

Errata

Nazwa zawodu: **technik hotelarstwa**

Rozdział 2. ETAP PISEMNY EGZAMINU

2.2. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań do części I

str. 13.

Przykładowe zadanie 1.

jest	powinno być
1. co najmniej 10 jednostek mieszkalnych, większość w pokojach 1- i 2-osobowych.	D. co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach jedno- i dwuosobowych, świadczący szeroki zakres usług związanych z pobytem klientów.

str. 14.

1.3. Identyfikować polskie i światowe organizacje hotelarskie, czyli:

jest	powinno być
<ul style="list-style-type: none">• identyfikować światowe organizacje hotelarskie, np.: Światowa Organizacja Turystyki (WTO – World Tourism Organization), Międzynarodowe Zrzeszenie Hoteli (AIH – International Hotel Association).	<ul style="list-style-type: none">• 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.

jest:	powinno być:
B. AIH	B. IHRA

str. 15.

1.5. Charakteryzować usługi świadczone w zakładach hotelarskich różnych typów, czyli:

jest:	powinno być:
<ul style="list-style-type: none">• charakteryzować usługi świadczone w zakładach hotelarskich, np.: (...),• jak wyżej,• jak wyżej	<ul style="list-style-type: none">• charakteryzować usługi świadczone w obiektach hotelarskich, np.: (...),• jak wyżej,• jak wyżej.

Przykładowe zadanie 5.

jest	powinno być
Ambulatorium lekarskie obligatoryjnie musi się znajdować w hotelach A. 5*. B. 4*. C. 3* i 4*. D. 4* i 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 ****.

str. 17.

Przykładowe zadanie 9.

jest	powinno być
Room service obowiązuje A. w pensjonacie 3*. B. w hotelu 3*. C. w motelu 3*. D. we wszystkich hotelach.	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*.

str. 19.

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

czyli:

jest	powinno być
• (...), np.: uwzględnić w karcie menu (...),	• (...), np.: uwzględnić w karcie menu (...),

str. 20.

Przykładowe zadanie 14.

jest	powinno być
Najkorzystniejszy, z punktu handlowego jest wskaźnik wykorzystania miejsc hotelowych na poziomie A. 100 % B. 45 % C. 20 % D. 10 %	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 %.

str. 21.

Przykładowe zadanie 16.

jest	powinno być
Hotel nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie rzeczy wniesionych przez gościa do hotelu, w wypadku, gdy A. utrata lub uszkodzenie rzeczy powstało wskutek działania siły wyższej. B. Szkoda w mieniu gościa jest wyłącznie wynikiem jego własnego działania w sposób niezawiniony. C. działania osoby zaproszonej przez gościa. D. wskutek działania siły wyższej, wskutek winy gościa, wskutek osób zaproszonych przez gościa.	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.

Rozdział 3. ETAP PRAKTYCZNY EGZAMINU

3.4. Przykład zadania praktycznego

str. 34

przed treścią zadania

powinno być

Zadanie bez elementów w języku obcym

str. 39

przed tytułem podrozdziału 3.5.

powinno być

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 jaccouzi 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

Veillez 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 джаккузи 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 ААА 123 458,

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

С уважением
Эва Ковальска

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.

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
- 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.

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							
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							

Nr j.m.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
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

str. 39

3.5. Komentarz do rozwiązania zadania wraz z kryteriami oceniania

Rozwiązanie zadania będzie obejmować:

jest	powinno być
1. (...) – Państwa Kowalskich.	1. (...) – Państwa Kowalskich /imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym).

Ad.1. Projekt realizacji prac (...)

Są one następujące:

jest	powinno być
1. (...) – Państwa Kowalskich.	1. (...) – Państwa Kowalskich /imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym).
3. (...) przyjęcia Państwa Kowalskich do hotelu.	3. (...) przyjęcia do hotelu Państwa Kowalskich/ imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym).
4. (...) wymeldowania Państwa Kowalskich z hotelu.	4. (...) wymeldowania z hotelu Państwa Kowalskich/ imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym).

W ostatnim zdaniu akapitu rozpoczynającego się „Elementy te powinny też występować (...)”

jest	powinno być
(...) „Projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą gości (...) – Państwa Kowalskich”.	(...) „Projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą gości (...) – Państwa Kowalskich / imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym).

str. 40

Kryteria oceniania projektu realizacji prac będą uwzględniać:

jest	powinno być
(4) – poprawność sformułowania procedury przyjęcia Państwa Kowalskich do hotelu (...).	(4) – poprawność sformułowania procedury przyjęcia do hotelu Państwa Kowalskich/ imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym) (...).
(7) – poprawność sformułowania procedury wymeldowania Państwa Kowalskich z hotelu (...).	(7) – poprawność sformułowania procedury wymeldowania z hotelu Państwa Kowalskich / imię i nazwisko gościa zagranicznego (w zadaniu z elementami w języku obcym) (...).