

Zawód: **technik hotelarstwa**
Symbol cyfrowy zawodu: **341[04]**
Numer zadania: **1**

Arkusz zawiera informacje
prawnie chronione do
momentu rozpoczęcia
egzaminu

341[04]-01-122

Czas trwania egzaminu: 240 minut

**ARKUSZ EGZAMINACYJNY
ETAP PRAKTYCZNY
EGZAMINU POTWIERDZAJĄCEGO KWALIFIKACJE ZAWODOWE
CZERWIEC 2012**

Informacje dla zdającego:

1. Materiały egzaminacyjne obejmują: ARKUSZ EGZAMINACYJNY z treścią zadania i dokumentacją, zeszyt ze stroną tytułową KARTA PRACY EGZAMINACYJNEJ oraz KARTĘ OCENY.
2. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 7 stron. Sprawdź, czy materiały egzaminacyjne są czytelne i nie zawierają błędnie wydrukowanych stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki w materiałach egzaminacyjnych zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego etap praktyczny.
3. Na KARCIE PRACY EGZAMINACYJNEJ:
 - wpisz swoją datę urodzenia,
 - wpisz swój numer PESEL*.
4. Na KARCIE OCENY:
 - wpisz swoją datę urodzenia,
 - wpisz swój numer PESEL*,
 - wpisz symbol cyfrowy zawodu,
 - zamaluj kratkę z numerem odpowiadającym numerowi zadania,
 - przyklej naklejkę ze swoim numerem PESEL w oznaczonym miejscu na karcie.
5. Zapoznaj się z treścią zadania egzaminacyjnego, dokumentacją załączoną do zadania, a następnie przystąp do rozwiązania zadania. Rozwiązanie obejmuje opracowanie projektu realizacji prac określonych w treści zadania.
6. Zadanie rozwiązuj tylko w zeszycie KARTA PRACY EGZAMINACYJNEJ od razu na czysto, nie otrzymasz dodatkowych kartek. Notatki, pomocnicze obliczenia itp., jeżeli nie należą do pracy, obwiedź linią i oznacz słowem BRUDNOPIS. **Zapisy oznaczone BRUDNOPIS nie będą oceniane.**
7. Po rozwiązaniu zadania ponumeruj strony pracy egzaminacyjnej. Numerowanie rozpocznij od strony, na której jest miejsce do zapisania tytułu pracy. Wszystkie materiały, które załączasz do pracy, opisz swoim numerem PESEL* w prawym górnym rogu.
8. Na stronie tytułowej zeszytu KARTA PRACY EGZAMINACYJNEJ, wpisz liczbę stron swojej pracy i liczbę sztuk załączonych materiałów.
9. Zeszyt KARTA PRACY EGZAMINACYJNEJ i KARTĘ OCENY przekaż zespołowi nadzorującemu etap praktyczny.

Powodzenia!

* w przypadku braku numeru PESEL - seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość.

Zadanie egzaminacyjne

Hotel Nereida***** SPA w Sopocie otrzymał od pani Elżbiety Zielińskiej-Dumont z Warszawy pisemne zamówienie na usługi hotelarskie – Załącznik 1.

Pobyt w nadmorskim hotelu będzie niespodzianką dla męża pani Zielińskiej-Dumont, pana Thomasa – dyrektora banku, który jest obcokrajowcem i obecnie oddelegowany jest do pracy w Polsce.

Podczas pobytu w hotelu państwo Dumont wraz z dziećmi skorzystają ze wszystkich wcześniej zamówionych usług. Do Sopotu przyjadą swoim samochodem – Audi A6, nr rejestracyjny WI 07212 który pozostawią na parkingu hotelowym. W dniu przyjazdu pani Zielińska-Dumont wypożyczy projektor multimedialny, który odda w dniu wyjazdu.

Opracuj projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą gości hotelu Nereida*****w Sopocie – państwa Dumont z dziećmi. Sporządź dokumenty związane przyjęciem zamówienia, zameldowaniem, pobytem, rozliczeniem pobytu gości oraz sprzedażą usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Projekt realizacji prac powinien zawierać:

1. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
2. Założenia, wynikające z treści zadania i dokumentacji.
3. Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą gości – państwa Dumont z dziećmi tj.:
 - czynności pracowników recepcji związane z przyjęciem zamówienia,
 - czynności pracowników hotelu wykonywane w dniu przyjazdu gości do hotelu,
 - czynności pracowników hotelu wykonywane w trakcie pobytu gości,
 - czynności pracowników recepcji wykonywane w dniu wyjazdu gości z hotelu,
 - czynności pokojowej związane ze sprzątnięciem pokoju po wyjeździe gości.
4. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia tj.:
 - karta rezerwacyjna,
 - grafik rezerwacji pokoi,
 - potwierdzenie rezerwacji.
5. Zaproszenie dla pana Dumont do skorzystania z zamówionych przez panią Zielińską-Dumont usług hotelarskich, rekreacyjnych i turystycznych w wybranym języku obcym¹.
6. Propozycję procedury przyjęcia gości do hotelu oraz propozycję procedury ich wymeldowania z hotelu.
7. Komplet dokumentów związanych z zameldowaniem, pobytem i rozliczeniem pobytu państwa Dumont w hotelu oraz sprzedażą usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia tj.:
 - karta meldunkowa,
 - karta pobytu,
 - formularz kaucyjny,
 - kwit parkingowy,
 - faktura VAT.

Dokumenty meldunkowe należy wypełnić tylko dla pani Elżbiety Zielińskiej-Dumont.

¹ Język obcy: angielski, francuski, niemiecki, rosyjski

Do wykonania zadania wykorzystaj:**Załącznik 1.** Zamówienie na usługi hotelarskie.**Załącznik 2.** Oferta hotelu Nereida***** SPA w Sopocie**Załącznik 3.** Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych**Załącznik 4.** Informacje do napisania zaproszenia w języku obcym**oraz**

zamieszczone w KARCIE PRACY EGZAMINACYJNEJ do wypełnienia lub sporządzenia druki i formularze:

- kartę rezerwacyjną,
- grafik rezerwacji,
- druk firmowy hotelu do napisania potwierdzenia rezerwacji,
- kartę meldunkową,
- kartę pobytu,
- formularz kaucyjny,
- kwit parkingowy,
- fakturę VAT,
- druk firmowy hotelu do napisania zaproszenia w języku obcym (ostatnia strona KARTY PRACY EGZAMINACYJNEJ).

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 240 minut.**Załącznik 1.****Zamówienie na usługi hotelarskie**

Elżbieta Zielińska-Dumont
ul. Kwiatowa 18
02-579 Warszawa
tel. 22-56-00

Warszawa, 23.02.2012 r.

Hotel Nereida*** SPA**
ul. Morska 17b
81-764 Sopot

Szanowni Państwo,

Po zapoznaniu się z ofertą Waszego hotelu chciałabym zarezerwować pobyt dla mojej rodziny w terminie od 27 do 30 lipca 2012 r.

Proszę dokonać rezerwacji apartamentu typu rodzinnego z dwoma sypialniami oraz śniadań, obiadów i kolacji w restauracji hotelowej. Zaznaczam, że w piątek przyjedziemy po obiedzie, około 14 - tej, a w poniedziałek wyjedziemy zaraz po śniadaniu.

W dniu przyjazdu proszę o wstawienie do naszego pokoju butelki schłodzonego szampana, z adnotacją: „*W dniu urodzin spełnienia wszystkich marzeń, życzy kochająca żona*”.

