

Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe

Technik hotelarstwa

Centralna Komisja Egzaminacyjna
Warszawa 2005

**Informator opracowała Centralna Komisja Egzaminacyjna w Warszawie
we współpracy z Okręgową Komisją Egzaminacyjną w Poznaniu
oraz Ministrem właściwym do spraw turystyki**

ISBN 83-7400-114-3

Wstęp

Centralna Komisja Egzaminacyjna poleca trzecią edycję informatorów o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe¹ skierowaną do absolwentów szkół ponadgimnazjalnych: techników i szkół policealnych.

Edycja obejmuje:

- 75 informatorów, opublikowanych w terminie do 31 sierpnia 2005 roku, dla zawodów, w których po raz pierwszy w roku 2006, odbędzie się egzamin dla absolwentów ww. typów szkół,
- 35 informatorów, dla pozostałych zawodów, przewidzianych do kształcenia na tym poziomie, które zostaną opublikowane w terminie do 31 grudnia 2005 roku.

Prezentowana publikacja składa się z 75 odrębnych, dla poszczególnych zawodów, opracowań (informatorów), w których opisano wymagania egzaminacyjne.

W każdym z informatorów omówiono:

- strukturę egzaminu, jego organizację i przebieg,
- wymagania, które należy spełnić żeby przystąpić do egzaminu i żeby zdać ten egzamin,
- materiał egzaminacyjny z zakresu danego zawodu – wiadomości i umiejętności, które będą sprawdzane i oceniane na egzaminie, w etapie pisemnym i praktycznym, ilustrując go przykładami zadań egzaminacyjnych wraz z kryteriami oceniania.

Informatory o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe kierujemy przede wszystkim do uczniów i nauczycieli szkół zawodowych, sądzymy jednak, że przedstawiony w nich syntetyczny materiał dotyczący sprawdzanych umiejętności stanowiących o kwalifikacjach zawodowych zainteresuje również innych czytelników, np.: przedstawicieli organów prowadzących szkoły i nadzorujących kształcenie, pracodawców i specjalistów ds. modelowania zawodów, kształcenia i doskonalenia zawodowego.

¹ Podstawą prawną przeprowadzenia zewnętrznego egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe, zwanego również egzaminem zawodowym, jest:

- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 7 września 2004 r., w sprawie warunków i sposobu oceniania, klasyfikowania i promowania uczniów i słuchaczy oraz przeprowadzania sprawdzianów i egzaminów w szkołach publicznych (Dz. U. Nr 199, poz. 2046),
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 8 maja 2004 r., w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. Nr 114, poz. 1195),
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 29 marca 2005 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe (Dz. U. Nr 66, poz. 580). Standardy, o których mowa w rozporządzeniu, stanowią oddzielny załącznik.

SPIS TREŚCI

1. OGÓLNE INFORMACJE O EGZAMINIE POTWIERDZAJĄCYM KWALIFIKACJE ZAWODOWE.....	6
1.1. Struktura egzaminu oraz formy sprawdzania wiadomości i umiejętności z zakresu zawodu	7
1.2. Wiadomości i umiejętności sprawdzane na egzaminie	7
1.3. Wymagania, które trzeba spełnić, aby zdać egzamin	9
1.4. Wymagania, które trzeba spełnić, aby przystąpić do egzaminu	9
1.5. Szczegółowe informacje o egzaminie zawodowym	10
2. ETAP PISEMNY EGZAMINU	11
2.1. Organizacja i przebieg	11
2.2. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części I	13
2.3. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części II	23
2.4. Odpowiedzi do przykładowych zadań	27
3. ETAP PRAKTYCZNY EGZAMINU	28
3.1. Organizacja i przebieg	28
3.2. Wymagania egzaminacyjne i ogólne kryteria oceniania	29
3.3. Komentarz do standardu wymagań egzaminacyjnych	30
3.4. Przykład zadania praktycznego	34
3.5. Komentarz do rozwiązania zadania wraz z kryteriami oceniania	44
4. ZAŁĄCZNIKI	47
4.1. Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu	47
4.2. Przykład karty odpowiedzi do etapu pisemnego	50
4.3. Lista zawodów, dla których opublikowano informatory w 2005 r.	51

1. OGÓLNE INFORMACJE O EGZAMINIE POTWIERDZAJĄCYM KWALIFIKACJE ZAWODOWE

Egzamin potwierdzający kwalifikacje zawodowe jest formą oceny poziomu opanowania wiadomości i umiejętności z zakresu danego zawodu określonych w standardzie wymagań, ustalonym przez Ministra Edukacji Narodowej i Sportu.

Egzamin ten, zwany również egzaminem zawodowym, jest egzaminem zewnętrznym. Umożliwia on uzyskanie porównywalnej i obiektywnej oceny poziomu osiągnięć zdającego poprzez zastosowanie jednolitych wymagań, kryteriów oceniania i zasad przeprowadzania egzaminu, opracowanych przez instytucje zewnętrzne, funkcjonujące niezależnie od systemu kształcenia.

Rolę instytucji zewnętrznych pełnią: Centralna Komisja Egzaminacyjna i osiem okręgowych komisji egzaminacyjnych powołanych przez Ministra Edukacji Narodowej w 1999 roku.

Na terenie swojej działalności (patrz - mapka na wewnętrznej stronie okładki) okręgowe komisje egzaminacyjne przygotowują, organizują i przeprowadzają zewnętrzne egzaminy zawodowe. Egzaminy oceniać będą zewnętrzni egzaminatorzy.

Egzaminy zawodowe mogą zdawać absolwenci wszystkich typów szkół zawodowych ponadgimnazjalnych i policealnych, które kształcą w zawodach ujętych w klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego.

Egzaminy zawodowe przeprowadzane są 2 razy w ciągu roku szkolnego. Harmonogram egzaminów ustala i ogłasza dyrektor Centralnej Komisji Egzaminacyjnej nie później niż na 4 miesiące przed terminem ich przeprowadzenia.

Dla absolwentów zasadniczych szkół zawodowych i szkół policealnych egzaminy przeprowadzane są od następnego tygodnia po zakończeniu zajęć dydaktyczno-wychowawczych, a dla absolwentów technikum i technikum uzupełniającego - od następnego tygodnia po zakończeniu egzaminu maturalnego.

Do egzaminu mogą przystąpić również absolwenci szkół zawodowych kształcących młodzież o specjalnych potrzebach edukacyjnych. Dla tej młodzieży, na podstawie opinii poradni psychologiczno-pedagogicznych lub orzeczeń lekarskich, czas egzaminu pisemnego może być wydłużony o 30 minut, a warunki i przebieg egzaminu będą dostosowane do jej potrzeb.

1.1. Struktura egzaminu oraz formy sprawdzania wiadomości i umiejętności z zakresu zawodu

Struktura egzaminu obejmuje dwa etapy: etap pisemny i etap praktyczny.

Etap pisemny składa się z dwóch części. Podczas części I zdający będą rozwiązywać zadania sprawdzające wiadomości i umiejętności właściwe dla kwalifikacji w danym zawodzie, w części II – zadania sprawdzające wiadomości i umiejętności związane z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą.

Etap pisemny przeprowadzany jest w formie testu składającego się z zadań zamkniętych zawierających cztery odpowiedzi do wyboru, z których tylko jedna odpowiedź jest prawidłowa.

W części I test zawiera 50 zadań, a w części II – 20 zadań.

Czas trwania etapu pisemnego dla wszystkich zawodów wynosi 120 minut.

Etap praktyczny sprawdza umiejętności rozwiązywania typowych problemów zawodowych o charakterze „łączenia teorii z praktyką”, właściwych dla zawodu, w zakresie wynikającym z zadania o treści ogólnej, ustalonym w standardzie wymagań egzaminacyjnych.

Czas trwania etapu praktycznego nie może być krótszy niż 180 minut i dłuższy niż 240 minut.

1.2. Wiadomości i umiejętności sprawdzane na egzaminie

Na egzaminie będą sprawdzane tylko te wiadomości i umiejętności, które zostały zapisane w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla danego zawodu.

Standardy wymagań egzaminacyjnych dla poszczególnych zawodów ustalone zostały rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej i Sportu, z dnia 29 marca 2005 r., zmieniającym rozporządzenie w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzenia egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe (Dz. U. Nr 66, poz. 580). Teksty standardów wymagań egzaminacyjnych dla poszczególnych zawodów zostały zamieszczone w oddzielnie opublikowanym załączniku do w/w rozporządzenia.

Struktura standardu wymagań egzaminacyjnych dla zawodu odpowiada strukturze egzaminu. Oznacza to, że zawarte w standardzie umiejętności sprawdzane na egzaminie, ustalono odrębnie dla obu etapów egzaminu.

Umiejętności zapisane w standardzie, sprawdzane w etapie pisemnym, są przyporządkowane do określonych obszarów wymagań.

Umiejętności sprawdzane w części pierwszej ujęto w trzech obszarach wymagań:

- czytanie ze zrozumieniem informacji przedstawionych w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych,
- przetwarzanie danych liczbowych i operacyjnych,
- bezpieczne wykonywanie zadań zawodowych zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.

Umiejętności sprawdzane w części drugiej ujęto w dwóch obszarach wymagań:

- czytanie ze zrozumieniem informacji przedstawionych w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów,
- przetwarzanie danych liczbowych i operacyjnych.

W etapie praktycznym egzaminu sprawdzane umiejętności są związane z zadaniem o treści ogólnej. Z zadaniem ogólnym związane są odpowiednie układy umiejętności. Zakres egzaminu w tym etapie obejmuje w zależności od zawodu i jego specyfiki

- opracowanie projektu realizacji określonych prac
- lub
- opracowanie projektu realizacji i wykonanie określonych prac.

Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu stanowi podstawę do przygotowania zadań egzaminacyjnych dla obu etapów egzaminu. Oznacza to, że zadania egzaminacyjne będą sprawdzały tylko te umiejętności, które zapisane są w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla danego zawodu. Rodzaj zadań egzaminacyjnych sprawdzających umiejętności przyporządkowane do danego obszaru wymagań w etapie pisemnym będzie wiązał się ściśle z tym obszarem, a w etapie praktycznym - z zadaniem o treści ogólnej.

Umiejętności ujęte w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla zawodu, dla obu etapów egzaminu, będą omówione wraz z przykładami zadań w rozdziałach 2. i 3. informatora.

Każdy zdający powinien zapoznać się ze standardem wymagań egzaminacyjnych dla zawodu, w którym chce potwierdzić kwalifikacje zawodowe. Standard zamieszczony jest w rozdziale 4 niniejszego informatora.

1.3. Wymagania, które trzeba spełnić, aby zdać egzamin

Przyjęto, że w etapie pisemnym zdający może otrzymać za każde prawidłowo rozwiązane zadanie 1 punkt.

Zdający zda ten etap egzaminu, jeśli uzyska:

- z części I – co najmniej 50% punktów możliwych do uzyskania,
- z części II – co najmniej 30% punktów możliwych do uzyskania.

