

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

Układ graficzny © CKE 2015



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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.12**

Numer zadania: **01**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego*

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

T.12-01-15.05

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2015
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 przekaz zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 13 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego część praktyczną egzaminu (ZNCP).
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 ZNCP.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego ZNCP.
9. 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 tożsamości

Zadanie egzaminacyjne

Hotel Marco Palace**** w Mrągowie otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie spotkania biznesowego dla sześciu osób od firmy Alex Polska z Olsztyna, w terminie od 15 do 18 lipca 2015 roku.

Korzystając z zamówienia, oferty hotelu oraz zapisu z książki dyżurów recepcji w języku obcym, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i organizacją spotkania biznesowego: grafik sali konferencyjnej z uwzględnieniem zamówienia firmy Alex, zlecenie realizacji imprezy, listę kontrolną rezerwacji spotkania biznesowego oraz menu śniadania anielskiego,
- dokument związany z przygotowaniem jednostki mieszkalnej do przyjęcia gości: procedurę przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości, określając kolejność wykonywania czynności przez pokojową.
- dokument związany z pobytem gości: formularz zgłoszenia przedmiotów znalezionych.

Druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty sporządź w języku polskim.

ZAMÓWIENIE

Olsztyn, 15 maja 2015 r.

Alex Polska S.A.
ul. Warszawska 1, 10-324 Olsztyn
tel. +48 89 564 12 00
fax +48 89 564 12 20
e-mail: alex@alex.com.pl
<http://www.alex.com>
NIP 521 130 00 61

Pani
Anna Martenka
Specjalista ds. konferencji i bankietów
Hotel Marco Palace****
ul. Jaśminowa 2
11-700 Mrągowo

Zgodnie z uzgodnieniami poczynionymi w trakcie rozmowy telefonicznej, przeprowadzonej w dniu 12 maja br., zamawiam następujące usługi w Państwa hotelu:

1. Noclegi:
 - 6 pokoi 1-osobowych Lux – dla czterech członków Zarządu Alex Polska i dwóch przedstawicieli z centrali firmy w Genewie w terminie od 15 do 18 lipca 2015 roku.
2. Wyżywienie:
 - 16, 17 i 18 lipca – śniadania typu angielskiego, serwowane do pokoi gości ok. godziny 8⁰⁰ dla 6 osób,
 - 16 i 17 lipca – obiady ok. godziny 13³⁰ dla 6 osób,
 - 15 i 16 lipca – kolacje ok. godziny 19⁰⁰ dla 6 osób,
 - 17 lipca – uroczystą kolację ok. godziny 20⁰⁰ dla 15 osób.
3. Salę konferencyjną z ustawieniem krzeseł w podkowę dla 6 osób:
 - 15 lipca – w godzinach 16⁰⁰ – 18⁰⁰ z przerwą kawową jednorazową z owocami,
 - 16 lipca – w godzinach 10⁰⁰ – 13⁰⁰ z przerwą kawową jednorazową z owocami,
 - 17 lipca – w godzinach 10⁰⁰ – 13⁰⁰ z przerwą kawową jednorazową z owocami.

Proszę o przygotowanie rzutnika multimedialnego, ekranu, flipchartu oraz zapewnienie obsługi technicznej sali.

4. Karnety PREMIUM – 6 sztuk, w ramach których proszę o zarezerwowanie:
 - 16 lipca – w godzinach 15⁰⁰ – 18⁰⁰ pola golfowego,
 - 17 lipca – w godzinach 15³⁰ – 16³⁰ trzech boisk do gry w squasha,
 - 15, 16 i 17 lipca możliwości korzystania z: basenu, jacuzzi, sauny suchej i mokrej.

Za pobyt, zgodnie z ustaleniami, zapłata nastąpi przelewem w terminie 7 dni od otrzymania faktury.