4

Codziennie od 15³⁰ zamawiam 2-godzinny seans relaksacyjny dla mnie i dla męża w ramach pakietu SPA. Proszę o zorganizowanie w tym czasie opieki nad naszymi dziećmi.

Ponadto w dniu 28.07.2012 r. po śniadaniu, proszę zarezerwować nam rejs po Zatoce Gdańskiej, z możliwością zjedzenia obiadu na statku.

Chcielibyśmy również codziennie całą rodziną w wolnym czasie korzystać z hotelowego basenu.

Z uwagi na fakt, że pobyt w Państwa hotelu ma być niespodzianką dla mojego męża, bardzo proszę sporządzić w moim imieniu zaproszenie w jego języku ojczystym, do skorzystania ze wszystkich zamówionych usług i atrakcji oraz przesłać go na adres miejsca pracy męża.

Należność za zrealizowane usługi ureguluję w dniu wyjazdu, kartą MasterCard World Class&Club, po otrzymaniu faktury VAT.

Proszę również o sporządzenie potwierdzenia rezerwacji, z wyszczególnieniem cen za usługi, które zamówiłam i z informacją, które koszty są włączone w cenę noclegu oraz przesłanie mi go na adres domowy.

Z poważaniem

Elżbieta Zielińska-Dumont

Podaję nasze dane identyfikacyjne:

Elżbieta Zielińska-Dumont
ur. 23.08.1977 r. Bydgoszcz
obywatelstwo polskie i brytyjskie
seria i nr dowodu osobistego ADA 125470
nr karty kredytowej Zysk Bank Polska S.A. 1210 0000 5678 3334

Thomas Dumont
ur. 27.07.1972 r. Birmingham
obywatelstwo brytyjskie

Martyna Dumont
ur. 29.06.2006 r. Birmingham
obywatelstwo brytyjskie

Marlena Dumont
ur. 14.05. 2004 r. Birmingham
obywatelstwo brytyjskie

Nasz adres:

Elżbieta i Thomas Dumont
ul. Kwiatowa 18
02-579 Warszawa

Dane dotyczące miejsca pracy męża:

Zysk Bank Polska S.A II O/Warszawa
ul. Marszałkowska 12a
00-577 Warszawa

Oferta Hotelu Nereida***** SPA w Sopotie

Hotel Nereida ***SPA Sopot**

ul. Morska 17b 81-764 Sopot
 tel. +48 58/710 19 60 fax.: +48 58/710 19 66
 NIP 111-222-33-44 Regon 456789098

Hotel Nereida***** SPA to nowoczesny kompleks położony w samym sercu Sopotu, kilka minut od piaszczystej plaży.

Jest to obiekt łączący w sobie usługi hotelowe z niezwykle ofertą SPA i możliwością spędzenia aktywnie wolnego czasu przez najmłodszych Gości. To idealne miejsce przeznaczone na rodzinny wypoczynek.

Do dyspozycji gości przygotowanych zostało 112 miejsc noclegowych, w klimatyzowanych pokojach jedno- i dwuosobowych oraz w apartamentach z widokiem na morze i park. Wszystkie pokoje posiadają balkon lub taras, są wyposażone w Internet, telewizję satelitarną, serwis do parzenia kawy i herbaty oraz wyposażenie plażowe. Łazienki posiadają kabinę prysznicową i wannę.

Z myślą o najmłodszych gościach, hotel dysponuje apartamentami rodzinnymi, składającymi się z dwóch sypialni oraz placem zabaw, kącikiem gier i rozrywki.

Hotel Nereida***** SPA w Sopotie zaprasza gości do Restauracji, oferującej wyśmienite menu, łączące nowoczesną nutę z tradycjami kuchni polskiej oraz do kawiarni, gdzie przy aromatycznej kawie i nastrojowej muzyce jazzowej można delektować się widokiem na Bałtyk.

Cennik pokoi:

Rodzaj j.m.	od 01.10.2011 do 30.04.2012	od 01.05.2012 do 30.09.2012
Pokój jednoosobowy - SGL	310,00 zł	365,00 zł
Pokój dwuosobowy - DBL	480,00 zł	540,00 zł
Pokój dwuosobowy z możliwością dostawki – DBL+	600,00 zł	660,00 zł
Apartament dla 1 osoby – A SGL	630,00 zł	710,00 zł
Apartament dla 2 osób z możliwością dostawki – A+	840,00 zł	950,00 zł
Apartament rodzinny z dwoma sypialniami – A R	1080,00 zł	1150,00 zł
Dostawka - +	180,00 zł	230,00 zł

Ceny noclegu zawierają śniadanie, wypożyczenie przedmiotów codziennego użytku i sprzętu komputerowego, parking strzeżony oraz podatek VAT 8%.

Honorujemy karty płatnicze : **VISA-Electron, VISA, Maestro, MasterCard.**

Opłata klimatyczna jest dodatkowo pobierana od gości w dniu ich wyjazdu, płatność gotówką.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14⁰⁰, a kończy o godz. 12⁰⁰.

6

Wybrane elementy menu - cennik:

- Śniadanie w postaci bufetu – wliczone w cenę noclegu.
- Obiad w restauracji hotelowej – 100,00 zł/os.
- Kolacja w restauracji hotelowej – 80,00 zł/os.
- Szampan Champagne Veuve Clicquot Ponsardin (poj. 0,75 l) – 230,00 zł
- Wino białe Vina Esmeralda, półwytrawne (poj. 0,75 l) – 75,00 zł
- Wino czerwone Château de Bel-Air, wytrawne (poj. 0,75 l) – 130,00 zł

Cennik zabiegów relaksacyjnych Hotelu Nereida ***** SPA w Sopocie:

Pakiet „Posejdon” – seans relaksacyjny obejmujący 8 godzin, w tym:

- Indywidualnie dobrany zabieg na twarz.
- Cukrowy peeling całego ciała.
- Relaksacyjny masaż całego ciała.
- Centrum rekreacji:
 - jacuzzi,
 - hydromasaż,
 - bicze wodne,
 - sauna sucha,
 - sauna parowa.

Cena pakietu: 320,00 zł/os. karnet do wykorzystania jednorazowo lub 2 razy po 4 godziny.

Pakiet „Neptun” - seans relaksacyjny obejmujący 6 godzin, w tym:

- Aromatyczny masaż całego ciała.
- Seans zapachowy w grocie solnej.
- Centrum rekreacji:
 - jacuzzi,
 - bicze wodne,
 - sauna sucha,
 - sauna parowa.

Cena pakietu: 240,00 zł/os. karnet do wykorzystania jednorazowo lub 2 razy po 3 godziny lub 3 razy po 2 godziny.

Miłośnikom aktywnego wypoczynku hotel proponuje:

- Wycieczkę „Gdańsk – w jeden dzień” Czas trwania: ok. 8 godz.
Koszt: 220,00 zł/os.
- Rejs po Zatoce Gdańskiej lub Zalewie Wiślanym z obiadem.
Koszt: 90,00 zł za osobę dorosłą, 60,00 zł dzieci 3 -12 lat.
- Lot balonem nad Zatoką Gdańską, Półwyspem Helskim i Szwajcarią Kaszubską.
Koszt: 150,00 zł za osobę dorosłą, 100,00 zł za dziecko w wieku 7-15 lat.

- Bowling, tenis ziemny.
Koszt: 30,00 zł za godz.
- Basen – bezpłatnie dla gości hotelowych.

Opieka nad dziećmi (maksymalnie 4 dzieci):

- 20,00 zł za godzinę,
– 150,00 zł za cały dzień,
– 200,00 zł za całą noc.

Wszystkie proponowane ceny są cenami brutto.

ZAPRASZAMY DO KORZYSTANIA Z USŁUG NASZEGO HOTEŁU

Załącznik 3.

Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych

Usługi hoteli i innych obiektów noclegowych oraz usługi gastronomiczne z wyłączeniem podawania kawy, herbaty i napojów alkoholowych opodatkowane są 8% stawką podatku VAT, a pozostałe usługi 23% stawką podatku VAT.

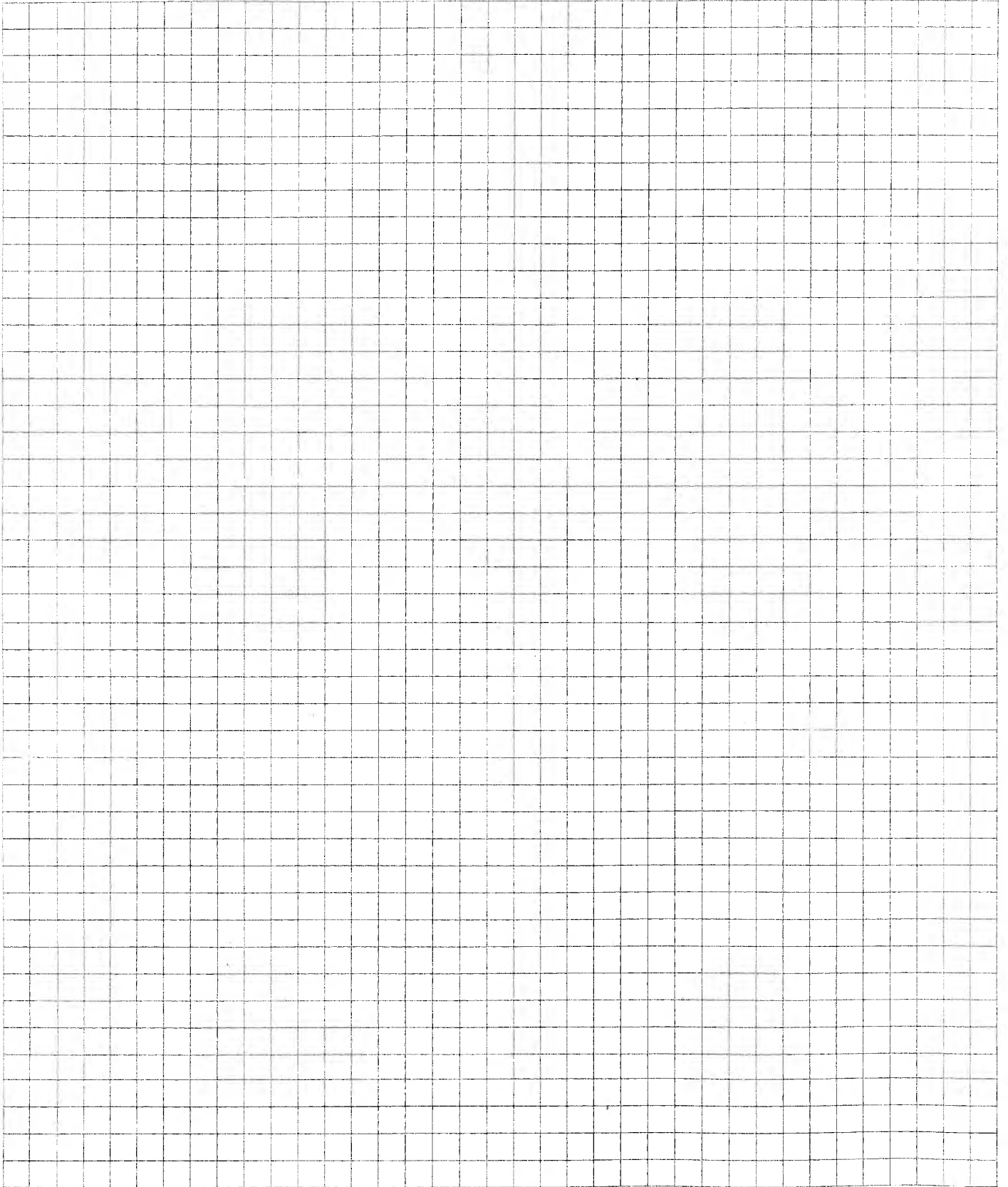
W związku z ROZPORZĄDZENIEM MINISTRA FINANSÓW z dnia 28 listopada 2008 roku w zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług symbole PKWiU w fakturach VAT przy podstawowych i obniżonych stawkach podatku VAT nie są wymagane.

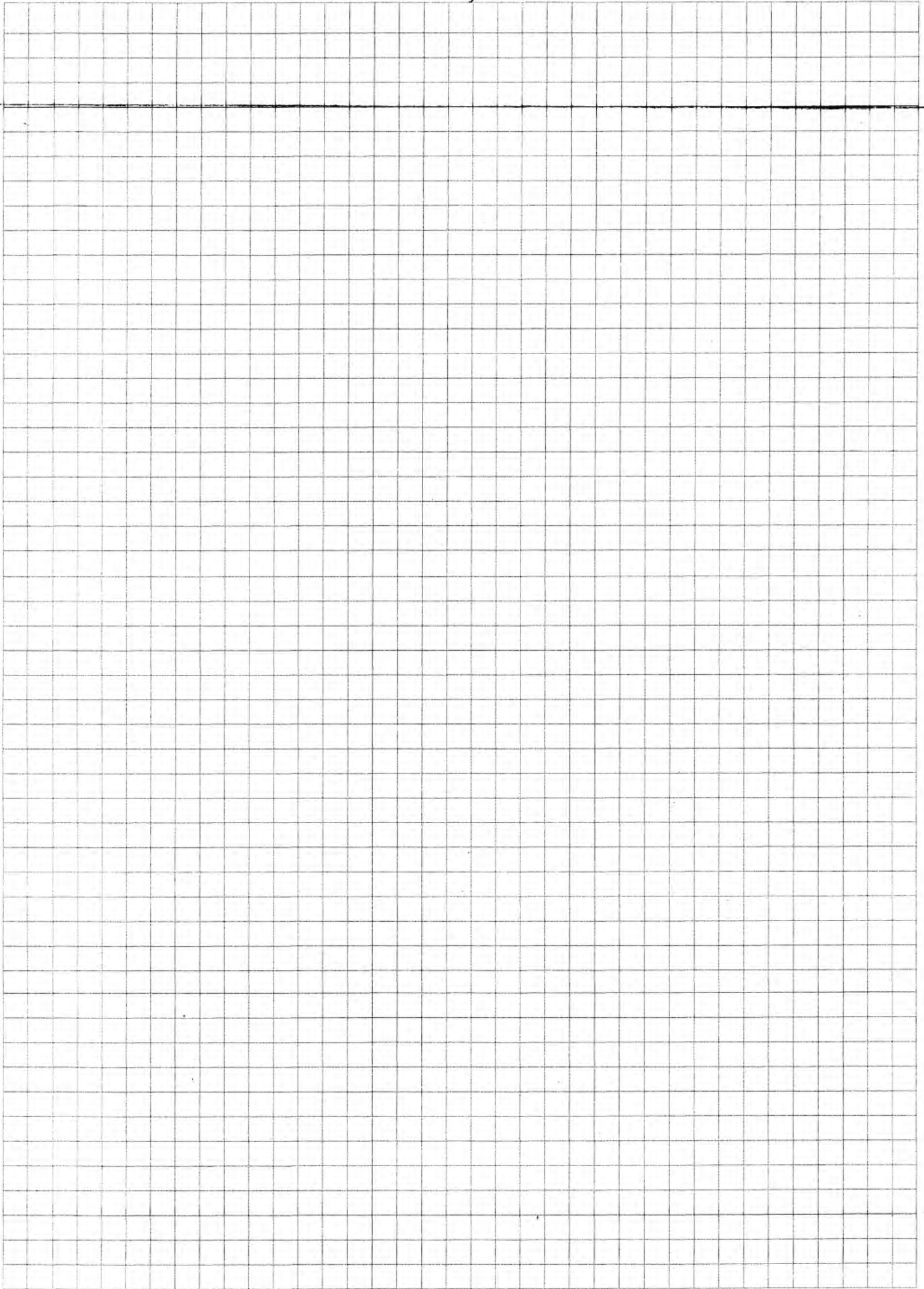
Załącznik 4.

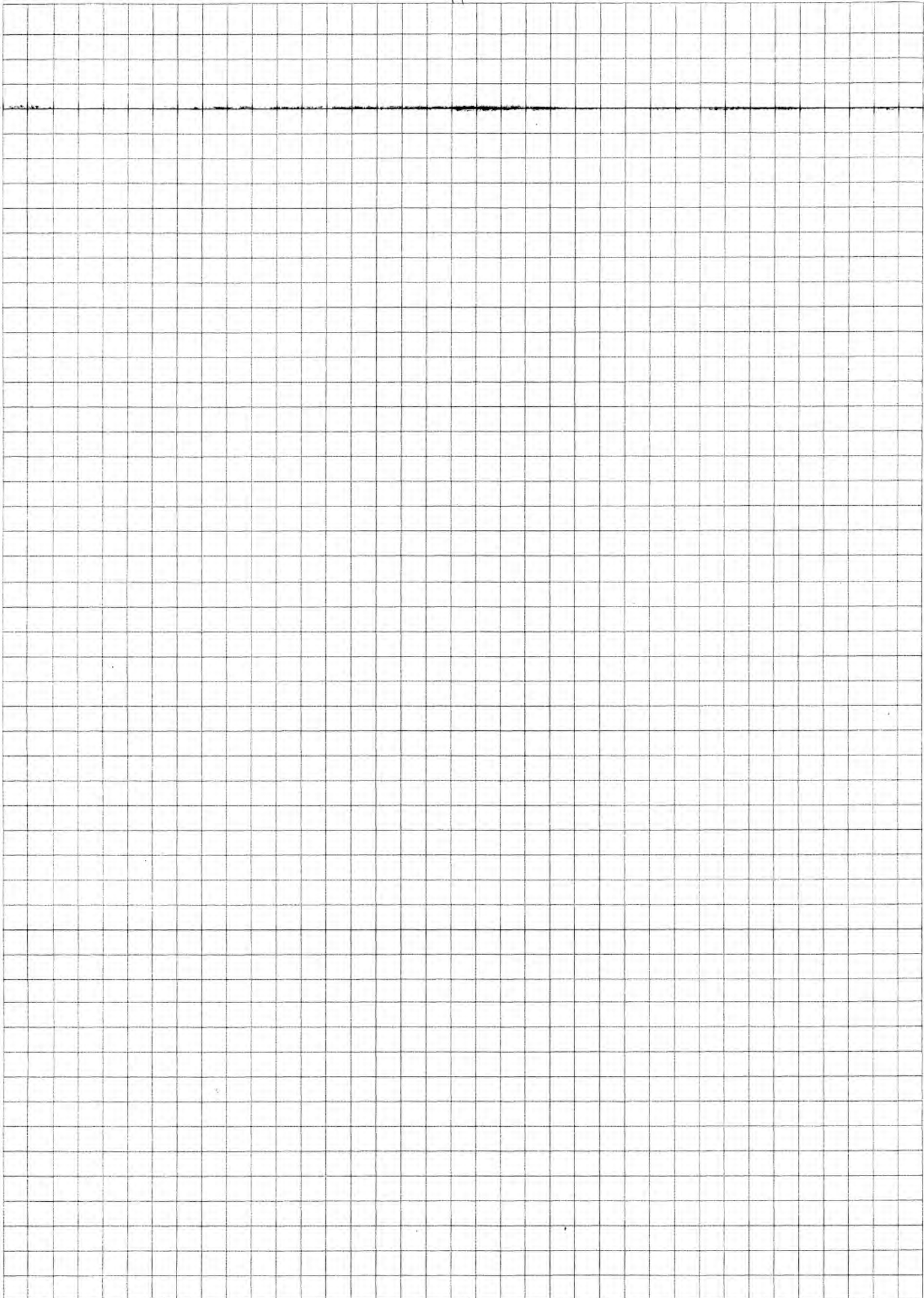
Informacje do napisania zaproszenia w języku obcym

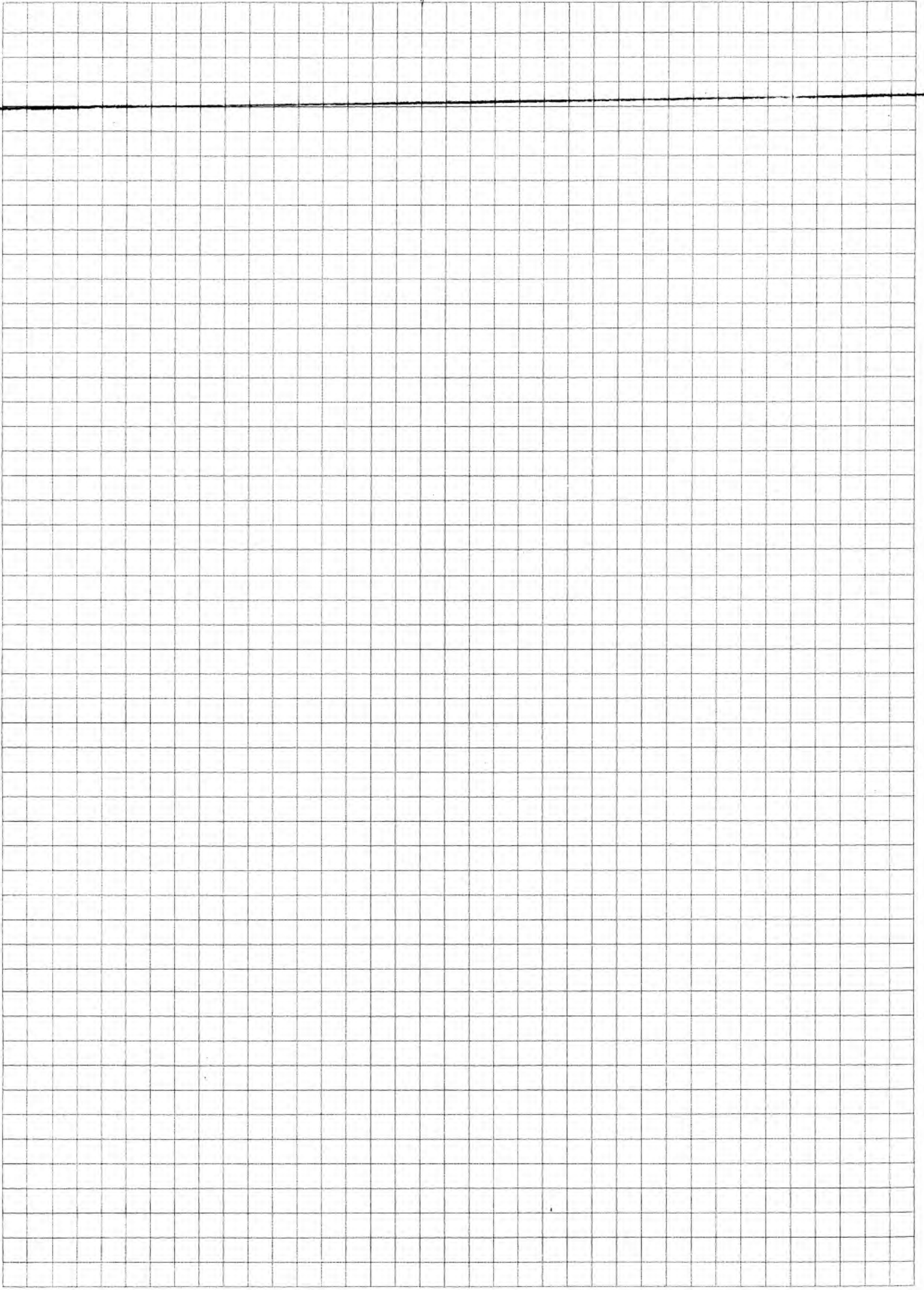
Zaproszenie do skorzystania z usług hotelu skierowane do pana Thomasa Dumont powinno zachować formę charakterystyczną dla tego rodzaju pisma oraz zawierać: imię i nazwisko zapraszanego, w imieniu kogo został zaproszony, termin pobytu, wykaz zamówionych usług, miejscowość i datę sporządzenia pisma, zwroty grzecznościowe.

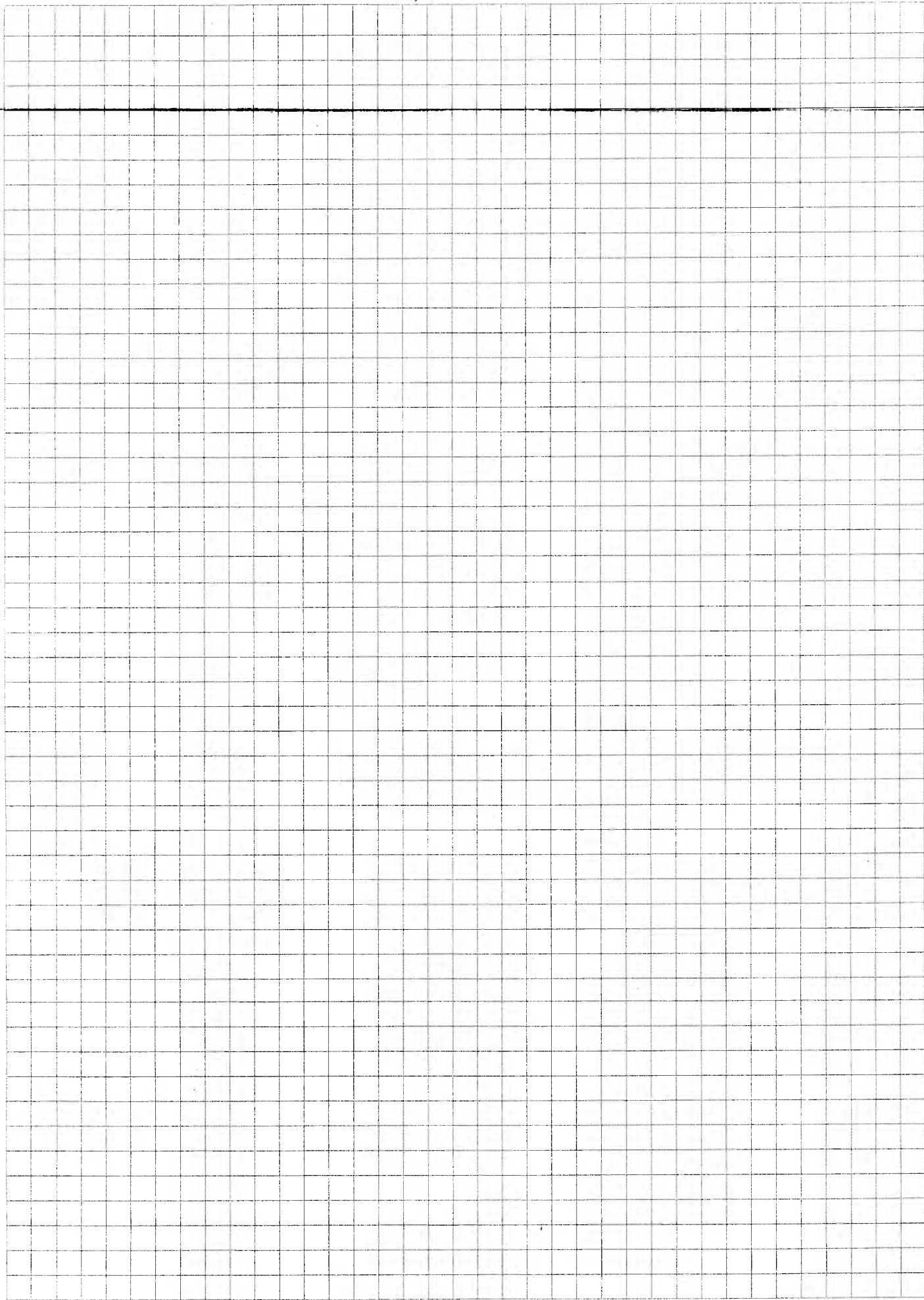
(tytuł pracy egzaminacyjnej)

