

Zawód: technik hotelarstwa

Czas trwania egzaminu: 240 minut

**ETAP PRAKTYCZNY
EGZAMINU POTWIERDZAJĄCEGO KWALIFIKACJE ZAWODOWE**

CZERWIEC 2009

Zadanie egzaminacyjne

Pan Janusz Małecki z Warszawy złożył pisemne zamówienie na usługi Hotelu *Saturn* *** w Polanicy - Zdroju w terminie od 21 do 23 lipca 2009 roku, dla gościa specjalnego VIP-a George'a Collinsa, zgodnie z zamówieniem – Załącznik 1.

Podczas pobytu Pan Collins skorzysta ze wszystkich zamówionych usług. Złoży także zlecenie na realizację usługi pralniczej: czyszczenie chemiczne marynarki, pranie na mokro i prasowanie 1 pary spodni oraz koszuli, które obciążą rachunek zleceniodawcy. W drugim dniu pobytu dyrektor Hotelu *Saturn* *** zaprosi Pana Collinsa na uroczystą kolację.

Opracuj projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą gościa specjalnego VIP-a Hotelu *Saturn* *** w Polanicy - Zdroju – Pana George'a Collinsa. Sporządź dokumenty związane z przyjęciem zamówienia, zameldowaniem, pobytem, rozliczeniem pobytu gościa 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 Pana Collinsa.
4. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia (formularz rezerwacji, grafik rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, zlecenie realizacji wstawki dla VIP-a).
5. List powitalny dyrektora hotelu skierowany do gościa specjalnego VIP-a w języku obcym*.
6. Propozycję procedury przyjęcia Pana Collinsa do hotelu oraz propozycję procedury wymeldowania gościa z hotelu.
7. Komplet dokumentów związanych z zameldowaniem, pobytem i rozliczeniem pobytu Pana Collinsa w hotelu oraz sprzedażą usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia (karta meldunkowa, karta pobytu, menu na uroczystą kolację, karta zamówienia do pralni, faktura VAT).

Do wykonania zadania wykorzystaj:

Zamówienie na usługi hotelarskie złożone przez Pana Janusza Małeckiego – Załącznik 1

Ofertę Hotelu *Saturn* *** - Załącznik 2

Informacje do napisania listu powitalnego w języku obcym – Załącznik 3

Druk firmowy hotelu na papierze samokopiującym do napisania listu powitalnego w języku obcym.

Zamieszczone w KARCIE PRACY EGZAMINACYJNEJ do wypełnienia druki i formularze: formularz rezerwacyjny, wyciąg z grafiku rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, zlecenie realizacji wstawki dla VIP-a, kartę meldunkową, kartę pobytu, menu na uroczystą kolację, kartę zamówienia do pralni, druk faktury VAT.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 240 minut.

*Języki obce: angielski, niemiecki, rosyjski, francuski

Zamówienie na usługi hotelarskie złożone przez Pana Janusza Małeckiego

Janusz Małecki
ul. Krakowska 3/28
00-260 Warszawa

Warszawa, 31.03.2009 r.

Hotel Saturn
ul. Słoneczna 23
57-300 Połanica – Zdrój

Uprzejmie proszę o rezerwację apartamentu zlokalizowanego na pierwszym piętrze w terminie od 21 do 23 lipca 2009 roku dla George'a Collinsa z Liverpool¹. Pierwszy posiłek w dniu przyjazdu 21 lipca to obiad, ostatni posiłek w dniu wyjazdu 23 lipca to śniadanie. Zamawiam dla Pana Collinsa codzienne dostarczanie gazety „New York Times.” oraz lekcje jazdy konnej w godzinach od 11⁰⁰ do 14⁰⁰ (3 godziny) w dniu 22 lipca 2009 r.

Proszę o wysłanie potwierdzenia zamówienia na mój adres. Jednocześnie informuję, że należność za pobyt Pana Collinsa w hotelu ureguluję przelewem, w terminie dwóch tygodni od otrzymania faktury VAT.

Podaję swoje dane identyfikacyjne:

Janusz Małecki
u. Krakowska 3/28
00-260 Warszawa
ur. 10.05.1972 r. w Warszawie, imię ojca: Stefan, imię matki: Urszula.
Dowód osobisty BBB 008872; NIP 829-327-27-87.

Podaję również dane identyfikacyjne Pana Collinsa:

George Collins ur. 05.08.1969 r. nr paszportu: AZ0502122.

Z poważaniem
Janusz Małecki

¹ Liverpool, Paryż, Frankfurt, Moskwa – nazwę miasta, w którym mieszka pan Collins przyjmij w zależności od języka obcego, który wybrałeś. Z nazwą miasta wiąże się adres zamieszkania. język angielski: Merseyside 512, Liverpool, Great Britain; język francuski: 2, rue de la Paix, 8700 Paris, France; język niemiecki: Könnenstrasse 214, 10200 Frankfurt, Deutschland; język rosyjski: ул. Театральная 8, 430222 Москва, Россия.



Oferta Hotelu Saturn***

Hotel Saturn***
ul. Słoneczna 23
57- 300 Polanica - Zdrój
tel. + 48 74 4532123,
fax +48 74 4532324
NIP 000-222-33-11

Hotel Saturn *** położony w centrum Polanicy - Zdroju, przy Parku Zdrojowym, stanowi obiekt reprezentujący elegancję, nowoczesność i luksus. Swoim gościom oferuje: apartamenty, pokoje jedno-, dwu- lub trzyosobowe, wyposażone w łazienki z WC, mini bar, TV sat, bezpłatny dostęp do Internetu. Do dyspozycji gości są: restauracja oferująca potrawy z całego świata, kawiarnia ze stylowym kominkiem oraz cukiernia oferująca własne wyroby cukiernicze.

Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12.00.

Cennik usług hotelu

| RODZAJ POKOJU | Opłata za dobę przy pobycie w terminie w zł | |
|---------------------------|--|-------------------|
| | od 01.10 do 30.04 | od 01.05 do 30.09 |
| Pokój 1-osobowy | 200 | 260 |
| Pokój 2-osobowy | 320 | 380 |
| Pokój 3-osobowy | 380 | 440 |
| Apartament | 800 | 920 |
| Apartament dla nowożeńców | 1200 | 1400 |

W cenie noclegu: śniadanie do pokoju, korzystanie z basenu, parking strzeżony, podatek VAT.

Nocleg dla dzieci do lat 3 w pokoju rodziców bezpłatny.

Nocleg dla dzieci 3-7 lat: 70 zł za dobę.

Posiłki: obiad: 69 zł, kolacja: 46 zł.

Parking: 12 zł za dobę.

Istnieje możliwość negocjacji cen przy przyjazdach grupowych.

Usługi hotelu i innych obiektów noclegowych oraz usługi gastronomiczne opodatkowane są 7% stawką podatku VAT. Pozostałe usługi opodatkowane są 22% stawką podatku VAT.

W związku z ROZPORZĄDZENIEM MINISTRA FINANSÓW z dnia 28 listopada 2008 roku w sprawie 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.

Usługi dodatkowe:

- okłady borowinowe: 18 zł,
- masaż: 70 zł za 20 minut,
- łaźnia parowa: 25 zł za 15 minut,
- jazda konna: 80 zł za 20 minut,
- wypożyczenie roweru: 10 zł za 1 godzinę,
- kort tenisowy: 15 zł za 1 godzinę,
- usługa przewodnika: 240 zł za 5 godzin.

Cennik usług pralniczych

| Pranie wodne | | Prasowanie | Czyszczenie chemiczne | |
|-------------------|-----------|------------|-----------------------|-----------|
| Asortyment | Cena w zł | Cena w zł | Asortyment | Cena w zł |
| Bluza | 4,00 | 4,00 | Marynarka | 8,00 |
| Koszula | 4,00 | 4,00 | Garsonka | 10,00 |
| Piżama | 4,00 | 4,00 | Spódnica | 8,00 |
| Bielizna osobista | 1,00 | 1,00 | Kurtka | 10,00 |
| Sukienka | 6,00 | 6,00 | Futerko | 8,00 |
| Spódnica | 5,00 | 5,00 | Rękawiczki skórzane | 8,00 |
| Spodnie | 6,00 | 6,00 | Garnitur | 10,00 |
| Koszula | 4,00 | 4,00 | Spodnie do garnituru | 5,00 |
| Podkoszulek | 2,00 | 2,00 | | |
| Skarpetki | 1,00 | 1,00 | | |
| Bluzka | 4,00 | 4,00 | | |
| Krawat | 2,00 | 2,00 | | |

Wszystkie podane ceny usług są cenami brutto.

Nr konta hotelu: KREDYT BANK S.A. II /ODDZIAŁ/ Polanica – Zdrój 60 1500 1053 0000
1310 2698 2321

Załącznik 3

Informacje do napisania listu powitalnego w języku obcym

List powitalny napisany przez dyrektora hotelu Pana Artura Kowalskiego powinien zachować formę listu i zawierać w treści: powitanie gościa, życzenie przyjemnego pobytu, zaproszenie gościa przez dyrektora na uroczystą kolację w drugim dniu pobytu o godzinie 18⁰⁰ i zaproszenie do skorzystania z przygotowanego w pokoju poczęstunku, zachęcenie do skorzystania z usług hotelu, zwrot grzecznościowy kończący list.