

Nazwa
kwalifikacji:
Oznaczenie
kwalifikacji:

Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**HGT.03**Numer zadania: **01**Kod arkusza: **HGT.03-01-25.06-SG**Wersja arkusza: **SG**

Lp.	Elementy podlegające ocenie/kryteria oceny <i>dopuszcza się inne sformułowania poprawne merytorycznie</i>
R.1	Rezultat 1: Wykaz czynności pracowników służby piętér i room-service związanych z obsługą gości z pokoju 101 DBL
<i>wpisane w kolumnie:</i>	
R.1.1	Wykaz czynności pracowników służby piętér: zgłoszenie awarii klimatyzacji
R.1.2	Wykaz czynności pracowników służby piętér: opróżnienie kosza na śmieci
R.1.3	Wykaz czynności pracowników służby piętér: pościelenie łóżka
R.1.4	Wykaz czynności pracowników służby piętér: wytarcie kurzy
R.1.5	Wykaz czynności pracowników służby piętér: odkurzenie podłogi
R.1.6	Wykaz czynności pracowników służby piętér/Wykaz czynności pracowników room-service: uzupełnienie minibaru
R.1.7	Wykaz czynności pracowników room-service: dostarczenie 2 butelek szampana na godz. 18.00
R.2	Rezultat 2: Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP
<i>uwzględnione:</i>	
R.2.1	w poz. Termin realizacji: 20.06.2025 r.
R.2.2	w poz. Nr i rodzaj pokoju: 110
R.2.3	w poz. Nazwisko i imię gościa VIP: Kalinowski Janusz
R.2.4	w poz. Rodzaj wstawki zaznaczone wyłącznie: patera ciasteczek, butelka wina czerwonego, deska wyrobów regionalnych
R.3	Rezultat 3: Zlecenie realizacji śniadania angielskiego
<i>uwzględnione:</i>	
R.3.1	w miejscu Nr i rodzaj pokoju: wpisane 111 DBL w miejscu Liczba osób wpisane: 2 w miejscu Imiona i nazwiska gości wpisane: Janina i Jan Kowalscy
R.3.2	w miejscu Data i godz. dostarczenia śniadania wpisane: 20.06.2025 r., 8.00
R.3.3	w wierszu kawa lub herbata wpisane: X
R.3.4	w wierszu jajo sadzone na bekonie wpisane: X
R.3.5	w wierszu smaźona kiełbaska wpisane: X
R.3.6	w wierszu fasolka w sosie pomidorowym wpisane: X
R.3.7	w wierszu owsianka wpisane: X
R.3.8	w wierszach szynka wędzona, ser żółty, sałatka z pomidorów brak wpisu: X
R.3.9	w wierszu sok pomidorowy w kol. Liczba szt. wpisane: 1 w wierszu sok jabłkowy w kol. Liczba szt. wpisane: 1
R.4	Rezultat 4: Łączne zestawienie kosztów wszystkich usług dodatkowo zamówionych w ramach room-service i minibaru
<i>uwzględnione:</i>	
W ramach room-service (łączne zestawienie z wszystkich pokoi):	
R.4.1	w kol. Dodatkowe napoje i przekąski wpisane: sok pomidorowy, sok jabłkowy, szampan
R.4.2	w kol. Liczba szt. w odniesieniu do soku jabłkowego wpisane: 1
R.4.3	w kol. Wartość brutto w zł w odniesieniu do szampana wpisana kwota: 360
R.4.4	w kol. Cena jednostkowa brutto w zł w odniesieniu do soku pomidorowego wpisana kwota: 20
W ramach minibaru (łączne zestawienie z wszystkich pokoi):	

R.4.5	w kol. Dodatkowe napoje i przekąski wpisane: piwo, wino czerwone, precelki, orzeszki solone
R.4.6	w kol. Liczba szt. w odniesieniu do piwa wpisane: 2 w kol. Liczba szt. w odniesieniu do wina czerwonego wpisane: 2
R.4.7	w kol. Liczba szt. w odniesieniu do precelków wpisane: 1 w kol. Liczba szt. w odniesieniu do orzeszków solonych wpisane: 1
R.4.8	w poz. Razem w zł wpisana kwota: 544
R.5	Rezultat 5: Karta zlecenia usługi pralniczej
<i>uwzględnione:</i>	
R.5.1	w poz. Imię i nazwisko gościa: Marek Wiśniewski
R.5.2	w poz. Nr pokoju: 104 w poz. Data oddania rzeczy do prania: 20.06.2025 r.
R.5.3	w kol. Rodzaj odzieży wpisane: podkoszulek, garnitur, koszula
R.5.4	w kol. Pranie wodne liczba szt. w odniesieniu do podkoszulków wpisane: 3
R.5.5	w kol. Pranie wodne liczba szt. w odniesieniu do koszul wpisane: 2
R.5.6	w miejscu Cena jednostkowa w zł/szt. w kol. Pranie chemiczne w odniesieniu do garnituru wpisana kwota: 80
R.5.7	w poz. Dodatkowa opłata w wysokości 15 % za usługę ekspresową w zł wpisana kwota: 26,25
R.5.8	w poz. Razem wartość do zapłaty w zł wpisana kwota: 201,25
R.6	Rezultat 6: List powitalny
<i>uwzględnione w miejscu przeznaczonym na treść:</i>	
R.6.1	miejsowość i data sporządzenia: Dywity, 20.06.2025 r.
R.6.2	imię i nazwisko gościa: Janusz Kalinowski
R.6.3	zwrot grzecznościowy np. Szanowny Panie
R.6.4	powitanie w hotelu
R.6.5	zaproszenie do skorzystania z bezpłatnego masażu klasycznego ciała
R.6.6	zaproszenie do skorzystania z baru z 50 % zniżką na napoje
R.6.7	zaproszenie do skorzystania z innych usług hotelu/wstawki
R.6.8	informacje, że pracownicy dołożą wszelkich starań, aby pobyt był udany
R.6.9	życzenie miłego pobytu