



Egzamin potwierdzający kwalifikacje
zawodowe – część praktyczna

mgr Arkadiusz Butor

Przykładowa treść zadania egzaminacyjnego

Pan Michał Zawadzki z Łodzi złożył pisemne zamówienie na usługi hotelu URAN*** w Zakopanem terminie 14-16 lipca 2006 roku dla Elizabeth i George Smith.

W wyznaczonym terminie Państwo Smith przebywali w hotelu. Podczas pobytu skorzystali z zamówionych wcześniej usług.

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

Przykładowa treść zadania egzaminacyjnego I

Projekt realizacji prac powinien zawierać:

- Tytuł pracy egzaminacyjnej.
- Założenia, czyli dane niezbędne do rozwiązania zadania, wynikające z treści zadania i dokumentacji.
- Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą Państwa Smith.
- Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia.
Uwaga!
Wybierz język obcy i napisz w tym języku zaproszenie do Państwa Smith. Zwróć uwagę na miejsce i adres zamieszkania.
- Propozycję procedury przyjęcia Państwa Smith do hotelu.
- Komplet dokumentów związanych z zameldowaniem Państwa Smith do hotelu.
- Propozycje procedury wymeldowania Państwa Smith z hotelu.

Przykładowa treść zadania egzaminacyjnego II

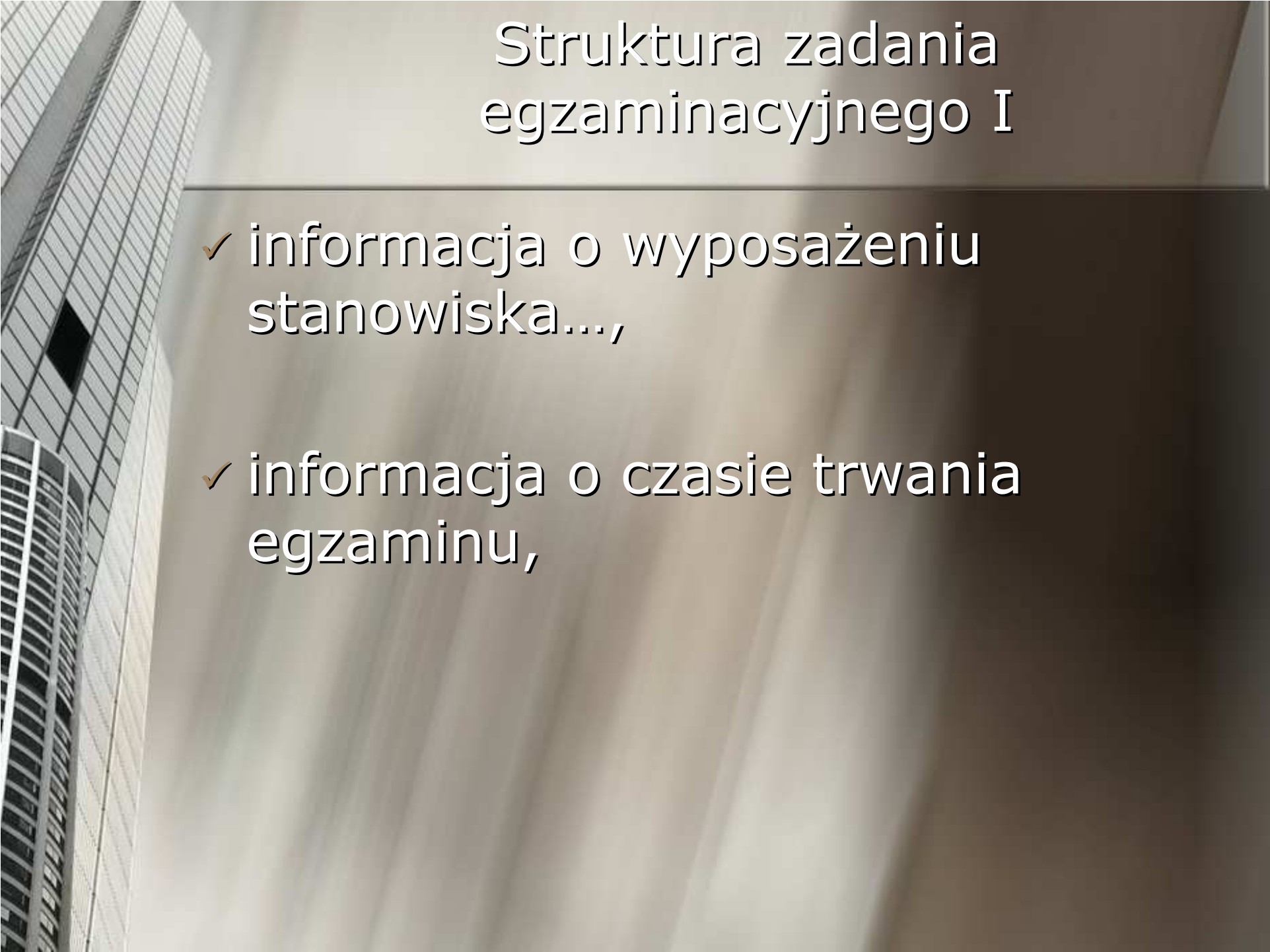
Do wykonania zadań wykorzystaj:

- Zamówienie klienta na usługi hotelarskie - Załącznik 1
- Ofertę hotelu „URAN” – Załącznik 2
- Dokumentację stosowaną w hotelu URAN
- Formularz rezerwacyjny - Załącznik 3a
- Wyciąg z grafiku rezerwacji/lipiec 2006/ - Załącznik 3b
- Potwierdzenie rezerwacji - Załącznik 3c
- Karta meldunkowa 2 egzemplarze - Załącznik 3d
- Karta pobytu 2 egzemplarze - Załącznik 3e
- Druk faktury VAT

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi
240 minut

Struktura zadania egzaminacyjnego

- ✓ opis sytuacji zadaniowej ... "Firma zleca zamówienie na usługi hotelarskie...",
- ✓ polecenie „Opracuj projekt realizacji prac...”,
- ✓ informacje o zawartości projektu realizacji prac; „Projekt realizacji prac powinien zawierać...”,
- ✓ dokumentacja niezbędna do wykonania zadania; „Do wykonania zadania wykorzystaj...”,



Struktura zadania egzaminacyjnego I

- ✓ informacja o wyposażeniu stanowiska....,
- ✓ informacja o czasie trwania egzaminu,



Schemat rozwiązania



I. Tytuł pracy egzaminacyjnej

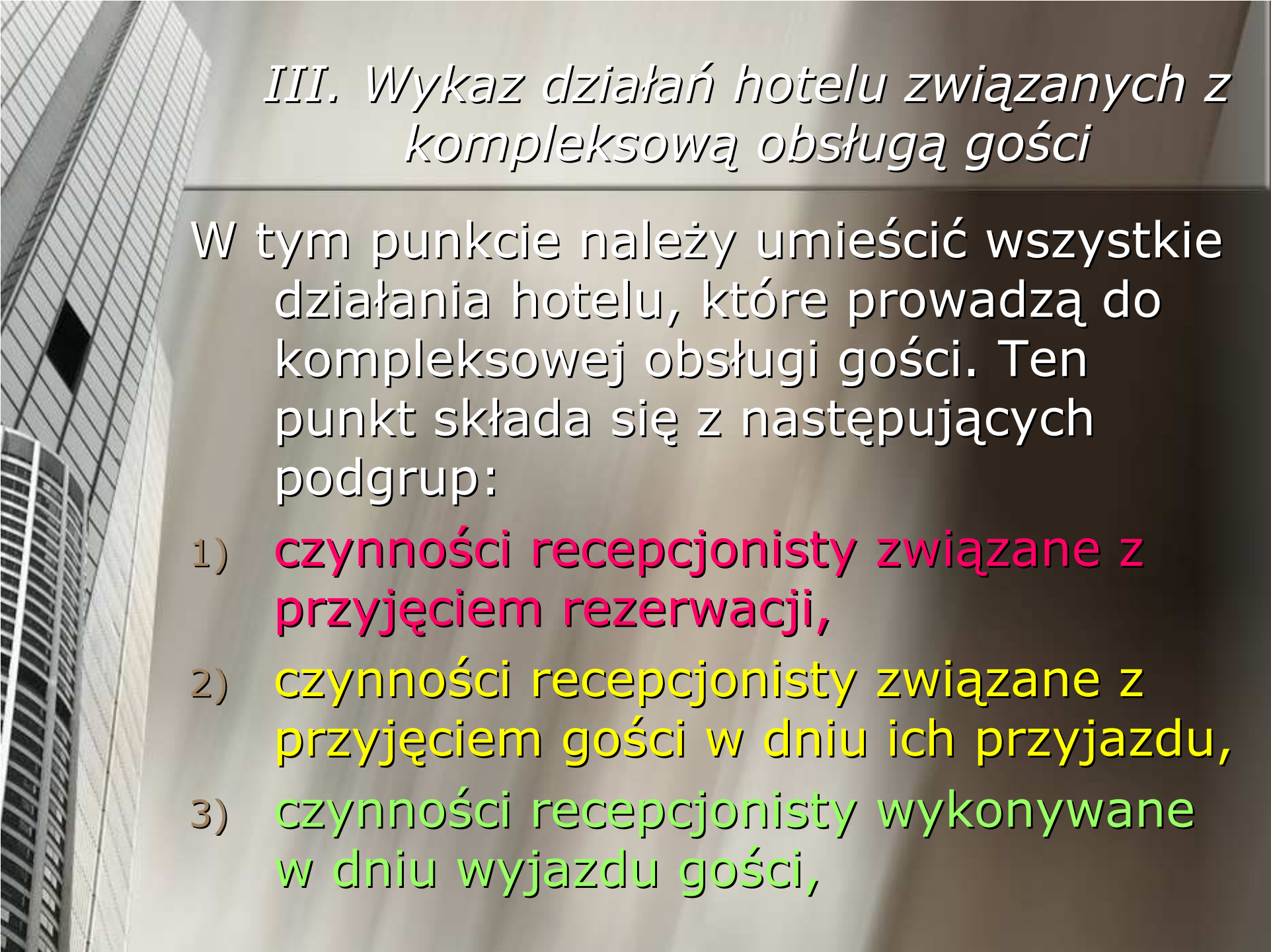
Każda praca egzaminacyjna w części praktycznej składa się z opracowania projektu dotyczącego kompleksowej obsługi gościa lub gości hotelowych. Więc należy temat sformułować w tak sposób aby zawierał wszystkie elementy występujące w treści zadania i powinien zaczynać się od słów – ***Projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą gości...***



II. Założenia czyli dane niezbędne do rozwiązania zadania

W skład tego punktu wchodzi następujące podgrupy:

- a) dane identyfikujące hotelu,
- b) dane identyfikujące składającego zamówienie,
- c) dane dotyczące gości hotelowych,
- d) dane dotyczące zamówionych usług,
- e) dane dotyczące oferty hotelu,



III. Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą gości

W tym punkcie należy umieścić wszystkie działania hotelu, które prowadzą do kompleksowej obsługi gości. Ten punkt składa się z następujących podgrup:

- 1) **czynności recepcjonisty związane z przyjęciem rezerwacji,**
- 2) **czynności recepcjonisty związane z przyjęciem gości w dniu ich przyjazdu,**
- 3) **czynności recepcjonisty wykonywane w dniu wyjazdu gości,**



IV. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia

W tym punkcie schematu rozwiązania zadania zamieszczone są druki hotelowe niezbędne do przyjęcia zamówienia na usługi hotelarskie (*karta rezerwacji lub formularz rezerwacji, grafik obłożenia hotelu*). Należy je wypełnić czytelnie posiłkując się danymi z punktu II lub z załączników dotyczących zamówienia na usługi hotelarskie i oferty hotelu przedstawionej w treści zadania egzaminacyjnego.



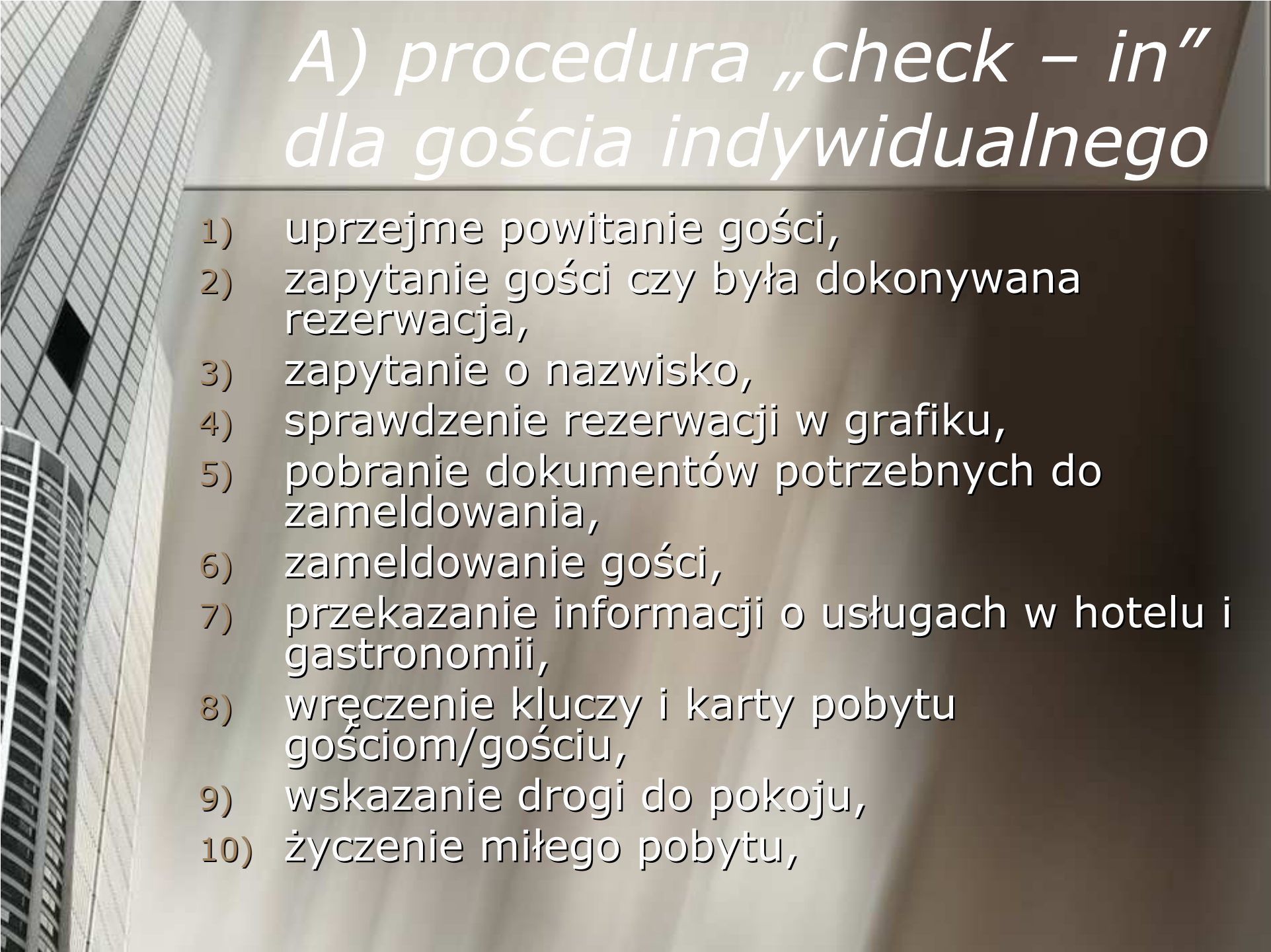
VI. Potwierdzenie rezerwacji dla Pana/Państwa X w języku obcym

W tym punkcie wykazujemy znajomość zasad pisania pism urzędowych na płaszczyźnie; gość hotelowy – obiekt hotelowy. Jak również oceniany jest poziom znajomości jednego z języków obcych zawodowych. Zdający ma możliwość wyboru 4 załączników w następujących językach: angielski, niemiecki, francuski, rosyjski. Do, których dostosowuje formę i treść danego pisma urzędowego. W zależności od treści zadania należy napisać: potwierdzenie rezerwacji, list powitalny, odmowę rezerwacji itp.



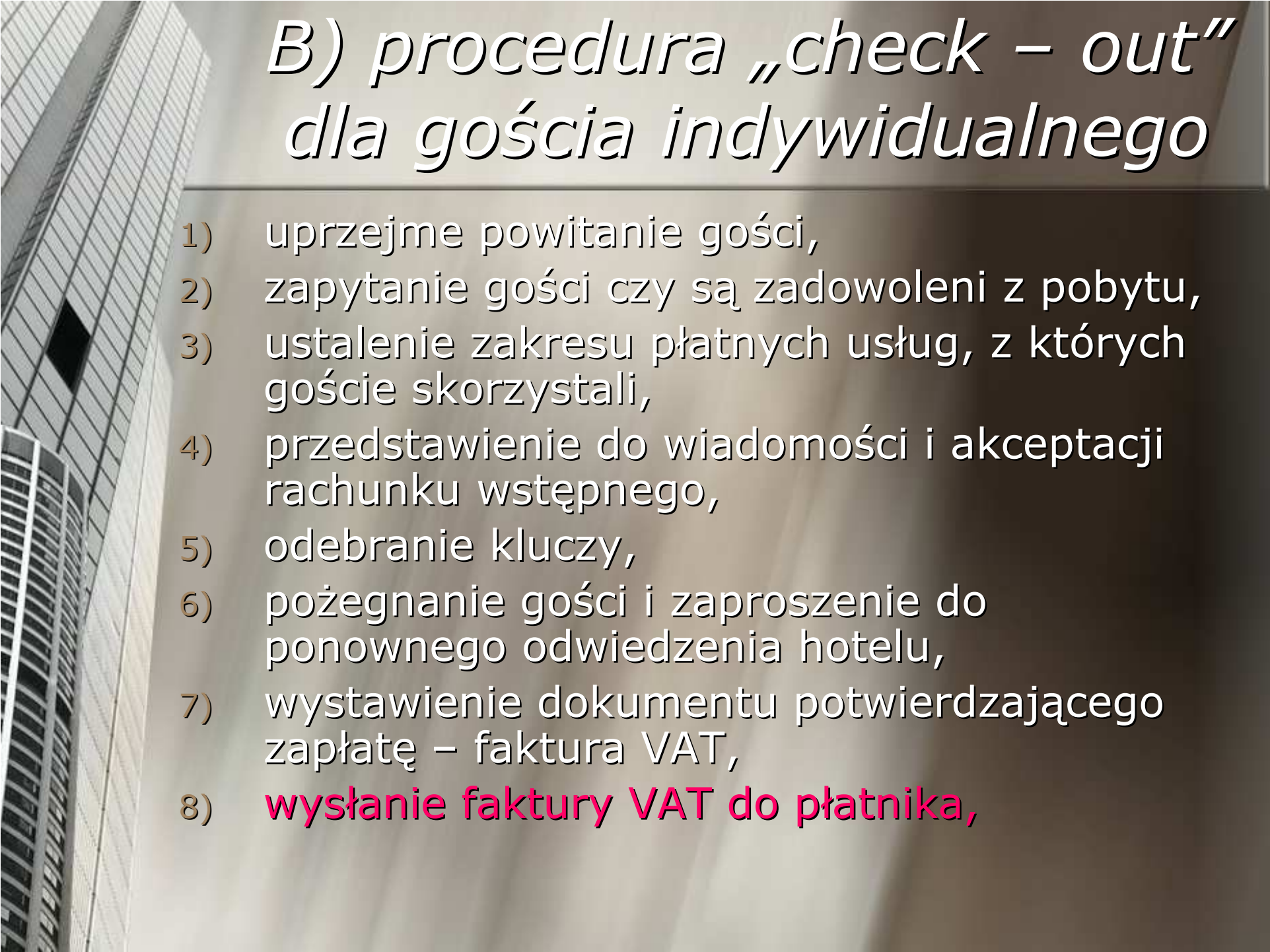
*VI. Procedura przyjęcia do hotelu oraz
procedura wymeldowania gościa z
hotelu*

Ten punkt schematu rozwiązań wprowadza nas w świat propozycji procedur „check – in” oraz „check – out” dla poszczególnych typów gości hotelowych. Obydwie procedury muszą być napisane poprawnie i nie zawierać błędu w postaci przestawionej kolejności.



A) procedura „check – in” dla gościa indywidualnego

- 1) uprzejme powitanie gości,
- 2) zapytanie gości czy była dokonywana rezerwacja,
- 3) zapytanie o nazwisko,
- 4) sprawdzenie rezerwacji w grafiku,
- 5) pobranie dokumentów potrzebnych do zameldowania,
- 6) zameldowanie gości,
- 7) przekazanie informacji o usługach w hotelu i gastronomii,
- 8) wręczenie kluczy i karty pobytu gościom/gościu,
- 9) wskazanie drogi do pokoju,
- 10) życzenie miłego pobytu,



B) procedura „check – out” dla gościa indywidualnego

- 1) uprzejme powitanie gości,
- 2) zapytanie gości czy są zadowoleni z pobytu,
- 3) ustalenie zakresu płatnych usług, z których goście skorzystali,
- 4) przedstawienie do wiadomości i akceptacji rachunku wstępnego,
- 5) odebranie kluczy,
- 6) pożegnanie gości i zaproszenie do ponownego odwiedzenia hotelu,
- 7) wystawienie dokumentu potwierdzającego zapłatę – faktura VAT,
- 8) **wysłanie faktury VAT do płatnika,**



C) propozycja procedura „check – in” dla gościa VIP

- 1) uprzejme powitanie gościa przez Dyrektora Hotelu,
- 2) zapytanie jak minęła podróż,
- 3) wręczenie gościowi klucza do pokoju wraz z kartą pobytu,
- 4) zlecenie odniesienia bagażu gościa do pokoju (bagażowy),
- 5) odprowadzenie gościa do pokoju,
- 6) pożegnanie gościa i życzenia miłego pobytu,



D) propozycja procedura „check – out” dla gościa VIP

- 1) uprzejme powitanie gościa przez Dyrektora Hotelu,
- 2) zapytanie jak minął pobyt i czy gość jest zadowolony,
- 3) odebranie od gościa karty pobytu oraz klucza do pokoju,
- 4) odprowadzenie gościa do taksówki lub samochodu,
- 5) zajęcie się bagażem gościa,
- 6) pożegnanie i zaproszenie do ponownego skorzystania z usług Hotelu „X”,
- 7) odwiezienie gościa taksówką lub samochodem - na lotnisko,
- 8) uregulowanie ew. dodatkowych kosztów pobytu gościa – z główną księgową gościa (wysłanie wstępnego rachunku do akceptacji, ustalenie formy płatności, wysłanie faktury itp.),



E) propozycja procedura „check – in” dla grupy

- 1) uprzejme powitanie gości – opiekunów i członków grupy X,
- 2) zapytanie opiekuna/pilota czy była dokonana rezerwacja,
- 3) zapytanie opiekuna/pilota o nazwisko (nazwę grupy) na jakie była dokonana rezerwacja,
- 4) sprawdzenie rezerwacji w grafiku,
- 5) pobranie od gości dokumentów potrzebnych do zameldowania,
- 6) zameldowanie gości,
- 7) przekazanie o usługach świadczonych przez hotel,
- 8) wydanie opiekunowi/pilotowi kluczy do pokoi i kart pobytu dla członków grupy zgodnie z przesłaną wcześniej listą uczestników imprezy,
- 9) wskazanie drogi do pokoju i ewentualna pomoc przy bagażu,
- 10) życzenie miłego pobytu,

F) propozycja procedura „check – out” dla grupy

- 1) uprzejme powitanie gości-opiekunów/pilota,
- 2) zapytanie opiekunów/pilota czy grupa była zadowolona z pobytu,
- 3) ustalenie zakresu płatnych usług, z których goście skorzystali,
- 4) przedstawienie do akceptacji rachunku wstępnego,
- 5) odebranie kluczy od opiekuna lub pilota,
- 6) pożegnanie gości i zaproszenie do ponownego odwiedzenia hotelu,
- 7) wystawienie dokumentu potwierdzającego zapłatę – faktury VAT,
- 8) **wysłanie oryginału faktury VAT do płatnika lub biura podróży,**



VII. Komplet dokumentów związanych z zameldowaniem...

W skład ostatniego punktu w schemacie rozwiązania zadania praktycznego znajdują się do wypełnienia następujące dokumenty, które są zależne od treści zadania jak również od typu gościa hotelowego. I tak dokumenty umieszczone w tym punkcie to: karta pobytu, karta meldunkowa, faktura VAT, kosztorys w przypadku turystyki grupowej.



Dziękuję za uwagę !!!