Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**
Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**
Numer zadania: **01**

Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Miejsce na naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego* | | | | | | | | | | |

Układ graficzny © CKE 2013

T.12-01-14.05
Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2014
CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

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*,
   – symbol cyfrowy zawodu,
   – oznaczenie kwalifikacji,
   – numer zadania,
   – numer stanowiska.
3. KARTĘ OCENY przekaż zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego część praktyczną egzaminu.
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Jeżeli w zadaniu egzaminacyjnym występuje polecenie „zgłoś gotowość do oceny przez podniesienie ręki”, to zastosuj się do polecenia i poczekaj na decyzję przewodniczącego zespołu nadzorującego.
9. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw rezultaty oraz arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
10. 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

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zadanie egzaminacyjne

Hotel *Barbara Wellness & Spa* w Krynicy Zdrój otrzymał zamówienie na usługi hotelarskie dla gościa VIP.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty pakietu *Weekend Spa*, opisu pokoi w języku obcym, oferty zabiegów fizjoterapeutycznych w hotelu *Barbara Wellness & Spa* oraz danych gościa VIP sporządź:

- dokument związany z utrzymywaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych: kartę sprawdzania pokoju bez w.h.s. dla kierownika służby pięter;
- dokumenty związane z organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: formularz rezerwacji, zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP, list powitalny, kosztorys pobytu, protokół wydania rzeczy gościa z Biura Rzeczy Znalezionych Hotelu *Barbara Wellness & Spa*.

Potrzebne druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Warszawa, 05.05.2014 r.

Koncern Naftowy GLOB SA
ul. Złota 14
00-085 Warszawa
tel. (22) 477 33 11
fax. +48 (22) 477 33 01
NIP: 526-020-10-10

Pani
Barbara Janus
Dyrektor hotelu *Barbara Wellness & Spa*
ul. Zdrojowa 30
33-380 Krynica Zdrój

W imieniu Pani Prezes Koncernu Naftowego GLOB SA – Joanny Swobodzińskiej, proszę o rezerwację weekendowego pobytu w terminie od 05 do 07.09.2014 r., zgodnie z ofertą pakietu *Weekend Spa*, z którego często u Państwa korzysta.

Z uwagi na fakt, że Pani Prezes jest Waszym stałym gościem proszę o przygotowanie pokoju jednoosobowego o najwyższym standardzie (nr 115) oraz umieszczenie w nim w dniu przyjazdu powitalnej wstawki, tj. kosza owoców i bukietu kwiatów. Rezerwuję również dla Pani Prezes dodatkowo 3 zabiegi krioterapii, 3 zabiegi kinezyterapii i 3 masaże podwodne hydropowietrzne. Proszę także sporządzić list powitalny zawierający m.in. wykaz zamówionych usług.

Ponadto informuję, że w dniu przyjazdu Pani Prezes będzie chciała odebrać tablet *Xperia Z* marki *Sony*, który, jak już wcześniej zgłaszaliśmy, będąc ostatnio u Państwa w hotelu zapomniała zabrać z pokoju.

Proszę o przesłanie wstępnego kosztorysu pobytu na adres e-mail: zofiazak@glob.p. Należność za pobyt uregulujemy w ciągu 7 dni przelewem po otrzymaniu faktury.

Z pozdrowieniami
Asystentka Prezesa
Zofia Żak

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Oferta pakietu *Weekend Spa* w hotelu *Barbara Wellness & Spa*

Hotel Barbara Wellness & Spa
ul. Zdrojowa 30
33-380 Krynica Zdrój
tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01
e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com
www.barbaraspa.pl

Relaks oraz odnowa ciała i umysłu, zabiegi kosmetyczne i rehabilitacyjne czekają na Państwa w hotelu ***Barbara Wellness & Spa***, gdzie z pewnością spędzicie Państwo cudowne chwile.
Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o 12.00

CENA PAKIETU *Weekend Spa* OBEJMUJE:

- 2 noclegi
- całodzienne wyżywienie a la carte w Restauracji *Zmysł Smaku* - od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu
- miejsce parkingowe
- **PROGRAM ZABIEGÓW, który obejmuje:**
  - 1 zabieg kosmetyczny firmowy z diagnozą stanu skóry
  - 1 relaksacyjny masaż twarzy z elementami drenażu limfatycznego
  - 1 masaż częściowy ciała
  - 1 hydromasaż z solą z Morza Martwego

Terminy i ceny pakietu *Weekend Spa*:

POKÓJ:	01.07 – 31.08	01.09 – 31.10 28.04 – 31.06	01.11 – 22.12 08.01 – 13.04	24.12 – 07.01 14.04 – 27.04
Classic 1 – os.	2 315,00 zł	2 215,00 zł	2 115,00 zł	2 615,00 zł
Classic 2 – os.	2 820,00 zł	2 720,00 zł	2 620,00 zł	3 020,00 zł
Standard 1 – os.	2 485,00 zł	2 385,00 zł	2 285,00 zł	2 685,00 zł
Standard 2 – os.	2 990,00 zł	2 890,00 zł	2 790,00 zł	3 190,00 zł
Executive 1 – os.	2 575,00 zł	2 475,00 zł	2 375,00 zł	2 775,00 zł
Executive 2 – os.	3 080,00 zł	2 980,00 zł	2 880,00 zł	3 280,00 zł

RABAT: 10% na usługi i świadczenia wchodzące w skład Pakietu *Weekend Spa* dla klientów korzystających z oferty hotelu po raz kolejny.
Ceny zawierają podatek VAT.

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Opis pokoi w hotelu *Barbara Wellness & Spa* w języku angielskim

Hotel Barbara Wellness & Spa ul. Zdrojowa 30 33-380 Krynica Zdrój Tel: +48 (18) 477 33 00; fax +48 (18) 477 33 01 E-mail: krynicazdroj@barbaraspa.com www.barbaraspa.pl	
Classic Room	• average size – about 25 m² • modern interior • no air conditioning • a safe • minibar
Standard Room	• average size – about 30 m² • spacious, modern interior • option to join the room with the adjoining room through interconnecting door • air conditioning • a safe • minibar
Executive Room	• average size about 40 m² • amodern interior • reclining sofa • bathroom with bath and shower • option to join the room with the adjoining executive room • air conditioning • terrace with deckchairs and a table • a safe • minibar

Opis pokoi w hotelu *Barbara Wellness & Spa* w języku francuskim

Hôtel Barbara Wellness & Spa ul. Zdrojowa 30 33-380 Krynica Zdrój tel. +48 (18) 477 33 00; fax +48 (18) 477 33 01 e-mail: krynicazdroj@barbaraspa.com www.barbaraspa.pl	
Chambre Classic	• superficie de 25 m^2 environ • intérieur moderne • sans climatisation • coffre-fort • minibar
Chambre Standard	• superficie de 30 m^2 environ • intérieur spacieux et modernę • possibilité de connexion avec la chambre voisine par une porte commune • climatisation • coffre-fort • minibar
Chambre Executive	• superficie de 40 m^2 environ • intérieur moderne • sofa dépliant • salle de bains avec baignoire et douche • possibilité de connexion avec la chambre voisine executive • climatisation • terrasse avec chaises-longues et petite table • coffre-fort • minibar

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Opis pokoi w hotelu *Barbara Wellness & Spa* w języku niemieckim

Hotel Barbara Wellness & Spa ul. Zdrojowa 30 33-380 Krynica Zdrój tel. +48 (18) 477 33 00; fax +48 (18) 477 33 01 e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com www.barbaraspa.pl	
Zimmer Classic	• Größe ca. 25 m^2 • Moderner Innenraum • Keine Klimaanlage • Safe • Minibar
Zimmer Standard	• Größe ca. 30 m^2 • Geräumiger moderner Innenraum • Möglichkeit der Verbindung mit Nebenzimmer über gemeinsame Tür • Klimaanlage • Safe • Minibar
Zimmer Executive	• Größe ca. 40 m^2 • Moderner Innenraum • Sofa ausklappbar • Badezimmer mit Badewanne und Dusche • Möglichkeit der Verbindung mit Nebenzimmer Executive • Klimaanlage • Terasse mit einem Tisch und Liegestühlen • Safe • Minibar

Opis pokoi w hotelu *Barbara Wellness & Spa* w języku rosyjskim

Гостиница Варвара* Веллнесс *& Спа ***Ул. Здроёва30*** ***33-380 Крыница Здруй*** ***тел. + 48 (18) 477 33 00;Факс + 48 (18) 477 33 01*** *e-mail* **: krynicazdroj@barbaraspa.com** **www.barbaraspa.pl**	
Номер Classic	• площадь около 25 кв. м. • современный интерьер • без кондиционера • сейф • минибар
Номер Standard	• площадь около 30 кв. м. • просторный современный интерьер • возможность объединения с соседним номером через общую дверь • кондиционер • сейф • минибар
Номер Executive	• площадь около 40 кв. м. • современный интерьер • складная софа • ванная с ванной и душем • возможность объединения с соседним номером Executive • кондиционер • терраса с шезлонгами и столиком • сейф • минибар

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Oferta zabiegów fizjoterapeutycznych w hotelu *Barbara Wellness & Spa*

Hotel Barbara Wellness & Spa *ul. Zdrojowa 30* *33-380 Krynica Zdrój* *tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01* *e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com* *www.barbaraspa.pl*		
RODZAJ ZABIEGU	Czas trwania	Cena w zł
Kinezyterapia	60 min – 1 sesja	60,00 zł
Masaż		
Masaż limfatyczny ręczny	60 min	180,00 zł
Masaż podwodny hydropowietrzny	60 min	150,00 zł
Masaż podwodny całkowity	60 min	250,00 zł
Hydroterapia		
Kuracja borowinowa	20 min	70,00 zł
Kąpiel z wyciągiem z alg	20 min	100,00 zł
Zabiegi przy użyciu specjalistycznego sprzętu		
Galwanizacja	20 min	35,00 zł
Jonoforeza	20 min	40,00 zł
Krioterapia	3 min	30,00 zł

Dane gościa VIP

Joanna Swobodzińska
zam. ul. Brzozowa 40
00-085 Warszawa
obywatelstwo: polskie
seria i nr dowodu tożsamości: ARL 342777
ur. 22.10.1967 r. w Warszawie
organ wydający dowód osobisty: Prezydent Miasta st. Warszawy

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- sporządzony druk: karta sprawdzania pokoju bez w.h.s. dla kierownika służby pięter
- sporządzony druk: formularz rezerwacji
- sporządzony druk: zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP
- sporządzony druk: list powitalny
- sporządzony druk: kosztorys pobytu
- sporządzony druk: protokół wydania rzeczy gościa z Biura Rzeczy Znalezionych Hotelu Barbara Wellness &Spa

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Karta sprawdzania pokoju bez w.h.s. dla kierownika służby pięter

Hotel Barbara Wellness & Spa
ul. Zdrojowa 30
33-380 Krynica Zdrój
tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01
e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com
www.barbaraspa.pl

Karta sprawdzania pokoju bez w.h.s.

Data kontroli:	**Nr pokoju:**

Imię i nazwisko pokojowej: Genowefa Zdziech

Lp.	**Przedmiot kontroli w części mieszkalnej**	**Punktacja: 1 lub 0**
1.	Lampy czyste/żarówki świecą/oświetlenie sprawne	**1**
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
	Ilość uzyskanych punktów	

UWAGA: Stwierdzone zaniedbanie i ocena „0" wymaga uzasadnienia

Uzasadnienie: ----------

Uwagi dodatkowe: *Część mieszkalna pokoju przygotowana do przyjęcia gościa, brak jakichkolwiek uwag.*

Podpis osoby odpowiedzialnej: *Genowefa Zdziech*	Podpis osoby kontrolującej:

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Formularz rezerwacji

Hotel Barbara Wellness & Spa
ul. Zdrojowa 30
33-380 Krynica Zdrój
tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01
e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com
www.barbaraspa.pl

Formularz rezerwacji

Zlecający zamówienie	Nazwa:		
	Adres:		
	Osoba upoważniona do kontaktu:	Imię i nazwisko:	
		Nr tel.:	Nr faksu:
		e- mail:	
Dane do wystawienia faktury	Nazwa:		
	kod pocztowy:	miasto:	
	ulica:	nr:	
	NIP:		

Przyjazd	Data:	Typ pobytu/oferty:
Wyjazd	Data:	
Usługi hotelowe	Ilość osób do zakwaterowania:	
	Ilość pokoi SGL:	Standard pokoi:
	Ilość pokoi DBL:	Standard pokoi:

Usługi gastronomiczne	Typ wyżywienia	OB*
		BB*
		HB*
		FB*
		AI*

Usługi Wellness & Spa	**W ofercie pobytu:**
	Zamówione dodatkowo:

Uwagi i informacje dodatkowe:

Przy wybranej przez klienta opcji wyżywienia należy postawić krzyżyk.

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP

Hotel Barbara Wellness & Spa *ul. Zdrojowa 30* *33-380 Krynica Zdrój* *tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01* *e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com* *www.barbaraspa.pl*		
Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP		
Termin realizacji:	Nr pokoju:	
	Standard pokoju:	
Nazwisko i imię gościa VIP:		
Rodzaj wstawki:	Wyroby cukiernicze i kwiaty*	
	Butelka szampana i czekoladki deserowe*	
	Butelka wina i czekoladki deserowe*	
	Kosz owoców i kwiaty*	
	Czekoladki deserowe i kwiaty*	
Zrealizowano zgodnie ze zleceniem …… *Podpis kierownika pięter*	…… *Podpis dyrektora*	

Przy wybranej przez zamawiającego opcji należy postawić krzyżyk.

www.EgzaminZawodowy.info

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

List powitalny

Hotel Barbara Wellness & Spa
ul. Zdrojowa 30
33-380 Krynica Zdrój
tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01
e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com
www.barbaraspa.pl

www.EgzaminZawodowy.info

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Plik pobrany ze strony https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info

Kosztorys pobytu

Hotel Barbara Wellness & Spa *ul. Zdrojowa 30* *33-380 Krynica Zdrój* *tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01* *e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com* *www.barbaraspa.pl*					
Imię i nazwisko gościa:			**Termin:**		
Kosztorys pobytu					
Lp.	**Nazwa usługi**	**Jednostka miary**	**Ilość**	**Cena jednostkowa brutto w zł**	**Wartość brutto w zł**
				Razem	

Protokół wydania rzeczy gościa z Biura Rzeczy Znalezionych Hotelu *Barbara Wellness &Spa*

Hotel Barbara Wellness & Spa *ul. Zdrojowa 30* *33-380 Krynica Zdrój* *tel. +48 (18) 477 33 00; faks +48 (18) 477 33 01* *e- mail: krynicazdroj@barbaraspa.com* *www.barbaraspa.pl*	
Protokół wydania rzeczy gościa **z Biura Rzeczy Znalezionych Hotelu Barbara Wellness &Spa**	
Protokół wydania nr 1/05/09/2014	
dnia:	wydano Panu /Pani:
zam.:	
legitymującemu się dowodem tożsamości serii:	numer:
wystawionym przez:	
następujące przedmioty zapisane w księdze magazynowej Biura Rzeczy Znalezionych Hotelu *Barbara Wellness & Spa* w Krynicy Zdroju pod numerem 249:	
OŚWIADCZAM, ŻE JESTEM OSOBĄ UPRAWNIONĄ DO ODBIORU RZECZY ZNALEZIONEJ Krynica Zdrój, dnia: Podpis odbiorcy:	
Podpis pracownika sporządzającego protokół wydania: ……xxx……	

Więcej materiałów na stronie https://www.Testy.EgzaminZawodowy.info