Z poważaniem
Jan Zimocki
Asystent Prezesa Alex Polska

OFERTA HOTELU

Hotel Marco Palace****

ul. Jaśminowa 2

11-700 Mrągowo

tel. +48 89 721 21 50

fax +48 89 721 21 51

NIP 921 143 23 52

Bank Polski SA 32 2060 3318 0000 4089 0462 1234

e-mail: hotel@marcopalace.pl

Hotel Marco Palace w Mrągowie to wygodne rozwiązanie dla biznesu. Do dyspozycji gości oddajemy 40 wygodnie urządzonych pokoi oraz 3 eleganckie apartamenty o najwyższym standardzie.

W klimatyzowanych salach konferencyjnych zapewniamy nowoczesny sprzęt audiowizualny: rzutnik multimedialny, elektrycznie rozwijany ekran, wysokiej klasy nagłośnienie, zestaw mikrofonów, Internet oraz profesjonalną obsługę techniczną.

Zapraszamy do restauracji Polo, w której serwujemy wykwintne dania kuchni europejskiej. Oferujemy szeroką gamę usług w Centrum SPA (basen, jacuzzi, sauny: mokrą i suchą), Centrum Rekreacji (korty tenisowe, boiska sportowe, 18-dołkowe pole golfowe).

Doba hotelowa trwa od 14⁰⁰ do 12⁰⁰.

Cennik pokoi

Pokoje	od 01.01.2015 r. do 31.12. 2015 r.
Pokój 1-osobowy STANDARD	320 zł
Pokój 2-osobowy STANDARD	360 zł
Pokój 1-osobowy LUX	440 zł
Apartament	700 zł

Cena każdego pokoju zawiera: nocleg, śniadanie, miejsce parkingowe.

W cenie pokoju LUX oraz apartamentu śniadanie serwowane jest do pokoju.

Cennik sal konferencyjnych

Sale	Pow. (m ²)	Układ sali			Opłata powyżej 5 godzin dziennie	Opłata do 5 godzin dziennie
		teatralny	podkowa	bankiet		
		dla grup do				
Sala Błękitna*	75	70 osób	40 osób	50 osób	800 zł	100 zł/h
Sala Srebrna**	35	30 osób	20 osób	14 osób	400 zł	60 zł/h
Sala Złota***	20	20 osób	10 osób	12 osób	300 zł	50 zł/h

W cenę wliczony jest sprzęt.

***Przy rezerwacji minimum 20 pokoi – sala Błękitna gratis!**

****Przy rezerwacji minimum 10 pokoi – sala Srebrna gratis!**

*****Przy rezerwacji minimum 5 pokoi – sala Złota gratis!**

Przerwy kawowe

Kawa, herbata, woda, soki, ciastka	13 zł/os.	– jednorazowa
+ kanapki	18 zł/os.	
+ owoce	22 zł/os.	
Kawa, herbata, woda, soki, ciastka	22 zł/os.	– całodzienna

Cennik – wybrane elementy menu

- Obiad – 60 zł/os.
- Kolacja – 40 zł/os.
- Uroczysta kolacja – 120 zł/os.

Cennik usług rekreacyjnych – Karnety

Karnet	Imienny karnet zawiera:	Cena
PREMIUM obowiązuje w godzinach 06.30 - 22.30 (do wykorzystania w ciągu 6 miesięcy)	• nieograniczony dostęp do basenu, jacuzzi oraz sauny suchej i mokrej; • 4 godzinne wejścia na kort tenisowy, boisko squasha, pole golfowe; • 4 masaże do wyboru: klasyczny lub relaksacyjny.	600 zł/os.
STANDARD obowiązuje w godzinach 09.00 - 18.00 (do wykorzystania w ciągu 2 miesięcy)	• nieograniczony dostęp do basenu, jacuzzi oraz sauny suchej i mokrej; • 2 godzinne wejścia na kort tenisowy lub boisko squasha lub pole golfowe; • 2 masaże do wyboru: klasyczny lub relaksacyjny.	300 zł/os.

W cenie karnetu sprzęt do minigolfa i squasha – piłki, kije oraz rakiety do gry.

Wszystkie podane ceny są cenami brutto.