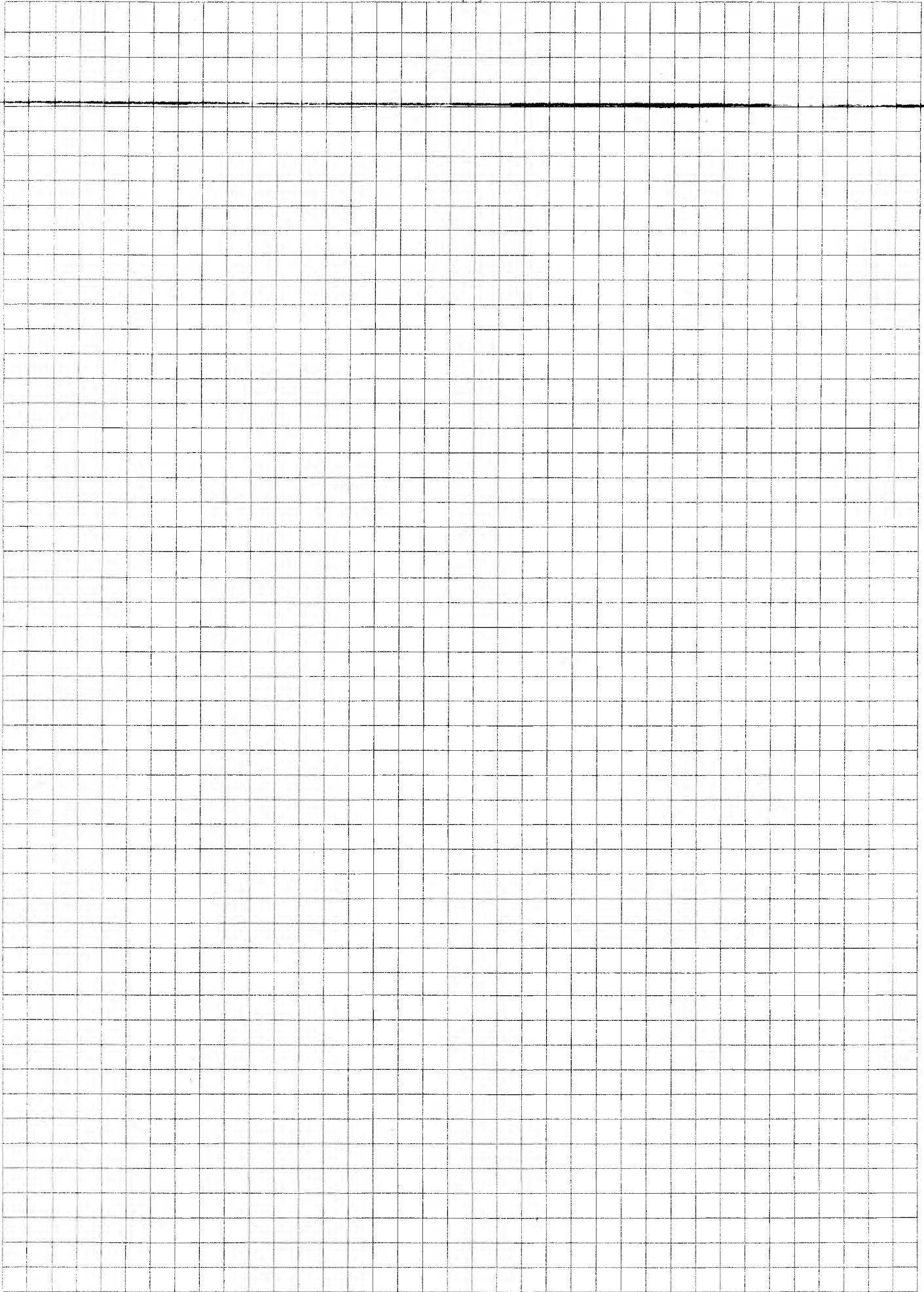












14

Karta Rezerwacyjna Hotel Nereida *****SPA Sopot

Dane gości: imię i nazwisko/nazwa firmy, adres	
Termin pobytu	Liczba osób
Rodzaj j.m.	
Wyżywienie:	Informacje na temat dzieci
Życzenia dodatkowe	
Forma płatności	Termin płatności
Nr karty kredytowej	Nazwisko i imię okaziciela karty
Dane osoby/firmy dokonującej rezerwacji Imię, nazwisko/nazwa/adres/nr telefonu	
Data dokonania rezerwacji	Podpis pracownika recepcji

15
Grafik rezerwacji – lipiec 2012 Hotel Nereida ***SPA Sopot**

Dzień tygodnia		sb	nd	pn	wt	śr	cz	pt	sb	nd	pn	wt	śr	cz	pt	sb	nd	pn
nr j.m.	j.m./data	14 07	15 07	16 07	17 07	18 07	19 07	20 07	21 07	22 07	23 07	24 07	25 07	26 07	27 07	28 07	29 07	30 07
I PIĘTRO																		
101	A+				R				R	R								
102	A+	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R		
103	A R	R	R	R	R													
104	A R													R	R	R		
105	A SGL																	
106	A SGL										R	R	R	R				
107	A DBL	R	R	R	R	R												
108	A DBL	R	R	R	R	R												
109	SGL	R	R	R	R	R												
110	SGL N	R	R	R	R	R												
111	SGL	R	R	R	R	R					R	R	R	R				
112	DBL			R	R						R	R	R	R	R	R		
113	DBL										R	R	R					
114	DBL+																	
II PIĘTRO																		
201	A+																	
202	A+	R	R	R								R	R	R	R	R	R	
203	A R				R	R									R			
204	A R												R	R	R	R		
205	A SGL	R	R	R	R								R	R	R	R		
206	A SGL	R	R	R	R	R	R	R					R	R	R	R		
207	A DBL	R	R	R	R	R								R	R	R		
208	A DBL	R	R	R	R	R												
209	SGL N	R	R	R	R	R												
210	SGL	R	R	R	R	R	R	R	R									
211	SGL	R	R	R	R	R												
212	DBL	R	R	R	R	R	R	R	R									
213	DBL																	
214	DBL+																	
215	DBL						R	R	R	R	R	R						
216	DBL+																	

Legenda:

R – rezerwacja

RD – rezerwacja dla Państwa Dumont

16
Hotel Nereida ***SPA Sopot**

ul. Morska 17b 81-764 Sopot
tel. +48 58/710 19 60 fax: +48 58/710 19 66

POTWIERDZENIE REZERWACJI

17

Hotel Nereida ***SPA Sopot**
ul. Morska 17b 81 – 764 Sopot
tel. +48 58/710 19 60 fax: +48 58/710 19 66

KARTA MELDUNKOWA

REGISTRATION FORM

Imię i nazwisko
Name and surname.....