W etapie praktycznym, w zależności od zakresu egzaminu sformułowanego w zadaniu o treści ogólnej oceniany będzie projekt realizacji określonych prac lub projekt realizacji określonych prac oraz efekt wykonanych prac zgodnie z ustalonymi kryteriami oceniania przyjętymi dla danego zadania. Spełnienie ustalonych dla zadania kryteriów wykonania, pozwoli na uzyskanie maksymalnej liczby punktów.

Zdający zda ten etap egzaminu, jeśli uzyska co najmniej 75% punktów możliwych do uzyskania.

Zdający zda egzamin zawodowy, jeśli spełni wymagania ustalone dla obu etapów egzaminu.

Zdający, który zdał egzamin, otrzymuje dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe w danym zawodzie.

UWAGA!

Informacje o wynikach egzaminu zdający uzyska od dyrektora szkoły, do której uczęszczał.

1.4. Wymagania, które trzeba spełnić, aby przystąpić do egzaminu

Zdający powinien:

1. Ukończyć szkołę i otrzymać świadectwo ukończenia szkoły.
2. Złożyć pisemną deklarację przystąpienia do egzaminu zawodowego do dyrektora swojej szkoły, nie później niż do dnia 20 grudnia roku szkolnego, w którym zamierza przystąpić do egzaminu zawodowego w sesji letniej, bezpośrednio po ukończeniu szkoły oraz nie

później niż do dnia 20 września roku szkolnego, w którym zamierza przystąpić do egzaminu zawodowego w sesji zimowej.

3. Złożyć pisemną deklarację w jakim języku będzie chciał potwierdzić kwalifikacje zawodowe. Do wyboru są następujące języki: język angielski, język niemiecki, język francuski i język rosyjski.
4. Zgłosić się na egzamin w terminie i miejscu wyznaczonym przez okręgową komisję egzaminacyjną z dokumentem potwierdzającym tożsamość (ze zdjęciem i z numerem PESEL).

Zdający o specjalnych potrzebach edukacyjnych powinien dodatkowo przedłożyć opinię lub orzeczenie wskazujące na dostosowanie warunków i formy przeprowadzania egzaminu do jego indywidualnych potrzeb.

UWAGA!

Informacje o terminie i miejscu egzaminu może przekazać zdającym dyrektor szkoły lub dyrektor okręgowej komisji egzaminacyjnej.

W zależności od specyfiki zawodu, w którym przeprowadzony będzie egzamin zawodowy, okręgowa komisja egzaminacyjna może wezwać zdającego na szkolenie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy związane z wykonywaniem zadania egzaminacyjnego na określonych stanowiskach egzaminacyjnych. Szkolenie powinno być zorganizowane nie wcześniej niż na dwa tygodnie przed terminem egzaminu.

1.5. Szczegółowe informacje o egzaminie zawodowym

Szczegółowych informacji o egzaminie zawodowym oraz wyjaśnień dotyczących, między innymi, możliwości:

- powtórnego zdawania egzaminu zawodowego przez osoby, które nie zdały egzaminu,
- przystąpienia do egzaminu w terminie innym niż bezpośrednio po ukończeniu szkoły,
- udostępniania informacji na temat wyniku egzaminu,
- otrzymania dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe,

udziela dyrektor szkoły i okręgowa komisja egzaminacyjna.

2. ETAP PISEMNY EGZAMINU

2.1. Organizacja i przebieg

Etap pisemny egzaminu będzie zorganizowany w szkole, do której uczęszczałeś. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy liczba zdających w danej szkole jest mniejsza niż 25 osób, dyrektor komisji okręgowej może wskazać Ci inną szkołę albo placówkę kształcenia praktycznego lub ustawicznego, zwane dalej „placówkami”, w której przystąpisz do etapu pisemnego egzaminu zawodowego.

W dniu egzaminu powinieneś zgłosić się w szkole/placówce na 30 minut przed godziną jego rozpoczęcia. Powinieneś posiadać dokument potwierdzający Twoją tożsamość i numer ewidencyjny PESEL.

Przed wejściem do sali egzaminacyjnej będziesz poproszony o potwierdzenie gotowości przystąpienia do etapu pisemnego egzaminu.

Słuchaj uważnie informacji przewodniczącego zespołu nadzorującego, który będzie omawiał regulamin przebiegu egzaminu.

Po zajęciu miejsca w sali egzaminacyjnej otrzymasz arkusz egzaminacyjny i KARTĘ ODPOWIEDZI.

Arkusz egzaminacyjny zawiera:

- stronę tytułową z nazwą i symbolem cyfrowym zawodu, w którym odbywa się etap pisemny egzaminu oraz „Instrukcję dla zdającego” (w instrukcji znajdują się dane o liczbie stron arkusza egzaminacyjnego, wskazania dotyczące rozwiązywania zadań, zaznaczania odpowiedzi i sposobu poprawiania odpowiedzi w KARCIE ODPOWIEDZI),
- test 70 zadań wielokrotnego wyboru, w tym 50 zadań w części I ponumerowanych od 1 do 50 oraz 20 zadań w części II ponumerowanych od 51 do 70.

KARTA ODPOWIEDZI stanowi jedną stronę. Znajdują się na niej:

- symbol cyfrowy zawodu i oznaczenie wersji arkusza egzaminacyjnego,
- miejsce na wpisanie Twojego numeru ewidencyjnego PESEL i zakodowanie go,
- miejsce na wpisanie Twojej daty urodzenia,
- tabele z numerami zadań odpowiadających części I oraz części II arkusza egzaminacyjnego z układem kratek A, B, C, D do zaznaczania odpowiedzi,
- miejsce na naklejkę z kodem ośrodka egzaminacyjnego.

Przeczytaj uważnie „Instrukcję dla zdającego” w arkuszu egzaminacyjnym i sprawdź, czy Twój arkusz jest kompletny i nie ma w nim braków. Wykonaj polecenia zgodnie z „Instrukcją dla zdającego”.

Czas trwania etapu pisemnego egzaminu wynosi 120 minut (2 godziny zegarowe).

UWAGA: Jeśli jesteś egzaminowanym o potwierdzonych specjalnych potrzebach edukacyjnych, to masz prawo do wydłużonego o 30 minut czasu trwania etapu pisemnego egzaminu zawodowego. Przewodniczący szkolnego zespołu egzaminacyjnego wskaże Ci miejsce na sali egzaminacyjnej i dopilnuje, abyś mógł zdawać egzamin w ustalonym dla Ciebie czasie.

Kolejność rozwiązywania zadań jest dowolna. Dobrze jednak będzie, jeśli rozplanujesz sobie czas egzaminu. Na rozwiązanie zadań z części I arkusza powinienes przeznaczyć około 80 minut, na rozwiązanie zadań z części II - około 30 minut. Pozostałe 10 minut powinienes wykorzystać na sprawdzenie, czy prawidłowo zaznaczyłeś odpowiedzi do poszczególnych zadań w KARCIE ODPOWIEDZI.

Pamiętaj! Pracuj samodzielnie!

Przystępując do rozwiązywania każdego zadania powinienes:

- uważnie przeczytać całe zadanie,
- przeanalizować rysunki, tabele, itp. oraz treść poleceń,
- dobrze zastanowić się nad wyborem prawidłowej odpowiedzi,
- starannie zaznaczyć wybraną odpowiedź w KARCIE ODPOWIEDZI zgodnie z instrukcją w arkuszu egzaminacyjnym.

Po zakończeniu rozwiązywania zadań, sprawdź w KARCIE ODPOWIEDZI, czy dla wszystkich zadań zaznaczyłeś odpowiedzi.

Przewodniczący ogłosi koniec egzaminu i poinformuje, w jaki sposób będziesz mógł oddać swoją KARTĘ ODPOWIEDZI. Arkusz egzaminacyjny możesz zatrzymać dla siebie.

Jeśli wcześniej zakończysz rozwiązywanie zadań, zgłoś przez podniesienie ręki gotowość do oddania KARTY ODPOWIEDZI.

2.2. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części I

Zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie

Absolwent powinien umieć:

- 1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:**

1.1. Rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy stosowane w hotelarstwie, gastronomii i turystyce,

czyli:

- rozróżniać nazwy i pojęcia stosowane w hotelarstwie, np.: obiekt hotelarski, schronisko, recepcja, jednostka mieszkalna, węzeł higieniczno-sanitarny, doba hotelowa,
- rozróżniać pojęcia stosowane w turystyce, np.: turysta, grupa turystyczna, czarter, voucher, pakiet turystyczny,
- rozróżniać nazwy, pojęcia i terminy stosowane w gastronomii, np.: konsument, room service, bufet szwedzki, sommelier, serwis angielski.

Przykładowe zadanie 1.

Hotel jest to obiekt posiadający

- A. minimum 10 jednostek mieszkalnych i świadczący usługi żywieniowe.
- B. 7 jednostek mieszkalnych i świadczący usługi żywieniowe.
- C. 10 jednostek mieszkalnych i świadczący usługi rekreacyjne.
- D. co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczący szeroki zakres usług związanych z pobytem klientów.

1.2. Rozróżniać obiekty hotelarskie,

czyli:

- rozróżniać obiekty hotelarskie ze względu na rodzaje, np.: hotele, motele, pensjonaty, campingi, domy wycieczkowe,
- rozróżniać obiekty hotelarskie zgodnie z *Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych* (rozdział 5, art. 36).

Przykładowe zadanie 2.

Który z wymienionych obiektów zaliczamy do obiektów hotelarskich?

- A. Pensjonat.
- B. Ośrodek Wczasowy.
- C. Dom Pracy Twórczej.
- D. Ośrodek Szkoleniowo-Konferencyjny.

1.3. Identyfikować polskie i światowe organizacje hotelarskie,

czyli:

- identyfikować polskie organizacje hotelarskie, np.: Polska Izba Hotelarska, Polska Organizacja Turystyczna, Polskie Zrzeszenie Hoteli,
- identyfikować światowe organizacje hotelarskie, np.: Światowa Organizacja Turystyki (WTO – World Tourism Organization), Międzynarodowe Zrzeszenie Hoteli i Restauracji (IHRA) – International Hotel and Restaurants Association).

Przykładowe zadanie 3.

Która z wymienionych organizacji to światowa organizacja hotelarska?

- A. WTO
- B. IHRA
- C. PIT
- D. POT

1.4. Rozróżniać wymagania kategoryzacyjne dla różnych obiektów świadczących usługi hotelarskie,

czyli:

- rozróżniać wymagania kategoryzacyjne dla różnych obiektów noclegowych, np. dla hoteli, moteli, pensjonatów – 5 kategorii oznaczonych gwiazdką (*),
- rozróżniać wymagania kategoryzacyjne dla różnych obiektów noclegowych, np. dla campingów – 4 kategorie oznaczone gwiazdką (*),
- rozróżniać wymagania zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (rozdział 5, art. 37).

Przykładowe zadanie 4.

Celem kategoryzacji obiektów noclegowych jest

- A. ułatwienie obrotu gospodarczego.
- B. poprawienie estetyki.
- C. ochrona interesów konsumenta.
- D. zwiększenie liczby gości.

1.5. Charakteryzować usługi świadczone w zakładach hotelarskich różnych typów,

czyli:

- charakteryzować usługi świadczone w obiektach hotelarskich, np. usługi podstawowe w hotelu i pensjonacie,
- charakteryzować usługi świadczone w obiektach hotelarskich, np. sposoby serwowania posiłków w hotelu, motelu,
- charakteryzować usługi dodatkowe świadczone w obiektach hotelarskich, np. w hotelu 3* usługa depozytowa, usługa lekarska.

Przykładowe zadanie 5.

Zmiany pościeli i ręczników dokonuje się codziennie lub na życzenie gości

- A. w hotelu **** i pensjonacie *****.
- B. w hotelu *** i motelu ***.
- C. w motelu ***** i domu wycieczkowym.
- D. w pensjonacie *** i motelu ****.

1.6. Rozróżniać instrumenty marketingu,

czyli:

- rozróżniać instrumenty marketingu, np. podstawowe pojęcia, takie jak: marketing mix, marketing bezpośredni, promocja, reklama, produkt,
- rozróżniać instrumenty marketingu i dobierać odpowiednie instrumenty do określonych strategii, np.: strategia produktu, strategia promocji.

Przykładowe zadanie 6.

Pojęcie marketing mix zawiera takie elementy, jak:

- A. produkt, promocja, reklama, sprzedaż, personel.
- B. produkt, dystrybucja, promocja, cena, personel.
- C. promocja sprzedaży, sprzedaż, produkt, cena, personel.
- D. produkt, sprzedaż, cena, promocja, reklama.

1.7. Rozróżniać mechanizmy rządzące ludzkimi zachowaniami,

czyli:

- rozróżniać mechanizmy rządzące ludzkimi zachowaniami, np. stosować odpowiednie działania do określonych sytuacji:
 - gość hotelowy zgubił dokumenty – doradzamy zgłoszenie tego faktu w komisariacie policji (udostępniamy hotelowy telefon),
 - gość hotelowy zakłóca ciszę nocną – interweniujemy telefonicznie, osobiście lub przez ochronę hotelu,
- rozróżniać mechanizmy rządzące ludzkimi zachowaniami, np.: rozpoznawać typy osobowościowe gościa, takie jak flegmatyk, choleryk, sangwinik.

Przykładowe zadanie 7.

Jakie działania należy podjąć w hotelu w wypadku zgłoszenia przez gościa ustnej reklamacji?

- A. Należy od razu odesłać gościa do dyrektora hotelu.
- B. Należy uważnie wysłuchać gościa i rozwiązać problem w ramach uprawnień.
- C. Nie należy rozmawiać z gościem, tylko poprosić go o przedstawienie reklamacji na piśmie.
- D. Należy przekonać gościa, że jego skarga jest bezzasadna.

2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:

2.1. Analizować czynniki wpływające na popyt i podaż usług hotelarskich, czyli:

- analizować czynniki wpływające na popyt usług hotelarskich, np.: rozpoznać potrzeby gościa, stosować prawo popytu,
- analizować czynniki wpływające na podaż usług hotelarskich, np.: wykorzystać elementy gospodarki rynkowej, warunki klimatyczne, ceny usług.

Przykładowe zadanie 8.

Jakie czynniki powodują wzrost popytu na usługi hotelarskie?

- A. Wielkość obrotów hotelarskich.
- B. Wzrost zamożności społeczeństwa.
- C. Liczba obiektów noclegowych.
- D. Liczba zatrudnionego personelu.

2.2. Dobierać techniki obsługi gościa obiektu hotelarskiego do typu i rodzaju hotelu, czyli:

- dobierać techniki obsługi gościa obiektu hotelarskiego do typu i rodzaju hotelu, np.: stosować procedury obsługi gościa indywidualnego i grupy turystycznej w hotelu 3*,
- dobierać techniki obsługi gościa obiektu hotelarskiego do typu i rodzaju hotelu, np. stosować procedury obsługi gości biznesowych w hotelu 4*.

Przykładowe zadanie 9.

Room service jest czynny przez minimum 12 godzin

- A. w hotelu 2* i pensjonacie 4*.
- B. w hotelu 3* i motelu 3*.
- C. w motelu 2* i domu wycieczkowym.
- D. w pensjonacie 5* i motelu 4*.

2.3. Sporządzać dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją, sprzedażą i rozliczeniem usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą klienta,

czyli:

- sporządzać dokumenty związane z przygotowaniem usług hotelarskich, np. przygotować wstępną kalkulację pobytu gościa w hotelu,
- sporządzać dokumenty związane ze sprzedażą usług hotelarskich, np. przeprowadzić czynności meldunkowe,
- sporządzać dokumenty związane z rozliczeniem usług hotelarskich, np. dokonać rozliczenia gościa, czyli sporządzić fakturę VAT.

Przykładowe zadanie 10.

Sporządzona przez Ciebie oferta promująca hotel powinna zawierać

- A. szczegółowy opis hotelu wraz ze wszystkimi usługami.
- B. opis struktury jednostek mieszkalnych wraz z atrakcjami.
- C. opis obiektu wraz z cennikiem usług.
- D. ogólną charakterystykę hotelu.

2.4. Dobierać wyposażenie techniczne operacyjnych stanowisk pracy do obiektów hotelarskich, zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi,

czyli:

- dobierać wyposażenie techniczne operacyjnych stanowisk pracy do obiektów hotelarskich, zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi, np.: w recepcji hotelu 3* stosować skaner, kasę, terminal POS,
- dobierać wyposażenie techniczne operacyjnych stanowisk pracy do obiektów hotelarskich, zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi, np.: do prowadzenia konferencji w hotelu 4* stosować rzutnik multimedialny, flip czart, ekran.

Przykładowe zadanie 11.

Do prawidłowego funkcjonowania działu recepcji niezbędne jest wyposażenie w urządzenia takie, jak:

- A. komputer, faks, telefon, klucznica, grafik dysponenta.
- B. komputer, drukarka, klucznica, sejf depozytowy, cennik.
- C. komputer, kasa fiskalna, faks, drukarka, centrala telefoniczna.
- D. kasa fiskalna, komputer, skrytki depozytowe, centrala telefoniczna.

2.5. Dobierać karty menu do zwyczajów i potrzeb gościa, zgodnie z zasadami racjonalnego żywienia,

czyli:

- dobierać kartę menu do zwyczajów i potrzeb gościa, zgodnie z zasadami racjonalnego żywienia, np.: uwzględniać w karcie menu diety wegetariańskie, jedzenie koszerne, zdrową żywność, posiłki dla małych dzieci,
- dobierać kartę menu do zwyczajów i potrzeb gościa, zgodnie z zasadami racjonalnego żywienia, np.: dobierać menu do rodzaju imprezy gastronomicznej, czyli do bankietu, catering, garden party.

Przykładowe zadanie 12.

Zestaw dań cateringowych na przyjęcie okolicznościowe – garden party to:

- A. kielbasa z rożna, bigos, kiszka, zimne napoje, pieczywo i lody.
- B. prosię pieczone, piwo, alkohol i pieczywo.
- C. mięsa pieczone, tatar z żółtkiem, alkohol, zimne napoje i pieczywo.
- D. mięso w galarecie, śledź po grecku, zimne napoje, pieczywo i herbata.

2.6. Dobierać działania marketingowe, a w szczególności metody aktywizacji sprzedaży,

czyli:

- dobierać działania marketingowe, np. stosować ceny promocyjne na dłuższe pobyty w hotelu,
- dobierać działania marketingowe, np. różnicować ceny w zależności od pory roku na ceny w sezonie i ceny po sezonie,
- dobierać działania marketingowe, a w szczególności metody aktywizacji sprzedaży, np.: sporządzać oferty promocyjne hotelu, ulotki informujące, brać udział w targach turystycznych.

Przykładowe zadanie 13.

Na aktywizację sprzedaży usług hotelarskich wpływa

- A. wielkość hotelu.
- B. promocja na targach, jakość produktu.
- C. lokalizacja obiektu.
- D. liczba jednostek mieszkalnych.

2.7. Analizować mierniki stosowane w działalności hotelarskiej, interpretować wyniki i formułować wnioski,

czyli:

- analizować mierniki stosowane w działalności hotelarskiej, np.: zapisy w ankietach wypisanych przez gości, zapisy pokontrolne,
- analizować, interpretować wyniki i formułować wnioski w działalności hotelarskiej, np.: analizować druki frekwencji hotelowej KT-1, dane statystyczne podane przez GUS w roczniku statystycznym,
- analizować mierniki stosowane w działalności hotelarskiej i interpretować wyniki, np.: po analizie rozpocząć działania marketingowe, takie jak: reklama w prasie branżowej, modyfikacja produktu hotelowego poprzez wprowadzenie do sprzedaży nowych usług.

Przykładowe zadanie 14.

Hotel „MEWA” posiada 100 miejsc noclegowych. W styczniu sprzedano gościom 900 miejsc. Wskaźnik wykorzystania miejsc hotelowych w tym miesiącu wynosił

- A. 10 %.
- B. 30 %.
- C. 50 %.
- D. 90 %.

3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:

3.1. Stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarne, ochrony przeciwpożarowej i antyterrorystycznej w działalności obiektu hotelarskiego, obowiązujące na stanowiskach pracy, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa gości,

czyli:

- stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy sanitarne, np. w działalności obiektu hotelarskiego podczas obsługi odkurzacza centralnego,
- stosować przepisy ochrony przeciwpożarowej, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa gości, np.: znać instrukcję przeciwpożarową, plany ewakuacyjne, telefony alarmowe,
- stosować przepisy ochrony antyterrorystycznej, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa gości, np.: znać zasady postępowania w sytuacji zagrożenia terrorystycznego, telefony w celu powiadomienia o zagrożeniu.

Przykładowe zadanie 15.

W jaki sposób hotel dba o bezpieczeństwo i bagaż swoich gości?

- A. Prowadzi depozyt i zatrudnia ochronę.
- B. Dbą o dobre samopoczucie gości.
- C. Prowadzi parking przyhotelowy niestrzeżony.
- D. Informuje gości o potencjalnych zagrożeniach.

3.2. Stosować przepisy prawa dotyczące obsługi gościa w obiekcie hotelarskim, czyli:

- stosować przepisy prawa dotyczące obsługi gościa w obiekcie hotelarskim, np. związane z przestrzeganiem regulaminu hotelowego, regulaminu motelu,
- stosować przepisy prawa dotyczące obsługi gościa w obiekcie hotelarskim, np.: odpowiedzialności hotelu za mienie i życie gościa, przepisy Kodeksu cywilnego art. 832–836,
- stosować przepisy prawa dotyczące obsługi gościa w obiekcie hotelarskim, np. związane z zabezpieczeniem mienia gościa, takie jak: depozyt, skrytka depozytowa.

Przykładowe zadanie 16.

Hotel **nie ponosi** odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez gościa do hotelu, w przypadku, gdy szkody te powstały w wyniku działania

- A. siły wyższej.
- B. gościa w sposób niezawiniony.
- C. osoby zaproszonej przez gościa.
- D. siły wyższej, gościa lub osób przez niego zaproszonych.

3.3. Rozpoznawać zagrożenia pożarowe, sanitarne i terrorystyczne oraz wskazywać środki zapobiegawcze, czyli:

- rozpoznawać zagrożenia pożarowe, sanitarne i terrorystyczne, np.: identyfikować zagrożenie i znać plany ewakuacyjne i sposoby powiadamiania o zagrożeniach,
- rozpoznawać zagrożenia terrorystyczne, np.: związane z zamachem terrorystycznym, włamanie z użyciem broni palnej,
- znać sposoby szybkiego reagowania na zagrożenia, np. stosować urządzenie bezprzewodowe w recepcji.

Przykładowe zadanie 17.

W wypadku zaistnienia pożaru pracownik recepcji powinien w pierwszej kolejności

- A. opuścić zagrożony rejon.
- B. powiadomić straż pożarną i kierownictwo zakładu.
- C. powiadomić kolegów.
- D. przystąpić do akcji gaszenia pożaru.

2.3. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części II

Absolwent powinien umieć:

1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:

1.1. Rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z obszaru funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej,

czyli:

- rozróżniać pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki, np.: rynek, popyt, podaż, bezrobocie, inflacja,
- rozróżniać pojęcia z zakresu prawa pracy, np.: umowa o pracę, urlop, wynagrodzenie za pracę,
- rozróżniać pojęcia z zakresu prawa podatkowego, np.: podatek dochodowy, podatek VAT, akcyza, PIT,
- rozróżniać pojęcia z obszaru podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej, np.: REGON, numer identyfikacji podatkowej-NIP, rachunek bankowy.

Przykładowe zadanie 1.

Poprzez określenie płacy brutto należy rozumieć kwotę wynagrodzenia pracownika

- A. bez podatku dochodowego.
- B. określoną w umowie o pracę.
- C. obliczoną do wypłaty.
- D. pomniejszoną o składki ZUS.

1.2. Rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej,

czyli:

- rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem, np.: umowa o pracę, Kodeks pracy, deklaracja ZUS,
- rozróżniać dokumenty związane z działalnością gospodarczą, np.: polecenie przelewu, faktura, deklaracja podatkowa.

Przykładowe zadanie 2.

Jak nazywa się przedstawiony na rysunku dokument regulujący rozliczenie bezgotówkowe?

- A. Czek potwierdzony.
- B. Polecenie przelewu.
- C. Faktura VAT.
- D. Weksel prosty.

The image shows a Polish bank transfer slip (Polecenie przelewu) with the following details:

- Przelewy:** HURTOWNIA ZABAWEK UL. JASNA 4, 61-615 KROTOSZYN
- Przelewy od:** 411060000760000123456789123
- Przelewy na:** SKLEP NR. 12 UL. OGRODOWA 12, 48-305 BIELSKO BIALA
- Przelewy na:** ZAPŁATA FAKTURY VAT213/03
- Przelewy na:** JEDEN TYSIĄC DWIEŚCIE PIECDZIESIĄT ZŁOTYCH
- Przelewy na:** PLN 1250,-
- Przelewy na:** Opłata
- Przelewy na:** Podpis

1.3. Identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta,

czyli:

- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia pracownika określone w Kodeksie pracy, umowie o pracę, np.: prawo do urlopu, czas pracy, wynagrodzenie za pracę,
- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia pracodawcy określone w Kodeksie pracy, umowie o pracę, względem ZUS, urzędu skarbowego, np.: terminowe wypłacanie wynagrodzeń, odprowadzanie składek ubezpieczenia zdrowotnego i emerytalnego, zapewnienie bezpiecznych warunków pracy,
- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia bezrobotnego na podstawie Ustawy o zatrudnieniu i przeciwdziałaniu bezrobociu, np.: rejestracja w biurze pracy, zasady pobierania zasiłku, oferty pracy dla bezrobotnych, w tym bezrobotnych absolwentów,
- identyfikować i analizować obowiązki i uprawnienia klienta podane w umowach kupna-sprzedaży, z tytułu gwarancji, reklamacji przy zakupach towarów i usług.

Przykładowe zadanie 3.

Na podstawie której z wymienionych poniżej umów, przysługuje pracownikowi prawo do urlopu wypoczynkowego?

- A. Umowy – zlecenia.
- B. Umowy o dzieło.
- C. Umowy o pracę.
- D. Umowy agencyjnej.

2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:

2.1. Analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej,

czyli:

- analizować oferty urzędów pracy, placówek doskonalących w zawodzie oraz oferty kursów zawodowych, dla podnoszenia kwalifikacji zawodowych i dostosowania ich do potrzeb rynku pracy,
- analizować oferty zakładów pracy, urzędów pracy, biur pośrednictwa dotyczące poszukiwania pracownika i zatrudnienia, przedstawione w formie ogłoszeń prasowych, internetowych, tablic ogłoszeń,
- analizować informacje związane z podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej zawarte, np.: w Kodeksie spółek handlowych, danych z urzędu pracy na temat lokalnego rynku pracy, zapotrzebowania na usługi i towary.

Przykładowe zadanie 4.

W lokalnej prasie ukazało się ogłoszenie następującej treści:

Firma z kapitałem zagranicznym specjalizująca się w wyposażeniu warsztatów i magazynów w sprzęt techniczny *poszukuje kandydata na stanowisko*

MAGAZYNIERA

WYMAGANIA:

- *wykształcenie średnie techniczne,*
- *obsługa komputera,*
- *znajomość języka niemieckiego.*

Ponadto mile widziane jest:

- *doświadczenie na podobnym stanowisku.*
- *prawo jazdy kategorii B.*

Oferty wraz z listem motywacyjnym, życiorysem i zdjęciem w terminie dwóch tygodni od daty ukazania się ogłoszenia prosimy przysyłać na adres:

Firma „TECHNOPOL” 30-999 NIEZNANÓW ul. Warsztatowa 1.

Wymagania stawiane przez firmę spełnia osoba, która ukończyła

- A. technikum budowlane, pracuje w magazynie i ma prawo jazdy kat.B.
- B. technikum elektryczne, ma prawo jazdy kat B i zna język niemiecki.
- C. technikum chemiczne, korzysta z komputera i pracowała jako magazynier.
- D. technikum mechaniczne, obsługuje komputer i zna język niemiecki.

2.2. Sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej,

czyli:

- sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem, np.: list intencyjny, list motywacyjny, curriculum vitae,
- sporządzić dokumenty niezbędne przy uruchamianiu indywidualnej działalności gospodarczej, np.: wniosek o zarejestrowanie firmy, zgłoszenie do urzędu statystycznego o nadanie numeru REGON i urzędu skarbowego o przyznanie numeru identyfikacji podatkowej-NIP,
- sporządzić dokumenty związane z wykonywaniem działalności gospodarczej, np.: zgłoszenie do ZUS, polecenie przelewu, fakturę, księgę przychodów i rozchodów.

Przykładowe zadanie 5.

Na jaką kwotę w zł hotel wystawi fakturę firmie za korzystanie z noclegu przez dwóch jej pracowników podczas służbowego wyjazdu?

Nazwa usługi	J.M.	Ilość osób	Cena jedn.	Wartość netto	VAT	Wartość VAT	Wartość brutto
Nocleg w hotelu „Azalia”	jedna doba	2	100,00 zł	200,00 zł	7 %	14,00 zł	zł
Razem:				200,00 zł	7 %	14,00 zł	zł
W tym:					zw 22% 7% 0%	14,00 zł	
Do zapłaty:							zł

- A. 107 zł
- B. 114 zł
- C. 207 zł
- D. 214 zł

2.3. Rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązywania stosunku pracy,

czyli:

- rozróżniać skutki zawarcia umowy o pracę, umowy zlecenia, umowy o dzieło, np.: opłaty składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, prawo do urlopu, wysokość podatku,
- rozróżniać skutki rozwiązywania umowy o pracę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, bez wypowiedzenia, niezgodne z prawem, np.: przywrócenie do pracy,
- rozróżniać skutki zawarcia i rozwiązywania umowy o pracę dla pracodawcy, np.: wystawienie świadectwa pracy, odprowadzanie składek pracowniczych, płacenie podatków, ustalenie wymiaru urlopów, wypłacanie zaliczek.

Przykładowe zadanie 6.

Jaka kwota wynagrodzenia brutto w zł została naliczona pracownikowi za miesiąc pracy, zatrudnionemu w HURTOWNI „AS” S.A. na podstawie umowy o pracę?

- A. 2 400 zł
- B. 1 600 zł
- C. 1 200 zł
- D. 240 zł

HURTOWNIA „AS” S.A. ul. Wiosenna 1 /pieczęć nagłówkową pracodawcy/ 60-623 Poznań /numer REGON – EKD 012 775 62	Poznań 2003.01.06 /miejscowość i data/
UMOWA O PRACĘ	
zawarta w dniu 6 stycznia 2003 roku /data zawarcia umowy/	
między Markiem Nowakiem - prezesem /imię i nazwisko pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy/	
a Anna Jabłońska, Poznań ul. Biała 12 /imię i nazwisko pracownika oraz jego miejsce zameldowania/	
zawarta na czas nieokreślony /okres próbny, czas nieokreślony, czas określony, czas wykonywania określonej pracy/	
1. Strony ustalają następujące warunki zatrudnienia: 1) rodzaj umówionej pracy: sprzedawca /stanowisko, funkcja, zawód, specjalność/ 2) miejsce wykonywania pracy: sprzedawca w Hurtowni „AS” 3) wymiar czasu pracy: etat – 40 godz. tygodniowo 4) wynagrodzenie: 2000 zł /słownie dwa tysiące zł/ + premia regulaminowa 20% wynagrodzenia zasadniczego 5) inne warunki zatrudnienia: brak	
2. Dzień rozpoczęcia pracy: 06. stycznia 2003. roku 06.01. 2003 A.Jablonska /data i podpis pracownika/ M Nowak /podpis pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy/	

2.4. Odpowiedzi do przykładowych zadań

Część pierwsza

Zadanie 1. **A**
 Zadanie 2. **A**
 Zadanie 3. **B**
 Zadanie 4. **C**
 Zadanie 5. **A**
 Zadanie 6. **B**

Zadanie 7. **B**
 Zadanie 8. **B**
 Zadanie 9. **B**
 Zadanie 10. **C**
 Zadanie 11. **C**
 Zadanie 12. **B**

Zadanie 13. **B**
 Zadanie 14. **B**
 Zadanie 15. **A**
 Zadanie 16. **D**
 Zadanie 17. **B**

Część druga

Zadanie 1. **B** Zadanie 2. **B** Zadanie 3. **C** Zadanie 4. **D** Zadanie 5. **D** Zadanie 6. **A**

3. ETAP PRAKTYCZNY EGZAMINU

3.1. Organizacja i przebieg

Etap praktyczny egzaminu może być zorganizowany w szkole lub innej placówce wskazanej przez okręgową komisję egzaminacyjną.

W dniu egzaminu powinieneś zgłosić się w szkole/placówce na 30 minut przed godziną jego rozpoczęcia. Powinieneś posiadać dokument ze zdjęciem potwierdzający Twoją tożsamość i numer ewidencyjny PESEL.

Przed wejściem do sali egzaminacyjnej będziesz poproszony o potwierdzenie gotowości przystąpienia do etapu praktycznego egzaminu.

Słuchaj uważnie informacji przewodniczącego zespołu egzaminacyjnego, który będzie omawiał regulamin przebiegu etapu praktycznego egzaminu.

Po potwierdzeniu gotowości przystąpienia do etapu praktycznego wylosujesz zadanie egzaminacyjne. Zadanie egzaminacyjne wraz z dokumentacją do jego wykonania zamieszczone jest w arkuszu egzaminacyjnym. Na stronie tytułowej arkusza znajduje się nazwa i symbol cyfrowy zawodu, w którym odbywa się etap praktyczny egzaminu oraz „Informacja dla zdającego”.

Przeczytaj uważnie „Informację dla zdającego” znajdującą się na stronie tytułowej w arkuszu egzaminacyjnym i sprawdź, czy arkusz jest kompletny i czy nie ma w nim usterek. Wykonaj polecenia zawarte w „Informacji dla zdającego”.

Następnie zapoznaj się z treścią zadania egzaminacyjnego, dokumentacją do jego wykonania oraz wyposażeniem stanowiska egzaminacyjnego, które umożliwi Ci jego rozwiązanie. Na wykonanie tych czynności masz 20 minut, których nie wlicza się do czasu trwania egzaminu. Dobrze wykorzystaj ten czas!

Etap praktyczny egzaminu trwa 240 minut. W ciągu tego czasu musisz wykonać zadanie egzaminacyjne, które obejmuje opracowanie projektu realizacji i wykonanie określonych prac. Opracowanie projektu zajmie Ci około połowy czasu przeznaczonego na egzamin. Drugą część czasu musisz wykorzystać na wykonanie prac, które będą określone w projekcie oraz na ocenę ich jakości. Nie powinieneś rozpoczynać rozwiązywania zadania egzaminacyjnego od wykonania prac, ponieważ zadanie egzaminacyjne może być tak zbudowane, że z projektu będzie wynikać rodzaj, zakres oraz sposób i warunki wykonania tych prac. Również w projekcie może być określony efekt tych prac.

Opracowanie projektu musi być poprzedzone wnikliwą i staranną analizą treści zadania oraz załączników stanowiących jej uzupełnienie. Wyniki tej analizy decydują o zawartości projektu, tym samym o jakości wyniku rozwiązania zadania. Informacje zawarte w projekcie można przedstawić w dowolny sposób, np. tekstu z elementami graficznymi, można również do opracowania projektu wykorzystać komputer znajdujący się na stanowisku egzaminacyjnym.

Pamiętaj!

Koncepcja projektu i jego elementy muszą stanowić logiczną, uporządkowaną całość.

Z projektu muszą wynikać prace, które wykonasz. Ocena jakości efektów tych prac odniesiona będzie również do projektu.

Zadanie musisz wykonać samodzielnie i w przewidzianym czasie.

Jeśli zadanie egzaminacyjne wykonałeś przed upływem czasu trwania egzaminu, zgłoś ten fakt przez podniesienie ręki.

3.2. Wymagania egzaminacyjne i ogólne kryteria oceniania

Etap praktyczny egzaminu obejmuje wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej:

Opracowanie projektu realizacji i wykonanie określonych prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju i kategorii bazy hotelarskiej oraz preferencji i rodzaju klienta - krajowego i zagranicznego, indywidualnego i zbiorowego.

Absolwent powinien umieć:

1. Analizować zapotrzebowanie krajowego i zagranicznego klienta hotelowego na usługi hotelarskie.
2. Dobierać elementy pakietu usług hotelarskich, gastronomicznych i turystycznych oraz zakres organizacji i obsługi imprez, takich jak: konferencje, zjazdy, do możliwości hotelu i potrzeb klienta - krajowego i zagranicznego.
3. Dobierać techniki, metody i narzędzia do przygotowania, wykonania i sprzedaży usług hotelarskich z uwzględnieniem typu i rodzaju obiektu hotelarskiego oraz potrzeb gościa, ze szczególnym uwzględnieniem recepcji.

4. Dobierać przedsiębiorstwa świadczące usługi dla obiektów hotelarskich, w zależności od rodzaju usługi i potrzeb klienta, na podstawie ofert, z wykorzystaniem różnych źródeł informacji.
5. Opracowywać projekt pakietu usług hotelarskich dla określonego gościa krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, z uwzględnieniem możliwości hotelu.
6. Opracowywać projekty działań związanych z kompleksową obsługą określonego gościa krajowego i zagranicznego w hotelu, w języku polskim i obcym.
7. Opracowywać harmonogramy prac i czynności związanych z przygotowaniem, wykonaniem, sprzedażą i rozliczeniem usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą gościa krajowego i zagranicznego.
8. Opracowywać harmonogramy prac i czynności poszczególnych komórek organizacyjnych (np.: recepcja) w zakresie kompleksowej obsługi gościa krajowego i zagranicznego.
9. Sporządzać faktury VAT dla gościa krajowego i zagranicznego za usługi hotelarskie, w języku polskim i obcym.
10. Rozliczać usługi hotelarskie, a w szczególności sprawdzać poprawność merytoryczną, jakościową i finansową.

3.3. Komentarz do standardu wymagań egzaminacyjnych

Zadania egzaminacyjne będą opracowywane na podstawie zadania o treści ogólnej sformułowanego w standardzie wymagań egzaminacyjnych dla zawodu. Treść ogólna umożliwia przygotowanie nieskończenie wielu różnorodnych zadań egzaminacyjnych, wynikających z różnorodności prac wchodzących w zakres przygotowania, wykonania i sprzedaży usług hotelarskich, różnorodności usług hotelarskich będących przedmiotem sprzedaży i ofert hoteli, rodzajów i kategorii bazy hotelarskiej, rodzajów klientów – zagranicznego i krajowego, indywidualnego i zbiorowego oraz ich preferencji. Różnorodne są również prace związane z kompleksową obsługą gościa zagranicznego i krajowego oraz ich zakres. Hotele świadczące usługi hotelarskie różnią się, między innymi, formą prawną, strukturą organizacyjną, rodzajem i zakresem wykonywanej działalności oraz liczbą zatrudnionych pracowników.

W zadaniu egzaminacyjnym mogą być przedstawione informacje dotyczące funkcjonowania i zakresu działalności określonego hotelu. Informacje te mogą też wynikać z załączonej do zadania dokumentacji. Z treści zadania będą wynikać prace związane z procesem przygotowania i sprzedaży określonej usługi hotelarskiej dla określonego klienta

oraz prace obejmujące kompleksową obsługę danego gościa. W zakresie prac mogą się znaleźć: przygotowanie pakietu usług hotelarskich dla określonego klienta, w języku polskim i obcym, zgodnie ze zleceniem z uwzględnieniem możliwości hotelu, dobór elementów pakietu usług hotelarskich, gastronomicznych i turystycznych do potrzeb klienta i możliwości hotelu, dobór przedsiębiorstw świadczących usługi dla obiektów hotelarskich, sporządzenie dokumentów związanych z przygotowaniem i sprzedażą usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą gościa krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, rozliczenie usług hotelarskich.

Rozwiązanie zadania będzie obejmować:

1. Opracowanie projektu realizacji określonych prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju i kategorii bazy hotelarskiej oraz preferencji i rodzaju klienta – krajowego i zagranicznego, indywidualnego i zbiorowego.
2. Wykonanie określonych prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju i kategorii bazy hotelarskiej oraz preferencji i rodzaju klienta – krajowego i zagranicznego, indywidualnego i zbiorowego.

Ad.1. Projekt realizacji prac powinien zawierać w swej strukturze:

- 1.1. Założenia (dane do projektu realizacji prac, które odnaleźć należy w treści zadania i ewentualnie dokumentacji, która stanowi jej uzupełnienie).
- 1.2. Wykaz prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich oraz kompleksowej obsługi gościa zagranicznego i krajowego, indywidualnego i zbiorowego, z uwzględnieniem ich kolejności, określonych na podstawie założeń i dokumentacji, przedstawiony w formie np. listy prac lub schematu.
- 1.3. Opis sposobów realizacji prac, związanych z przygotowaniem i sprzedażą usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą gościa, przedstawionych w wykazie z uwzględnieniem założeń i dokumentacji.
- 1.4. Efekty prac, związanych z przygotowaniem i sprzedażą usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą gościa, przedstawionych w wykazie, określone na podstawie założeń i dokumentacji.
- 1.5. Propozycję pakietu usług hotelarskich dla określonego gościa hotelowego, z uwzględnieniem rodzaju zlecenia możliwości hotelu.

- 1.6. Komplet dokumentów związanych z przygotowaniem i sprzedażą usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą określonego gościa hotelowego, w języku polskim i obcym.
- 1.7. Komplet dokumentów związanych z rozliczeniem usług hotelarskich zgodnie ze zleceniem.

Struktura projektu realizacji prac, w zależności od zakresu dokumentacji oraz założeń (danych określonych w zadaniu) może być różna od przedstawionej powyżej co do liczby elementów struktury i ich nazw, z zachowaniem algorytmu rozwiązania zadania.

Projekt realizacji prac lub jego elementy mogą być opracowane z wykorzystaniem komputera i oprogramowania wskazanego w standardzie wymagań egzaminacyjnych.

Komputer z właściwym oprogramowaniem będzie dostępny na stanowisku egzaminacyjnym.

Kryteria oceniania projektu realizacji prac będą uwzględniać:

- poprawność sformułowanych założeń do projektu w odniesieniu do treści zadania i ewentualnej dokumentacji,
- poprawność wykazu prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich oraz kompleksowej obsługi gościa zagranicznego i krajowego, indywidualnego i zbiorowego z uwzględnieniem ich kolejności w odniesieniu do dokumentacji i założeń,
- dobór sposobów realizacji prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich oraz kompleksowej obsługi określonego gościa, określonych w wykazie z uwzględnieniem metod i technik ich wykonania, w odniesieniu do założeń i dokumentacji,
- poprawność efektów prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich oraz kompleksowej obsługi gościa, przedstawionych w wykazie w odniesieniu do założeń, dokumentacji oraz obowiązujących zasad i aktów prawnych,
- poprawność propozycji pakietu usług hotelarskich dla określonego gościa hotelowego, z uwzględnieniem rodzaju zlecenia i możliwości hotelu, w języku polskim i obcym, w odniesieniu do założeń i dokumentacji,
- poprawność dokumentów związanych z przygotowaniem i sprzedażą usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą określonego gościa hotelowego, w języku polskim i obcym, w odniesieniu do założeń i dokumentacji,
- poprawność dokumentów związanych z rozliczeniem usług hotelarskich zgodnie ze zleceniem

oraz

- przejrzystość struktury projektu,
- logikę układu przedstawianych treści,
- poprawność terminologiczną i merytoryczną, właściwą dla zawodu,
- formę i sposób przedstawienia treści w projekcie.

Ad.2. Wykonanie określonych prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju i kategorii bazy hotelarskiej oraz preferencji i rodzaju klienta – krajowego i zagranicznego, indywidualnego i zbiorowego, ujęte w treści ogólnej zadania, wchodzące w skład rozwiązania zadania, możliwe będzie dopiero po opracowaniu projektu realizacji prac.

Zakres prac, objętych projektem realizacji, określony będzie w treści zadania egzaminacyjnego.

Do wykonania tych prac będzie przygotowane stanowisko komputerowe wyposażone zgodnie ze standardem wymagań egzaminacyjnych.

Kryteria oceniania efektów wykonanych prac będą uwzględniać:

- jakość wykonanych prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich w odniesieniu do zakresu określonego w zadaniu i propozycji rozwiązań przedstawionych w projekcie oraz dokumentacji,
- jakość efektów wykonanych prac z zakresu przygotowania i sprzedaży w odniesieniu do założeń, dokumentacji.

3.4. Przykład zadania praktycznego

Zadanie bez elementów w języku obcym

Państwo Kowalscy z Warszawy złożyli pisemne zamówienie na usługi hotelu (zgodnie z zamówieniem – Załącznik 1). W wyznaczonym terminie przebywali w hotelu oraz skorzystali ze wszystkich wcześniej zamówionych usług. Dodatkowo przez cztery dni pobytu korzystali z obiadów i kolacji.

Opracuj projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą gości hotelu „Centrum” w Kołobrzegu – Państwa Kowalskich. Sporządź dokumenty związane z przyjęciem zamówienia, rozliczeniem pobytu gości oraz sprzedażą usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Projekt realizacji prac powinien zawierać:

- wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą Państwa Kowalskich,
- komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia,
- propozycję procedury przyjęcia Państwa Kowalskich do hotelu,
- propozycję procedury wymeldowania Państwa Kowalskich z hotelu,
- komplet dokumentów związanych z rozliczeniem pobytu gości w hotelu oraz sprzedażą usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Do opracowania projektu realizacji prac wykorzystaj:

Zamówienie na usługi hotelowe złożone przez Państwa Kowalskich – Załącznik 1.

Ofertę hotelu „Centrum” – Załącznik 2.

Grafik – stan obłożenia hotelu – Załącznik 3.

Elementy projektu możesz opracować z wykorzystaniem komputera i pakietu biurowego, który wraz z drukarką będzie przygotowany w sali egzaminacyjnej.

W komputerowej bazie danych znajdziesz między innymi: dane identyfikacyjne hotelu, pełną ofertę hotelu, fragment PKWiU, druki dokumentów (faktura VAT, rachunek hotelowy, kwit przechowania, itp.), wzory pism (potwierdzenie rezerwacji, zamówienie, kartę pobytu, itp.), księgę meldunkową, stosowane w hotelu „Centrum”.

Czas na wykonanie zadania wynosi 240 minut.

Załącznik 1

Zamówienie klienta na usługi hotelarskie

Warszawa, 10.01.2006 r.

Ewa Kowalska
00-123 Warszawa
ul. Widok 22 m 3

Hotel „Centrum”

78-100 Kołobrzeg
ul. Katedralna 12

Uprzejmie proszę o rezerwację pokoju w terminie 15-21 lipca 2006 r. dla dwóch osób z psem. Zamawiam również następujące zabiegi lecznicze: 4 masaże całkowite ciała dla męża i 4 jacuzzi dla mnie.

Należność za usługę ureguluję gotówką na miejscu, po otrzymaniu faktury.

Jednocześnie podaję dane identyfikacyjne do faktury.

Ewa Kowalska ur. 12. 01. 1972 r. – Warszawa, imię ojca Władysław, matki Marianna

Dowód osobisty AAA 123458,

Krzysztof Kowalski ur. 13. 02. 1970 r. – Warszawa, imię ojca Ryszard, matki Józefa

Dowód osobisty ABB 234578,

Z poważaniem

Ewa Kowalska

Oferta hotelu „Centrum”



ul. Katedralna 12, 78 - 100 Kołobrzeg

tel. +48 94/ 35 455 60-61, fax +48 94/ 35 229 05

hotel@centrum.info.pl

NIP 171-260-32-26

Hotel Centrum, położony jest w centrum Kołobrzegu 800 m od morza. Zaprasza swoich gości przez cały rok, oferując znakomitą kuchnię i wysoki standard świadczonych usług.

Do dyspozycji gości : apartamenty, pokoje 1-osobowe, 2-osobowe, 3-osobowe z dostawką, wszystkie posiadają łazienkę, radio, TV sat, telefon i lodówkę.

Na miejscu są 2 sale konferencyjne (mieszczące od 25 do 70 osób) wyposażone w profesjonalny sprzęt audiowizualny, a także siłownia, centrum odnowy biologicznej, restauracja, cukiernia oraz letnia kawiarnia.

Honorujemy karty płatnicze: VISA- Elektron, VISA, MasterCard.

Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12⁰⁰.

Cennik usług hotelu :

Noclegi ze śniadaniem

Pokój	Klienci indywidualni	
	01.10. - 30.04.	01.05. - 30.09
1-osobowy	120 PLN	160 PLN
2--osobowy	180 PLN	220 PLN
3-osobowy	220 PLN	270 PLN
apartament	250 PLN	310 PLN

Nocleg dzieci do lat 3 w pokoju rodziców - 15 PLN za dobę.

Nocleg dla dzieci 3 - 7 lat w pokoju rodziców - 30% ceny od osoby za dobę.

Dostawka w pokoju trzyosobowym dla osoby dorosłej - 60 % ceny od osoby za dobę.

Dopłata za obiad - 25 PLN, kolację - 15 PLN.

Opłata za psa i inne zwierzęta –10 PLN za dobę.

Istnieje możliwość negocjacji cen przy przyjazdach grupowych.

Usługi dodatkowe - zabiegi lecznicze

– Okłady borowinowe	18 PLN
– Masaż wirowy rąk	10 PLN
– Jacuzzi	24 PLN
– Inhalacje	10 PLN
– Diadynamik	12 PLN
– Prądy interferencyjne	12 PLN
– Rower stacjonarny	8 PLN
– Bioptron	10 PLN
– Tlenoterapia	12 PLN
– Fotel masujący	12 PLN
– Laseroterapia	20 PLN
– Masaż całkowity	80 PLN
– Masaż częściowy	18 PLN
– Masaż kręgosłupa	25 PLN
– Magnoterapia	17 PLN
– Masaż limfatyczny	24 PLN

Hotel zastrzega sobie prawo do zmiany cen.

Załącznik 3

Grafik rezerwacji - lipiec 2006

Nr j.m.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1 ^A						R	R	R	R	R	R	R		
2 ^A														
3 ^{DBL}							R	R						
4 ^{DBL}														
5 ^{DBL}										R				
6 ^{DBL}						R	R	R	R	R				
7 ^{DBL}						R	R	R	R	R				
8 ^{DBL}										R	R			
9 ^{DBL}										R	R			
10 ^{SGL}					R	R	R		R	R	R	R		
11 ^{SGL}					R	R	R		R	R	R			
12 ^{SGL}					R	R	R		R	R	R			
13 ^{SGL}					R	R	R		R	R	R			
14 ^{SGL}					R	R	R		R	R	R			
15 ^{SGL}					R	R	R		R	R				
16 ^{SGL}										R				
17 ^{SGL}									R	R				
18 ^{SGL}									R	R				
19 ^{SGL}									R	R				
20 ^{DBL}					R	R	R		R	R				
21 ^{DBL}					R	R	R		R					
22 ^{DBL}					R	R	R		R					
23 ^{DBL}					R	R	R							

Nr j.m.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
24 ^{DBL}					R	R	R							
25 ^{DBL}														
26 ^{DBL}														
27 ^{DBL}														
28 ^{DBL}									R					
29 ^{DBL}									R	R				
30 ^{DBL}									R	R				
31 ^{DBL}					R	R	R		R	R				
32 ^{TPL}					R	R	R		R	R				
33 ^{TPL}					R	R	R							
34 ^{TPL}					R	R	R							
35 ^{TPL}					R	R	R							
36 ^{TPL}					R	R	R							
37 ^{TPL}					R	R	R							
38 ^{TPL}					R	R	R							
39 ^{TPL}					R	R	R							
40 ^{TPL}					R	R	R							

Legenda:

X – zajęty

R - rezerwacja

Zadanie z elementami w języku obcym

Klient zagraniczny złożył pisemne zamówienie na usługi hotelu (zgodnie z zamówieniem – Załącznik 1*). W wyznaczonym terminie przebywał w hotelu oraz skorzystał ze wszystkich wcześniej zamówionych usług. Dodatkowo przez cztery dni pobytu korzystał z obiadów i kolacji.

Opracuj projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą klienta zagranicznego w hotelu „Centrum” w Kołobrzegu. Sporządź dokumenty związane z przyjęciem zamówienia, rozliczeniem pobytu gościa oraz sprzedażą usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Projekt realizacji prac powinien zawierać:

- wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą klienta zagranicznego,
- komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia,
- propozycję procedury przyjęcia klienta zagranicznego do hotelu,
- propozycję procedury wymeldowania klienta zagranicznego z hotelu,
- komplet dokumentów związanych z rozliczeniem pobytu gościa w hotelu oraz sprzedażą usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Do opracowania projektu realizacji prac wykorzystaj:

Zamówienie na usługi hotelarskie złożone przez klienta zagranicznego (wersja w języku angielskim, niemieckim, francuskim i rosyjskim) - Załącznik 1*

Ofertę hotelu „Centrum” – Załącznik 2

Grafik – stan obłożenia hotelu – Załącznik 3

Elementy projektu możesz opracować z wykorzystaniem komputera i pakietu biurowego, który wraz z drukarką będzie przygotowany w sali egzaminacyjnej.

W komputerowej bazie danych znajdziesz między innymi: dane identyfikacyjne hotelu, pełną ofertę hotelu, fragment PKWiU, druki dokumentów (faktura VAT, rachunek hotelowy, kwit przechowania, itp.), wzory pism (potwierdzenie rezerwacji, zamówienie, kartę pobytu, itp.), księgę meldunkową, stosowane w hotelu „Centrum”.

Czas na wykonanie zadania wynosi 240 minut.

* W rozwiązaniu zadania powinny być uwzględnione dane jednego gościa zagranicznego, zgodne z wybraną przez zdającego wersją językową zamówienia.

Załącznik 1

Język angielski

Customer's order for hotel service

Warsaw, 10.01.2006

Sandra Brown
3 South Street
London SW 13
Great Britain

Hotel „Centrum”

ul. Katedralna 12
78-100 Kołobrzeg

Dear Sirs

I would like to book a room from 15th to 21st of July, for two persons with a dog. I would also like to order following medical services: 4 massages of whole body for my husband and 4 jacuzzi for me.

I will pay for the services personally, by cash, just after receiving invoice.

Here is the identity data for the invoice:

Sandra Brown, born 12.01.1972 – London, father's name George, mother's name Sarah,

Identity number AAA 123456,

John Brown, born 13.02.1970 – London, father's name Ben, mother's name: Mary,

Identity number AAA 125678

Yours faithfully
Sandra Brown

Język niemiecki

Kundenbestellung für Hoteldienstleistungen

Warszawa, den 10.01.2006

Manuela Schiffmann
Charlottenstraße 54
2000 Hamburg

Hotel „Centrum”

78-100 Kołobrzeg

ul. Katedralna 12

Ich möchte ein Zimmer für die Zeit vom 15. bis 21. Juli 2006 für zwei Personen mit einem Hund reservieren. Ich bestelle auch folgende Heilbehandlungen: 4 Massagen des ganzen Körpers für meinen Mann und 4 Jacuzzi für mich.

Den Betrag für die Dienstleistung begleiche ich an Ort in bar, wenn ich eine Rechnung erhalte.

Gleichzeitig gebe ich persönliche Daten für die Rechnung an:

Manuela Schiffmann geb. 12.01.1972 Berlin–, Vorname des Vaters- Alois, der Mutter- Katrin

Personalausweis – AAA123458,

Andreas Schiffmann geb. 13.02.1970 – Leipzig, Vorname des Vaters- Klaus, der Mutter- Helga

Personalausweis – ABB 234578.

Mit freundlichen Grüßen

Manuela Schiffmann

Język francuski

Commande du client pour les services d'hôtellerie

Fontainebleau, le 10.01.2006

Monique Blanc
15, rue Victor Hugo
77300 Fontainebleau
France

Hotel „Centrum”

78-100 Kołobrzeg

ul. Katedralna 12

Messieurs,

Je voudrais réserver une chambre pour deux personnes avec un chien du 15 au 21 juillet 2006. Je voudrais commander aussi de applications d'un traitement médical: 4 massages complets pour mon mari et 4 jacuzzi pour moi.

Je payerai comptant votre service après avoir reçu votre facture.

Voilà nos coordonnées pour la facture:

Monique Blanc née le 12.01.1972 à Paris, les prénoms – du père: Jean
de la mère: Aline

Passeport No 42 VX 12345678

Marcel Blanc, né le 13.02.1970 à Lyon, les prénoms – du père: Alain
de la mère: Marie

Passeport No 65 BY 87654321

Veuillez agréer mes salutations les plus distinguées.

Monique Blanc

Język rosyjski

Заказ клиента на гостиничные услуги

Варшава 10.01.2006 г.

Эва Ковальска
00-123 Warszawa
ul. Widok 22 m. 3

Hotel „Centrum”
78-100 Kołobrzeg
ul. Katedralna 12

Удивительно прошу зарезервировать для меня гостиничный номер в период от 15 до 21 июля 2006 года для 2 лиц с собакой. Я также заказываю следующие лечебные процедуры: 4 полных массажа для моего мужа и 4 джакузи для меня лично.

Надлежащую оплату за услуги внесу наличными по получении фактуры.

Одновременно сообщаю свои личные данные для оформления фактуры.

Эва Ковальска: дата рожд. – 12.01.1972 – Варшава, имя отца Владислав, магери Маранна, удостоверение личности AAA 123 458,

Кшиштоф Ковальски: дата рожд. – 13.02.1970 – Варшава, имя отца Рышард, магери Юзефа, удостоверение личности ABB 234 578.

С уважением

Эва Ковальска

Załącznik 2

Oferta hotelu „Centrum”



ul. Katedralna 12, 78 - 100 Kołobrzeg

tel. +48 94/ 35 455 60-61, fax +48 94/ 35 229 05

hotel@centrum.info.pl

NIP 171-260-32-26

Hotel Centrum, położony jest w centrum Kołobrzegu 800m od morza. Zaprasza swoich gości przez cały rok, oferując znakomitą kuchnię i wysoki standard świadczonych usług.

Do dyspozycji gości: apartamenty, pokoje 1-osobowe, 2-osobowe, 3-osobowe z dostawką, wszystkie posiadają łazienkę, radio, TV sat, telefon i lodówkę.

Na miejscu są 2 sale konferencyjne (mieszczące od 25 do 70 osób) wyposażone w profesjonalny sprzęt audiowizualny, a także siłownia, centrum odnowy biologicznej, restauracja, cukiernia oraz letnia kawiarnia.

Honorujemy karty płatnicze: VISA- Elektron, VISA, MasterCard.

Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12⁰⁰.

Cennik usług hotelu :

Noclegi ze śniadaniem

Pokój	Klienci indywidualni	
	01.10. - 30.04.	01.05. - 30.09
1-osobowy	120 PLN	160 PLN
2--osobowy	180 PLN	220 PLN
3-osobowy	220 PLN	270 PLN
apartament	250 PLN	310 PLN

Nocleg dzieci do lat 3 w pokoju rodziców - 15 PLN za dobę.

Nocleg dla dzieci 3 - 7 lat w pokoju rodziców - 30% ceny od osoby za dobę.

Dostawka w pokoju trzyosobowym dla osoby dorosłej - 60 % ceny od osoby za dobę.

Dopłata za obiad - 25 PLN, kolację - 15 PLN.

Oплата za psa i inne zwierzęta –10 PLN za dobę.

Istnieje możliwość negocjacji cen przy przyjazdach grupowych.

Usługi dodatkowe - zabiegi lecznicze

– Okłady borowinowe	18 PLN
– Masaż wirowy rąk	10 PLN
– Jacuzzi	24 PLN
– Inhalacje	10 PLN
– Diadynamik	12 PLN
– Prądy interferencyjne	12 PLN
– Rower stacjonarny	8 PLN
– Biopton	10 PLN
– Tlenoterapia	12 PLN
– Fotel masujący	12 PLN
– Laseroterapia	20 PLN
– Masaż całkowity	80 PLN
– Masaż częściowy	18 PLN
– Masaż kręgosłupa	25 PLN
– Magnoterapia	17 PLN
– Masaż limfatyczny	24 PLN

Hotel zastrzega sobie prawo do zmiany cen.

Grafik rezerwacji - lipiec 2006

Nr j.m.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1 ^A						R	R	R	R	R	R	R		
2 ^A														
3 ^{DBL}							R	R						
4 ^{DBL}														
5 ^{DBL}										R				
6 ^{DBL}						R	R	R	R	R				
7 ^{DBL}						R	R	R	R	R				
8 ^{DBL}										R	R			
9 ^{DBL}										R	R			
10 ^{SGL}					R	R	R		R	R	R	R		
11 ^{SGL}					R	R	R		R	R	R			
12 ^{SGL}					R	R	R		R	R	R			
13 ^{SGL}					R	R	R		R	R	R			
14 ^{SGL}					R	R	R		R	R	R			
15 ^{SGL}					R	R	R		R	R				
16 ^{SGL}										R				
17 ^{SGL}									R	R				
18 ^{SGL}									R	R				
19 ^{SGL}									R	R				
20 ^{DBL}					R	R	R		R	R				
21 ^{DBL}					R	R	R		R					
22 ^{DBL}					R	R	R		R					
23 ^{DBL}					R	R	R							
24 ^{DBL}					R	R	R							
25 ^{DBL}														
26 ^{DBL}														
27 ^{DBL}														
28 ^{DBL}									R					
29 ^{DBL}									R	R				
30 ^{DBL}									R	R				
31 ^{DBL}					R	R	R		R	R				
32 ^{TPL}					R	R	R		R	R				
33 ^{TPL}					R	R	R							
34 ^{TPL}					R	R	R							
35 ^{TPL}					R	R	R							
36 ^{TPL}					R	R	R							
37 ^{TPL}					R	R	R							
38 ^{TPL}					R	R	R							
39 ^{TPL}					R	R	R							
40 ^{TPL}					R	R	R							

Legenda:

X – zajęty

R - rezerwacja

3.5. Komentarz do rozwiązania zadania wraz z kryteriami oceniania

Rozwiązanie zadania będzie obejmować:

1. Opracowanie projektu realizacji prac związanych z kompleksową obsługą gości hotelu „Centrum” w Kołobrzegu – Państwa Kowalskich/ imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym).
2. Sporządzenie dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, rozliczeniem pobytu gości oraz sprzedażą usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Ad.1. Projekt realizacji prac powinien mieć określoną strukturę (budowę). Elementy struktury i ich nazwy odnaleźć można w treści zadania po sformułowaniu „Projekt realizacji prac powinien zawierać:”.

Są one następujące:

1. Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą Państwa Kowalskich/ imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym).
2. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia.
3. Propozycję procedury przyjęcia do hotelu Państwa Kowalskich/ imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym).
4. Propozycję procedury wymeldowania z hotelu Państwa Kowalskich/ imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym).
5. Komplet dokumentów związanych z rozliczeniem pobytu gości w hotelu oraz sprzedażą usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Elementy te powinny też występować w projekcie realizacji prac, np. jako tytuły lub podtytuły rozdziałów. Zawartość merytoryczna projektu musi być odpowiednia do informacji wynikających z treści zadania. Opracowanie projektu realizacji prac musi być zatem poprzedzone wnikliwą, staranną analizą treści zadania i załączników stanowiących jej uzupełnienie. Wyniki tej analizy są założeniami do projektu, tj. informacjami o charakterze „danych” do rozwiązania zadania. Założenia powinny wystąpić w strukturze opracowywanego projektu przed punktem 1. (pod dowolną nazwą, np. Założenia, Dane do projektu, itp.). Decydują one o zawartości projektu, tym samym o jakości wyniku rozwiązania zadania.

Projekt realizacji prac jest opracowaniem o określonym zakresie treści, wyrażonym, np. tytułem: „Projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą gości hotelu „Centrum”

w Kołobrzegu – Państwa Kowalskich/ imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym)”

Projekt realizacji prac jest opracowaniem o charakterze twórczym w odniesieniu do formy i sposobu jego opracowania, natomiast założenia - dane do projektu wynikają z treści zadania i są ściśle określone. Zatem informacje stanowiące treść merytoryczną projektu można przedstawić w dowolny sposób, np. tekstu z elementami graficznymi (schematami, rysunkami, tabelami, itp.). Do opracowania projektu lub jego elementów można wykorzystać komputer, który znajduje się na stanowisku egzaminacyjnym.

Projekt powinien być przejrzysty, logicznie uporządkowany zarówno w swej strukturze jak i w sposobie oraz kolejności przedstawiania treści merytorycznych.

Kryteria oceniania projektu realizacji prac będą uwzględniać:

- poprawność sformułowania założeń do projektu w odniesieniu do treści zadania i załączonej dokumentacji,
- poprawność sformułowania wykazu działań związanych z kompleksową obsługą gości hotelowych odniesieniu do treści zadania i załączonej dokumentacji,
- poprawność sporządzenia kompletu dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, opracowanych na podstawie założeń i dokumentacji, w odniesieniu do ich zakresu, założeń oraz dokumentacji,
- poprawność sformułowania procedury przyjęcia do hotelu Państwa Kowalskich/ imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym) w odniesieniu do założeń, załączonej dokumentacji z uwzględnieniem kategorii hotelu i rodzaju gości,
- dobór dokumentów do procedury check - in,
- poprawność sporządzenia kompletu dokumentów związanych z pobytem gości w hotelu w odniesieniu do założeń i załączonej dokumentacji,
- poprawność sformułowania procedury wymeldowania z hotelu Państwa Kowalskich/ imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym) w odniesieniu do założeń i załączonej dokumentacji, z uwzględnieniem kategorii hotelu i rodzaju gości,
- dobór dokumentów do procedury check – out,
- poprawność sporządzenia kompletu dokumentów związanych z rozliczeniem pobytu gości w hotelu w odniesieniu do rodzaju usług, zamówienia

oraz

- przejrzystość struktury projektu,
- logikę układu przedstawionych treści,
- poprawność terminologiczną i merytoryczną, właściwą dla zawodu,
- formę i sposób przedstawienia treści w projekcie.

Ad.2. Prace obejmujące sporządzenie dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, rozliczeniem pobytu gości oraz sprzedażą usług hotelarskich egzaminowany powinien wykonać na podstawie opracowanego projektu realizacji prac.

Kryteria oceniania efektu wykonania będą uwzględniać:

- jakość wykonanych prac związanych z przyjęciem zamówienia, rozliczeniem pobytu gości oraz sprzedażą usług hotelarskich w odniesieniu do ich efektów, z uwzględnieniem kolejności i sposobu ich wykonania określonych w projekcie,
- jakość sporządzonych dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, rozliczeniem pobytu gości oraz sprzedażą usług hotelarskich w odniesieniu do założeń i dokumentacji.

4. ZAŁĄCZNIKI

4.1. Standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu

Zawód: technik hotelarstwa
symbol cyfrowy: 341[04]

Etap pisemny egzaminu obejmuje:

Część I - zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie

Absolwent powinien umieć:

- 1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:**
 - 1.1. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy stosowane w hotelarstwie, gastronomii i turystyce;
 - 1.2. rozróżniać obiekty hotelarskie;
 - 1.3. identyfikować polskie i światowe organizacje hotelarskie;
 - 1.4. rozróżniać wymagania kategoryzacyjne dla różnych obiektów świadczących usługi hotelarskie;
 - 1.5. charakteryzować usługi świadczone w obiektach hotelarskich różnych typów;
 - 1.6. rozróżniać instrumenty marketingu;
 - 1.7. rozróżniać mechanizmy rządzące ludzkimi zachowaniami.
- 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
 - 2.1. analizować czynniki wpływające na popyt i podaż usług hotelarskich;
 - 2.2. dobierać techniki obsługi gościa obiektu hotelarskiego do typu i rodzaju hotelu;
 - 2.3. sporządzać dokumenty związane z przygotowaniem, realizacją, sprzedażą i rozliczeniem usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą klienta;
 - 2.4. dobierać wyposażenie techniczne operacyjnych stanowisk pracy do obiektów hotelarskich zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi;
 - 2.5. dobierać karty menu do zwyczajów i potrzeb gościa zgodnie z zasadami racjonalnego żywienia;
 - 2.6. dobierać działania marketingowe, a w szczególności metody aktywizacji sprzedaży;
 - 2.7. analizować mierniki stosowane w działalności hotelarskiej, interpretować wyniki i formułować wnioski.
- 3. Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:**
 - 3.1. stosować przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarne, ochrony przeciwpożarowej i antyterrorystycznej, w działalności obiektu hotelarskiego, obowiązujące na stanowiskach pracy, ze szczególnym uwzględnieniem bezpieczeństwa gości;
 - 3.2. stosować przepisy prawa dotyczące obsługi gościa w obiekcie hotelarskim;
 - 3.3. rozpoznawać zagrożenia pożarowe, sanitarne i terrorystyczne oraz wskazywać środki zapobiegawcze.

Część II - zakres wiadomości i umiejętności związanych z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą

Absolwent powinien umieć:

- 1. Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:**
 - 1.1. rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;
 - 1.2. rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 1.3. identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.
- 2. Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:**
 - 2.1. analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 2.2. sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;
 - 2.3. rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.

Etap praktyczny egzaminu obejmuje wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej:

Opracowanie projektu realizacji i wykonanie określonych prac z zakresu przygotowania i sprzedaży usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju i kategorii bazy hotelarskiej oraz preferencji i rodzaju klienta - krajowego i zagranicznego, indywidualnego i zbiorowego.

Absolwent powinien umieć:

1. Analizować zapotrzebowanie krajowego i zagranicznego klienta hotelowego na usługi hotelarskie.
2. Dobierać elementy pakietu usług hotelarskich, gastronomicznych i turystycznych oraz zakres organizacji i obsługi imprez, takich jak: konferencje, zjazdy, do możliwości hotelu i potrzeb klienta - krajowego i zagranicznego.
3. Dobierać techniki, metody i narzędzia do przygotowania, wykonania i sprzedaży usług hotelarskich z uwzględnieniem typu i rodzaju obiektu hotelarskiego oraz potrzeb gościa, ze szczególnym uwzględnieniem recepcji.
4. Dobierać przedsiębiorstwa świadczące usługi dla obiektów hotelarskich, w zależności od rodzaju usługi i potrzeb klienta, na podstawie ofert, z wykorzystaniem różnych źródeł informacji.
5. Opracowywać projekt pakietu usług hotelarskich dla określonego gościa krajowego i zagranicznego, w języku polskim i obcym, z uwzględnieniem możliwości hotelu.
6. Opracowywać projekty działań związanych z kompleksową obsługą określonego gościa krajowego i zagranicznego w hotelu, w języku polskim i obcym.
7. Opracowywać harmonogramy prac i czynności związanych z przygotowaniem, wykonaniem, sprzedażą i rozliczeniem usług hotelarskich oraz kompleksową obsługą gościa krajowego i zagranicznego.

8. Opracowywać harmonogramy prac i czynności poszczególnych komórek organizacyjnych (np.: recepcja) w zakresie kompleksowej obsługi gościa krajowego i zagranicznego.
9. Sporządzać faktury VAT dla gościa krajowego i zagranicznego za usługi hotelarskie, w języku polskim i obcym.
10. Rozliczać usługi hotelarskie, a w szczególności sprawdzać poprawność merytoryczną, jakościową i finansową.

Niezbędne wyposażenie stanowiska do wykonania zadania egzaminacyjnego:

Stanowisko komputerowe: komputer podłączony do sieci lokalnej, drukarka sieciowa. Oprogramowanie: pakiet biurowy (edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny, program do prezentacji), pakiet do wspomagania organizacji i rozliczeń finansowych usług hotelarskich. Dane identyfikujące hotel. Cenniki usług. Rozkłady jazdy przewoźników autobusowych, kolejowych, lotniczych, promowych. Katalogi biur podróży. Przewodniki i informatory. Mapy i atlasy. Oferty firm świadczących usługi dla zakładów hotelarskich. Dokumenty stosowane w hotelu do rozliczeń wewnętrznych i zewnętrznych, obsługi gościa. Apteczka.

4.2. Przykład karty odpowiedzi do etapu pisemnego

Symbol cyfrowy zawodu

Wersja arkusza X Y Z U W

PESEL

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

Data urodzenia zdającego

dzień		miesiąc		rok	

Nr zad.	Odpowiedzi cz I			
1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D

Nr zad.	Odpowiedzi cz I			
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D
31	A	B	C	D
32	A	B	C	D
33	A	B	C	D
34	A	B	C	D
35	A	B	C	D
36	A	B	C	D
37	A	B	C	D
38	A	B	C	D
39	A	B	C	D
40	A	B	C	D
41	A	B	C	D
42	A	B	C	D
43	A	B	C	D
44	A	B	C	D
45	A	B	C	D
46	A	B	C	D
47	A	B	C	D
48	A	B	C	D
49	A	B	C	D
50	A	B	C	D

Nr zad.	Odpowiedzi cz II			
51	A	B	C	D
52	A	B	C	D
53	A	B	C	D
54	A	B	C	D
55	A	B	C	D
56	A	B	C	D
57	A	B	C	D
58	A	B	C	D
59	A	B	C	D
60	A	B	C	D
61	A	B	C	D
62	A	B	C	D
63	A	B	C	D
64	A	B	C	D
65	A	B	C	D
66	A	B	C	D
67	A	B	C	D
68	A	B	C	D
69	A	B	C	D
70	A	B	C	D

Miejsce na naklejkę z kodem ośrodka

Z-052

4.3. Lista zawodów, dla których opublikowano informatory w 2005 r.

- | | |
|---|--|
| 1. Asystent osoby niepełnosprawnej | 39. Technik masażysta |
| 2. Asystentka stomatologiczna | 40. Technik mechanik |
| 3. Fototechnik | 41. Technik mechanik okrętowy |
| 4. Kelner | 42. Technik mechanizacji rolnictwa |
| 5. Korektor i stroiciel instrumentów muzycznych | 43. Technik mechatronik |
| 6. Kucharz | 44. Technik nawigator morski |
| 7. Opiekunka dziecięca | 45. Technik obsługi turystycznej |
| 8. Opiekunka środowiskowa | 46. Technik ochrony środowiska |
| 9. Renowator zabytków architektury | 47. Technik ogrodnik |
| 10. Technik administracji | 48. Technik organizacji reklamy |
| 11. Technik agrobiznesu | 49. Technik organizacji usług gastronomicznych |
| 12. Technik analityk | 50. Technik ortopeda |
| 13. Technik architektury krajobrazu | 51. Technik poligraf |
| 14. Technik archiwista | 52. Technik prac biurowych |
| 15. Technik awionik | 53. Technik pszczelarz |
| 16. Technik bezpieczeństwa i higieny pracy | 54. Technik rachunkowości |
| 17. Technik budownictwa | 55. Technik rolnik |
| 18. Technik budownictwa okrętowego | 56. Technik rybactwa śródlądowego |
| 19. Technik budownictwa wodnego | 57. Technik spedytor |
| 20. Technik drogownictwa | 58. Technik technologii ceramicznej |
| 21. Technik dróg i mostów kolejowych | 59. Technik technologii chemicznej |
| 22. Technik ekonomista | 60. Technik technologii drewna |
| 23. Technik elektronik | 61. Technik technologii odzieży |
| 24. Technik elektroniki medycznej | 62. Technik technologii wyrobów skórzanych |
| 25. Technik elektryk | 63. Technik technologii żywności |
| 26. Technik geodeta | 64. Technik telekomunikacji |
| 27. Technik geolog | 65. Technik transportu kolejowego |
| 28. Technik górnictwa podziemnego | 66. Technik urządzeń audiowizualnych |
| 29. Technik handlowiec | 67. Technik urządzeń sanitarnych |
| 30. Technik hodowca koni | 68. Technik usług fryzjerskich |
| 31. Technik hotelarstwa | 69. Technik usług kosmetycznych |
| 32. Technik hydrolog | 70. Technik usług pocztowych i telekomunikacyjnych |
| 33. Technik informacji naukowej | 71. Technik weterynarii |
| 34. Technik informatyk | 72. Technik włókienniczych wyrobów dekoracyjnych |
| 35. Technik instrumentów muzycznych | 73. Technik włókiennik |
| 36. Technik inżynierii środowiska i melioracji | 74. Technik żeglugi śródlądowej |
| 37. Technik księgarstwa | 75. Technik żywienia i gospodarstwa domowego |
| 38. Technik leśnik | |

Dla uczniów kształcących się w wymienionych zawodach informatory o egzaminach potwierdzających kwalifikacje zawodowe są dostępne w szkołach. Centralna Komisja Egzaminacyjna oraz okręgowe komisje egzaminacyjne zamieściły na swoich stronach internetowych pełne teksty wydawanych informatorów.