ZAPIS Z KSIĄŻKI DYŻURÓW RECEPCJI W JĘZYKU ANGIELSKIM

On 18th July 2015 at 12.45 a black leather suitcase containing documents was reported to have been found in room 203 by Ms Anna Nowak, a chambermaid. Since the guest from the room had already checked out, the suitcase was registered and stored in the lost-and-found office.

Message taken by Antoni Majka, the receptionist.

ZAPIS Z KSIĄŻKI DYŻURÓW RECEPCJI W JĘZYKU NIEMIECKIM

Am 18.07.2015 um 12.45 Uhr hat das Zimmermädchen Anna Nowak gemeldet, dass sie im Zimmer Nummer 203 eine schwarze, lederne Aktentasche mit Dokumenten gefunden hat. Weil der Gast vom Zimmer 203 das Hotel schon verlassen hat, ist der gefundene Gegenstand ins Register von hinterlassenen Gegenständen eingetragen und ins Lager von Fundsachen überwiesen worden.

Die Meldung ist vom Empfangschef Antoni Majka entgegengenommen worden.

ZAPIS Z KSIĄŻKI DYŻURÓW RECEPCJI W JĘZYKU FRANCUSKIM

Le 18.07.2015 à 12⁴⁵ Madame Anna Nowak- femme de chambre a signalé la découverte d' un porte-documents noir en cuir avec des documents dans la chambre nr 203. Etant donné que le client est déjà parti de l'hôtel, cet objet trouvé a été enregistré dans le registre des choses oubliées et transféré à l'entrepôt des objets retrouvés.

Message reçu: le réceptionniste Antoni Majka.

ZAPIS Z KSIĄŻKI DYŻURÓW RECEPCJI W JĘZYKU ROSYJSKIM

Дня 18.07.2015 года, в 12.45 горничная Анна Новак заявила о том, что нашла в номере 203 чёрную, кожаную папку с документами. Так как приезжий ,снимающий номер 203, уехал уже из гостиницы, то нашедший горничной предмет внесено в список оставленных вещей и передано в склад находок.

Известие принял: администратор Антони Майка

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- Grafik sali konferencyjnej,
- Zlecenie realizacji imprezy,
- Lista kontrolna rezerwacji spotkania biznesowego,
- Menu śniadania angielskiego,
- Procedura przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości,
- Zgłoszenie przedmiotów znalezionych.

Grafik sali konferencyjnej

SALA BŁĘKITNA										
Godzina	LIPIEC 2015									
	Sb.	Nd.	Pn.	Wt.	Śr.	Czw.	Pt.	Sb.	Nd.	Pn.
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
8 - 9		X						X		
9 - 10	X	X	X				X	X	X	
10 - 11	X	X	X		X		X	X	X	
11 - 12	X	X	X		X		X	X	X	
12 - 13	X	X	X		X	X	X	X	X	
13 - 14	X	X	X		X	X	X	X	X	
14 - 15	X		X			X	X		X	
15 - 16			X			X	X		X	
16 - 17	X	X	X			X			X	
17 - 18	X	X							X	
18 - 19	X	X							X	
19 - 20									X	
20 - 21										
21 - 22										
22 - 23										
23 - 00										

X – rezerwacja

R – rezerwacja uczestników spotkania biznesowego

SALA SREBRNA										
Godzina	LIPIEC 2015									
	Sb.	Nd.	Pn.	Wt.	Śr.	Czw.	Pt.	Sb.	Nd.	Pn.
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
8 - 9		X			X		X			
9 - 10	X	X			X		X	X	X	
10 - 11	X	X			X		X	X	X	
11 - 12	X	X			X		X	X	X	
12 - 13	X	X			X		X	X	X	
13 - 14	X				X		X	X	X	
14 - 15	X						X	X	X	
15 - 16						X				
16 - 17		X				X				
17 - 18		X				X				
18 - 19		X								
19 - 20										
20 - 21										
21 - 22										
22 - 23										
23 - 00										

X – rezerwacja

R – rezerwacja uczestników spotkania biznesowego

SALA ŻŁOTA										
Godzina	LIPIEC 2015									
	Sb.	Nd.	Pn.	Wt.	Śr.	Czw.	Pt.	Sb.	Nd.	Pn.
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
8 - 9		X			X			X		
9 - 10	X	X	X		X			X		
10 - 11	X	X	X		X			X		
11 - 12	X	X	X		X			X		
12 - 13		X		X	X			X		
13 - 14				X	X			X		
14 - 15				X		X	X		X	
15 - 16	X			X		X	X		X	X
16 - 17	X	X		X		X	X		X	X
17 - 18	X	X				X	X		X	X
18 - 19		X					X			X
19 - 20							X			X
20 - 21	X									X
21 - 22	X									X
22 - 23	X									X
23 - 00										X

X – rezerwacja

R – rezerwacja uczestników spotkania biznesowego

Zlecenie realizacji imprezy

IMPREZA*) – ZLECENIE ☐ OFERTA ☐					
Hotel Marco Palace**** ul. Jaśminowa 2 11-700 Mrągowo tel. +48 89 721 21 50 fax +48 89 721 21 51 NIP 921 143 23 52 Bank Polski SA 32 2060 3318 0000 4089 0462 1234 e-mail: hotel@marcopalace.pl			Osoba odpowiedzialna za realizację imprezy: Imię i nazwisko: Anna Martenka Stanowisko: Specjalista ds. konferencji i bankietów		
ZLECENIODAWCA Nazwa firmy Adres Telefon/fax: e-mail.....			Zamówione przez: Imię i nazwisko: Stanowisko:		
Informacja o konferencji					
Data konferencji	Godziny konferencji	Liczba uczestników	Sala konferencyjna	Rodzaj przerwy kawowej	Ilość przerw kawowych
Razem					
Wyposażenie sali konferencyjnej:					
Cena jednostkowa sali konferencyjnej w zł: Koszt wynajęcia sali konferencyjnej w zł:					
Cena przerwy kawowej od osoby w zł: Koszt przerw kawowych w zł:					
2. Usługi gastronomiczne					
Rodzaj usługi	Data usługi	Godziny usługi	Liczba sztuk	Cena od osoby w zł	Wartość usługi w zł
Razem				Razem	
3. Usługi dodatkowe					
Rodzaj usługi	Data usługi	Godziny usługi	Liczba sztuk	Cena od osoby w zł	Wartość usługi w zł

4. Zakwaterowanie

Noclegi*) TAK ☐ NIE ☐

..... pokoi Typu od Do

w cenie w zł/doba: wartość usługi w zł:

W cenę pokoju wliczono:

.....

Informacja o płatnościach

Finalna faktura wystawiona będzie w dniu zakończenia imprezy.

Ostateczne rozliczenie będzie uwzględniać ewentualne zamówienia składane na miejscu.

Kwotę w wysokości: słownie złotych

należy przelać na konto hotelu do 25.07.2015 r.

Sporządził:

Data:

*) zaznaczyć znakiem **X** właściwy kwadrat

Lista kontrolna rezerwacji spotkania biznesowego

Lista kontrolna rezerwacji spotkania biznesowego						
Nazwa firmy:			Telefon:			
Miejscowość:			Fax:			
Ulica:			e-mail:			
Imię i nazwisko zamawiającego:			Data rozmowy/wpływu zamówienia:			
Termin imprezy:						
Osoba odpowiedzialna za realizację imprezy w hotelu:						
Zakwaterowanie	☐	podana liczba osób	☐	uzgodniony rodzaj pokoi	☐	punkt informacyjny
	☐	uzgodnione numery pokoi	☐	transfer gości z lotniska	☐	ustalona forma zapłaty
Gastronomia (rodzaj wyżywienia)	☐	śniadanie	☐	kolacja	☐	bankiet
	☐	obiad	☐	kolacja uroczysta	☐	przerwa kawowa
Przygotowanie konferencji	☐	podana liczba uczestników	☐	dekoracja stołu	☐	ustawienie krzeseł w układzie teatralnym
	☐	dostarczony program konferencji	☐	przygotowana księga pamiątkowa	☐	ustawienie krzeseł w układzie podkowy
	☐	ustalony plan miejsc siedzących	☐	ustawione tabliczki z nazwiskami	☐	ustawienie krzeseł w układzie bankietowym
	☐	ustalony podział miejsc przy stole	☐	materiał informacyjny	☐	muzyka
Personel (dodatkowy)	☐	tłumacz	☐	obsługa techniczna	☐	podejmujący gości
	☐	fotograf	☐	hostessy	☐	ochrona
Sprzęt techniczny	☐	tablica informacyjna	☐	pulpit	☐	ekran
	☐	mównica	☐	rzutnik multimedialny	☐	wskaźnik
	☐	podest	☐	flipchart	☐	fotokopiarka
	☐	mikrofon	☐	kamera	☐	odtwarzacz DVD
Usługi rekreacyjne	☐	basen	☐	masaż częściowy	☐	kort tenisowy
	☐	sauna sucha	☐	masaż klasyczny	☐	boisko do squascha
	☐	sauna mokra	☐	masaż relaksacyjny	☐	pole golfowe
	☐	jacuzzi	☐	masaż pleców	☐	bowling

UWAGA: Zaznacz X w wybranych polach zgodnie z ZAMÓWIENIEM

Menu śniadania

Menu śniadaniowe	
1	galaretka z kurczaka
2	smażone wieprzowe kiełbaski
3	twarożek z jogurtem oraz szczypiorkiem i rzodkiewką
4	jajka sadzone z plastrami bekonu
5	jajka po wiedeńsku
6	pomidory faszerowane sałatką jarzynową
7	słodka fasola w sosie pomidorowym
8	naleśniki z mąki kukurydzianej polane syropem klonowym
9	owsianka
10	smażone pomidory i pieczarki
11	jajecznica na maśle z dodatkiem szczypiorku
Śniadanie angielskie: ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ (wpisać numery pozycji z menu charakterystyczne dla śniadania angielskiego)	

Procedura przygotowania jednostki mieszkalnej dla gości

Wykaz czynności pokojowej związanych z przygotowaniem jednostki mieszkalnej		Kolejność wykonywania czynności (1-9)
A	Wymiana brudnej bielizny pościelowej, ścielenie łóżka.	
B	Uzupełnienie teczek z materiałami reklamowymi i informacyjnymi.	
C	Wycieranie kurzu na biurku, parapetach, szafkach, w szafie, w szufladach.	
D	Pukanie, otwieranie drzwi, zapalanie światła, rozsuwanie firan i zasłon, wietrzenie, sprawdzenie stanu technicznego urządzeń i wyposażenia pokoju.	
E	Usunięcie śmieci, opróżnienie koszy, usunięcie brudnych naczyń.	
F	Odkurzanie pokoju, zamknięcie okna/regulacja klimatyzacji, poprawienie firan i zasłon.	
G	Sprzątanie łazienki, dezynfekcja urządzeń sanitarnych w łazience, wymiana ręczników, uzupełnienie galanterii łazienkowej.	
H	Poinformowanie przełożonego/recepcję o posprzątanym pokoju.	
I	Zgaszenie światła, zamknięcie drzwi.	

Zgłoszenie przedmiotów znalezionych

Hotel Marco Palace****

Zgłoszenie przedmiotów znalezionych

1) Miejsce znalezienia przedmiotu:

Pokój nr:

Inne pomieszczenie:

2) Data i godzina znalezienia przedmiotu:

Data:

Godzina:

3) Opis przedmiotu:

.....
.....

4) Przedmiot znaleziony przez:

.....
Imię i nazwisko – stanowisko służbowe

5) Przedmiot przyjęty na przechowanie przez:

Izabela Kowalska, kierownik służby pięter

Imię i nazwisko – stanowisko służbowe

.....
Podpis znalazcy

.....
Podpis przyjmującego na przechowanie