

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

**341[04]-01-092**

Czas trwania egzaminu: 240 minut

**ARKUSZ EGZAMINACYJNY**  
**ETAP PRAKTYCZNY**  
**EGZAMINU POTWIERDZAJĄCEGO KWALIFIKACJE ZAWODOWE**  
**CZERWIEC 2009**

**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 5 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 oraz dokumentacją załączoną do zadania.
6. Rozwiązanie obejmuje opracowanie projektu realizacji prac określonych w treści zadania i wykonanie prac związanych z opracowywanym projektem.
7. Zadanie rozwiązuje w zeszycie KARTA PRACY EGZAMINACYJNEJ od razu na czysto. Notatki, pomocnicze obliczenia itp., jeżeli nie należą do pracy, obwiedź linią i oznacz słowem BRUDNOPIS. **Zapisy oznaczone BRUDNOPIS nie będą oceniane.**
8. Po rozwiązaniu zadania ponumeruj strony pracy egzaminacyjnej. Numerowanie rozpocznij od strony, na której jest miejsce do zapisania tytułu pracy.
9. Na stronie tytułowej zeszytu KARTA PRACY EGZAMINACYJNEJ, wpisz liczbę stron swojej pracy.
10. Zeszyt KARTA PRACY EGZAMINACYJNEJ i KARTĘ OCENY przekaz zespołowi nadzorującemu etap praktyczny.

***Powodzenia!***

## 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 Polanica – Zdrój

Uprzejmie proszę o rezerwację apartamentu zlokalizowanego na pierwszym piętrze w terminie od 21 do 23 lipca 2009 roku dla George'a Collinsa z Liverpool<sup>1</sup>. 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 11<sup>00</sup> do 14<sup>00</sup> (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*

---

<sup>1</sup> 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. Театралбая 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 18<sup>00</sup> i zaproszenie do skorzystania z przygotowanego w pokoju poczęstunku, zachęcenie do skorzystania z usług hotelu, zwrot grzecznościowy kończący list.