Data i miejsce urodzenia
Date and place of birth

Obywatelstwo
Nationality

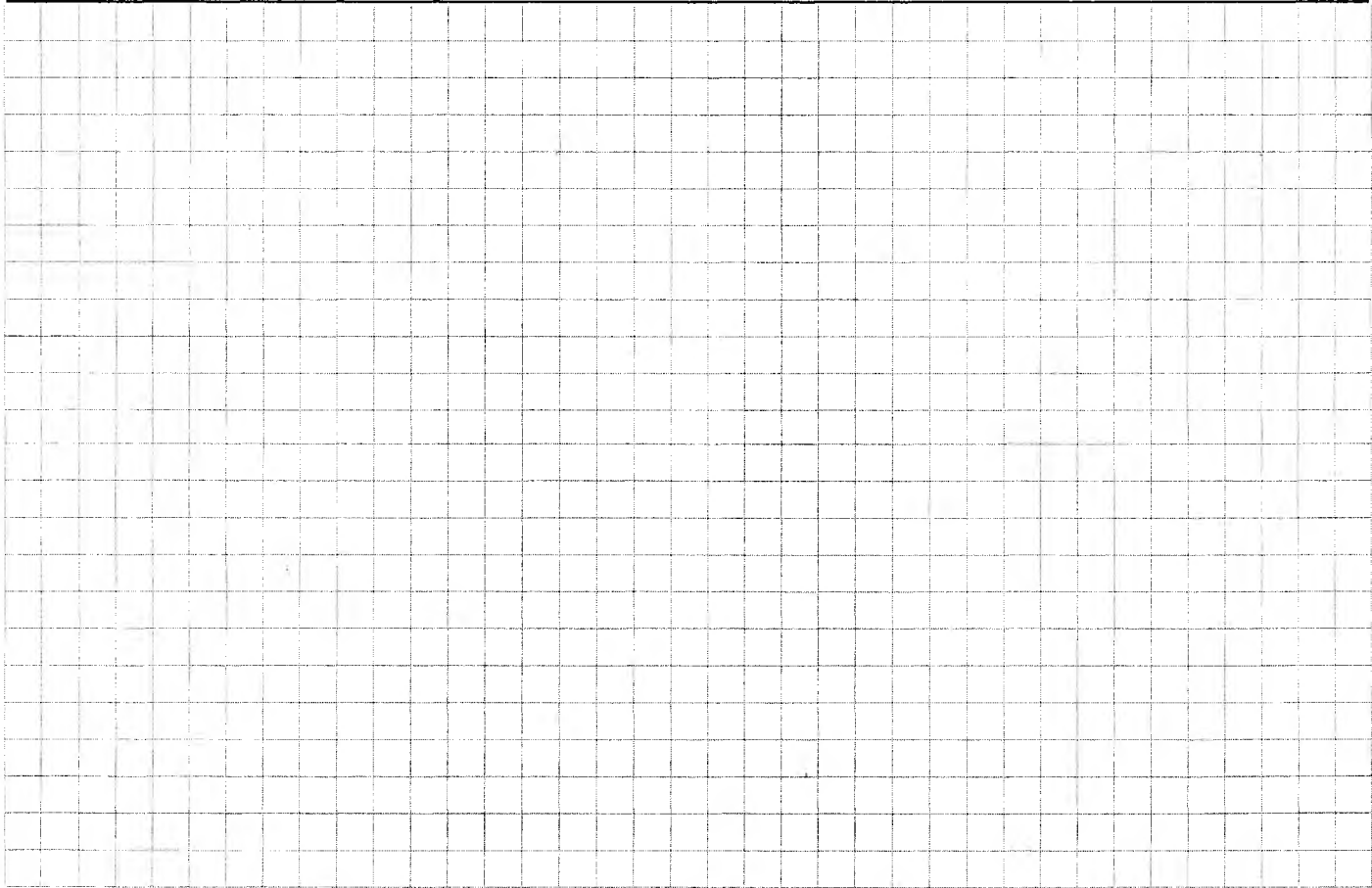
Numer paszportu/dowodu
Passport number

Adres zameldowania / Home address
Ulica/ Street.....

Kod, miasto, państwo
Postal code and city, country

*Administratorem Państwa danych osobowych jest Hotel Nereida*****SPA w Sopocie.
Dane zostały zebrane w celu dopełnienia obowiązku meldunkowego i wykorzystane będą wyłącznie do celów statystycznych.
The Administrator of your Personal information is Hotel Nereida*****SPA in Sopot.
Personal information is collected in order to fulfill registration requirements and will be used for statistical purposes only.*

Podpis
Signature



KARTA
POBYTU

CARD OF
RESIDENCE

18
Hotel Nereida *****SPA Sopot

SERDECZNIE WITAMY
YOU'RE WELCOME

NAZWISKO, IMIĘ
NAME, SURNAME

POKÓJ NR
ROOM NUMBER

CENA
RATE

PRZYJAZD
ARRIVAL

WYJAZD
DEPERTURE

PODPIS GOSCIA
GUEST SIGNATURE

PODPIS RECEPCJONISTY
RECEPTION SIGNATURE

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

The hotel day starts at 2 p.m.
and lasts until 12:00 noon.

ul. Morska 17b

81-764 Sopot

tel. +48 58/710 19 60

fax: +48 58/710 19 66

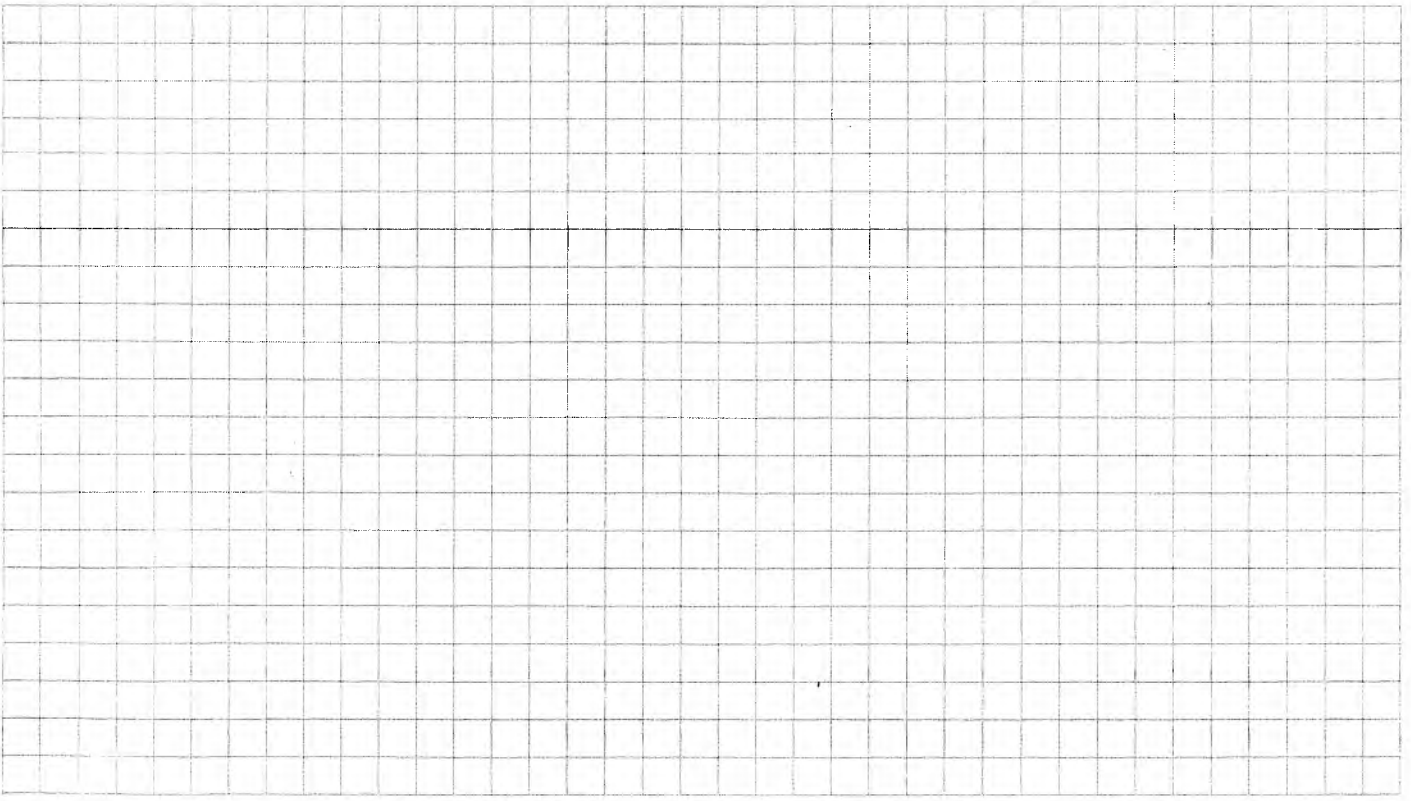
Strona

z

18

Formularz kaucyjny	
Hotel Nereida *****SPA Sopot	
ul. Morska 17b	81-764 Sopot
tel. +48 58/710 19 60	fax: +48 58/710 19 66
Przedmiot	
Imię i nazwisko gościa	
Numer pokoju	
Data wypożyczenia	
<i>Wyrażam zgodę na obciążenie mojego rachunku hotelowego kwotą 100 zł, jeżeli powyższy przedmiot ulegnie zniszczeniu lub zgubieniu, będąc pod moją opieką.</i>	
Podpis gościa	
Przedmiot zwrócono	tak nie
Otrzymał	
Data zwrotu	

Kwit parkingowy	
Hotel Nereida *****SPA Sopot	
ul. Morska 17b	81-764 Sopot
tel. +48 58/710 19 60	fax: +48 58/710 19 66
Imię i nazwisko	
Okres	Do
Od	
Numer pokoju	
Samochód marki	
Nr rejestracyjny	
Wystawił	

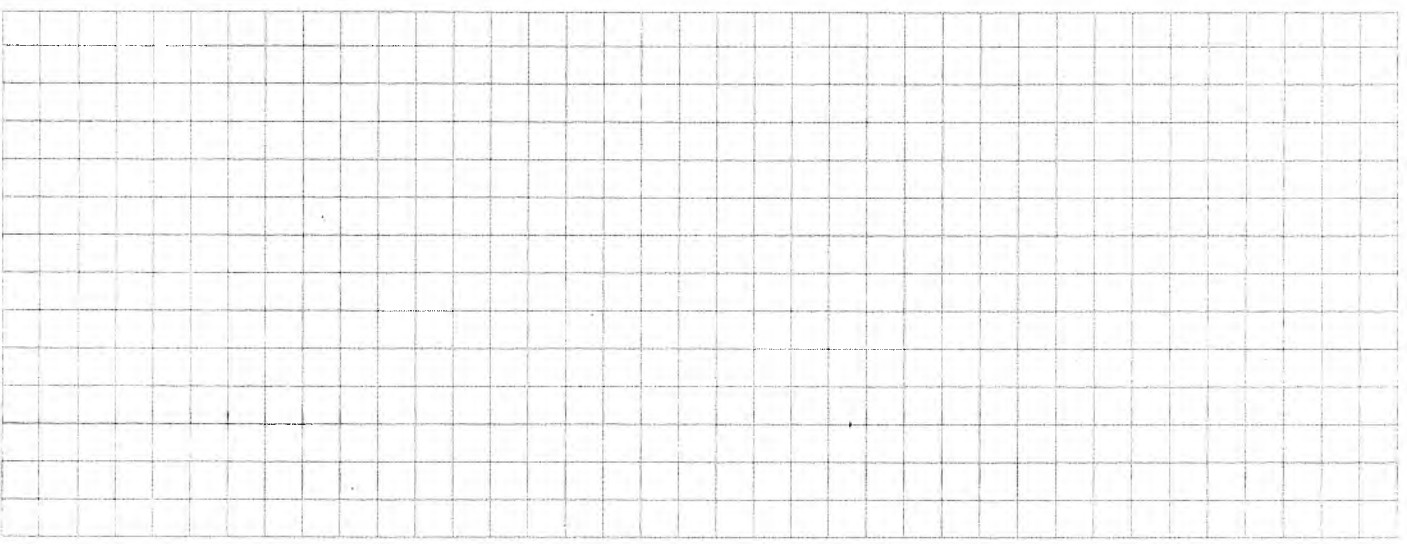


20

Faktura VAT nr 123/07/12	Miejsce i data wystawienia faktury:	ORYGINAŁ/KOPIA*
------------------------------------	-------------------------------------	-----------------

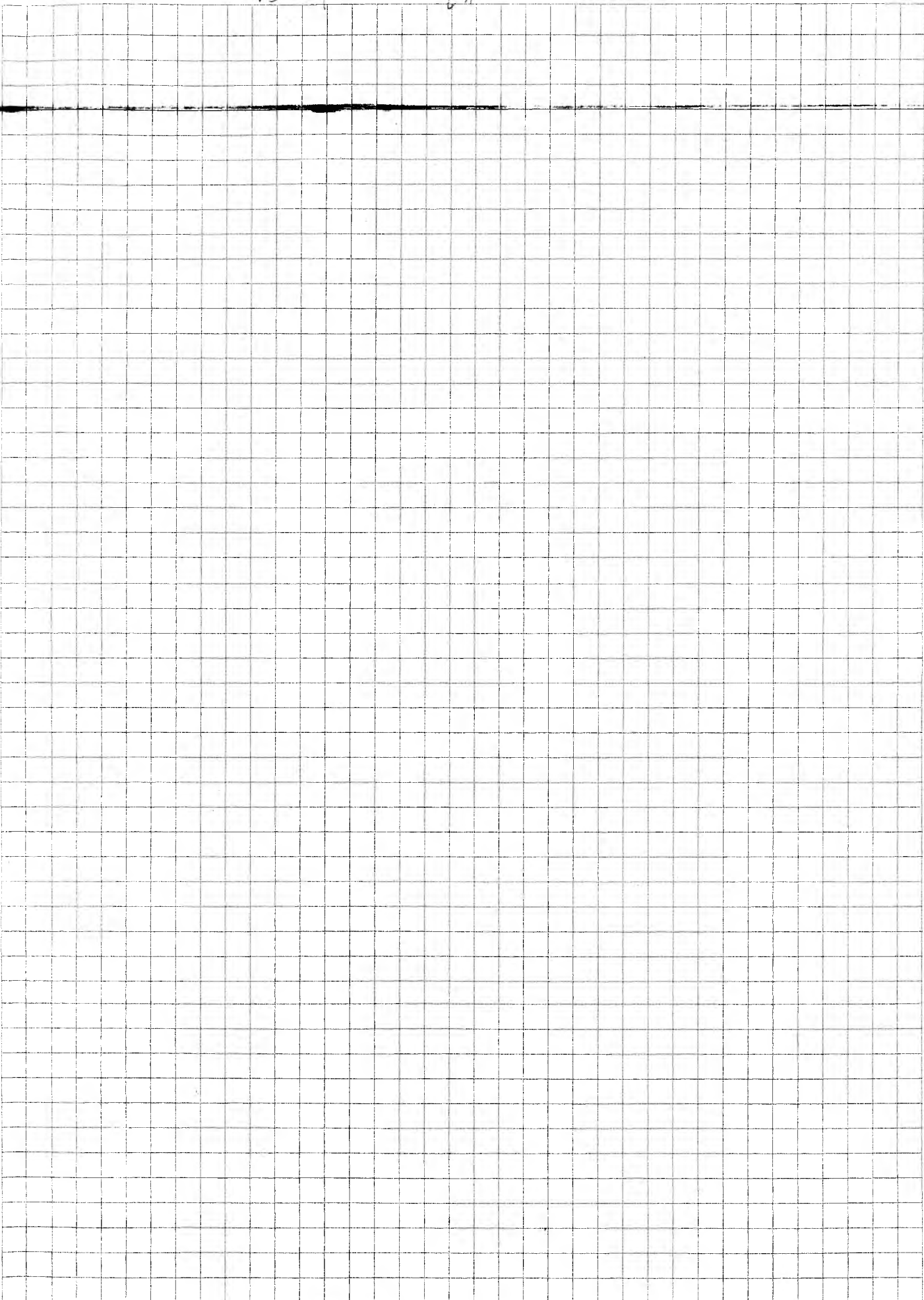
Sprzedawca	Nabywca
NIP	

L.p.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto	Wartość sprzedaży z podatkiem VAT (brutto)	Podatek VAT		Wartość sprzedaży bez podatku VAT (netto)
						Stawka podatku VAT w %	kwota	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Do zapłaty:				RAZEM			X	
Sposób zapłaty:							23	
Imię i nazwisko osoby uprawnionej do otrzymania faktury VAT		Imię i nazwisko osoby uprawnionej do wystawienia faktury VAT				8		
						0		
						zw		



15.02.2011

21



Zawód: **technik hotelarstwa**
Symbol cyfrowy zawodu: **341[04]**
Oznaczenie arkusza: **341[04]-01-122**
Numer-zadania: **1**

PESEL*

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

KOD OŚRODKA

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

WYPEŁNIA ZDAJĄCY

Hotel Nereida ***SPA Sopot**
ul. Morska 17b 81 – 764 Sopot
tel. +48 58/710 19 60 fax: +48 58/710 19 66

Kod Egzaminatora									

Element pracy	Liczba punktów

* w przypadku braku numeru PESEL - seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość.