

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

*Arkusz zawiera informacje
prawnie chronione do
momentu rozpoczęcia
egzaminu*

341[04]-01-142

Czas trwania egzaminu: 240 minut

ARKUSZ EGZAMINACYJNY ETAP PRAKTYCZNY EGZAMINU POTWIERDZAJĄCEGO KWALIFIKACJE ZAWODOWE CZERWIEC 2014

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 przełącz zespołowi nadzorującemu etap praktyczny.

Powodzenia!

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

Zadanie egzaminacyjne

Pan Adam Zwoliński złożył pisemne zamówienie na usługi hotelarskie w hotelu *Wanda****** w Krakowie dla swoich rodziców, państwa Anny i Tomasza Zwolińskich, w terminie od 08.09.2014 r. do 10.09.2014 r. zgodnie z Załącznikiem 1.

Opracuj projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą państwa Anny i Tomasza Zwolińskich w hotelu *Wanda****** w Krakowie. Sporządź dokumenty związane z przyjęciem zamówienia, rejestracją, pobytem i rozliczeniem pobytu gości z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Projekt realizacji prac powinien zawierać:

1. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
2. Założenia wynikające z treści zadania i załączonej dokumentacji.
3. Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą gości, państwa Anny i Tomasza Zwolińskich tj.:
 - czynności pracowników recepcji związane z przyjęciem zamówienia na usługi hotelarskie,
 - czynności pracowników recepcji związane z przyjęciem gości w dniu ich przyjazdu do hotelu,
 - czynności pracowników recepcji związane z wyjazdem gości z hotelu.
4. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, tj.:
 - formularz rezerwacji,
 - grafik rezerwacji – wrzesień 2014 r.,
 - potwierdzenie rezerwacji,
 - zlecenie realizacji wstawki.
5. List powitalny dla państwa Anny i Tomasza Zwolińskich w języku obcym¹.
6. Harmonogram prac poszczególnych działów hotelu odpowiedzialnych za realizację zamówienia.
7. Komplet dokumentów związanych z rejestracją, pobytem i rozliczeniem pobytu państwa Anny i Tomasza Zwolińskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia, tj.:
 - karta rejestracyjna,
 - karta pobytu,
 - faktura.

Dokumenty rejestracyjne należy wypełnić tylko dla pana Tomasza Zwolińskiego.

Do wykonania zadania wykorzystaj:

Zamówienie na usługi hotelarskie	Załącznik 1.
Ofertę hotelu <i>Wanda*****</i> w Krakowie	Załącznik 2.
Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych	Załącznik 3.
Informacje do napisania listu powitalnego w języku obcym	Załącznik 4.

¹ język obcy: angielski, francuski, niemiecki, rosyjski.

oraz

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

- formularz rezerwacji,
- grafik rezerwacji – wrzesień 2014 r.,
- druk firmowy do napisania potwierdzenia rezerwacji,
- zlecenie realizacji wstawki,
- harmonogram prac poszczególnych działów hotelu odpowiedzialnych za realizację zamówienia,
- kartę rejestracyjną,
- kartę pobytu,
- fakturę,
- druk firmowy do napisania listu powitalnego.

Czas przeznaczony do wykonania zadania wynosi 240 minut.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Rybnik, 15.04.2014 r.

Adam Zwoliński
ul. Górnicza 15
44-200 Rybnik
tel. 604 915 780

Hotel *Wanda******
ul. Bulwar nad Wisłą 6
30-393 Kraków

Szanowni Państwo,

zwracam się z prośbą o zorganizowanie pobytu oraz przyjęcia okolicznościowego w hotelu *Wanda****** w Krakowie dla moich rodziców, Anny i Tomasza Zwolińskich z okazji trzydziestej rocznicy ich ślubu, w terminie od 08.09.2014 r. do 10.09.2014 r. Proszę o zarezerwowanie apartamentu na pierwszym piętrze z widokiem na Wisłę.

W dniu przyjazdu proszę o umieszczenie w pokoju powitalnej wstawki: butelki czerwonego wina, czekoladek i bukietu kwiatów oraz sporządzonego w języku obcym listu powitalnego (moi rodzice od ponad dwudziestu lat mieszkają poza granicami Polski).

Ponadto proszę o przygotowanie i realizację usług zgodnie z poniższym programem pobytu moich rodziców w Państwa hotelu.

08.09.2014 r. – poniedziałek

ok. godz. 13⁴⁵ przyjazd gości

godz. 14⁰⁰ obiad w restauracji hotelowej - dla dwóch osób

godz. 16⁰⁰-17⁰⁰ sauna fińska, łaźnia parowa, jacuzzi – dla dwóch osób

godz. 17⁰⁰-17³⁰ masaż pleców gorącymi kamieniami – dla dwóch osób

godz. 17³⁰ masaż twarzy i dekoltu – dla jednej osoby

godz. 19⁰⁰ uroczysta kolacja – dla dwóch osób. Proszę o przygotowanie stolika przy oknie z widokiem na Wisłę

09.09.2014 r. – wtorek

godz. 8³⁰ śniadanie – dla dwóch osób

godz. 11⁰⁰-13⁰⁰ objazd dorożką po najbardziej malowniczych zakątkach Krakowa

godz. 15⁰⁰ przyjęcie okolicznościowe z oprawą muzyczną dla jubilatów i zaproszonych gości – łącznie 20 osób. Proszę o przygotowanie wspólnego stołu, serwowanie dań kuchni polskiej oraz przygotowanie i podanie szampana do wzniesienia toastu na początku przyjęcia

10.09.2014 r. – środa

godz. 6⁰⁰ pakiety śniadaniowe - dla dwóch osób

ok. godz. 6¹⁵ wyjazd gości

Należność za zamówione i zrealizowane usługi ureguluję kartą Visa 1400 0000 7865 4442 po otrzymaniu faktury wystawionej na moje nazwisko i adres, w dniu wyjazdu rodziców, których odbiorę osobiście z hotelu.

