

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**
Symbol kwalifikacji: **HGT.03**
Numer zadania: **01**
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

HGT.03-01-24.01-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2024

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL i naklej naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Na KARCIE OCENY w oznaczonym miejscu przyklej naklejkę z numerem PESEL oraz wpisz:
 - swój numer PESEL*,
 - oznaczenie kwalifikacji,
 - numer zadania,
 - numer stanowiska.
3. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 13 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
4. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
5. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
6. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
7. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny z rezultatami oraz KARTĘ OCENY na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
8. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

Powodzenia!

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

Zadanie egzaminacyjne

Hotel***** Magia Bałtyku w Kołobrzegu otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie i przygotowanie pobytu dla 39 osób w terminie od 10.09 do 14.09.2024 r.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu, oferty wycieczek oraz notatki służbowej z książki dyżurów recepcji sporządź:

- grafik rezerwacji sal konferencyjnych,
- formularz rezerwacji usług konferencyjnych,
- zamówienie wycieczki,
- kosztorys zamówionych usług dodatkowych,
- zlecenie realizacji śniadania,
- formularz zgłoszenia przedmiotów znalezionych.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Poznań, 15.12.2023 r.

Centrum Bankowości Bezpośredniej
ul. Lipowa 23
61-168 Poznań
tel. 61 685 20 40
e-mail: centrumbankowosci@com.pl

Hotel***** Magia Bałtyku
ul. Matejki 341
78-100 Kołobrzeg

Szanowni Państwo,

w związku z organizowanymi na terenie Państwa hotelu warsztatami szkoleniowymi pt. „*Nowoczesne formy sprzedaży w bankowości*” proszę o rezerwację dla mojej asystentki, 2 szkoleniowców i 36-osobowej grupy bankowców w terminie od 10.09 do 14.09.2024 r.:

- usług noclegowych, tj. pokoju jednoosobowego, dwóch apartamentów i osiemnastu pokoi dwuosobowych,
- usług gastronomicznych, tj. śniadań, obiadów i kolacji, z uwzględnieniem podawania codziennie do pokoju śniadania francuskiego o godz. 8³⁰ dla naszego szkoleniowca Louisa Delona.

Informuję, że grupa przyjedzie o godz. 14³⁰ na obiad, a wyjedzie po śniadaniu, o godz. 10³⁰.

Za wyżej zamówione usługi podstawowe zapłacimy przelewem na Państwa konto w terminie 7 dni od otrzymania potwierdzenia rezerwacji.

Proszę także o rezerwację sali konferencyjnej wyposażonej w projektor multimedialny, ekran, nagłośnienie, mikrofony bezprzewodowe, flipchart, mównicę, bezprzewodowy Internet, TV i DVD:

- w dniu 10.09.2024 r. w godz. od 16⁰⁰ do 18⁰⁰ z 15-minutową przerwą kawową o godz. 17⁰⁰ zawierającą napoje gorące, wodę mineralną i kruche ciastka,
- w dniach 11.09.2024 r. oraz 12.09.2024 r. w godz. od 10⁰⁰ do 18⁰⁰ z dwoma 15-minutowymi przerwami kawowymi o godz. 11³⁰ oraz 16⁰⁰, zawierającymi napoje gorące, napoje zimne, kruche ciastka, owoce i przekąski zimne.

Stoły i krzesła proszę ustawić w układzie szkolnym.

Osobą odpowiedzialną za kontakt z Państwem, w trakcie pobytu gości, będzie moja asystentka – pani Maria Malinowska, która 12.09.2024 r. nie będzie brała udziału w warsztatach i w związku z tym nie skorzysta tego dnia z przerw kawowych.

Zamawiam także codziennie przed śniadaniem w godz. od 6³⁰ do 8⁰⁰ możliwość korzystania przez wszystkich uczestników pobytu ze Strefy Relaksu *Magia Bałtyku*.

Dnia 13.09.2024 r. w godz. od 11⁰⁰ do 17⁰⁰ proszę o zorganizowanie dla wszystkich wycieczki z przewodnikiem po Kołobrzegu, z uwzględnieniem 45-minutowego rejsu po Bałtyku statkiem *Pirat*. W tym dniu proszę zaplanować, zamiast w hotelu, obiad w nadmorskiej restauracji *Portowa*, za który każdy zapłaci indywidualnie gotówką.

Proszę o przysłanie na adres firmy kosztorysu zamówionych usług dodatkowych. Należność za wszystkie usługi dodatkowe ureguluje firmową kartą płatniczą, moja asystentka, w dniu wyjazdu gości z hotelu.

Z poważaniem
Krzysztof Dąbrowski
Prezes
Centrum Bankowości Bezpośredniej

Oferta hotelu

Hotel***** Magia Bałtyku
ul. Matejki 341
78-100 Kołobrzeg
NIP: 527 252 29 27
tel./fax: +48 94 766 60 00
e-mail: reservation@magiabaaltykuhotel.pl
nr konta: BWZ 86 1020 2498 0000 8602 0263 4444

Hotel jest usytuowany bezpośrednio przy pięknej, piaszczystej plaży. Oferuje 145 przestronnych pokoi z balkonami z widokiem na morze.

Do dyspozycji Gości hotel oddaje bogate zaplecze konferencyjno-bankietowe, oferujące kompleksową obsługę szkoleń, spotkań biznesowych oraz innych uroczystości i imprez. Posiada klimatyzowane sale konferencyjne wyposażone w nowoczesny sprzęt audiowizualny oraz bezpłatny dostęp do bezprzewodowego Internetu. W hotelu dostępne są również dwie restauracje oferujące wyśmienite dania kuchni śródziemnomorskiej i polskiej, lobby bar oraz drink bar.

W hotelu mieści się również nowoczesna Strefa Relaksu *Magia Bałtyku*.

Przed hotelem znajduje się parking.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00 a kończy o 12.00.

W cenie noclegu: śniadanie, usługa room service, parking, podatek VAT.

Cennik wynajęcia sal konferencyjnych

Sala rodzaj/układ	Cena jednostkowa brutto w zł		
	cały dzień (od 8.00 do 20.00)	do 8 godzin dziennie	do 2 godzin dziennie
sala Morska			
max.40 osób w układzie szkolnym	850,00	600,00	400,00
max.70 osób w układzie teatralnym	900,00	650,00	450,00
sala Lazurowa			
max.25 osób w układzie szkolnym	700,00	500,00	250,00
max.60 osób w układzie teatralnym	750,00	550,00	300,00
Cena wynajęcia sali konferencyjnej obejmuje: <ul style="list-style-type: none">- wyposażenie: projektor multimedialny, ekran, nagłośnienie, mikrofony bezprzewodowe, flipchart, mównica, laptop, bezprzewodowy Internet, TV i DVD- ustawienie sali w dowolnej konfiguracji- podatek VAT			

Cennik przerw kawowych

Pakiet	Składniki pakietu	Cena jednostkowa brutto
Klasyczny	napoje gorące, woda mineralna i kruche ciastka	20,00 zł/os.
Podstawowy	napoje gorące, woda mineralna, kruche ciastka, owoce	25,00 zł/os.
Rozszerzony	napoje gorące, napoje zimne, kruche ciastka, owoce, przekąski zimne	30,00 zł/os.

Cennik usług rekreacyjnych

Atrakcje Strefy Relaksu *Magia Bałtyku*: basen z systemem hydromasaży, bicze wodne, wodospad basenowy, sauna fińska, sauna relaksacyjna, łaźnia parowa, łaźnia solankowa, tepidarium z podgrzewanymi leżankami, strefa schłodzenia, siłownia.

Do Strefy Relaksu obowiązuje wejście bez limitu czasu – 28,00 zł/os.

Wszystkie proponowane ceny są cenami brutto

Oferta wycieczek

Biuro Podróży *Globus*
ul. Niecała 26/33
78-100 Kołobrzeg

Oferta1

Trasa wycieczki po Kołobrzegu obejmuje następujące atrakcje turystyczne:

Amfiteatr, Katedrę, Pomnik Milenijny, Ratusz, Pałac Braunschweigów, Kamieniczkę kupiecką, Basztę Iontową, Port rybacki, Źródło solne, Port handlowy, Skansen morski, Latarnię morską, Pomnik Zaślubin Polski z Morzem.

Na życzenie gości dokonujemy rezerwacji usług dodatkowych.

Czas trwania wycieczki: 4 godziny.

Bilety wstępu: 40,00 zł/os.

Usługi przewodnickie płatne dodatkowo: 350,00 zł/grupa do 20 osób

Oferta2

Trasa wycieczki po Kołobrzegu obejmuje następujące atrakcje turystyczne:

Amfiteatr, Katedrę, Pomnik Milenijny, Ratusz, Pałac Braunschweigów, Kamieniczkę kupiecką, Basztę Iontową, Port rybacki, Źródło solne, Port handlowy, Skansen morski, Latarnię morską, Pomnik Zaślubin Polski z Morzem, Aleję grabową.

W trakcie zwiedzania oferujemy 45-minutowy rejs statkiem *Viking, Monika III, Santa Maria* lub *Pirat*.

Na życzenie gości dokonujemy rezerwacji usług dodatkowych np. posiłków.

Czas trwania wycieczki: 6 godzin.

Bilety wstępu: 80,00 zł/os.

Usługi przewodnickie płatne dodatkowo: 450,00 zł/grupa do 40 osób

Notatka służbowa z książki dyżurów recepcji

data: 10.09.2024 r.	godz. 10 ³⁰
Notatka służbowa: Podczas sprzątanía jednostki mieszkalnej na przyjazd pana Louisa Delona pokojowa Zuzanna Pruc zgłosiła, że w apartamencie 311, który był zajmowany do tego dnia przez innego gościa, pana Waldemara Krokosza, znalazła zostawiony na biurku zegarek marki Emporio Armani. Rzecz zarejestrowano i umieszczono w magazynie rzeczy znalezionych.	
Podpis recepcjonisty przyjmującego rzecz na przechowanie: <i>Weronika Michalska</i>	

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenić podlegać będzie 6 rezultatów:

- grafik rezerwacji sal konferencyjnych,
- formularz rezerwacji usług konferencyjnych,
- zamówienie wycieczki,
- kosztorys zamówionych usług dodatkowych,
- zlecenie realizacji śniadania,
- formularz zgłoszenia przedmiotów znalezionych.

Grafik rezerwacji sal konferencyjnych

Sala Morska

Godzina	Pon.	Wt.	Śr.	Czw.	Pt.	Sb.	Nd.
	09.09.	10.09	11.09	12.09	13.09	14.09	15.09
8.00-10.00						R	
10.00-12.00	R						
12.00-14.00		R					
14.00-16.00	R					R	R
16.00-18.00					R		
18.00-20.00							

Sala Lazurowa

Godzina	Pon.	Wt.	Śr.	Czw.	Pt.	Sb.	Nd.
	09.09.	10.09	11.09	12.09	13.09	14.09	15.09
8.00-10.00							
10.00-12.00	R					R	
12.00-14.00		R					R
14.00-16.00						R	
16.00-18.00							
18.00-20.00	R				R		

*RCB - Rezerwacja dla Centrum Bankowości Bezpośredniej

Formularz rezerwacji usług konferencyjnych

Hotel***** Magia Bałtyku
ul. Matejki 341
78-100 Kołobrzeg

Informacje o Zamawiającym

1. Nazwa firmy:
2. Adres:
3. Tel.:
4. E-mail:
5. Osoba upoważniona do prowadzenia uzgodnień:
 - Imię i nazwisko:
 - Stanowisko:

Informacja o warsztatach

Nazwa sali konferencyjnej.....

Data szkolenia	Godz. szkolenia od - do	Liczba uczestników	Cena jednostkowa brutto w zł

Wyposażenie sali konferencyjnej (zgodnie z zamówieniem) obejmuje:

Układ stołów i krzeseł:

Data przerw kawowych	Godz. serwowania od-do	Liczba świadczeń	Cena jednostkowa brutto w zł
Przerwa kawowa obejmuje:			
Przerwa kawowa obejmuje:			
Przerwa kawowa obejmuje:			

Informacja o płatnościach:

Forma płatności: gotówką kartą płatniczą przelewem

Termin płatności:

Osoba odpowiedzialna za realizację płatności:

Imię i nazwisko

Finalny rachunek zostanie wystawiony po zakończeniu szkolenia.

Ostateczne rozliczenie będzie uwzględniać ewentualne zamówienia składane na miejscu.

Miejsce i data sporządzenia:

.....

Sporządził:

.....

Zamówienie wycieczki

Hotel***** Magia Bałtyku
ul. Matejki 341
78-100 Kołobrzeg
NIP: 527 252 29 27
tel./fax: +48 94 766 60 00
e-mail: reservation@magiabałtykuhotel.pl

.....
.....
.....

Kosztorys zamówionych usług dodatkowych

na
zlecenie.....

(dane zleceńiodawcy)

Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Liczba	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
Łączna wartość do zapłaty w zł					

Zlecenie realizacji śniadania

Imię i nazwisko gościa:

Nr pokoju:

Typ śniadania:

Terminy śniadania:godz.

<input type="checkbox"/>	kawa	<input type="checkbox"/>	masło
<input type="checkbox"/>	mleko lub śmietanka	<input type="checkbox"/>	konfitury, dżem
<input type="checkbox"/>	bawarka	<input type="checkbox"/>	miód
<input type="checkbox"/>	kakao lub czekolada	<input type="checkbox"/>	jajecznicza na maśle z dodatkiem szczypiorku
<input type="checkbox"/>	sok pomarańczowy	<input type="checkbox"/>	jajka sadzone z plastrami bekonu
<input type="checkbox"/>	owsianka	<input type="checkbox"/>	jajka po wiedeńsku
<input type="checkbox"/>	pieczywo pszenne	<input type="checkbox"/>	słodka fasola w sosie pomidorowym
<input type="checkbox"/>	chleb razowy	<input type="checkbox"/>	ryba na gorąco
<input type="checkbox"/>	bułeczki drożdżowe	<input type="checkbox"/>	smażone wieprzowe kielbaski
<input type="checkbox"/>	croissanty	<input type="checkbox"/>	smażone pomidory i pieczarki
<input type="checkbox"/>	wędliny i sery	<input type="checkbox"/>	naleśniki z mąki kukurydzianej polane syropem klonowym

Proszę zaznaczyć **X** przy pozycji z menu charakterystycznego dla śniadania francuskiego

Formularz zgłoszenia przedmiotów znalezionych

Hotel*** Magia Bałtyku
ul. Matejki 341
78-100 Kołobrzeg**

Miejsce znalezienia przedmiotu:

Pokój nr:

Inne pomieszczenie:

Data i godzina znalezienia przedmiotu:

.....

Opis rzeczy:

.....

Przedmiot znaleziony przez:

Przyjmujący na przechowanie:

.....

.....

(imię i nazwisko, stanowisko)

(imię i nazwisko, stanowisko)

.....
podpis znalazcy

.....
podpis przyjmującego na przechowanie