

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

Układ graficzny © CKE 2023

**CKE** **CENTRALNA  
KOMISJA  
EGZAMINACYJNA**

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

Symbol 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.12-01-24.01-SG**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2024**

**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 10 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\*\*\*\*\* Star Park w Sopocie otrzymał od pani Janiny Staśko pisemne zlecenie realizacji pobytu dla dwóch rodzin w ramach pakietu *Rodzinny wypoczynek 2024*.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelu, oferty usług dodatkowych hotelu\*\*\*\*\* Star Park, w tym cennika usług dodatkowych w języku obcym, informacji o usługach dodatkowych, z których goście korzystali podczas pobytu, fragmentu grafiku rezerwacji pokoi, informacji dotyczącej sprzątanía jednostek mieszkalnych w dniu 04.03.2024 r. dla pokojowej Anny Matysiuk oraz informacji dotyczących rozliczenia minibaru, sporządź dokumenty związane z:

- utrzymaniem czystości i porządku w jednostce mieszkalnej: procedurę sprzątanía jednostki mieszkalnej *na czysto*,
- przygotowaniem i podawaniem śniadań: zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania kontynentalnego,
- przyjęciem, organizacją i rozliczeniem usług dodatkowych: kartę kontrolną skrytki depozytowej, kartę kontrolną minibaru, kartę parkingową sporządzoną dla pana Franciszka Mostowiaka oraz rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe.

**Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.**

**Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.**

### Zamówienie na usługi hotelu

Wrocław, 22.11.2023 r.

Janina Staśko  
ul. Mariana 56  
45-573 Wrocław  
tel. 578 456 090  
e-mail: j.stasko@wp.pl

Hotel\*\*\*\*\* Star Park  
ul. Haffnera 59  
81-715 Sopot

W związku z dokonaną przeze mnie wcześniejszą rezerwacją pakietu *Rodzinny wypoczynek 2024* w terminie od 04.03.2024 r. do 06.03.2024 r. dla państwa Anny i Franciszka Mostowiaków z dwójką dzieci oraz dla mnie, mojego męża Krzysztofa i syna, chciałbym uzupełnić zamówienie o usługi dodatkowe.

Proszę o doposażenie mojego pokoju w żelazko i deskę do prasowania.

W dniach 04.03. oraz 05.03. rezerwuję po jednym godzinnym relaksującym masażu całego ciała dla mnie i pani Anny. Ponadto 04.03. w godz. od 15.30 do 18.30 oraz 05.03. w godz. od 13.00 do 15.00 zamawiam opiekunkę dla mojego syna i w tym samym czasie zabawy z animatorem dla dwójki dzieci państwa Mostowiaków.

Proszę także o serwowanie do pokoju rodziny Mostowiaków codziennie o godzinie 8.00 śniadań kontynentalnych, z uwzględnieniem typowych dla tego posiłku składników oraz ekstra soku jabłkowego i zupy mlecznej dla dzieci.

Ponadto informuję, że pan Franciszek Mostowiak przyjedzie samochodem Skoda Superb Combi o numerze rejestracyjnym DW 280713 i będzie korzystał z usługi parkingowej od godz. 14.00 w dniu przyjazdu do 12.00 w dniu wyjazdu.

W związku z opłaceniem już pobytu w ramach pakietu *Rodzinny wypoczynek 2024* informuję, że za pozostałe usługi zapłacę przelewem, po otrzymaniu rachunku za zrealizowane usługi dodatkowe.

Z poważaniem  
Janina Staśko

## Oferta usług dodatkowych hotelu\*\*\*\*\* Star Park

Hotel\*\*\*\*\* Star Park

ul. Haffnera 59

81-715 Sopot

tel. 89 684 67 89

A-Bank: 39 8888 0102 0400 1254 7810 9812

www.starpark.pl

fax: 87 667 89 00

NIP: 562 231 00 08

Hotel\*\*\*\*\* Star Park usytuowany jest zaledwie 3 minuty spacerem od promenady w Sopocie i oferuje luksusowe Centrum Aqua & SPA z basenem, sauną oraz siłownią. Odnowiony w 2020 roku bar Star Park oferuje szeroki wybór drinków oraz nowoczesne dania inspirowane kuchnią z różnych zakątków świata. Znana w całym mieście hotelowa restauracja zaprasza na tradycyjne polskie specjały oraz niedzielne brunchy. W sezonie letnim dostępna jest również prywatna strefa na plaży.

Na terenie obiektu znajduje się bezpłatna strefa Wi-Fi oraz parking strzeżony.

Honorujemy karty płatnicze: Visa oraz MasterCard.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o 12.00.

### W cenie noclegu:

- śniadanie do pokoju
- przechowywanie bagażu
- depozyt
- parking
- opłata klimatyczna
- wyposażenie pokoju w żelazko/deskę do prasowania/dodatkową poduszkę/koc

### Cennik usług dodatkowych w języku angielskim

- Volleyball / badminton court:
  - ✓ pitch rental – PLN 20.00 hour
  - ✓ equipment rental – PLN 25.00/person/hour
- Billiards – PLN 18.00/hour
- Ping pong – PLN 12.00/hour
- Gym – PLN 25.00/person/hour
- Games with an animator – PLN 30.00/person/hour
- Childcare – PLN 40.00/person/hour

### Cennik usług dodatkowych w języku niemieckim

- Volleyball-/Badmintonplatz:
  - ✓ Verleih des Volleyball-/Badmintonplatzes – 20,00 PLN/Stunde
  - ✓ Verleih des Gerätes – 25,00 PLN/Person/Stunde
- Billard – 18,00 PLN/Stunde
- Tischtennis – 12,00 PLN/Stunde
- Fitnessstudio – 25,00 PLN/Person/Stunde
- Spiele mit animateur – 30,00 PLN/Person/Stunde
- Kinderbetreuung – 40,00 PLN/Person/Stunde

### Cennik usług dodatkowych w języku francuskim

- Terrain de volley-ball/badminton:
  - ✓ location de terrain – 20,00 PLN/heure
  - ✓ location d'équipement – 25,00 PLN/personne/heure
- Billard – 18,00 PLN /heure
- Ping pong – 12,00 PLN/heure
- Gymnase – 25,00 PLN/personne/heure
- Jeux avec un animateur – 30,00 PLN/personne/heure
- Garde d' enfants – 40,00 PLN/personne/heure

### Cennik usług dodatkowych w języku rosyjskim

- Волейбольная/бадминтонная площадка:
  - ✓ наём площадки – 20,00 zł/ч
  - ✓ наём оборудования – 25,00 zł/чел./ч
- Бильярд – 18,00 zł/ч
- Пинг-понг – 12,00 zł/ч
- Тренажёрный зал – 25,00 zł/чел./ч
- Развлечения с аниматором – 30,00 zł/чел./ч
- Забота о детях – 40,00 zł/чел./ч

### Korzystanie z innych usług obiektu według cennika znajdującego się w pokoju:

- Usługa pralnicza
- Minibar

### Cennik usług Aqua & SPA

#### Strefa basenów

- Basen, brodzik dla dzieci, jacuzzi, wodne leżaki masujące, bicze wodne, zjeżdżalnie wodne – 45,00 zł/os./godz.

#### Strefa relaksu

- Sauna sucha, sauna parowa, grota solna – 35,00 zł/os./godz.

#### Strefa masażu

- Masaż częściowy ciała – 100,00 zł/os./godz.
- Masaż relaksujący całego ciała – 130,00 zł/os./godz.
- Masaż zdrowotny całego ciała – 140,00 zł/os./godz.
- Masaż pleców – 90,00 zł/os./godz.

### Informacje o usługach dodatkowych, z których goście skorzystali podczas pobytu

Podczas pobytu goście skorzystali dodatkowo z:

- ✓ minibaru – Państwo Staśko pierwszego dnia pobytu spożyli: orzeszki ziemne, dwie paczki paluszków z sezamem, sok pomarańczowy, 100 ml wina białego oraz 100 ml wódki Żubrówki.

#### Za tą usługę goście zapłacili w dniu następnym indywidualnie;

- ✓ usługi depozytowej – Pan Franciszek Mostowiak (nr paszportu CCE 057089) w dniu przyjazdu o godz. 14.00 złożył w skrytce depozytowej nr 7953 kamerę Sony HDR-CX240E o wartości 4 500,00 zł oraz laptop HP 295 G5 o wartości 7 000,00 zł, następnie w tym samym dniu o godz. 15.00 wziął kamerę, którą złożył ponownie o godzinie 17.00. Następnego dnia pobytu pobrał kamerę o godzinie 13.00, następnie wziął laptop o godzinie 16.00 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 Andrzeja Kowalskiego.

## Fragment grafiku rezerwacji pokoi

| Rodzaj i nr j.m.   | 02.03 | 03.03 | 04.03 | 05.03 | 06.03 | 07.03 | 08.03 |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| SGL 201            | RK    | RK    | RK    | RK    |       |       |       |
| APT rodzinny 202   |       |       | RM    | RM    | RF    | RF    | RF    |
| DBL z dostawką 203 | RD    | RD    | RS    | RS    |       | RA    | RA    |
| DBL 204            |       |       |       |       |       | RZ    | RZ    |
| SGL 205            |       | RE    | RE    | RE    | RE    |       |       |
| DBL 206            |       |       |       |       |       |       |       |

**Legenda:**

- RK – rezerwacja dla Pani Karoliny Krakowskiej*  
*RM– rezerwacja dla Państwa Anny i Franciszka Mostowiaków z dziećmi*  
*RF – rezerwacja dla Państwa Amelii i Juliana Filand z dziećmi*  
*RD – rezerwacja dla Państwa Anny i Karola Dudy z synem*  
*RS – rezerwacja dla Państwa Janiny i Krzysztofa Staśko z synem*  
*RA – rezerwacja dla Państwa Lucyny i Marka Attyckich z córką*  
*RZ – rezerwacja dla Państwa Wiktorii i Walentego Zakowskich*  
*RE – rezerwacja dla Pani Emilii Eryckiej*

**Informacja dotyczące sprzątnia jednostek mieszkalnych w dniu 04.03.2024 r.  
dla pokojowej Anny Matysiuk**

Na czysto należy posprzątać jedynie j.m. opuszczane przez gości.

**Informacje dotyczące rozliczenia minibaru**

W dniu 05.03.2024 r. podczas sprzątnia bieżącego pokoju nr 203 pokojowa uzupełniła minbar oraz sporządziła kartę kontrolną, którą następnie przekazała do recepcji.

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.**

**Ocenić podlegać będzie 6 rezultatów:**

- procedura sprzątnia jednostki mieszkalnej *na czysto*,
- zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania kontynentalnego,
- karta kontrolna skrytki depozytowej,
- karta kontrolna minibaru,
- karta parkingowa,
- rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe.

| Procedura sprzątanía jednostki mieszkalnej <i>na czysto</i>   |                        |
|---|------------------------|
| Data sprzątanía<br>.....  | Numer pokoju<br>.....  |
| Imię i nazwisko pokojowej<br>.....  | Rodzaj pokoju<br>..... |
| Czynności pokojowej   |                        |
| <i>www.EgzaminZawodowy.info</i>   |                        |
| <b>Stan czystości jednostki mieszkalnej zatwierdzony przez:</b><br><br><i>Aniela Grzesik</i><br>Inspektor służby pięter |                        |

| Zlecenie realizacji podania do pokoju śniadania kontynentalnego  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Rodzaj śniadania</b>  |   |   |
| <b>Data/daty i godzina serwowania</b>  |   |   |
| <b>Imiona i nazwisko gości</b>   |   |   |
| <b>Ilość sztuk dziennie z uwzględnieniem dzieci</b>  |   |   |
| Składniki menu   |   |   |
| Zaznacz <b>X</b> składniki menu charakterystyczne dla śniadania kontynentalnego oraz uwzględniające dodatkowe życzenia zamawiającego |   |   |
| napoje   | dania/potrawy   | dodatki   |
| <input type="checkbox"/> woda z lodem  | <input type="checkbox"/> jaja po wiedeńsku            | <input type="checkbox"/> pieczywo pszenne       |
| <input type="checkbox"/> herbata   | <input type="checkbox"/> jaja smażone                 | <input type="checkbox"/> pieczywo razowe        |
| <input type="checkbox"/> kakao   | <input type="checkbox"/> pasztet                      | <input type="checkbox"/> croissanty             |
| <input type="checkbox"/> kawa ze śmietanką   | <input type="checkbox"/> smażony bekon                | <input type="checkbox"/> czekoladowe ciasteczka |
| <input type="checkbox"/> kawa czarna   | <input type="checkbox"/> naleśniki z syropem klonowym | <input type="checkbox"/> masło                  |
| <input type="checkbox"/> woda z cytryną  | <input type="checkbox"/> zupa mleczna                 | <input type="checkbox"/> dżem lub miód          |
| <input type="checkbox"/> sok ze świeżych owoców  | <input type="checkbox"/> wędliny lub sery             | <input type="checkbox"/> owoce cytrusowe        |
| <input type="checkbox"/> sok jabłkowy  | <input type="checkbox"/> kawałki duszonej wołowiny    | <input type="checkbox"/> owoce sezonowe         |
| <input type="checkbox"/> sok z aronii  | <input type="checkbox"/> kiełbaski na gorąco          | <input type="checkbox"/> jogurt naturalny       |

| Karta kontrolna skrytki depozytowej   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
|---|---------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| <b>Hotel***** Star Park</b><br>ul. Haffnera 59<br>81-715 Sopot<br>www.starpark.pl<br>tel. 89 684 67 89<br>fax: 87 667 89 00 |                     |                               |                                  |                                      |                   |
| <b>Numer skrytki</b>  | <b>Numer pokoju</b> | <b>Imię i nazwisko gościa</b> |                                  |                                      |                   |
| .....   | .....               | .....                         |                                  |                                      |                   |
| <b>Seria i numer paszportu</b>  |                     | <b>Data złożenia depozytu</b> | <b>Godzina złożenia depozytu</b> |                                      |                   |
| .....   |                     | .....                         | .....                            |                                      |                   |
| <b>Opis oraz wartość rzeczy złożonych w depozycie</b>   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
| .....   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
| .....   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
| <b>Raport korzystania ze skrytki depozytowej*</b>   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
| Data  | Przedmiot           | Zdany - Z<br>Pobrany - P      | Godzina                          | Podpis gościa                        | Podpis dysponenta |
|   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
|   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
|   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
|   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
|   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
|   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
|   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
|   |                     |                               |                                  |                                      |                   |
| <b>Podpis gościa</b>  |                     |                               |                                  | <b>Podpis wydającego/-dysponenta</b> |                   |
| .....   |                     |                               |                                  | .....<br><br><i>Andrzej Kowalski</i> |                   |

\* do Raportu nie należy wpisywać godziny ani daty złożenia depozytu w dniu przyjazdu

| <b>Karta kontrolna minibaru</b>   |                            |                                |                     |                        |
|---|----------------------------|--------------------------------|---------------------|------------------------|
| <b>Hotel Star Park****</b><br><b>ul. Haffnera 59</b><br><b>81-715 Sopot</b><br><b>www.starpark.pl</b><br><b>tel. 89 684 67 89</b><br><b>fax: 87 667 89 00</b> |                            |                                |                     |                        |
| <b>Numer pokoju</b>   |                            | <b>Imiona i nazwisko gości</b> |                     |                        |
| .....   |                            | .....                          |                     |                        |
| <b>Data kontroli i uzupełnienia minibaru</b>  |                            |                                |                     |                        |
| .....   |                            |                                |                     |                        |
| <b>Produkt</b>  | <b>Cena za sztukę w zł</b> | <b>Ilość zużyta</b>            | <b>Data zużycia</b> | <b>Do zapłaty w zł</b> |
| Baton orzechowy   | 17,00                      |                                |                     |                        |
| Baton-muesli  | 15,00                      |                                |                     |                        |
| Orzeszki ziemne   | 15,00                      |                                |                     |                        |
| Paluszki z sezamem  | 15,50                      |                                |                     |                        |
| Sok pomarańczowy 200 ml   | 20,00                      |                                |                     |                        |
| Wódka Żubrówka 50 ml  | 45,00                      |                                |                     |                        |
| Wódka Bols 50 ml  | 38,00                      |                                |                     |                        |
| Szampan 100 ml  | 100,00                     |                                |                     |                        |
| Wino białe 50 ml  | 48,00                      |                                |                     |                        |
| Wino czerwone 50 ml   | 42,00                      |                                |                     |                        |
| <b>Razem do zapłaty</b>   |                            |                                |                     |                        |

| Karta parkingowa                       |   |
|--|---|
| Data przyjazdu<br>.....                | Data wyjazdu<br>.....                                       |
| Godzina przyjazdu<br>.....             | Godzina wyjazdu<br>.....                                    |
| Nr rejestracyjny<br>.....              | Marka pojazdu<br>.....                                      |
| .....<br><b>Imię i nazwisko gościa</b> | <i>Robert Kawior</i><br>.....<br><b>Podpis parkingowego</b> |

| Rachunek za zrealizowane usługi dodatkowe                          |              |      |  |                              |                     |
|--|--------------|------|--|------------------------------|---------------------|
| Dane zleceniodawcy:<br>.....<br>.....<br>.....                     |              |      | .....<br><b>Termin realizacji usług</b><br>.....<br><b>Miejscowość</b> |                              |                     |
| <b>Zestawienie usług płatnych w hotelu**** Star Park w Sopocie</b> |              |      |  |                              |                     |
| Lp.  | Nazwa usługi | J.m. | Ilość  | Cena jednostkowa brutto w zł | Wartość brutto w zł |
| 1.   |              |      |  |                              |                     |
| 2.   |              |      |  |                              |                     |
| 3.   |              |      |  |                              |                     |
| <b>RAZEM</b>   |              |      |  |                              |                     |