

INFORMATOR O EGZAMINIE ZAWODOWYM

TECHNIK HOTELARSTWA
422402

Część szczegółowa

Kształcenie wg podstawy programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego z 2019 r.

Aktualizacja – 25 sierpnia 2022 r.

 **CENTRALNA
KOMISJA
EGZAMINACYJNA**
WARSZAWA 2022

Informator opracowała Centralna Komisja Egzaminacyjna w Warszawie
we współpracy z Okręgową Komisją Egzaminacyjną w Krakowie



UKŁAD GRAFICZNY © CKE 2022

Spis treści

1. Wstęp.....	4
2. Informacje o zawodzie.....	5
2.1 Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie.....	5
2.2 Zadania zawodowe.....	5
2.3 Możliwości kształcenia w zawodzie.....	5
3. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań.....	6
<i>Kwalifikacja HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie</i>	6
3.1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu.....	6
3.1.1 HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy.....	6
3.1.2 HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa.....	7
3.1.3 HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.....	8
3.1.4 HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań.....	12
3.1.5 HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.....	15
3.1.6 HGT.03.6. Język obcy zawodowy.....	18
3.1.7 HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne	19
3.2. Przykład zadania do części praktycznej egzaminu.....	20
<i>Kwalifikacja HGT.06. Realizacja usług w recepcji</i>	32
3.3. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu.....	32
3.3.1 HGT.06.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy.....	32
3.3.2 HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa.....	33
3.3.3 HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich.....	34
3.3.4 HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji.....	37
3.3.5 HGT.06.5. Język obcy zawodowy.....	41
3.3.6 HGT.06.6. Kompetencje personalne i społeczne.....	42
3.3.7 HGT.06.7. Organizacja pracy małych zespołów.....	43
3.4. Przykład zadania do części praktycznej egzaminu.....	44

1. WSTĘP

Część szczegółowa informatora o egzaminie zawodowym składa się ze Wstępu (1.) i dwóch rozdziałów (2. i 3.):

- 2. INFORMACJA O ZAWODZIE, rozdział zawiera informacje o kwalifikacjach wyodrębnionych w zawodzie, zadania zawodowe i możliwości kształcenia w zawodzie wynikające z podstawy programowej dla zawodu
- 3. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI ZADAŃ, rozdział zawiera przykładowe zadania do części pisemnej i części praktycznej egzaminu.

Przykładowe zadania zamieszczone w części szczegółowej informatora nie wyczerpują wszystkich możliwych zadań, które mogą wystąpić w arkuszach egzaminacyjnych. Informator nie może też być główną wskazówką do planowania procesu kształcenia w zawodzie, gdyż kształcenie powinno odbywać się zgodnie z programami nauczania opracowanymi według obowiązującej podstawy programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego.

Egzamin zawodowy składa się z dwóch części: pisemnej i praktycznej.

Część pisemna egzaminu, która jest przeprowadzana na sali egzaminacyjnej z wykorzystaniem elektronicznego systemu przeprowadzania egzaminu zawodowego, trwa 60 minut i jest w formie testu pisemnego składającego się z 40 zadań zamkniętych. Każde zadanie zawiera cztery odpowiedzi do wyboru, z których tylko jedna jest poprawna. Za poprawne rozwiązanie zadań w części pisemnej można uzyskać maksymalnie 40 punktów.

Część praktyczna egzaminu polega na wykonaniu przez zdającego na stanowisku egzaminacyjnym zadania praktycznego, którego rezultatem może być wyrób, usługa lub dokumentacja. Ocena wykonania zadania jest przeprowadzana zgodnie z zasadami oceniania ustalonymi przez Centralną Komisję Egzaminacyjną.

Więcej ogólnych informacji o egzaminie zawodowym znajduje się w części ogólnej informatora, dostępnej na stronie internetowej Centralnej Komisji Egzaminacyjnej (<https://cke.gov.pl/egzamin-zawodowy/egzamin-zawodowy-formula-2019/informatory-wyposazenie-osrodkow/informatory>).

Wszystkie akty prawne, w tym podstawa programowa, są dostępne na stronie internetowej Centralnej Komisji Egzaminacyjnej (www.cke.gov.pl) oraz na stronach internetowych okręgowych komisji egzaminacyjnych.

2. INFORMACJE O ZAWODZIE

2.1 Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie

W zawodzie **technik hotelarstwa** wyodrębniono dwie kwalifikacje:

Symbol kwalifikacji	Nazwa kwalifikacji
HGT.03	Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
HGT.06	Realizacja usług w recepcji

2.2 Zadania zawodowe

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie **technik hotelarstwa** powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych:

- 1) w zakresie kwalifikacji HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie:
 - a) utrzymywania czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie,
 - b) przygotowywania i podawania śniadań,
 - c) organizowania usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 2) w zakresie kwalifikacji HGT.06. Realizacja usług w recepcji:
 - a) rezerwacji usług hotelarskich,
 - b) obsługi gości w recepcji.

2.3 Możliwości kształcenia w zawodzie

Od roku szkolnego 2019/2020 kształcenie w zawodzie **technik hotelarstwa** może być realizowane w technikum, w branżowych szkołach: I stopnia – w zakresie kwalifikacji HGT.03 i II stopnia – w zakresie kwalifikacji HGT.06 oraz od 1 września 2020 na kwalifikacyjnych kursach zawodowych.

3. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI ZADAŃ

Kwalifikacja

HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Wymagania egzaminacyjne to sprawdzane na egzaminie zawodowym efekty kształcenia i kryteria ich weryfikacji zapisane w jednostkach efektów kształcenia dla danej kwalifikacji w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego (<https://cke.gov.pl/akty-prawne>).

3.1 Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu

3.2.1 HGT 03.1 Bezpieczeństwo i higiena pracy

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) przewiduje zagrożenia dla zdrowia lub życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	1) wymienia rodzaje czynników niebezpiecznych, szkodliwych i uciążliwych występujących w środowisku pracy
Przykładowe zadanie Która z wymienionych chorób zagraża pracownikom służby piętér, jeżeli przy niedrożnej wentylacji w pokojach hotelowych panuje wysoka temperatura, a w łazienkach wysoka wilgotność? A. Żółtaczką typu C. B. Legionelloza. C. Salmonella. D. Tężec. Odpowiedź prawidłowa: B	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
7) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	4) układa poszkodowanego w pozycji bezpiecznej
Przykładowe zadanie Gość wychodząc z pokoju hotelowego upadł i dostał napadu drgawek. Zanim przyjedzie pogotowie ratunkowe należy A. podnieść gościa i posadzić na krześle. B. skontrolować oddech i podjąć akcję resuscytacyjną. C. skontrolować oddech i rozluźnić garderobę poszkodowanego. D. zabezpieczyć przed urazami podczas drgawek i ułożyć w pozycji bezpiecznej. Odpowiedź prawidłowa: D	


3.2.2 HGT.03.2 Podstawy hotelarstwa

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich	2) stosuje politykę ekologiczną w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
<p>Przykładowe zadanie Które z wymienionych działań powinien podjąć właściciel trzygwiazdkowego hotelu, przestrzegając zasad ekologii?</p> <p>A. Zamontować w oknach rolety z niepalnego tworzywa. B. Zlecić pracownikom codzienną wymianę pościeli i ręczników. C. Zamontować krany z perlatozem we wszystkich hotelowych łazienkach. D. Kupować produkty spożywcze w małych, jednorazowych opakowaniach.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: C</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
6) charakteryzuje polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa	1) rozróżnia działania podejmowane przez polskie i międzynarodowe organizacje hotelarskie
<p>Przykładowe zadanie Upowszechnianie najtańszej i najbardziej wartościowej wśród młodzieży formy letniego wypoczynku – obozów wędrownych, to cel działania</p> <p>A. Polskiego Towarzystwa Schronisk Miejskich. B. Polskiego Stowarzyszenia Schronisk Miejskich. C. Polskiego Towarzystwa Schronisk Młodzieżowych. D. Polskiego Stowarzyszenia Schronisk Młodzieżowych.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: C</p>	

3.2.3 HGT.03.3 Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) rozróżnia stanowiska pracy w dziale służby pięter	1) określa zakres współpracy służby pięter z recepcją hotelu
<p>Przykładowe zadanie Czuwanie nad bezpieczeństwem gości i ich rzeczy, dyskretne obserwowanie osób przebywających w ciągach komunikacyjnych oraz informowanie recepcji o naruszaniu regulaminu hotelu, to obowiązki</p> <p>A. pokojowej. B. inspektorki. C. kierownika piętra. D. kierownika służby pięter.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: A</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie w obiektach świadczących usługi hotelarskie	2) rozróżnia typy jednostek mieszkalnych
<p>Przykładowe zadanie Który rodzaj jednostki mieszkalnej przedstawiono na zdjęciu?</p> <p>A. Duplex. B. Specjalną. C. Junior suite. D. Adjoining room.</p>	
	
