

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.

Pobyty 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*”.

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 Sopocie

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, kąciakiem gier i rozrywki.

Hotel Nereida***** SPA w Sopocie 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.

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.