uregulować w ciągu
..... dni, po otrzymaniu faktury w dniu

Kosztorys zamówionych usług dodatkowych					
na zlecenie					
Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
Łączna wartość do zapłaty w zł					
Miejsce i data sporządzenia.....					

Menu śniadania angielskiego			
Daty świadczenia usługi			
Godzina świadczenia usługi			
Liczba osób			
	herbata		parówki na ciepło
	kawa Royal		smażone kielbaski
	sok jabłkowy		fasola w sosie pomidorowym
	sok z pomarańczy		pstrąg w galarecie
	wino białe		bliny z dżemem
	wino musujące		owsianka
	tosty		jajka po wiedeńsku

Zaznacz x potrawy i napoje charakterystyczne dla menu śniadania angielskiego

Plan imprez w sali konferencyjnej					
Data	20.10.2021 r.				
Firma oraz przedstawiciel grupy	Nazwa spotkania	Czas trwania	Sala/aranżacja	Wypożyczenie	Ilość osób
<i>Bank G&S, Pani Zofia Mir</i>	<i>Konferencja</i>	<i>9.00-10.30</i>	<i>Wilhelm/ podkova</i>	<i>Rzutnik, ekran, mikrofon</i>	<i>39</i>
	<i>Przerwa kawowa</i>	<i>10.30-11.00</i>	<i>Foyer</i>	<i>-----</i>	<i>39</i>
	<i>Konferencja</i>	<i>11.00- 12.30</i>	<i>Wilhelm/ podkova</i>	<i>Rzutnik, ekran, mikrofon</i>	<i>39</i>
	<i>Konferencja</i>	<i>13.10-15.00</i>	<i>Wilhelm/ podkova</i>	<i>Rzutnik, ekran, mikrofon</i>	<i>39</i>
	<i>Występ kabaretu</i>	<i>20.00-21.30</i>	<i>Wilhelm/ teatralny</i>	<i>Rzutnik, ekran, mikrofon</i>	<i>70</i>
Data	21.10.2021 r.				
Firma oraz przedstawiciel grupy	Nazwa spotkania	Czas trwania	Sala/aranżacja	Wypożyczenie	Ilość osób

Harmonogram czynności, poszczególnych działów hotelu, związanych z usługami dodatkowymi		
Data	21.10.2021 r.	
Nazwa działu	Czynność	Godzina
Housekeeping		
Gastronomia		
Pralnia		
Dział techniczny		
Dział transportu		

Zlecenie realizacji usług pralniczych

ARTYKUŁ ITEM	USŁUGA SERVICE	IŁOŚĆ SZT. STOCK	CENA ZA SZT. W ZŁ PRICE PER ITEM	RAZEM W ZŁ TOTAL
Spodnie Trousers	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		14,00 14,00	
Żakiet Jacket	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		14,00 14,00	
Koszula Shirt	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		11,00 11,00	
Bluzka Blouse	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		9,00 9,00	
Sukienka Dress	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		16,00 14,00	
Spódnica Skirt	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		12,00 9,00	
Sweter Sweater	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		14,00 9,00	
Podkoszulek T-shirt	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		7,00 5,00	
Bielizna Underwear	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		5,00 3,00	
Skarpetki Soks	Pranie/cleaning Prasowanie/ ironing		4,00 2,00	
RAZEM W ZŁ TOTAL				

Data/ Date: _____

Pokój/Room: _____

Nazwisko Gościa/Name: _____

Prosimy o zaznaczenie rodzaju serwisu:

- ☐ usługa normalna do 24 h
- ☐ usługa ekspresowa tego samego dnia, jeżeli rzeczy oddane są do godz. 9.00

Please mark the desired service:

- ☐ regular service within 24 hours
- ☐ special service possible the same day only for orders received before 09:00 am

Czystą odzież oddajemy do pokoju o godz.17-tej, tego samego dnia w przypadku prania mokrego i następnego w przypadku prania chemicznego. Clean clothes we supposed to return to room at 5 pm the same they if it is wet cleaning and next day if it is dry cleaning.