Proszę o przesłanie potwierdzenia rezerwacji na mój adres.

Z poważaniem
Adam Zwoliński

Dane identyfikacyjne rodziców

Anna i Tomasz Zwolińscy
zam. 1 Princes Street – London HN 3, Great Britain
obywatelstwo polskie i brytyjskie

Tomasz Zwoliński
ur. 03.04.1955 r. w Rybniku
nr dokumentu tożsamości AI 3586921

Oferta hotelu Wanda ***** w Krakowie

Hotel *Wanda******
 ul. Bulwar nad Wisłą 6
 30-393 Kraków
 tel./fax 12 8689457
 NIP 256 178 38 96

Hotel *Wanda****** jest położony w malowniczej części miasta z przepięknym widokiem na Wisłę, niedaleko od historycznego centrum Krakowa.

Zapraszamy przez cały rok. Do dyspozycji gości jest 48 miejsc noclegowych w apartamentach oraz pokojach dwuosobowych z możliwością dostawki.

We wnętrzach hotelu mieści się restauracja, w której serwujemy dania kuchni różnych narodów, ze szczególnym uwzględnieniem kuchni polskiej.

Posiadamy salę wielofunkcyjną z pełnym wyposażeniem na 50 miejsc.

Honorujemy karty płatnicze: Visa, MasterCard, American Express.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14⁰⁰ a kończy o godzinie 12⁰⁰.

Rodzaj pokoju	01.05.2014 r. – 30.09.2014 r.		01.10.2014 r. – 30.04.2015 r.	
	dni powszednie	weekendy	dni powszednie	weekendy
Apartament	480,00 zł	450,00 zł	390,00 zł	350,00 zł
DBL	390,00 zł	350,00 zł	310,00 zł	280,00 zł
SGL	340,00 zł	300,00 zł	300,00 zł	260,00 zł

W cenę noclegu wliczone jest śniadanie, w tym pakiet śniadaniowy, parking oraz podatek VAT.

Cennik usług:

- dostawka do pokoju – 70,00 zł/doba
- obiad – 80,00 zł/szt.
- kolacja – 55,00 zł/szt.
- uroczysta kolacja – 150,00 zł/os.
- przyjęcie okolicznościowe – 250,00 zł/os.
- przyjęcie okolicznościowe z oprawą muzyczną i szampanem – 300,00 zł/os.
- sala wielofunkcyjna – 40,00 zł/godz.
- przerwa kawowa – 20,00 zł/os.
- wstawka do pokoju (butelka wina, czekoladki i bukiet kwiatów) – 400,00 zł/szt.

Usługi SPA

- masaż pleców gorącymi kamieniami – 130,00 zł /30 min./os.
- masaż częściowy ciała – 80,00 zł/30 min./os.
- kąpiel perełkowa – 60,00 zł/os.
- zabieg czekoladowy częściowy – 80,00 zł /20 min./os.
- masaż twarzy i dekoltu – 80,00 zł/os.
- jacuzzi – bezpłatnie dla gości hotelowych
- basen – bezpłatnie dla gości hotelowych
- łaźnia parowa – bezpłatnie dla gości hotelowych
- sauna fińska – bezpłatnie dla gości hotelowych

Usługi dodatkowe na życzenie gości:

- rezerwacja biletów do kina - od 25 zł do 30 zł
- rezerwacja biletów do teatru - od 35 zł do 60 zł
- objazd dorożką po Krakowie - 100 zł/godz.

Wszystkie proponowane ceny są cenami brutto.

Załącznik 3.

Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych

Rodzaje usług	Stawki podatku VAT
Usługi hotelarskie: sprzedaż wszystkich typów pokoi z wliczonym śniadaniem, pakietem śniadaniowym	8,00%
Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadów, kolacji oraz uroczystej kolacji	8,00%
Usługi dodatkowe: przyjęcia okolicznościowe z oprawą muzyczną i szampanem, wszystkie usługi SPA, wynajem dorożki, powitalna wstawka	23,00%

Załącznik 4.

Informacja do napisania listu powitalnego

List powitalny powinien być skierowany do państwa Anny i Tomasza Zwolińskich, zachowując formę właściwą dla tego rodzaju pisma oraz wskazywać okoliczność pobytu gości w hotelu, zapraszać do skorzystania z usług zamówionych przez syna i innych usług świadczonych przez hotel, opisywać położenie hotelu, zawierać zwroty grzecznościowe i podpis sporządzającego.