

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

Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.03**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

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

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

## **EGZAMIN ZAWODOWY 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 14 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 Metamorfoza\*\*\*\* SPA w Lutowiskach otrzymał zamówienie na zorganizowanie wczasów odchudzających wraz z dodatkowymi usługami.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Metamorfoza\*\*\*\* SPA, cennika wycieczek po okolicy, harmonogramu sprzątanía części ogólnodostępnej hotelu, informacji dla pracowników służby piętér oraz zamówienia klamkowego na śniadanie do pokoju pani Barbary Taylor, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem i organizacją usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie: kosztorys zamówionych usług związanych z organizacją wczasów odchudzających, kartę zlecenia organizacji bankietu, list powitalny oraz zlecenie realizacji wycieczki z przewodnikiem;
- dokumenty związane z utrzymaniem czystości i porządku: listę kontrolną służby piętér – część ogólnodostępna;
- dokument związany z przygotowaniem i podawaniem śniadań: zamówienie na zestaw śniadaniowy do pokoju pani Barbary Taylor.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

## Zamówienie na usługi hotelarskie

Klub Super Babki  
ul. Kazimierza Wielkiego 11  
59-101 Polkowice  
klubsuperbabki@polkowice.com.pl  
tel. 555 772 113

Polkowice, 15.12.2020 r.

Hotel Metamorfoza\*\*\*\* SPA  
Lutowiska 222  
38-713 Lutowiska

*Szanowni Państwo,*

po zapoznaniu się z ofertą wczasów odchudzających proponowanych przez Państwa hotel chciałabym zarezerwować 15-dniowy pobyt dla mnie oraz 23 członków naszego klubu, w terminie od 13 do 27 lipca 2021 r.

Dodatkowo chciałabym dla nas wszystkich zamówić 17 lipca w godzinach od 10.00 do 13.00 wycieczkę po okolicy z przewodnikiem oraz 23 lipca wypożyczyć na cały dzień kijki do Nordic Walking.

Na zakończenie turnusu, w dniu 26 lipca 2021 r. w godzinach od 18.00 do 22.00, proszę o zorganizowanie pożegnalnego bankietu w sali konferencyjnej z menu warzywno-owocowym. Proszę również o ustawienie stołów w układzie bankietowym oraz przygotowanie odtwarzacza DVD, projektora multimedialnego i ekranu. W czasie bankietu gościem honorowym będzie Barbara Taylor – znana dietetyczka z Wielkiej Brytanii współpracująca z naszym klubem. Dla Pani Taylor proszę zarezerwować nocleg w pokoju jednoosobowym od 26 do 27 lipca 2021 r. oraz sporządzić i umieścić w pokoju list powitalny, w którym proszę powitać ją w naszym imieniu i poinformować o terminie bankietu.

Bardzo proszę o przesłanie na adres klubu kosztorysu pobytu na wczasach odchudzających naszej grupy wraz z usługami dodatkowymi. Proszę nie uwzględniać w nim kosztów noclegu w hotelu Pani Taylor, ponieważ za jej pobyt zapłacę oddzielnie, gotówką w dniu wyjazdu.

Należność, za wszystkie zamówione i zrealizowane usługi świadczone na rzecz członków naszego klubu, ureguluję przelewem w ciągu 7 dni od otrzymania faktury.

Z poważaniem  
*Justyna Wolska*  
Prezes Klubu Super Babki

## Oferta hotelu **Metamorfoza\*\*\*\* SPA**

*Hotel Metaforfoza\*\*\*\* SPA*

Lutowiska 222

38-713 Lutowiska

tel. +48 13 862 33 22, fax +48 13 862 33 23

e-mail: [lutowiska@hotelmetamorfoza.com.pl](mailto:lutowiska@hotelmetamorfoza.com.pl)

[www.hotel-metamorfoza.pl](http://www.hotel-metamorfoza.pl)

Hotel Metamorfoza\*\*\*\* SPA położony w malowniczych Bieszczadach gwarantuje doskonały wypoczynek z dala od gwaru miejskiego. Ten urokliwy teren, obfitujący w szlaki piesze i rowerowe, daje możliwość aktywnego spędzania czasu wśród lasów i przepięknych krajobrazów. Dzięki tym atrakcjom stworzyliśmy ofertę specjalnie dla osób, które pragną zgubić zbędne kilogramy. Wczasy odchudzające przygotowaliśmy w dwóch wariantach jako turnusy 8- i 15-dniowe.

### Cennik i program wczasów odchudzających dla jednej osoby

Wczasy odchudzające – turnus 15 dni		Wczasy odchudzające – turnus 8 dni	
Termin	Cena jednostkowa brutto	Termin	Cena jednostkowa brutto
LIPIEC – SIERPIEŃ	2 600,00 zł	LIPIEC- SIERPIEŃ	1 500,00 zł
POZOSTAŁE MIESIĄCE	2 200,00 zł	POZOSTAŁE MIESIĄCE	1 300,00 zł
<u>W cenie wczasów:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 noclegów</li> <li>• 3 posiłki dziennie wg urozmaiconej diety odchudzającej, pobyt rozpoczyna się kolacją, a kończy śniadaniem</li> </ul> <u>Zabiegi i zajęcia ruchowe w czasie pobytu:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7x hydromasaż</li> <li>• 7x sauna</li> <li>• 2x zabieg borowinowo-algowy w kapsule SPA</li> <li>• 2x zabieg z użyciem błota z Morza Martwego</li> <li>• 5x zabieg masażu uciskowego aparatem BOA</li> <li>• wejście do groty solnej</li> <li>• codziennie poranny rozruch w terenie lub w basenie</li> <li>• 5x marszobiegi w terenie</li> <li>• 5x aerobik</li> <li>• 5x gimnastyka w basenie</li> </ul>		<u>W cenie wczasów:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 noclegów</li> <li>• 3 posiłki dziennie wg urozmaiconej diety odchudzającej, pobyt rozpoczyna się kolacją, a kończy śniadaniem</li> </ul> <u>Zabiegi i zajęcia ruchowe w czasie pobytu:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4x hydromasaż</li> <li>• 4x sauna</li> <li>• 2x zabieg borowinowo-algowy w kapsule SPA</li> <li>• 1x zabieg z użyciem błota z Morza Martwego</li> <li>• 2x zabieg masażu uciskowego aparatem BOA</li> <li>• wejście do groty solnej</li> <li>• codziennie poranny rozruch w terenie lub w basenie</li> <li>• 3x marszobiegi w terenie</li> <li>• 2x aerobik</li> <li>• 3x gimnastyka w basenie</li> </ul>	

## Cennik pokoi za dobę

Typ pokoju	Terminy	
	LIPIEC - SIERPIEŃ	POZOSTAŁE MIESIĄCE
Pokój 1-osobowy	210,00 zł	170,00 zł
Pokój 2-osobowy	270,00 zł	200,00 zł
Junior Suite	340,00 zł	280,00 zł

### **Ceny noclegu zawierają śniadanie w restauracji lub serwowane do pokoju, depozyt oraz podatek VAT.**

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o godz. 11.00.

Honorujemy karty płatnicze: Visa Electron, Maestro, Master Card.

### **Cennik sal konferencyjnych**

- Sala „Rudbekia” w układzie bankietowym od 51 do 150 osób - 400,00 zł/godz.
- Sala „Kłokoczka” w układzie bankietowym od 11 do 50 osób - 200,00 zł/godz.
- Sala „Barwinek” w układzie bankietowym do 10 osób - 100,00 zł/godz.

**Dodatkowe wyposażenie sali w czasie bankietu – gratis dla gości hotelowych.**

### **Cennik usług dodatkowych**

- bankiet z menu warzywno-owocowym dla uczestników wczasów odchudzających i zaproszonych gości - 80,00 zł/os.
- wypożyczenie rowerów:
  - do 3 godzin - 15,00 zł/szt.
  - cały dzień - 30,00 zł/szt.
  - tydzień - 100,00 zł/szt.
- wypożyczenie kijków do Nordic Walking:
  - 1 godzina - 4,00 zł/komplet
  - cały dzień - 10,00 zł/komplet

## Cennik wycieczek po okolicy

Biuro Podróży „Bieszczader”

Lutowiska 232

38-713 Lutowiska

Biuro oferuje możliwość zorganizowania wycieczek dla grup zorganizowanych, liczących minimum 15 osób.

W ofercie biura, dużym zainteresowaniem cieszą się następujące propozycje:

- całonocna wycieczka po okolicy z przewodnikiem – 100,00 zł/os.
- całonocna wycieczka po okolicy z przewodnikiem w języku obcym – 120,00 zł/os.
- 3-godzinna wycieczka po okolicy z przewodnikiem – 50,00 zł/os.
- 3-godzinna wycieczka po okolicy z przewodnikiem w języku obcym – 60,00 zł/os.

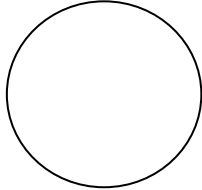
### Harmonogram sprzątanía części ogólnodostępnej hotelu

Częstotliwość czynności		Rodzaj czynności:
Czynności do wykonania	2 razy dziennie	<ul style="list-style-type: none"><li>• zamiatanie i mycie podłogi hallu głównego</li><li>• odkurzanie mat wejściowych</li><li>• zamiatanie i mycie schodów zewnętrznych</li><li>• sprzątanía toalet ogólnodostępnych</li><li>• wynoszenie śmieci</li><li>• przecieranie stolików w hallu głównym</li><li>• przecieranie stolików na piętrach korytarzy</li><li>• przecieranie blatu recepcji</li></ul>
	1 raz dziennie	<ul style="list-style-type: none"><li>• czyszczenie windy</li><li>• zamiatanie i mycie schodów oraz półpięter</li><li>• odkurzanie korytarzy</li><li>• czyszczenie balustrad i poręczy na klatkach schodowych</li><li>• mycie parapetów wewnętrznych</li></ul>
	1 raz w tygodniu	<ul style="list-style-type: none"><li>• mycie gaśnic</li><li>• mycie lamp ściennych</li><li>• mycie grzejników (przestrzenie między żeberkami)</li><li>• mycie drzwi wejściowych do hotelu</li><li>• mycie drzwi wewnętrznych</li></ul>
	1 raz na kwartał	<ul style="list-style-type: none"><li>• mycie okien</li><li>• mycie parapetów zewnętrznych</li><li>• mycie lamp wiszących</li><li>• usuwanie kurzu i zanieczyszczeń ze ścian i obrazów</li></ul>

## Informacje dla pracowników służby pięter

Dnia 25 lipca 2021 r. pokojowa Katarzyna Mazur sprzątała część ogólnodostępną. Otrzymała polecenie wykonania czynności ujętych w harmonogramie minimum raz dziennie z pominięciem przecierania stolików w hallu głównym oraz przecierania blatu recepcji. Realizację zadań potwierdziła wypełniając listę kontrolną.

### Zamówienie klamkowe na śniadanie do pokoju pani Barbary Taylor

<b>Hotel Metamorfoza**** SPA</b>			
<b>Zamówienie śniadania do pokoju</b>			
Proszę zawiesić zawieszkę na klamce drzwi od strony korytarza do godziny 3.00 w nocy.			
Numer pokoju	<b>333</b>	Data	<b>27.07.2021</b>
Name	<b>Taylor</b>	Ilość osób	<b>1</b>
<b>Elementy śniadania</b>			
<input type="checkbox"/> gorące kiełbaski <input type="checkbox"/> jajecznicza <input checked="" type="checkbox"/> ser <input checked="" type="checkbox"/> jajo na twardo <input checked="" type="checkbox"/> szynka drobiowa <input checked="" type="checkbox"/> jogurt naturalny <input checked="" type="checkbox"/> talerz świeżych owoców i warzyw <input checked="" type="checkbox"/> pieczywo ziarniste <input type="checkbox"/> pieczywo pszenne	<input checked="" type="checkbox"/> mleko <input type="checkbox"/> kawa czarna <input type="checkbox"/> kawa biała <input checked="" type="checkbox"/> herbata czarna <input type="checkbox"/> herbata owocowa <input type="checkbox"/> gorąca czekolada <input checked="" type="checkbox"/> sok pomarańczowy <input type="checkbox"/> sok jabłkowy		
<b>Godziny serwowania śniadania</b> <input type="checkbox"/> 6.00-6.30 <input type="checkbox"/> 6.30-7.00 <input checked="" type="checkbox"/> 7.00-7.30 <input type="checkbox"/> 7.30 - 8.00 <input type="checkbox"/> 8.00 - 8.30 <input type="checkbox"/> 8.30-9.00 <input type="checkbox"/> 9.00- 9.30 <input type="checkbox"/> 9.30-10.00 <input type="checkbox"/> 10.00-10.30 <input type="checkbox"/> 10.30-11.00			
<b>Śniadanie serwowane do pokoju wliczone jest w cenę noclegu.</b>			
<b>Taylor</b> ..... Podpis gościa			

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

**Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:**

- kosztorys zamówionych usług związanych z organizacją wczasów odchudzających,
- karta zlecenia organizacji bankietu,
- list powitalny,
- zlecenie realizacji wycieczki z przewodnikiem,
- lista kontrolna służby pięter – część ogólnodostępna,
- zamówienie na zestaw śniadaniowy do pokoju pani Barbary Taylor.





## Karta zlecenia organizacji bankietu

**Hotel Metamorfoza\*\*\*\* SPA**  
**Lutowiska 222**  
**38-713 Lutowiska**

Data przyjęcia zlecenia

Zleceniodawca

Imię i nazwisko/nazwa firmy

Adres, e-mail, telefon

Informacje dotyczące zlecenia

Gość hotelowy\*

TAK

NIE

Data imprezy

Godzina  
rozpoczęcia  
i zakończenia  
imprezy

Rodzaj imprezy

Ilość osób

Nazwa sali

Cena jednostkowa  
brutto w zł sali/godz.

Wyposażenie  
techniczne sali

Układ ustawienia  
stołów

Rodzaj menu

Cena jednostkowa  
brutto w zł  
menu/os.

Podpis zleceniodawcy

Podpis zleceniobiorcy

*Justyna Wolska*

XXX

\*proszę zaznaczyć symbolem X tak lub nie

## List powitalny

**Hotel Metamorfoza\*\*\*\* SPA**  
**Lutowiska 222**  
**38-713 Lutowiska**

.....  
*miejsowość i data*

## Zlecenie realizacji wycieczki z przewodnikiem

Hotel Metamorfoza\*\*\*\* SPA  
Lutowiska 222  
38-713 Lutowiska

.....  
(miejsowość, data)

.....  
.....  
.....

<b>Nr zamówienia</b>	212/2021
<b>Liczba osób</b>	
<b>Data oraz godzina rozpoczęcia wycieczki</b>	
<b>Data oraz godzina zakończenia wycieczki</b>	
<b>Rodzaj wycieczki</b>	
<b>Cena jednostkowa brutto w zł</b>	
<b>Wartość brutto w zł</b>	

XYZ

.....  
(podpis zamawiającego)

**Lista kontrolna służby piętér – część ogólnodostępna**

Imię i nazwisko pokojowej		Data sporządzenia	
Lp.	Czynność	Wykonanie*	
1.	Zamiatanie i mycie schodów zewnętrznych	<input type="checkbox"/>	
2.	Mycie drzwi wejściowych do hotelu	<input type="checkbox"/>	
3.	Odkurzanie mat wejściowych	<input type="checkbox"/>	
4.	Zamiatanie i mycie podłogi hallu głównego	<input type="checkbox"/>	
5.	Przecieranie stolików w hallu głównym	<input type="checkbox"/>	
6.	Przecieranie blatu recepcji	<input type="checkbox"/>	
7.	Czyszczenie windy	<input type="checkbox"/>	
8.	Sprzątanie toalet ogólnodostępnych	<input type="checkbox"/>	
9.	Mycie drzwi wewnętrznych	<input type="checkbox"/>	
10.	Wynoszenie śmieci	<input type="checkbox"/>	
11.	Zamiatanie i mycie schodów oraz półpięter	<input type="checkbox"/>	
12.	Czyszczenie balustrad i poręczy na klatkach schodowych	<input type="checkbox"/>	
13.	Odkurzanie korytarzy	<input type="checkbox"/>	
14.	Mycie okien	<input type="checkbox"/>	
15.	Mycie parapetów zewnętrznych	<input type="checkbox"/>	
16.	Mycie parapetów wewnętrznych	<input type="checkbox"/>	
17.	Mycie lamp ściennych	<input type="checkbox"/>	
18.	Mycie lamp wiszących	<input type="checkbox"/>	
19.	Przecieranie stolików na piętrach korytarzy	<input type="checkbox"/>	
20.	Mycie gaśnic	<input type="checkbox"/>	
21.	Usuwanie kurzu i zanieczyszczeń ze ścian i obrazów	<input type="checkbox"/>	
22.	Mycie grzejników (przestrzenie między żeberkami)	<input type="checkbox"/>	

**\* Proszę zaznaczyć symbolem x wykonaną czynność**

**Zamówienie na zestaw śniadaniowy do pokoju pani Barbary Taylor**

Numer pokoju	Liczba osób	Data	Godzina
Zamówione potrawy		Zamówione napoje	