Odpowiedź prawidłowa: C	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozróżnia rodzaje jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenie w obiektach świadczących usługi hotelarskie	5) dobiera wyposażenie do typu jednostki mieszkalnej
<p>Przykładowe zadanie Która grupa zawiera elementy wyposażenia rozbudowanego węzła higieniczno-sanitarnego w hotelowej jednostce mieszkalnej?</p> <p>A. Wanna z jacuzzi, umywalka, bidet i WC. B. Umywalka, wanna z natryskiem, bidet i WC. C. Umywalka, wanna z natryskiem, pisuar i WC. D. Wanna z hydromasażem, umywalka, pisuar i WC.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości	2) przestrzega procedur podczas prac porządkowych
<p>Przykładowe zadanie Wskaż prawidłową kolejność czynności wykonywanych przez pokojową podczas sprzątania pokoju hotelowego.</p> <p>A. Wietrzenie, ścielenie łóżka, odkurzanie, opróżnienie kosza i popielniczki. B. Wietrzenie, opróżnienie kosza i popielniczki, ścielenie łóżka, odkurzanie. C. Ścielenie łóżka, opróżnienie kosza i popielniczki, odkurzanie, wietrzenie. D. Opróżnienie kosza i popielniczki, ścielenie łóżka, odkurzanie, wietrzenie.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości	5) stosuje środki dezynfekcyjne zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją
<p>Przykładowe zadanie Które elementy należy przetrzeć roztworem dezynfekującym podczas sprzątnia jednostki mieszkalnej zwolnionej przez gościa?</p> <p>A. Klamki, podłogę w łazience, parapet. B. Słuchawkę telefonu, pilot TV, klamki. C. Szklanki do wody, pilot TV, blat stołu. D. Blat stołu, parapet, podłogę w łazience.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia i pobytu gości	2) uzupełnia wyposażenie jednostek mieszkalnych
<p>Przykładowe zadanie W którym z wymienionych miejsc pokojowa powinna położyć zestaw do czyszczenia odzieży i obuwia oraz igielnik?</p> <p>A. W szafie. B. Na biurku. C. W łazience. D. Na bagażniku.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: A</p>	

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
5) utrzymuje czystość i porządek w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	2) dobiera urządzenia i sprzęt oraz środki czystości do rodzaju prac porządkowych w części ogólnodostępnej

Przykładowe zadanie

Którego z przedstawionych urządzeń powinna użyć pokojowa do polerowania podłóg marmurowych?



A.



B.



C.



D.

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
7) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczących mienia gości oraz wyposażenia obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości

Przykładowe zadanie

W trakcie sprzątnięcia jednostki mieszkalnej pokojowa upuściła na podłogę aparat fotograficzny należący do gościa. Po jakim czasie upływa termin przedawnienia roszczeń gościa z tytułu uszkodzenia tego urządzenia?

- A. Trzech miesięcy od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie.
- B. Dwunastu miesięcy od dnia, w którym poszkodowany dowiedział się o szkodzie.
- C. Sześciu miesięcy od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu.
- D. Dwunastu miesięcy od dnia, w którym poszkodowany przestał korzystać z usług hotelu.

Odpowiedź prawidłowa: D

3.2.4 HGT.03. 4 Przygotowywanie i podawanie śniadań

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) stosuje metody i techniki przygotowania śniadań	1) dobiera formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie

Przykładowe zadanie

Którą formę podawania śniadań przygotowuje gościom pracownik pensjonatu?

- A. A'la carte.
- B. Room service.
- C. Bufet śniadaniowy.
- D. Zestaw śniadaniowy.

Odpowiedź prawidłowa: C



Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) przygotowuje śniadania w części mieszkalnej hotelu	1) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych

Przykładowe zadanie

Przedstawiona na zdjęciu potrawa, to typowy składnik śniadania

- A. angielskiego.
- B. wiedeńskiego.
- C. amerykańskiego.
- D. kontynentalnego.



Odpowiedź prawidłowa: C

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) sporządza śniadania dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych	1) rozróżnia potrzeby żywieniowe gości i ich oczekiwania

Przykładowe zadanie

Które płatki śniadaniowe będą odpowiednie dla gości z nietolerancją glutenu?

- A. Ryżowe.
- B. Pszenne.
- C. Orkiszowe.
- D. Jęczmienne.

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) użytkuje sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowywania oraz podawania śniadań	1) dobiera sprzęt do wykonania potraw i napojów śniadaniowych

Przykładowe zadanie

Która z przedstawionych na rysunkach szklanek do gorących napojów przeznaczona jest do podania kawy latte?



A.



B.



C.



D.

Odpowiedź prawidłowa: A

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
5) przygotowuje room service na zamówienie gościa	1) stosuje zasady serwowania śniadań do pokoju
<p>Przykładowe zadanie W jaki sposób powinien postąpić pracownik room service po wejściu do pokoju gościa, który zamówił dodatkowo płatne śniadanie do pokoju?</p> <p>A. Ustawić tacę na stoliku, przyjąć należność i pożegnać gościa. B. Ustawić tacę na stoliku, życzyć smacznego i uprzejmie pożegnać gościa. C. Ustawić tacę we wskazanym miejscu, życzyć smacznego i przyjąć należność. D. Ustawić tacę we wskazanym miejscu, zapytać o dodatkowe życzenia i podać rachunek do podpisu.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
6) przygotowuje nakrycie i bieliznę stołową do rodzaju śniadania	5) nakrywa stół do śniadania
<p>Przykładowe zadanie Wskaż prawidłową kolejność nakrycia stołu bielizną stołową.</p> <p>A. Molton, napperon, skirting. B. Obrus stołowy, laufer, skirting. C. Molton, obrus stołowy, napperon. D. Napperon, obrus stołowy, skirting.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: C</p>	

3.2.5 HGT.03.5 Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) rozróżnia rodzaje usług dodatkowych
<p>Przykładowe zadanie</p> <p>Firma transportowa podczas rezerwacji pokoi w hotelu, poprosiła o udostępnienie sauny i siłowni dla swoich pracowników. Hotel spełniając tę prośbę, świadczy usługę</p> <p>A. podstawową. B. fakultatywną. C. towarzyszącą. D. uzupełniającą.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	3) zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem
<p>Przykładowe zadanie</p> <p>Na podstawie zamieszczonego zamówienia określ, w jaki sposób należy ustawić krzesła i stoły w sali konferencyjnej.</p> <p>A. Kinowy. B. Szkolny. C. Teatralny. D. Wyspowy.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Od: rk@szkolenia.pl Do: abc@hotel.pl Temat: Zamówienie sali konferencyjnej</p> <p>Uprzejmie proszę o przygotowanie sali konferencyjnej na jednodniowe szkolenie o charakterze warsztatowym dla 30 ekspertów ds. bankowości w terminie 16 lipca br. Eksperci w trakcie szkolenia będą pracować w grupach. Proszę o przesłanie szczegółowej oferty.</p> <p>Robert Kowalski</p> </div> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe

Przykładowe zadanie

Który dokument sporządza recepcjonista na zamieszczonym formularzu?

- A. Kwit kaucyjny.
- B. Kwit depozytowy.
- C. Zlecenie usługi dodatkowej.
- D. Rozliczenie usługi podstawowej.

Hotel Sudecki Dwór*** ul. Sudecka 8 58-560 Cieplice Zdrój mail: hotelsudeckidwor@ poczta.onet.pl		
Przedmiot, ilość		
Imię i nazwisko gościa		
Numer pokoju		
Data wypożyczenia		
Wyrażam zgodę na obciążenie mojego rachunku hotelowego kwotą zł, jeżeli wypożyczony/wypożyczone przedmiot/przedmioty ulegnie/ulegną zniszczeniu lub zagubieniu		
Podpis gościa		
Przedmiot zwrócono	TAK	NIE
Otrzymał		
Data zwrotu		

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe	1) sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe

Przykładowe zadanie

Na podstawie zamieszczonego cennika, określ ile wynosi łączna wartość za usługę prasowania spodni i dwóch koszul.

- A. 28,00 zł
- B. 41,00 zł
- C. 56,00 zł
- D. 82,00 zł

Cennik	
Pranie mokre i suche	
Artykuł	Cena w zł
Koszula	26,00
Podkoszulek	16,00
Piżama	18,00
Spodnie	30,00
Sweter	26,00
Bluza sportowa	28,00
Płaszcz kąpielowy	38,00
Żakiet/marynarka	40,00
Koszula nocna	26,00
Suknia/spódnica	40,00

UWAGA:
Usługa prasowania wynosi 50% wartości usługi pralniczej.

Odpowiedź prawidłowa: B

3.2.6 HGT.03.6 Język obcy zawodowy

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.6. Język obcy zawodowy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem b) z głównymi technologiami stosowanymi w danym zawodzie c) z dokumentacją związaną z danym zawodem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: c) procesów i procedur związanych z realizacją zadań zawodowych
<p>Przykładowe zadanie Pokojowa w trakcie sprzątnięcia pokoju powinna umieścić na klamce od strony korytarza wywieszkę</p> <p>A. „room service”. B. „maid in room”. C. „please do not disturb”. D. „please make up room”.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.6. Język obcy zawodowy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artukułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje, filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)	2) znajduje w wypowiedzi, tekście określone informacje
<p>Przykładowe zadanie Stosowana w branży hotelarskiej nazwa <i>double bed</i> oznacza</p> <p>A. łóżko podwójne. B. łóżko pojedyncze. C. łóżko pojedyncze z dostawką. D. dwa połączone łóżka podwójne.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: A</p>	

3.2.7 HGT.03.7 Kompetencje personalne i społeczne

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) wykazuje znajomość indywidualnych potrzeb każdego gościa	4) odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości
<p>Przykładowe zadanie Jakie działania należy podjąć w wypadku zgłoszenia przez gościa ustnej reklamacji?</p> <p>A. Należy od razu odesłać gościa do dyrektora hotelu. B. Należy przekonać gościa, że jego skarga jest bezzasadna. C. Należy poprosić gościa o przedstawienie reklamacji na piśmie. D. Należy wysłuchać gościa i rozwiązać problem w ramach uprawnień.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
8) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania	3) podaje przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej
<p>Przykładowe zadanie W wyniku braku zachowania należytej ostrożności pokojowa uszkodziła powierzony jej sprzęt do utrzymania czystości w hotelu. Kto ponosi odpowiedzialność materialną za uszkodzone mienie?</p> <p>A. Solidarnie wszyscy pracownicy hotelu. B. Pokojowa w wysokości podwójnej wartości wyrządzonej szkody. C. Wszyscy pracownicy służby pięter w ramach odpowiedzialności solidarnej. D. Pokojowa w granicach rzeczywistej straty poniesionej przez właściciela hotelu.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

3.3 Przykład zadania do części praktycznej egzaminu

Część praktyczna egzaminu z kwalifikacji HGT.03 jest przeprowadzana według modelu **d** i trwa 150 minut.

Przykład zadania do części praktycznej egzaminu

Do hotelu Grand Fiorato**** w Warszawie wpłynęło zamówienie od firmy szkoleniowej Mediacarte z Krakowa na organizację pobytu wypoczynkowo-szkoleniowego dla 70 osób. Zamówienie obejmuje organizację szkolenia, z zakresu *Komunikacji i budowania relacji z pacjentem*, dla pracowników służby zdrowia.

Na podstawie zamówienia na usługi hotelarskie, planu pobytu wypoczynkowo-szkoleniowego, oferty hotelu Grand Fiorato**** oraz informacji dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i organizacją usług zgodnie z zamówieniem: grafik rezerwacji sal konferencyjnych oraz zlecenie realizacji usług dodatkowych;
- dokumenty związane z przyjęciem i realizacją usług dodatkowych: list powitalny, kwit depozytowy oraz zlecenie realizacji podania śniadań do pokoju gościa;
- dokument związany z przygotowaniem jednostki mieszkalnej na przyjęcie gościa: procedurę sprzątania pokoju „na czysto”.

Druki do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Firma Szkoleniowa Mediacarte
ul. Długa 18
31-227 Kraków
tel./fax: + 48 12 756 98 98
e-mail: mediacarte@wp.pl
NIP: 987 345 45 54

Kraków, 15.06.2020 r.

Hotel Grand Fiorato****
ul. Grodzka 125
00-016 Warszawa

Szanowni Państwo,

w nawiązaniu do rozmowy telefonicznej i wcześniej zamówionych usług noclegowo-gastronomicznych tj. pokoi, śniadań, obiadów oraz kolacji, których kosztorys od Państwa otrzymaliśmy, prosimy uzupełnić nasze zamówienie o usługi dodatkowe.

W szkoleniu realizowanym w dniach od 03.09.2020 r. do 06.09.2020 r. weźmie udział 66 uczestników (w tym 40 lekarzy i 26 pielęgniarek), 1 reprezentant naszej firmy, 2 wykładowców przedmiotów medycznych z Śląskiego Uniwersytetu Medycznego i 1 przedstawiciel WHO - prof. John Follett, legitymujący się paszportem CVV 67689.

Zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami prosimy zarezerwować dla niego apartament oraz przygotować i umieścić w pokoju, w dniu przyjazdu, list powitalny oraz butelkę czerwonego wytrawnego wina i deskę serów. Zgodnie z życzeniem gościa prosimy również o wywietrzenie pokoju i ustawienie klimatyzacji na 18°C. Ponadto zamawiamy dla niego śniadania wiedeńskie wzmocnione, które prosimy by podawane były, codziennie do jego pokoju o godz. 7.30.

Informujemy, że pan Follett zdeponuje pierwszego dnia pobytu, przed kolacją, w skrytce seifowej gotówkę w kwocie 4 000,00 zł oraz laptopa ASUS ROG GX700 o wartości 23 000,00 zł, z którego będzie korzystał podczas wykładu inauguracyjnego. Zawartość depozytu gość odbierze w dniu wyjazdu.

Prosimy o realizację usług dodatkowych zgodnie z załączonym planem pobytu.

W szczególności o przygotowanie sal konferencyjnych wyposażonych w projektor multimedialny, mównicę i mikrofon bezprzewodowy. Dodatkowo w salach przeznaczonych na warsztaty w grupach prosimy umieścić wizualizer oraz wskaźnik laserowy.

Należność za pobyt uregulujemy przelewem w terminie 7 dni od otrzymania od Państwa faktury, którą proszę wystawić w dniu wyjazdu.

Z poważaniem
Zuzanna Woźnicka
Asystentka prezesa

Plan pobytu wypoczynkowo-szkoleniowego

03.09.2020 r.

15.00 - 16.00 Przyjazd i zakwaterowanie uczestników
16.00 - 19.00 *Komunikacja i budowanie relacji z pacjentem* – wykład inauguracyjny dla 69 osób w sali konferencyjnej
Przerwa kawowa *średnia* dla 70 osób w sali konferencyjnej
Typy pacjentów – szkolenie dla 66 osób w sali konferencyjnej
19.00 - 20.00 Kolacja dla 70 osób w restauracji hotelowej

04.09.2020 r.

8.00 - 9.00 Śniadanie w formie bufetu
9.00 - 11.00 *Zespół wypalenia zawodowego* – szkolenie dla 66 osób w sali konferencyjnej
Przerwa kawowa *średnia* dla 70 osób w sali konferencyjnej
11.00 - 13.00 *Schemat wizyty* – warsztaty w grupach 33-osobowych w dwóch salach konferencyjnych
13.00 - 14.00 Obiad dla 70 osób w restauracji hotelowej
15.00 - 18.00 Wyjście do teatru Roma na spektakl *Aida* – rezerwacja i zakup biletów we własnym zakresie
19.00 - 20.30 Kolacja dla 70 osób w restauracji hotelowej

05.09.2020 r.

8.00 - 9.00 Śniadanie w formie bufetu
9.00 - 11.00 *Rodzina pacjenta* – szkolenie dla 66 osób w sali konferencyjnej
Przerwa kawowa *średnia* dla 70 osób w sali konferencyjnej
11.00 - 13.00 *Komunikacja w zespole medycznym* – warsztaty w grupach 33-osobowych w dwóch salach konferencyjnych
13.00 - 14.00 Obiad dla 70 osób w restauracji hotelowej
14.30 - 18.00 Wycieczka dla 70 osób z przewodnikiem po Starym Mieście, w tym zwiedzanie Zamku Królewskiego
19.00 - 22.00 Impreza integracyjna dla 70 osób w sali konferencyjnej
Występ gwiazdy sceny muzycznej

06.09.2020 r.

8.00 - 9.00 Śniadanie w formie bufetu
9.00 - 10.00 Zakończenie szkolenia i rozdanie uczestnikom certyfikatów w sali konferencyjnej
10.00 - 11.00 Wykwaterowanie i wyjazd uczestników

Oferta hotelu Grand Fiorato*****

Hotel Grand Fiorato*****

ul. Grodzka 125

00-016 Warszawa

tel. 22 88 90 900

fax. 22 88 90 916

e-mail: grandfiorato@hotel.pl

Numer rachunku bankowego: 82 1600 1000 0003 0500 8008 2000

Hotel usytuowany jest w samym centrum Starego Miasta. Goście mają do dyspozycji przestronne pokoje z bezpłatnym, bezprzewodowym dostępem do Internetu oraz telewizji cyfrowej. Wszystkie pokoje wyposażone są w wygodne meble oraz telewizor, minibar i łazienkę z prysznicem.

Urozmaicone śniadanie wliczone w cenę noclegu serwowane jest w formie bufetu codziennie rano w eleganckiej restauracji hotelowej z panoramicznymi oknami. Dbając o wygodę i komfort pobytu hotel realizuje również zlecenia podawania posiłków do pokoi gości. Usługa room service jest wliczona w cenę noclegu.

Goście mogą również zrelaksować się w centrum SPA lub skorzystać z bogatej oferty usług dodatkowych oferowanych przez hotel.

W salach konferencyjnych obiekt organizuje na życzenie gości imprezy integracyjne.

Cennik usług konferencyjnych

Rodzaj usługi	Cena jednostkowa brutto
Wynajem sali konferencyjnej (na szkolenia, wykłady, warsztaty):	
<ul style="list-style-type: none"> • Złota do 150 osób • Niebieska do 90 osób • Zielona do 60 osób • Srebrna do 40 osób • Biała do 40 osób 	300,00 zł/godz. 200,00 zł/godz. 150,00 zł/godz. 80,00 zł/godz. 80,00 zł/godz.
Wynajem sali konferencyjnej na imprezy integracyjne: wliczony w cenę imprezy	
Wyposażenie dodatkowe sali konferencyjnej:	
<ul style="list-style-type: none"> • łącze internetowe • rzutnik multimedialny • mikrofon bezprzewodowy • mównica • flipchart • wizualizer • wskaźnik laserowy 	wliczone w cenę wynajmu sali
Przerwa kawowa:	
<ul style="list-style-type: none"> • mała (kawa, herbata, woda mineralna, soki owocowe, kruche ciasteczka) • średnia (kawa, herbata, woda mineralna, soki owocowe, kruche ciasteczka, owoce) • duża (kawa, herbata, woda mineralna, soki owocowe, kruche ciasteczka, owoce, tartinki) 	20,00 zł/os. 25,00 zł/os. 30,00 zł/os.

Cennik usług dodatkowych

Rodzaj usługi	Cena jednostkowa brutto
Usługa przewodnicka: <ul style="list-style-type: none"> • wariant podstawowy - zwiedzanie Starego Miasta z przewodnikiem • wariant rozszerzony - zwiedzanie Starego Miasta + Zamku Królewskiego z przewodnikiem (wliczone bilety wstępu) 	15,00 zł/os./2 godz. 50,00 zł/os./3,5 godz.
Wybrane usługi SPA: <ul style="list-style-type: none"> • strefa saun • basen • grotta solna • hammam 	40,00 zł/os. bezpłatnie dla gości hotelowych 20,00 zł/godz. 80,00 zł/45 min.
<ul style="list-style-type: none"> • Parking 	50,00 zł/doba
Imprezy towarzyszące: <ul style="list-style-type: none"> • impreza integracyjna • koncert muzyki poważnej • występ gwiazdy sceny muzycznej • występ kabaretu 	150,00 zł/os. 5 000,00 zł/impreza 7 000,00 zł/impreza 6 000,00 zł/impreza
Wstawka: <ul style="list-style-type: none"> • kwiaty • kosz owoców • winogrona • wyroby cukiernicze • deska serów • butelka wina białego • butelka wina czerwonego 	30,00 zł/szt. 40,00 zł/szt. 10,00 zł/szt. 20,00 zł/szt. 100,00 zł/szt. 100,00 zł/szt. 120,00 zł/szt.

Informacje dodatkowe

Pan John Follett został zakwaterowany w apartamencie nr 316, który był zajmowany przez innego gościa do dnia jego przyjazdu. Czynności porządkowe w apartamencie pokojowa wykonała przed przyjazdem gościa, w ramach sprzątnięcia „na czysto”, uwzględniając wszystkie zalecenia zamawiającego.

Depozyt gościa specjalnego został umieszczony w skrytce nr 7.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenić będąc 6 rezultatów:

- grafik rezerwacji sal konferencyjnych,
- zlecenie realizacji usług dodatkowych,
- list powitalny,
- kwit depozytowy,
- zlecenie realizacji podania śniadań do pokoju gościa,
- procedura sprzątnięcia pokoju „na czysto”.

Grafik rezerwacji sal konferencyjnych ¹⁾ - wrzesień 2020 r.						
Hotel Grand Fiorato*****						
Data						
Nazwa sali	02.09	03.09	04.09	05.09	06.09	07.09
Liczba osób						
Złota do 150 osób	Boski 9.00-13.00 Sawicki 19.00-22.00	Medio 10.00-12.00			Novum 10.00-11.30 11.30-12.00 12.00-14.00 17.00-19.00	
Niebieska do 90 osób						Lukas 8.00-13.00 Lukas 19.00-20.00
Zielona do 60 osób			Alfa 8.00-12.00 14.00-16.00		Modlisza 10.00-15.00	
Srebrna do 40 osób						Omega 12.00-17.00
Biała do 40 osób		Sinus 12.00-15.00 Malec s.c 16.00-17.30 17.30-18.00 18.00-19.30				

¹⁾Zapisz nazwę firmy lub nazwisko zamawiającego oraz godziny rezerwacji

Zlecenie realizacji usług dodatkowych Hotel Grand Fiorato*****	
Informacje o zamawiającym	
1. Imię i nazwisko/nazwa firmy:	
2. Adres:	
3. Telefon:.....	
4. E-mail:	
1. Informacje ogólne	
Zamierzony czas pobytu:	
Ilość osób:.....	

2. Wynajem sali konferencyjnej (na szkolenia, wykłady, warsztaty):					
Data usługi	Nazwa sali	Godziny usługi	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
2.a. Organizacja przerw kawowych					
Data usługi	Godziny usługi	Rodzaj przerwy	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
2.b. Dodatkowe życzenia związane z wynajmem sali konferencyjnej					
Wyposażenie sali konferencyjnej					
Składniki przerwy kawowej					
2.c. Łączna wartość brutto za usługi konferencyjne w zł:					

3. Dodatkowe płatne życzenia gości, w tym imprezy integracyjne					
Data usługi	Rodzaj usługi dodatkowej	Godziny usługi	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
3.a. Łączna wartość brutto za dodatkowe życzenia gości w zł:.....					
4. Łączna wartość brutto wszystkich usług dodatkowych w zł:.....					
Podpis osoby odpowiedzialnej za realizację zlecenia.....					

List powitalny

Hotel Grand Fiorato*****
ul. Grodzka 125
00-016 Warszawa
tel. 22 88 90 900
e-mail: grandfiorato@hotel.pl

.....
(miejsowość i data)

Kwit depozytowy
Hotel Grand Fiorato*****

Przyjęcie depozytu

Imię i nazwisko gościa	
Numer skrytki	
Data przyjęcia	
Seria i numer dokumentu tożsamości gościa	
Numer pokoju gościa	
Przyjęte przedmioty (opis przedmiotów)	
Wartość depozytu	
Data wydania	
Podpis właściciela:	Podpis przyjmującego:

Zlecenie realizacji podania śniadań do pokoju gościa Hotel Grand Fiorato*****			
Rodzaj śniadania			
Rodzaj i numer pokoju	Liczba osób	Daty i godziny podania	Elementy zamówienia
			<p>Potrawy i dodatki:</p>
			<p>Napoje:</p>

Procedura sprzątnięcia pokoju „na czysto” Hotel Grand Fiorato*****
<p>Czynności wykonywane przez pokojową w pokoju</p>

Efekty kształcenia sprawdzane przykładowym zadaniem praktycznym wraz z kryteriami weryfikacji

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa	
<i>Efekty kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie	3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki
3) analizuje schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie	1) określa zakres pracy poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekty kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) wykonuje prace związane z utrzymywaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości	2) przestrzega procedur podczas prac porządkowych
4) przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia i pobytu gości	1) planuje zakres wykonywanych czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej: a) przed przyjazdem gości b) podczas pobytu gości c) po wyjeździe gości
7) przestrzega zasad odpowiedzialności materialnej dotyczących mienia gości oraz wyposażenia obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań	
<i>Efekty kształcenia</i>	<i>Kryteria weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) stosuje metody i techniki podawania śniadań	1) dobiera formy podawania śniadań do możliwości obiektu świadczącego usługi hotelarskie
2) przygotowuje śniadania w części mieszkalnej hotelu	1) rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych 3) przygotowuje śniadania hotelowe
5) przygotowuje room service na zamówienie gości	1) stosuje zasady serwowania śniadań do pokoju

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	
<i>Efekty kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie	3) dobiera usługi dodatkowe do potrzeb i oczekiwań gości
2) oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	2) zleca przygotowanie zamówionych usług gastronomicznych 3) zleca przygotowanie sali konferencyjnej i jej wyposażenia zgodnie z zamówieniem
3) stosuje zasady i formy przyjmowania zleceń na usługi dodatkowe	1) rozróżnia dokumentację dotyczącą przyjmowania i realizacji zamówień na usługi dodatkowe 2) przyjmuje zamówienia na realizację usług dodatkowych 3) zleca realizację zamówionych usług dodatkowych
4) realizuje zamówienia gości na usługi dodatkowe	1) sporządza dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne	
<i>Efekty kształcenia</i>	<i>Kryteria weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami	6) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych
2) wykazuje znajomość indywidualnych potrzeb każdego gościa	4) odpowiada działaniem na rozpoznawalne potrzeby i oczekiwania gości

Inne zadania praktyczne z zakresu kwalifikacji HGT.03. *Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, mogą dotyczyć np.:*

- rozróżniania rodzajów jednostek mieszkalnych oraz ich wyposażenia w obiektach świadczących usługi hotelarskie, w tym:
 - rozróżniania typów jednostek mieszkalnych,
 - przypisywania wyposażenia jednostki mieszkalnej do standardu obiektu,
 - opisywania wyposażenia jednostek mieszkalnych przystosowanych do pobytu gości specjalnych,
 - dobierania wyposażenia do typu jednostki mieszkalnej;
- wykonywania prac związanych z utrzymywaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych podczas pobytu gości, w tym określania rodzaju prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku;
- przygotowania jednostki mieszkalnej do przyjęcia i pobytu gości, w tym oceniania sposobu przygotowania jednostki mieszkalnej;
- utrzymywania czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie, w tym wskazywania kolejności prac porządkowych w części ogólnodostępnej;
- wykonywania prac porządkowych w części rekreacyjnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie, w tym wskazywania kolejności prac porządkowych w części rekreacyjnej;
- przygotowywania śniadania w części mieszkalnej hotelu, w tym przygotowywania bufetu śniadaniowego;
- sporządzania śniadań dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych, w tym rozróżniania potrzeb żywieniowych gości i ich oczekiwań;
- przygotowywania room service na zamówienie gości, w tym wskazywania kolejności czynności podczas realizacji zamówienia room service;
- przygotowywania nakrycia i bielizny stołowej do rodzaju śniadania, w tym dobierania nakrycia i zastawy stołowej do rodzaju śniadania.

Kwalifikacja. HGT.06. Realizacja usług w recepcji

3.4 Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu

3.4.1 HGT 06.1 Bezpieczeństwo i higiena pracy

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) charakteryzuje zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy	3) określa sposoby zapobiegania zagrożeniom zdrowia i życia w związku z realizacją zadań zawodowych
Przykładowe zadanie Obsługa techniczna hotelu, ze względu na bezpieczeństwo gości i personelu, powinna regularnie dokonywać przeglądu A. stanu czystości w pokojach. B. stanu czystości w sanitariatach. C. sprawności urządzeń biurowych. D. sprawności urządzeń dzwignowych. Odpowiedź prawidłowa: D	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) udziela pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowotnego	6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego, np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie
Przykładowe zadanie W jaki sposób recepcjonista powinien udzielić pierwszej pomocy gościowi, który ma krwotok z nosa? A. Odchylić głowę gościa do tyłu i przyłożyć ciepły kompres na nos. B. Pochylić głowę gościa do przodu i przyłożyć zimny kompres na kark. C. Ułożyć gościa w pozycji półleżącej i przyłożyć kilka wilgotnych chusteczek pod nos. D. Położyć gościa na podłodze w pozycji bocznej bezpiecznej i mocno ucisnąć skrzydełka nosa. Odpowiedź prawidłowa: B	

3.4.2 HGT.06.2 Podstawy hotelarstwa

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie	2) określa rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich
<p>Przykładowe zadanie Którym z wymienionych obiektów noclegowych, zgodnie z ustawą o usługach hotelarskich, można nadać, w zależności od wyposażenia i zakresu świadczonych usług, maksimum 4 kategorie, oznaczone gwiazdkami?</p> <p>A. Kempingom. B. Pensjonatom. C. Polom biwakowym. D. Domom wycieczkowym.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: A</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) charakteryzuje czynniki wpływające na renomę usług hotelarskich	1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich
<p>Przykładowe zadanie Do której grupy usług należy przechowywanie w depozycie recepcyjnym przedmiotów wartościowych gości?</p> <p>A. Towarzyszących, płatnych. B. Komplementarnych, płatnych. C. Podstawowych, nieodpłatnych. D. Uzupełniających, nieodpłatnych.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

3.3.3. HGT.06.3 Rezerwacja usług hotelarskich

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) charakteryzuje zadania pracowników recepcji	2) rozróżnia wyposażenie recepcji

Przykładowe zadanie

Który z zamieszczonych wózków stanowi wyposażenie stanowiska pracy bagażowego w hotelu?



A.



B.



C.



D.

Odpowiedź prawidłowa: D

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości	1) rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości

Przykładowe zadanie

HAPPY DAY W HOTELU

Oferta pakietowa zawiera:

- dwudaniowy obiad z deserem w hotelowej restauracji dla całej rodziny
- nieograniczoną możliwość korzystania z Centrum Wellness:
 - rekreacyjny basen ze zjeżdżalnią i sztuczną rzeką
 - brodzik dla dzieci
 - 6-torowy basen sportowy
 - kompleks saun: sucha, parowa, ziołowa
 - grota solna z tężnią
- dostęp do sali fitness
- 20% zniżki na wybrane zabiegi w Centrum SPA
- bezpłatną szatnię dla całej rodziny

Cennik:

- osoba dorosła 100,00 zł
- dzieci 7-12 lat 50,00 zł
- dzieci do 7 lat gratis
- parking do 8 h gratis

Który z wymienionych rodzajów gości hotelowych jest adresatem zamieszczonej oferty pakietowej?

- A. VIP.
- B. Passant.
- C. Walk in.
- D. No show.

Odpowiedź prawidłowa: B

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) stosuje instrumenty promocji usług hotelarskich	3) dobiera instrumenty promocji usług hotelarskich

Przykładowe zadanie

Które z podanych działań, wspierających sprzedaż usług hotelarskich, należy zastosować w ramach promocji sprzedaży?

- A. Konkurs na najlepszy obiekt hotelarski.
- B. Zorganizowanie „Dni Otwartych Drzwi”.
- C. Zmianę aranżacji jednostek mieszkalnych.
- D. Upusty cenowe dla stałych klientów hotelu.

Odpowiedź prawidłowa: D

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	1) rozróżnia rodzaje rezerwacji
Przykładowe zadanie W sytuacji nie stawienia się gościa w wyznaczonym czasie w hotelu, może on zostać obciążony kosztami pierwszej doby, gdy skorzystał z rezerwacji A. wstępnej. B. kredytowej. C. gwarantowanej. D. niegwarantowanej. Odpowiedź prawidłowa: C	

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>												
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):												
4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	3) rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych												
Przykładowe zadanie Na podstawie zamieszczonego zestawienia zamówionych świadczeń, określ ilość śniadań, które należy przygotować dnia 01.05. A. 23 B. 28 C. 33 D. 38													
<table border="1"><thead><tr><th>Rodzaj zamówionych świadczeń w dniu</th><th>OB</th><th>BB</th><th>HB</th><th>FB</th><th>AI</th></tr></thead><tbody><tr><td>01.05.</td><td>5</td><td>10</td><td>10</td><td>6</td><td>7</td></tr></tbody></table>		Rodzaj zamówionych świadczeń w dniu	OB	BB	HB	FB	AI	01.05.	5	10	10	6	7
Rodzaj zamówionych świadczeń w dniu	OB	BB	HB	FB	AI								
01.05.	5	10	10	6	7								
Odpowiedź prawidłowa: C													

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
5) dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych	1) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich
Przykładowe zadanie Który dokument powinien sporządzić recepcjonista, przyjmując rezerwację telefoniczną na usługi hotelarskie? A. Kartę pobytu. B. Kartę rejestracyjną. C. Formularz kaucyjny. D. Formularz rezerwacji. Odpowiedź prawidłowa: D	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
5) dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych	2) rezerwuje usługi hotelarskie wykorzystując systemy rezerwacyjne
<p>Przykładowe zadanie Gość hotelu poprosił pracownika recepcji o rezerwację biletu na prom. Z którego systemu rezerwacyjnego powinien skorzystać recepcjonista?</p> <p>A. Chart. B. Expedia. C. Voyager. D. Amadeus.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

3.3.4. HGT.06.4 Obsługa gości w recepcji

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) stosuje procedury przyjmowania i wykwatrowywania gości w recepcji hotelowej	1) stosuje procedury związane z przyjęciem gości do hotelu
<p>Przykładowe zadanie Którą z czynności należy wykonać, w pierwszej kolejności, przyjmując gości do hotelu?</p> <p>A. Poinformować gościa o ofercie hotelowej. B. Zapytać gościa o nazwisko lub numer rezerwacji. C. Wręczyć gościowi klucze do pokoju i kartę pobytu. D. Pobrać od gościa dokumenty potrzebne do rejestracji.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

Jednostka efektów kształcenia:
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej	2) określa czynności procedury check-in oraz check-out

Przykładowe zadanie



Elementem, której procedury jest czynność przedstawiona na filmie?

- A. Overbookingu.
- B. Preautoryzacji.
- C. Zarejestrowania.
- D. Wykwaterowania.

Odpowiedź prawidłowa: D

Jednostka efektów kształcenia:
HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) udziela informacji o usługach hotelarskich	2) udziela informacji turystycznej

Przykładowe zadanie

Recepcjonista udzielił gościowi informacji turystycznej, gdy

- A. zaproponował usługę parkingu.
- B. wyjaśnił obsługę sejfów w pokoju.
- C. poinformował o usługach hotelu.
- D. wskazał drogę do centrum miasta.

Odpowiedź prawidłowa: D

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) sporządza dokumentację związaną z procedurami <i>check-in</i> i <i>check-out</i> oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze <i>check-in</i> i <i>check-out</i>
<p>Przykładowe zadanie Który z podanych elementów powinien znaleźć się w karcie rejestracyjnej?</p> <p>A. Numer konta hotelu. B. Podpis dyrektora hotelu. C. Data rezerwacji wstępnej. D. Podpis gościa hotelowego.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) sporządza dokumentację związaną z procedurami <i>check-in</i> i <i>check-out</i> oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	3) rozróżnia dokumenty związane ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
<p>Przykładowe zadanie Co jest podstawą do wydania właścicielowi rzeczy złożonej w recepcyjnym sejfie?</p> <p>A. Karta pobytu i kwit depozytowy. B. Dokument tożsamości i karta pobytu. C. Kwit depozytowy i karta rejestracyjna. D. Dokument tożsamości i kwit depozytowy.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) przygotowuje informacje dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości
<p>Przykładowe zadanie Gość zamówił w hotelu uroczystą kolację oraz masaż dla siebie i żony. Dla których działów recepcjonista powinien przygotować informację o zamówionych usługach?</p> <p>A. Rekreacji i marketingu. B. Gastronomii i rekreacji. C. Sprzedaży i gastronomii. D. Marketingu i gastronomii.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
5) przyjmuje płatności za realizację usług hotelarskich	1) rozróżnia formy płatności
<p>Przykładowe zadanie Z którą formą płatności jest związana preautoryzacja środków finansowych na zamówione w pensjonacie przez gościa usługi?</p> <p>A. Gotówką. B. Kartą płatniczą. C. Poleceniem przelewu. D. Przekazem pocztowym.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości
<p>Przykładowe zadanie Jaką należność za pobyt zapłaci gość przebywający w hotelu 4 doby, jeżeli pokój kosztuje 200,00 zł za pierwszą dobę, a rabat za każdą następną dobę wynosi 20%?</p> <p>A. 640,00 zł B. 680,00 zł C. 760,00 zł D. 840,00 zł</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

3.3.5. HGT.06.5 Język obcy zawodowy

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.5. Język obcy zawodowy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym (ze szczególnym uwzględnieniem środków leksykalnych) umożliwiającym realizację czynności zawodowych w zakresie tematów związanych: a) ze stanowiskiem pracy i jego wyposażeniem d) z usługami świadczonymi w danym zawodzie	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe umożliwiające realizację czynności zawodowych w zakresie: a) czynności wykonywanych na stanowisku pracy, w tym związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i higieny pracy e) świadczonych usług, w tym obsługi klienta
<p>Przykładowe zadanie Który pracownik hotelu zajmuje się bezpośrednią obsługą gości w zakresie udzielania informacji hotelowej, turystycznej, kulturalnej oraz spełnianiem ich oczekiwań i życzeń?</p> <p>A. Concierge. B. Guest relations. C. Front Office Manager. D. Executive Housekeeper.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: A</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.5. Język obcy zawodowy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: a) rozumie proste wypowiedzi ustne dotyczące czynności zawodowych (np. rozmowy, wiadomości, komunikaty, instrukcje lub filmy instruktażowe, prezentacje), artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)	1) określa główną myśl wypowiedzi lub tekstu bądź fragmentu wypowiedzi lub tekstu 2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje
<p>Przykładowe zadanie A hotel guest received a residence card with the following information: <i>We wish you a pleasant stay</i> which means that hotel</p> <p>A. życzy miłego dnia. B. życzy przyjemnego pobytu. C. zaprasza do pobytu w obiekcie. D. zaprasza do ponownego przyjazdu.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

3.3.6. HGT.06.6 Kompetencje personalne i społeczne

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.6. Kompetencje personalne i społeczne	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany	1) wskazuje działania kreatywne
Przykładowe zadanie W celu utrwalenia w pamięci gościa dobrych wspomnień związanych z pobytem w hotelu, recepcjonista powinien A. zapytać w dniu wyjazdu, jak podobało się w obiekcie. B. zachęcić klienta, aby reklamował hotel wśród swoich znajomych. C. poinformować gościa o usługach płatnych świadczonych przez hotel. D. przeprosić za wszystkie niedociągnięcia, jakie miały miejsce w czasie pobytu. Odpowiedź prawidłowa: A	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.6. Kompetencje personalne i społeczne	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany	3) wskazuje sposoby rozwiązania sytuacji nietypowych
Przykładowe zadanie Do recepcji, po godzinie 22.00, zadzwonił gość z informacją, że nie może spać, gdyż w sąsiednim pokoju grupa osób głośno śpiewa, rozmawia i śmieje się. Jak recepcjonista powinien postąpić w tej sytuacji? A. Poprosić gości o zachowanie ciszy i spokoju. B. Poprosić gości o przeniesienie się do innego hotelu. C. Zadzwonić na policję z prośbą o interwencję w hotelu. D. Wezwać ochronę hotelu w celu udzielenia upomnienia. Odpowiedź prawidłowa: A	

3.3.7. HGT.06.7 Organizacja pracy małych zespołów

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.7. Organizacja pracy małych zespołów	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań	1) planuje czynności niezbędne do wykonania przydzielonych zadań
<p>Przykładowe zadanie W hotelu zarezerwowała pobyt bardzo znana osoba ze świata polityki. Kto w pierwszej kolejności powinien zostać poinformowany o planowanym przybyciu VIP-a, by w dniu jego przyjazdu, powitać go w recepcji obiektu?</p> <p>A. Szef kuchni. B. Dyrektor hotelu. C. Kierownik marketingu. D. Kierownik służby pięter.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.7. Organizacja pracy małych zespołów	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań	3) dokonuje oceny jakości wykonywanych zadań
<p>Przykładowe zadanie Która wypowiedź recepcjonisty spełnia, według oceny przełożonego, wymagania w zakresie procedury pożegnania gościa?</p> <p>A. Dziękujemy za pobyt, zapraszamy do kasy hotelowej, życzymy udanego pobytu. B. Dziękujemy za pobyt, zapraszamy do ponownego przyjazdu, życzymy udanej podróży. C. Dziękujemy za przybycie, zapraszamy do korzystania z usług, życzymy udanej podróży. D. Dziękujemy za przybycie, życzymy udanego pobytu, zapraszamy do korzystania z usług.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

3.5 Przykład zadania do części praktycznej egzaminu

Część praktyczna egzaminu z kwalifikacji HGT.06 jest przeprowadzana według modelu d i trwa 150 minut.

Przykład zadania do części praktycznej egzaminu

Hotel Podzamcze Spa & Wellness **** w Lublinie otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie pobytu dla państwa Evans z dziećmi.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie w języku obcym otrzymanego drogą elektroniczną, danych gości, oferty hotelu Podzamcze Spa & Wellness**** w Lublinie, informacji na temat pracy działu recepcji oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: kartę rezerwacji oraz potwierdzenie rezerwacji;
- dokumenty związane z rejestracją i pobytem gości: kwit parkingowy sporządzony dla pana Oscara Evans'a, kartę pobytu sporządzoną dla pani Emily Evans oraz propozycję procedury check-out gości;
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.
Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku angielskim

Subject:	Order for hotel services in English
Date:	05.05.2020, 11:30
From:	oscarevans@gmail.eu
To:	podzamcze.lublin@onet.pl

Dear Sir/Madam,

After reviewing the offer of your hotel, I would like to ask you to organize a stay for my family, i.e. for me, my wife and our three children from 18 to 23 August 2020.

Please book the following services:

- family suite consisting of a living room and two bedrooms, including one bedroom with a double bed and an extra bed for the youngest child and the second bedroom with two single beds,
- full board starting from lunch on the day of the arrival to breakfast on the day of the departure for 4 people - full portions, and for 1 person - half a portion,
- a pool access for the whole family – every day in our spare time,
- an access to the sauna complex and the jacuzzi every day from 10:00 a.m. to 11:00 for me and my wife,
- treatments in the spa & wellness centre on 20th and 21st August 2020 from 11:00 a.m. to 12.00 - for me a relaxing body massage and for my wife a slimming body massage,
- an English-speaking babysitter for the duration of our use of the sauna complex, jacuzzi and massages,
- a parking space in a guarded car park for the Volvo XC60 with registration number PKA12399.

I would like to inform you that I will pay for our stay in cash on the day of the departure after having received the invoice issued in my name.

Please send a confirmation email to my address.

Yours faithfully,
Oscar Evans

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku niemieckim

Thema:	Bestellung für Hoteldienstleistungen
Datum:	05.05.2020, 11:30
Von:	oscarevans@gmail.eu
An:	podzamcze.lublin@onet.pl

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachdem ich das Angebot Ihres Hotels gelesen habe, möchte ich Sie bitten, einen Aufenthalt für meine Familie zu organisieren, d.h. für mich, meine Frau und unsere drei Kinder, im Termin vom 18. bis zum 23. August 2020.

Reservieren Sie bitte für uns:

- ein Familienapartment, das aus einem Wohnzimmer und aus zwei Schlafzimmern besteht. Das erste Schlafzimmer sollte ein Doppelbett und ein Zusatzbett für das jüngste Kind haben, und in dem zweiten sollten sich zwei Einzelbetten befinden,
- eine Vollpension vom Mittagessen am Anreisetag bis zum Frühstück am Abreisetag, für vier Personen volle Portionen und für eine Person – eine halbe Portion,
- ein Schwimmbad für die ganze Familie – jeden Tag in der Freizeit,
- einen Eintritt in den Saunakomplex und Jacuzzi täglich von 10.00 bis 11.00 Uhr für mich und meine Frau,
- Behandlungen im Spa und Wellnes-Center am 20. und 21. August von 11.00 bis 12.00 Uhr - für mich eine entspannende Körpermassage und für meine Frau eine schlankmachende Körpermassage,
- eine deutschsprachige Kinderbetreuerin für die Dauer unserer Nutzung des Saunakomplexes, Jacuzzi und Massagen,
- einen Platz auf dem bewachten Parkplatz für meinen Volvo XC60 mit dem Kennzeichen PKA1239.

Ich möchte Sie darüber informieren, dass ich den Aufenthalt am Abreisetag nach Erhalt einer Rechnung, die auf meinen Namen ausgestellt sein sollte, in bar bezahlen werde. Senden Sie bitte Ihre

Reservierungsbestätigung per E-Mail an meine Adresse.

Mit freundlichen Grüßen

Oscar Evans

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku francuskim

objet:	Contrat de services hoteliers
date:	05.05.2020, 11H30
cc:	oscarevans@gmail.eu
à:	podzamcze.lublin@onet.pl

Madame, Monsieur,

Après avoir étudié l'offre de votre hôtel je me permets de vous demander d'organiser le séjour pour ma famille – cela veut dire pour moi, ma femme et nos trois enfants au délai du 18 au 23 août 2020.

Je voudrais réserver:

- une suite familiale qui se compose d'une salle de séjour et deux chambres (cela veut dire une chambre avec un grand lit et un lit supplémentaire pour le plus petit enfant, une deuxième chambre à deux lits),
- pension complète du déjeuner au jour de notre arrivée au petit déjeuner au jour de notre départ - portions complètes pour 4 personnes et une demi-portion pour une personne,
- accès à la piscine pour toute la famille tous les jours, lors de notre temps libre,
- accès au complexe de sauna et jacuzzi tous les jours de 10H00 à 11H00 pour moi et ma femme,
- soins au Centre de Spa et de bien être le 20 et le 21 août de 11H00 à 12H00 – massage de relaxation pour moi et massage minceur pour ma femme,
- baby-sitter / fille au pair/ pour les enfants parlante français pour les heures de notre séjour dans le complexe de sauna, jacuzzi et massages,
- une place de parking surveillé pour notre voiture la Volvo XC60 au numéro d'immatriculation PKA 12399.

J'informe que je réglerai les frais du séjour en espèces le jour de notre départ après avoir obtenu la facture émise à mon nom. Envoyez s'il vous plaît la confirmation de cette réservation par mél à mon adresse.

Agréez Madame, Monsieur les expressions de mes sentiments les meilleurs.

Oscar Evans

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku rosyjskim

Тема:	Бронирование гостиничных услуг
Дата:	05.05.2020, 11:30
От кого:	oscarevans@gmail.eu
Кому:	podzamcze.lublin@onet.pl

Уважаемые господа,

Мы ознакомились с предложением вашей гостиницы и обращаемся к Вам с просьбой организовать пребывание нашей семьи т.е. меня, жены и троих наших детей с 18 по 23 августа 2020 г.

Забронируйте, пожалуйста:

- семейный апартамент, состоящий из гостиной и двух спален: одна спальня с двуспальной кроватью и дополнительной кроватью для младшего ребёнка и вторая с двумя односпальными кроватями,
- Полный пансион т.е. трёхразовое питание с обеда в день приезда до завтрака в день отъезда для четырёх человек нормальные порции, а для одного – половина порции,
- Бассейн для всей семьи – каждый день в свободное время,
- Вход в комплекс саун и джакузи каждый день с 10.00 до 11.00 для меня и моей жены,
- Процедуры в Центре Spa & Wellness 20 и 21 августа 2020 г. с 11.00 до 12.00 – для меня расслабляющий массаж, а для жены моделирующий массаж,
- Няню для детей, владеющую русским языком, которая позаботится о них во время посещения нами комплекса саун, джакузи и во время массажа,
- Место на охраняемом паркинге для машины Volvo XC60 автономер PKA 12399.

Сообщаю, что оплату проживания в гостинице наличными в день выезда, после получения счета, выставленного на мою фамилию.

Пришлите, пожалуйста, подтверждение бронирования на мой адрес имейл.

С уважением,
Oscar Evans

Dane gości

Lp.	Imię i nazwisko	Adres zamieszkania	Seria i nr dowodu tożsamości	Informacje dodatkowe na temat dzieci
1.	Oscar Evans	ul. Sienna 12 62-800 Kalisz	GBD 90765WN	Amelia - 8 lat Alexander - 6 lat
2.	Emily Evans	Polska	GBD 23457WZ	Leo - 3 lata

Oferta hotelu Podzamcze Spa & Wellness ****
ul. Królewska 88 20-610 Lublin
tel. +48 81/ 520 12 60 fax: +48 81/520 12 64
NIP 511 122 30 45

Hotel Podzamcze Spa & Wellness **** to wyjątkowe miejsce dla wyjątkowych osób. Powstał z myślą o gościach ceniących sobie zarówno luksus, najwyższą jakość i wygodę. To miejsce dla gości, którzy chcą spędzić czas w sposób komfortowy i niepowtarzalny.

Hotel jest doskonałą przystanią zarówno dla podróżujących w celach biznesowych, zwolenników zwiedzania miasta i okolic jak i dla rodzin z dziećmi.

Hotel posiada 62 komfortowo wyposażone pokoje, w tym ekskluzywne apartamenty rodzinne: 2 pokojowe (salon, sypialnia) oraz 3 pokojowe (salon, 2 sypialnie).

Hotel oprócz usług noclegowych, świadczonych na najwyższym poziomie, oferuje także swoim Gościom wykwintne dania kuchni polskiej i europejskiej, serwowane w eleganckiej restauracji.

Na terenie hotelu znajduje się parking strzeżony, Centrum Spa & Wellness, kantor wymiany walut i punkty handlowe. Goście mogą korzystać z basenu, sauny i siłowni.

Honorujemy karty płatnicze: VISA- Electron, VISA, Maestro, MasterCard.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o godz. 10.00.

Cennik wybranych pokoi

Rodzaj j.m.	01.05 – 30.09	01.10 – 30.04
	Cena jednostkowa brutto za dobę	
Pokój jednoosobowy Standard	360,00 zł	320,00 zł
Pokój jednoosobowy Lux	390,00 zł	350,00 zł
Pokój dwuosobowy Standard	530,00 zł	490,00 zł
Pokój dwuosobowy Lux	640,00 zł	590,00 zł
Apartament dla 1 osoby	750,00 zł	680,00 zł
Apartament rodzinny 2 pokojowy	1 250,00 zł	1 100,00 zł
Apartament rodzinny 3 pokojowy	1 350,00 zł	1 200,00 zł
Dostawka	60,00 zł	50,00 zł

Ceny noclegu zawierają śniadanie, depozyt oraz podatek VAT.

Cennik wybranych usług gastronomicznych

Nazwa usługi	Cena jednostkowa brutto za osobę
Śniadanie	wliczone w cenę noclegu
Obiad	90,00 zł
Obiad - połowa porcji	40,00 zł
Kolacja	70,00 zł
Kolacja - połowa porcji	30,00 zł
Obiadokolacja	80,00 zł
Obiadokolacja - połowa porcji	35,00 zł
Uroczysta kolacja	140,00 zł

Cennik wybranych usług spa & wellness

Zabiegi na ciało	Cena jednostkowa brutto za osobę
Masaż sportowy	180,00 zł
Masaż odprężający pleców	100,00 zł
Masaż leczniczy ciała	170,00 zł
Masaż relaksacyjny ciała	150,00 zł
Masaż czekoladowy ciała	200,00 zł
Masaż wyszczuplający ciała	190,00 zł
Masaż stóp	110,00 zł
Masaż dłoni	80,00 zł

Cennik wybranych usług dodatkowych

Nazwa usługi	Cena jednostkowa brutto
Siłownia	bezpłatnie dla gości hotelowych
Basen	bezpłatnie dla gości hotelowych
Jacuzzi	bezpłatnie dla gości hotelowych
Kompleks saun	bezpłatnie dla gości hotelowych
Grota solna	bezpłatnie dla gości hotelowych
Parking strzeżony	30,00 zł/doba
Opiekunka do dzieci	25,00 zł/godz./max 3 dzieci
Opiekunka do dzieci w języku obcym	35,00 zł/godz./max 3 dzieci

Informacje na temat pracy działu recepcji

- Nr rezerwacji państwa Evans - 672/08/2020
- Rezerwacja niegwarantowana ważna, zgodnie z Kodeksem Postępowania Praktycznego, do godziny 18.00 w dniu zaplanowanego przyjazdu
- Rodzaj i numer pokoju, w którym zostali zakwaterowani goście - APT 111
- Pan Evans zaparkował samochód na miejscu oznaczonym nr 8
- Parkingowy wystawił gościowi kwit o nr 8/18/08

Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych

Rodzaje usług	Stawka podatku
Usługi hotelarskie: sprzedaż wszystkich typów pokoi z wliczonym kosztem śniadania, sprzedaż dostawek	8%
Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadów, kolacji	8%
Usługi dodatkowe	23%
Usługi spa & wellness	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- karta rezerwacji,
- potwierdzenie rezerwacji,
- kwit parkingowy,
- karta pobytu,
- propozycja procedury check-out gości,
- faktura.

Hotel Podzamcze Spa & Wellness**
KARTA REZERWACJI**

Nr rezerwacji:

Dane osoby dokonującej rezerwacji (imię i nazwisko, e-mail):

Liczba osób:

- dorosłych:

- dzieci:

Dane gości (imiona, nazwisko, adres):

Przyjazd dnia:

Wyjazd dnia:

Informacje na temat dzieci (imiona, nazwisko, wiek):

Ilość i rodzaj j.m. z uwzględnieniem życzeń gości:

Wyżywienie z uwzględnieniem rodzaju, terminów oraz ilości:

Usługi i życzenia dodatkowe z uwzględnieniem rodzaju oraz terminów:

Forma płatności:

Termin płatności:

Data dokonania rezerwacji:

Podpis przyjmującego rezerwację:

POTWIERDZENIE REZERWACJI

Temat:

Data:

Od:

Do:

Hotel Podzamcze Spa & Wellness**
KWIT PARKINGOWY**

Parking strzeżony

Kwit parkingowy nr

Imię i nazwisko:

Marka pojazdu:

Nr rej. pojazdu:

Data przyjazdu:

Data wyjazdu:

Nr pokoju:

Nr miejsca postojowego:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Podpis parkingowego

.....

Zaznacz X nr miejsca postojowego

Hotel Podzamcze Spa & Wellness**** KARTA POBYTU	
<i>Życzymy przyjemnego pobytu w naszym hotelu We wish you a nice stay in our hotel</i>	
Pan/Pani Mr/Mrs	
Pokój/Room	
Cena za dobę/Price per night	
Data przyjazdu/Date of arrival	
Data wyjazdu/Check-out day	
Podpis gościa/Guest signature <i>Emily Evans</i>	Podpis dysponenta/Disposers signature

Hotel Podzamcze Spa & Wellness**** PROPOZYCJA PROCEDURY CHECK-OUT GOŚCI	
Wpisz czynności wykonywane przez pracownika recepcji	

FAKTURA nr 389/08/2020		Miejsce i data wystawienia faktury:										
SPRZEDAWCA					NABYWCA							
NIP												
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku (netto)		Wartość usługi bez podatku (netto)		Stawka podatku	Kwota podatku		Wartość usługi z podatkiem (brutto)	
				zł	gr	zł	gr	%	zł	gr	zł	gr
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
6.												
7.												
8.												
9.												
10.												
Forma i termin zapłaty:				RAZEM				X				
Do zapłaty zł:		Słownie zł:						23				
								8				
								5				
								0				
..... Podpis osoby uprawnionej do wystawienia faktury												

Efekty kształcenia sprawdzane przykładowym zadaniem praktycznym wraz z kryteriami weryfikacji

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozróżnia obiekty świadczące usługi hotelarskie	3) stosuje terminologię z zakresu hotelarstwa i turystyki

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) dobiera oferty hotelowe do potrzeb i oczekiwań gości	1) rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości 2) sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości
4) stosuje zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych	1) rozróżnia rodzaje rezerwacji 3) rozróżnia podstawowe taryfy hotelowe występujące w międzynarodowych systemach rezerwacyjnych
5) dokonuje rezerwacji usług hotelarskich, korzystając z systemów rezerwacyjnych	1) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) stosuje procedury przyjmowania i wykwaterowywania gości w recepcji hotelowej	2) określa czynności procedury <i>check-in</i> oraz <i>check-out</i>
3) sporządza dokumentację związaną z procedurami <i>check-in</i> i <i>check-out</i> oraz pobytem gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	2) sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze <i>check-in</i> i <i>check-out</i> 4) sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości
6) rozlicza koszty pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	3) sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.5. Język obcy zawodowy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) rozumie proste wypowiedzi ustne artykułowane wyraźnie, w standardowej odmianie języka obcego nowożytnego, a także proste wypowiedzi pisemne w języku obcym nowożytnym w zakresie umożliwiającym realizację zadań zawodowych: b) rozumie proste wypowiedzi pisemne dotyczące czynności zawodowych (np. napisy, broszury, instrukcje obsługi, przewodniki, dokumentację zawodową)	2) znajduje w wypowiedzi lub tekście określone informacje 4) układa informacje w określonym porządku
5) zmienia formę przekazu ustnego lub pisemnego w języku obcym nowożytnym w typowych sytuacjach związanych z wykonywaniem czynności zawodowych	2) przekazuje w języku polskim informacje sformułowane w języku obcym nowożytnym

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.06.6. Kompetencje personalne i społeczne	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) przestrzega zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonymi i współpracownikami	6) przestrzega zasad bezpieczeństwa podczas przetwarzania i przesyłania danych osobowych
7) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania zawodowe	2) stosuje odpowiednie procedury podczas wykonywania zadań zawodowych

Inne zadania praktyczne z zakresu kwalifikacji HGT.06. Realizacja usług w recepcji, mogą dotyczyć np.:

- analizowania schematów organizacyjnych obiektów świadczących usługi hotelarskie, w tym określania zakresu prac poszczególnych komórek organizacyjnych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- stosowania instrumentów promocji usług hotelarskich, w tym oferowania usług hotelarskich gościom;
- dokonywania rezerwacji usług hotelarskich z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych, w tym rezerwacji pokoi w systemie rezerwacyjnym;
- stosowania procedur przyjmowania i wykwaterowania gości w recepcji hotelowej, w tym:
 - stosowania procedur związanych z przyjęciem gości do hotelu,
 - dobierania usług do potrzeb gości,
 - zachęcania gości do skorzystania z usług hotelu oraz usług podmiotów zewnętrznych;
- udzielania informacji o usługach hotelarskich, w tym:
 - informowania gości o usługach świadczonych w obiekcie, miejscu świadczenia usług i pracownikach odpowiedzialnych za ich realizację,
 - udzielania informacji turystycznej,
 - zachęcania gości do skorzystania z usług dodatkowych;
- przygotowania informacji dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie, w tym przygotowania informacji dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości.