

Zadanie egzaminacyjne

Pan Janusz Małecki z Warszawy złożył pisemne zamówienie na usługi Hotelu *Saturn* *** w Polanicy - Zdroju w terminie od 21 do 23 lipca 2009 roku, dla gościa specjalnego VIP-a George'a Collinsa, zgodnie z zamówieniem – Załącznik 1.

Podczas pobytu Pan Collins skorzysta ze wszystkich zamówionych usług. Złoży także zlecenie na realizację usługi pralniczej: czyszczenie chemiczne marynarki, pranie na mokro i prasowanie 1 pary spodni oraz koszuli, które obciążą rachunek zleciodawcy. W drugim dniu pobytu dyrektor Hotelu *Saturn* *** zaprosi Pana Collinsa na uroczystą kolację.

Opracuj projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą gościa specjalnego VIP-a Hotelu *Saturn* *** w Polanicy - Zdroju – Pana George'a Collinsa. Sporządź dokumenty związane z przyjęciem zamówienia, zameldowaniem, pobytem, rozliczeniem pobytu gościa oraz sprzedażą usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Projekt realizacji prac powinien zawierać:

1. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
2. Założenia wynikające z treści zadania i dokumentacji.
3. Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą Pana Collinsa.
4. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia (formularz rezerwacji, grafik rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, zlecenie realizacji wstawki dla VIP-a).
5. List powitalny dyrektora hotelu skierowany do gościa specjalnego VIP-a w języku obcym*.
6. Propozycję procedury przyjęcia Pana Collinsa do hotelu oraz propozycję procedury wymeldowania gościa z hotelu.
7. Komplet dokumentów związanych z zameldowaniem, pobytem i rozliczeniem pobytu Pana Collinsa w hotelu oraz sprzedażą usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia (karta meldunkowa, karta pobytu, menu na uroczystą kolację, karta zamówienia do pralni, faktura VAT).

Do wykonania zadania wykorzystaj:

Zamówienie na usługi hotelarskie złożone przez Pana Janusza Małeckiego – Załącznik 1
Ofertę Hotelu *Saturn* *** - Załącznik 2

Informacje do napisania listu powitalnego w języku obcym – Załącznik 3

Druk firmowy hotelu na papierze samokopiującym do napisania listu powitalnego w języku obcym.

Zamieszczone w KARCIE PRACY EGZAMINACYJNEJ do wypełnienia druki i formularze: formularz rezerwacyjny, wyciąg z grafiku rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, zlecenie realizacji wstawki dla VIP-a, kartę meldunkową, kartę pobytu, menu na uroczystą kolację, kartę zamówienia do pralni, druk faktury VAT.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 240 minut.

*Języki obce: angielski, niemiecki, rosyjski, francuski

Zamówienie na usługi hotelarskie złożone przez Pana Janusza Małeckiego

Janusz Małecki
ul. Krakowska 3/28
00-260 Warszawa

Warszawa, 31.03.2009 r.

Hotel Saturn

ul. Słoneczna 23
57-300 Polanica – Zdrój

Uprzejmie proszę o rezerwację apartamentu zlokalizowanego na pierwszym piętrze w terminie od 21 do 23 lipca 2009 roku dla George'a Collinsa z Liverpool¹. Pierwszy posiłek w dniu przyjazdu 21 lipca to obiad, ostatni posiłek w dniu wyjazdu 23 lipca to śniadanie. Zamawiam dla Pana Collinsa codzienne dostarczanie gazety „New York Times.” oraz lekcje jazdy konnej w godzinach od 11⁰⁰ do 14⁰⁰ (3 godziny) w dniu 22 lipca 2009 r.

Proszę o wysłanie potwierdzenia zamówienia na mój adres. Jednocześnie informuję, że należność za pobyt Pana Collinsa w hotelu ureguluję przelewem, w terminie dwóch tygodni od otrzymania faktury VAT.

Podaję swoje dane identyfikacyjne:

Janusz Małecki
u. Krakowska 3/28
00-260 Warszawa

ur. 10.05.1972 r. w Warszawie, imię ojca: Stefan, imię matki: Urszula.

Dowód osobisty BBB 008872; NIP 829-327-27-87.

Podaję również dane identyfikacyjne Pana Collinsa:

George Collins ur. 05.08.1969 r. nr paszportu: AZ0502122.

Z poważaniem

Janusz Małecki

¹ Liverpool, Paryż, Frankfurt, Moskwa – nazwę miasta, w którym mieszka pan Collins przyjmij w zależności od języka obcego, który wybrałeś. Z nazwą miasta wiąże się adres zamieszkania. język angielski: Merseyside 512, Liverpool, Great Britain; język francuski: 2, rue de la Paix, 8700 Paris, France; język niemiecki: Könenstrasse 214, 10200 Frankfurt, Deutschland; język rosyjski: ул. Театральная 8, 430222 Москва, Россия.

Oferta Hotelu **Saturn*****

Hotel Saturn***
ul. Słoneczna 23
57- 300 Polanica - Zdrój
tel. + 48 74 4532123,
fax +48 74 4532324
NIP 000-222-33-11

Hotel *Saturn* *** położony w centrum Polanicy - Zdroju, przy Parku Zdrojowym, stanowi obiekt reprezentujący elegancję, nowoczesność i luksus. Swoim gościom oferuje: apartamenty, pokoje jedno-, dwu- lub trzyosobowe, wyposażone w łazienki z WC, mini bar, TV sat, bezpłatny dostęp do Internetu. Do dyspozycji gości są: restauracja oferująca potrawy z całego świata, kawiarnia ze stylowym kominkiem oraz cukiernia oferująca własne wyroby cukiernicze.

Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12.00.

Cennik usług hotelu

RODZAJ POKOJU	Opłata za dobę przy pobycie w terminie w zł	
	od 01.10 do 30.04	od 01.05 do 30.09
Pokój 1-osobowy	200	260
Pokój 2-osobowy	320	380
Pokój 3-osobowy	380	440
Apartament	800	920
Apartament dla nowożeńców	1200	1400

W cenie noclegu: śniadanie do pokoju, korzystanie z basenu, parking strzeżony, podatek VAT.

Nocleg dla dzieci do lat 3 w pokoju rodziców bezpłatny.

Nocleg dla dzieci 3-7 lat: 70 zł za dobę.

Posiłki: obiad: 69 zł, kolacja: 46 zł.

Parking: 12 zł za dobę.

Istnieje możliwość negocjacji cen przy przyjazdach grupowych.

Usługi hotelu i innych obiektów noclegowych oraz usługi gastronomiczne opodatkowane są 7% stawką podatku VAT. Pozostałe usługi opodatkowane są 22% stawką podatku VAT.

W związku z ROZPORZĄDZENIEM MINISTRA FINANSÓW z dnia 28 listopada 2008 roku w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania

zwolnienia od podatku od towarów i usług **symbole PKWiU w fakturach VAT przy podstawowych i obniżonych stawkach podatku VAT nie są wymagane.**

Usługi dodatkowe:

- okłady borowinowe: 18 zł,
- masaż: 70 zł za 20 minut,
- łaźnia parowa: 25 zł za 15 minut,
- jazda konna: 80 zł za 20 minut,
- wypożyczenie roweru: 10 zł za 1 godzinę,
- kort tenisowy: 15 zł za 1 godzinę,
- usługa przewodnika: 240 zł za 5 godzin.

Cennik usług pralniczych

Pranie wodne		Prasowanie	Czyszczenie chemiczne	
Asortyment	Cena w zł	Cena w zł	Asortyment	Cena w zł
Bluza	4,00	4,00	Marynarka	8,00
Koszula	4,00	4,00	Garsonka	10,00
Piżama	4,00	4,00	Spódnica	8,00
Bielizna osobista	1,00	1,00	Kurtka	10,00
Sukienka	6,00	6,00	Futerko	8,00
Spódnica	5,00	5,00	Rękawiczki skórzane	8,00
Spodnie	6,00	6,00	Garnitur	10,00
Koszula	4,00	4,00	Spodnie do garnituru	5,00
Podkoszulek	2,00	2,00		
Skarpetki	1,00	1,00		
Bluzka	4,00	4,00		
Krawat	2,00	2,00		

Wszystkie podane ceny usług są cenami brutto.

Nr konta hotelu: KREDYT BANK S.A. II /ODDZIAŁ/ Polanica – Zdrój 60 1500 1053 0000
1310 2698 2321

Załącznik 3

Informacje do napisania listu powitalnego w języku obcym

List powitalny napisany przez dyrektora hotelu Pana Artura Kowalskiego powinien zachować formę listu i zawierać w treści: powitanie gościa, życzenie przyjemnego pobytu, zaproszenie gościa przez dyrektora na uroczystą kolację w drugim dniu pobytu o godzinie 18⁰⁰ i zaproszenie do skorzystania z przygotowanego w pokoju poczęstunku, zachęcenie do skorzystania z usług hotelu, zwrot grzecznościowy kończący list.

W zawodzie technik hotelarstwa zadanie egzaminacyjne polegało na opracowaniu projektu realizacji prac dotyczących kompleksowej obsługi gościa specjalnego VIP-a w hotelu oraz na sporządzeniu dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, zameldowaniem, pobytem, rozliczeniem pobytu gościa oraz sprzedażą usług hotelarskich.

Zdający, aby opracować projekt musieli zapoznać się z załącznikami dołączonymi do treści zadania.

W pracy egzaminacyjnej oceniane były następujące elementy:

- I. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
- II. Założenia wynikające z treści zadania i dokumentacji.
- III. Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą Pana Collinsa.
- IV. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia (formularz rezerwacji, grafik rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, zlecenie realizacji wstawki dla VIP-a).
- V. List powitalny dyrektora hotelu skierowany do gościa specjalnego VIP-a w języku obcym.
- VI. Propozycja procedury przyjęcia Pana Collinsa do hotelu oraz propozycja procedury wymeldowania gościa z hotelu.
- VII. Komplet dokumentów związanych z zameldowaniem, pobytem i rozliczeniem pobytu Pana Collinsa w hotelu oraz sprzedażą usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia (karta meldunkowa, karta pobytu, menu na uroczystą kolację, karta zamówienia do pralni, faktura VAT).
- VIII. Praca egzaminacyjna jako całość (przejrzystość struktury, logiczne uporządkowanie, poprawność terminologiczna i merytoryczna).

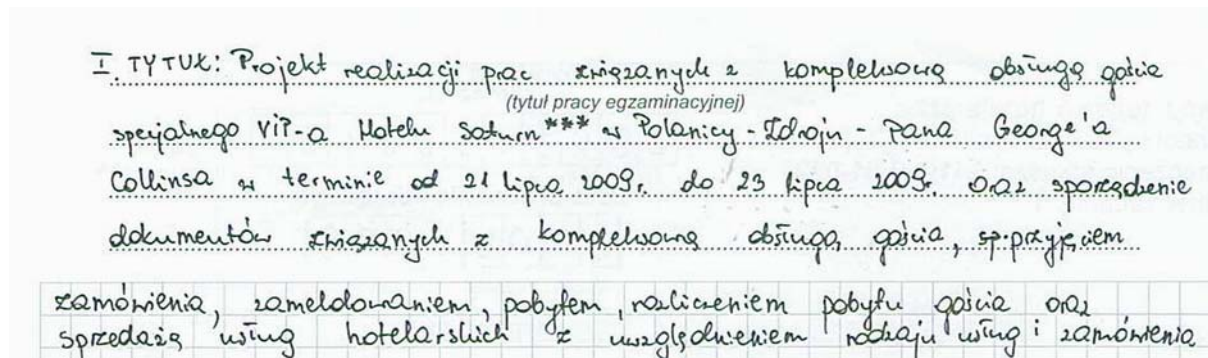
Ad. I. Tytuł pracy egzaminacyjnej.

Tytuł pracy egzaminacyjnej powinien określać informacje o kompleksowej obsłudze gościa hotelowego, określać jego rodzaj, informować o imieniu i nazwisku gościa oraz zawierać nazwę hotelu i jego lokalizację.

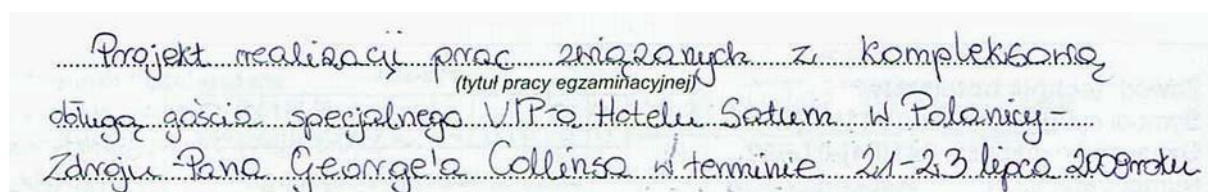
Zdecydowana większość zdających formułowała tytuł poprawnie.

Przykłady prawidłowo sformułowanych tytułów prac egzaminacyjnych

Przykład 1.



Przykład 2.



W części prac egzaminacyjnych zdający pomijali informacje na temat rodzaju gościa lub nie podawali imienia i nazwiska gościa. W niewielu pracach brakowało informacji dotyczącej lokalizacji hotelu. Tylko nieliczni zdający nie zawarli w tytule żadnego z wymaganych elementów.

Ad. II. Założenia wynikające z treści zadania i dokumentacji.

Poprawnie sformułowane założenia niezbędne do rozwiązania zadania uwzględniały w większości prac egzaminacyjnych pogrupowane tematycznie informacje dotyczące:

- danych identyfikacyjnych hotelu,
- danych identyfikacyjnych składającego zamówienie,
- danych identyfikacyjnych gościa hotelowego,
- danych na temat zamówionych usług,
- danych na temat oferty hotelu.

Uczniowie starali się punktować lub w inny sposób wyodrębnić poszczególne założenia.

Przykłady prawidłowo opracowanych założeń

Przykład 1.

2. Wykazania wyników z tego zadania i dokumentacji

a) dane hotelu

Hotel Saturn ***
 ul. Monceaux 23
 54-200 Polanica Zdrój
 tel. +48 74 453 21 23
 fax. +48 74 453 23 24
 NIP 000-222-33-11
 nr konta hotelu: Kredyt banku S.A. V/Oddział / Polanica-Zdrój
 60 1500 1053 0000 1310 8688 2321

b) dane na temat szwedzkiego usługodawcy

Perum Noréclui
 ul. Helioskie 3/28
 00-260 Warszawa
 ul. 10.05.1972 r. w Warszawie
 imię, ojciec: Stefan, matka, matka: Hanna
 dowód osobisty 0000 0088 72
 NIP 829-3270-24-87

c) dane na temat gościa

George Collins
 nr. OS.08.1969 r.
 nr paszportu AX 0502122
 Kensington 51k, Liverpool, Great Britain
 dyplomata - były
 gość specjalny - VIP

d) dane na temat szwedzkiego usługodawcy

rodz. osoba: 1 gość specjalny - VIP
 termin pobytu: 21-23 lipiec 2009 r.
 miejsce pobytu: hotel Saturn w Polanicy-Zdroju
 rodzaj pobytu: 1 apartament na I piętrze
 rodzaj szwedzkiego usługodawcy:

- wyżywienie:
 - * śniadanie - 22 i 23.07. dla 1 osoby
 - * obiad - 21 i 22.07. dla 1 osoby
 - * kolacje - 21 i 22.07. dla 1 osoby (potem nie, chłaz, ze względu na 1 osobę, zaprosił dyrektor, bo zaprosił gościa)

- dodatkowe usługi:

- * dostarczenie codziennie gazety "New York Times"
- * usługi pralni krawieckiej - 22.07.2009 w godz. 11-14⁰⁰ (3 h)

Wykazanie potwierdzenia, potwierdził na adres Pana J. Norécluiego
 formie prawniczej: melcio w formie dwóch tygodni od dłuższego
 czasu, nie regulowany przez Pana Norécluiego

dodatkowo w trakcie pobytu gość zamówił: pranie nie tylko i peso-
 wanie 1 parzy podłogi i korytarzy i wyznaczenie czyszczenia marmuru

Przykład 2.

e) dane me koszt obsługi hotelu - ceny usług ^{dotyczy do zadania}
 cena pokoju - apartment - 920 zł/dobę

cene myjowania:

- śniadanie - wolizone w so cena noclegu
- obiad - 69 zł / szt.
- kolacja - 49 zł / szt.

dostawiane gazety „New York Times” - bezpłatne

przebieg konna - 80 zł / 20 min.
 720 zł / 3 godz.

usługi pełnia:

- | | |
|----------------------------------|-------|
| - pranie me mialo 1 pomy spoolni | 6 zł |
| - prasowanie 1 pomy spoolni | 6 zł |
| - pranie me mialo 1 szt. koneli | 4 zł |
| - prasowanie 1 szt. koneli | 4 zł |
| - wygnanie drewniane meuprosli | 8 zł |
| | 28 zł |

2. Zastoszenia wynikajace z tresci zadania i dokumentacji

* Dane identyfikacyjne hotelu:

Hotel Saturn ***
 ul. Sloneczna 23
 57-300 Polanica-Zdroj
 tel. +48 74 453 2123
 fax +48 74 453 2324
 NIP 000-222-33-11

* Dane zamawiajacego:

Janusz Malecki
 ul. Krakowka 3/28
 00-260 Warszawa
 ur. 10.05.1972r. w Warszawie
 imie ojca Stefan, imie matki: Urszula
 Dowol osobisty BBB 008872
 NIP 829-32727-87

* Dane przyjmujacego zamowienie:

recepjoniata XYZ

* Dane gościa:

George Collins
 ur. 05.08.1969r.
 nr paszportu: AZ05021212

2, rue de la Paix
 8700 Paris,
 France

* Termin pobytu gościa

21-23 lipca 2009r. (2 doby hotelowe)

* Rodzaj pokoju

Apartament (zlokalizowany na pierwszym piętrze)

* Zamówione usługi

- śniadanie - 2x dla 1 osoby
- obiad - 2x dla 1 osoby
- kolacja - 2x dla 1 osoby (za jedną zaprosi Pan Matecki, druga - zaproszenie gościa na kolację przez dyrektora hotelu)
- codzienne dostarczanie gazety "New York Times"
- lekcje jazdy konnej w dniu 22 lipca 2009r. (3 godziny)

* Zlecone usługi w trakcie pobytu:

- czyszczenie chemiczne marynarki
- pranie na mokro i prasowanie 1 pary spodni oraz kaseuli

* Ceny usług

- 7% VAT
- Apartament 920 PLN/doba
 - śniadanie - wliczone w cenę noclegu
 - obiad - 69 zł/głowa
 - kolacja - 46 zł/głowa
 - dostarczanie gazety "New York Times" - bezpłatne

22%

- lekcje jazdy konnej 80 PLN/20 minut
- czyszczenie chemiczne marynarki 8 PLN
- pranie na mokro 1 pary spodni 6 PLN
- pranie na mokro kaseuli 4 PLN
- prasowanie spodni 6 PLN
- prasowanie kaseuli 4 PLN

* Forma płatności

Należność ureguje Pan Janusz Matecki przelewem w terminie dwóch tygodni od otrzymania faktury VAT

Niewielka część zdających pomijała w założeniach, niektóre z wymaganych danych, takie jak:

- ✓ nr konta bankowego hotelu,
- ✓ adres gościa hotelowego,
- ✓ rodzaj zamawianych usług – zadający nie uwzględniali wszystkich usług tj. wyżywienia, jazdy konnej, gazety „New York Times”,
- ✓ ceny usług, z których korzystał gość w trakcie pobytu – w tym przypadku zdający najczęściej pomijali usługę pralniczą.

Zdarzały się również prace egzaminacyjne, w których zdający nie opracowywali założeń lub przepisywali ofertę hotelu, wykazując brak umiejętności wyodrębniania poszczególnych danych niezbędnych do wykonania projektu.

Ad. III. Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą Pana Collinsa.

W tej części pracy egzaminacyjnej uczniowie powinni prawidłowo nazwać poszczególne działania wykonywane przez pracowników hotelu składające się na profesjonalną, kompleksową obsługę Pana Collinsa, a w szczególności:

- czynności recepcjonisty związane z przyjęciem rezerwacji,
- czynności pracowników hotelu związane z przyjęciem Pana Collinsa w dniu jego przyjazdu do hotelu,
- czynności pracowników hotelu wykonywane w trakcie pobytu gościa VIP-a w hotelu,
- czynności recepcjonisty wykonywane w dniu wyjazdu Pana Collinsa z hotelu.

Większość zdających prawidłowo wymieniała standardowe czynności pracowników hotelu związane z obsługą gościa indywidualnego, ale już niewielu zdających potrafiło uwzględnić działania występujące przy obsłudze gościa specjalnego VIP.

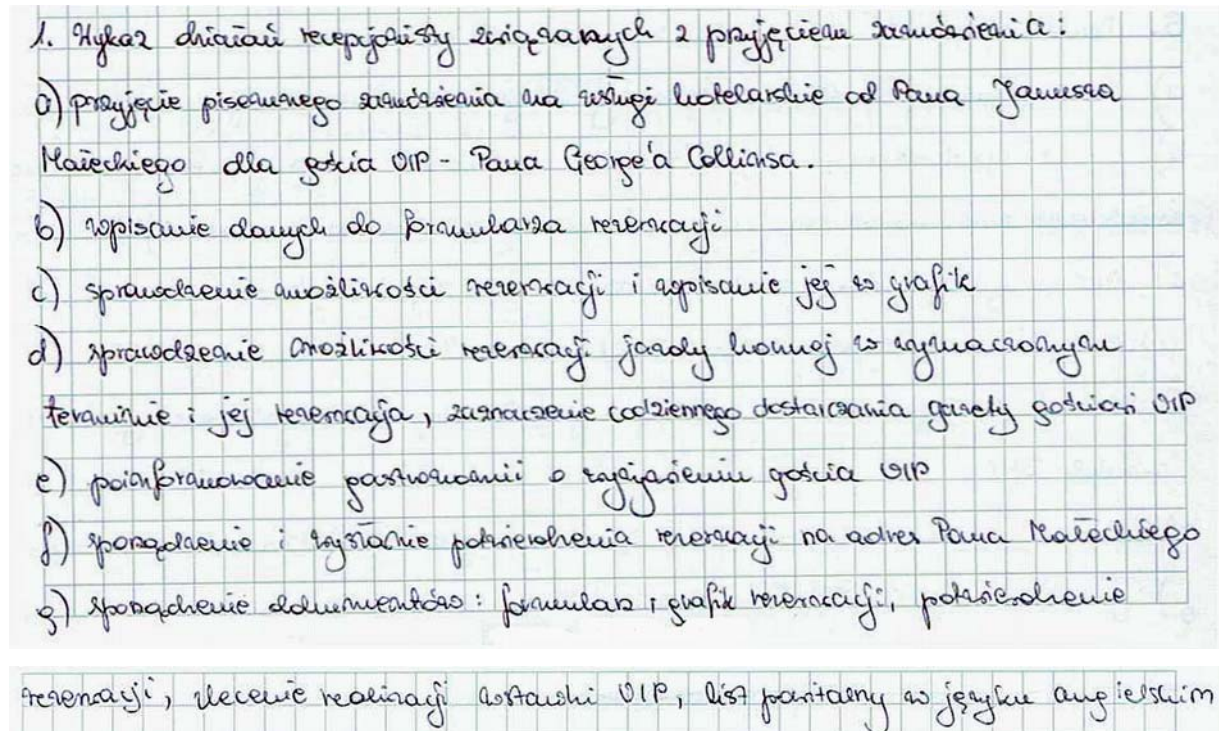
Przykłady prawidłowo opracowanych działań hotelu

- a) Działania związane z przyjęciem rezerwacji

W grupie czynności związanych z przyjęciem rezerwacji duża część zdających uwzględniła następujące elementy:

- sprawdzenie obłożenia i wpisanie rezerwacji w grafik,
- wypełnienie formularza rezerwacyjnego,

- sporządzenie i wysłanie potwierdzenia rezerwacji.



Niestety tylko nieliczni zdający ujęli w tej grupie:

- przygotowanie listu powitalnego,
- poinformowanie odpowiednich służb hotelu o przyjeździe gościa specjalnego VIP-a.

b) Działania związane z przyjęciem gościa w dniu jego przyjazdu do hotelu

W ramach działań składających się na pełną obsługę przez pracowników hotelu gościa w dniu jego przyjazdu zdecydowana większość zdających wymieniała następujące czynności:

- zameldowanie gościa,
- przekazanie klucza i karty pobytu.

2. Wykaz działań recepcjonisty związanych z przyjazdem gościa VIP:

- kontakt z osobą zamawiającą usługi dla gościa VIP
- sprawdzenie umieszczenia w pokoju gościa VIP wstawki i listu powitalnego
- sprawdzenie rezerwacji gastronomii, jazdy konnej oraz możliwości dostarczenia gazety
- powitanie gościa VIP przy wejściu przez dyrektora hotelu lub upoważnioną przez niego osobę
- zameldowanie gościa VIP nie przy ladzie recepcyjnym
- podanie klucza i karty pobytu
- odprowadzenie gościa VIP do pokoju (w najkorzystniejszej cenie i w cichej części obiektu)
- dostarczenie bagażu w ciągu 10 min.
- powiadomienie służb o przyjeździe gościa VIP
- otwarcie rachunku

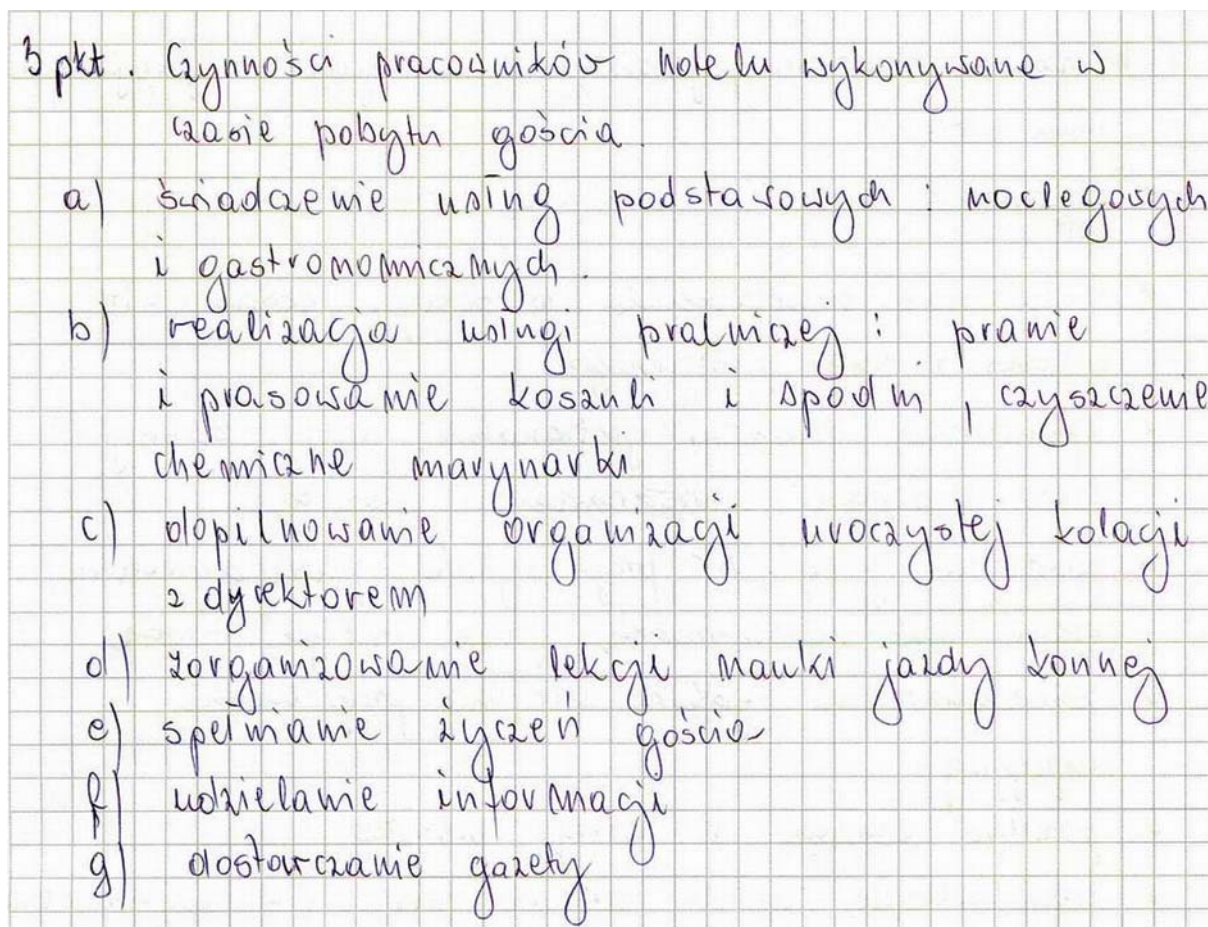
Część zdających wydawała gościowi klucze i karty pobytu, nie pamiętając, że gość był jeden, a więc powinien być przekazany zarówno jeden klucz, jak i jedna karta pobytu.

W tej grupie nie uwzględniano najczęściej:

- przygotowania apartamentu (sprawdzenia stanu pokoju, umieszczenia w nim powitalnej wstawki i listu powitalnego),
- odprowadzenia gościa do pokoju.

c) Działania związane z pobytem gościa w hotelu

W grupie wymaganych czynności związanych z obsługą Pana Collinsa w trakcie jego pobytu w hotelu uczniowie najczęściej wymieniali działania związane z realizacją zamówionych usług.

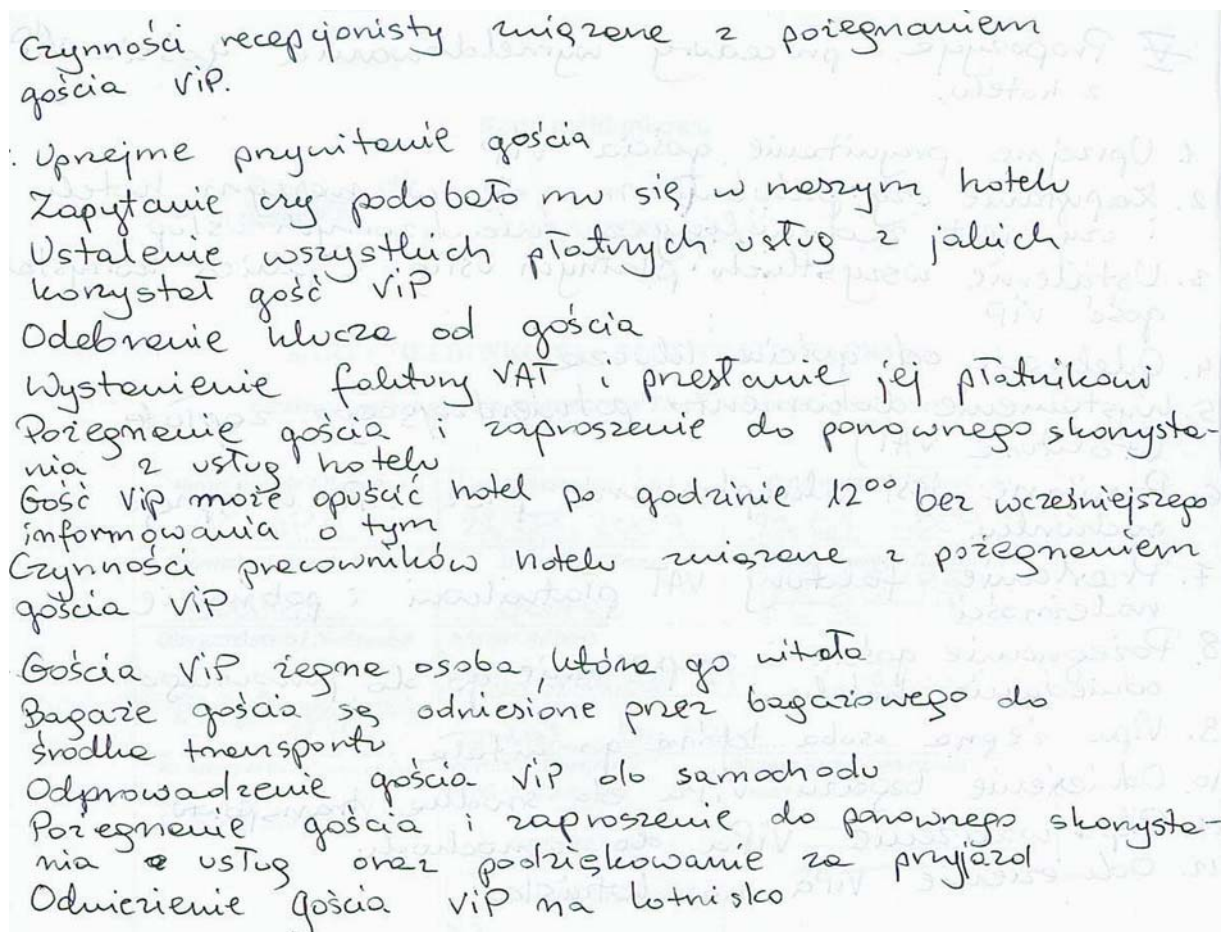


W tej grupie zdający pomijali działania związane ze spełnianiem indywidualnych życzeń gościa: pranie na mokro i prasowanie spodni i koszuli oraz czyszczenie chemiczne marynarki.

d) Działania wykonywane w dniu wyjazdu gościa z hotelu

W działaniach realizowanych w dniu wyjazdu gościa z hotelu zdający opisywali czynności związane z:

- ustaleniem zakresu usług, z których korzystał gość,
- pożegnaniem Pana Collinsa.



Uczniowie w ramach tych czynności najczęściej natomiast pomijali:

- odebranie klucza,
- wystawienie i wysłanie faktury VAT do Pana Małeckiego.

W części prac egzaminacyjnych wykaz działań był mylony z procedurami check - in i check -out. Zdarzały się również prace gdzie brakowało tego elementu bądź był wkomponowany w część opisową projektu.

Ad IV. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia - formularz rezerwacji, grafik rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, zlecenie realizacji wstawki dla VIP-a.


Opracowanie tej części projektu egzaminacyjnego polegało na poprawnym wypełnieniu dokumentów związanych z przyjęciem rezerwacji. Na ogół zdający wykazali się umiejętnością prawidłowego wypełniania poszczególnych dokumentów.

Formularz rezerwacji

Formularz rezerwacyjny często nazywany również kartą rezerwacji to dokument, w którym powinny znajdować się wszystkie informacje wynikające z zamówienia na usługę hotelarską, takie jak:

- dane osoby dokonującej zamówienia,
- dane osoby, dla której dokonywana jest rezerwacja,
- liczba i rodzaj zamawianego pokoju,
- liczba gości,
- życzenia dodatkowe,
- termin pobytu gościa,
- forma i data zapłaty,
- data dokonania rezerwacji.

Przykład prawidłowo wypełnionego formularza rezerwacji

Formularz rezerwacyjny	
 HOTEL SATURN *** FORMULARZ REZERWACYJNY	
Collins George..... Nazwisko i imię	Apartament I piętro..... Rodzaj pokoju
Merseyside 512, Liverpool Great Britain..... Adres domowy i /lub adres miejsca pracy	1 - VIP..... Liczba osób
Janusz Matecki ul. Krakowska 3/28 00-260 Warszawa..... Dane osoby robiącej rezerwację	1..... Liczba pokoi
..... Dane dotyczące firmy lub biura podróży Nazwiska pozostałych osób
21.07.2009..... Data przyjazdu Przybliżona godzina przyjazdu
23.07.2009..... Data wyjazdu	piętleń..... Forma zapłaty
- apartament na I piętrze - śniadania dn. 21, 22, 07.09. - obiady dn. 21, 22.07.09. - kolacje dn. 21, 22.07.09. - codzienne dost. gazety „New York Times” - lekcja jazdy konnej dn. 22.07.09, w godz. 11 ⁰⁰ -14 ⁰⁰ - prosba o potw. rezerwacji..... Życzenia dodatkowe	do dwóch tyg. po otrzym. faktury VAT, Data zapłaty
XYZ..... Nazwisko osoby przyjmującej rezerwację	
31.03.2009..... Data dokonania rezerwacji	

Najwięcej błędów przy wypełnianiu tego dokumentu pojawiło się w części dotyczącej określenia życzeń dodatkowych, czyli wymienieniu wszystkich zamówionych przez Pana Małeckiego usług hotelarskich poza noclegiem, a z pominięciem usługi pralniczej, ponieważ ta usługa była zamówiona w trakcie pobytu.

Inną nieprawidłowością występującą dość często była błędnie podana data sporządzenia formularza rezerwacyjnego. Zdający podawali datę przyjazdu, a formularz rezerwacyjny przygotowywany jest zaraz po otrzymaniu zamówienia na usługę hotelarską. Zdarzały się również formularze rezerwacji, w których nie podany był adres gościa bądź brakowało rodzaju pokoju.

Grafik rezerwacji

Prawidłowo wypełniony grafik rezerwacji to wpisanie przez zdającego liter RC w kolumnach 21 i 22 lub -/21, 22, 23/- w wierszu 26 APT. Zdecydowana większość zdających nie miała problemu z poprawnym wypełnieniem tego dokumentu.

Przykłady prawidłowo wypełnionego grafiku rezerwacji.

Przykład 1.

Wyciąg z grafiku rezerwacji /lipiec 2009 r./

Saturn ***

HOTEL SATURN ***

Nr j.m.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Parter														
7 DBL	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R				
8 DBL			R	R	R	R	R	R	R	R				
9 DBL							R	R	R	R	R	R	R	R
10 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R						
11 SGL														
12 SGL														
13 SGL														
14 SGL						R	R	R	R			R	R	
15 SGL														
16 APT ¹	R	R	R	R	R	R	R	R						
17 APT ¹				R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
18 APT ¹									R	R				
19 DBL	R	R	R											
20 DBL		R	R	R	R	R	R	R	R					
21 DBL				R	R	R	R	R	R	R	R			
22 DBL	R	R	R	R	R	R	R	R						
23 DBL							R	R	R	R			R	R
24 APT														
I Piętro														
25 APT							R	R	R	R	R	R	R	R
26 APT				R	R	R	R	R		R		RC	RC	
27 DBL	R	R	R	R	R	R		R						
28 DBL				R	R	R	R	R			R			
29 DBL		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R			
30 DBL						R	R	R	R	R	R	R	R	R
31 DBL	R	R					R	R			R	R		
32 SGL														
33 SGL					R	R								
34 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R						
35 APT										R	R	R	R	
36 APT ¹														
37 APT ¹														
38 DBL	R	R		R	R	R	R	R						
39 DBL														
40 DBL	R	R	R	R	R	R	R							
41 DBL														
42 APT				R	R	R	R		R	R			R	R

Legenda:
R – rezerwacja
RC – rezerwacja Pana Collinsa
¹ – Apartament dla nowożeńców

Przykład 2.

Wyciąg z grafiku rezerwacji //lipiec 2009 r./

Saturn ***

HOTEL SATURN ***

Nr j.m.	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Parter														
7 DBL	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R				
8 DBL			R	R	R	R	R	R	R	R				
9 DBL							R	R	R	R	R	R	R	R
10 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R						
11 SGL														
12 SGL														
13 SGL														
14 SGL						R	R	R	R			R	R	
15 SGL														
16 APT ¹	R	R	R	R	R	R	R	R						
17 APT ¹				R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
18 APT ¹									R	R				
19 DBL	R	R	R											
20 DBL		R	R	R	R	R	R	R	R					
21 DBL				R	R	R	R	R	R	R	R			
22 DBL	R	R	R	R	R	R	R	R						
23 DBL							R	R	R	R			R	R
24 APT														
I Piętro														
25 APT							R	R	R	R	R	R	R	R
26 APT				R	R	R	R	R		R		RC	RC	RC
27 DBL	R	R	R	R	R	R		R						
28 DBL				R	R	R	R	R			R			
29 DBL		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R			
30 DBL						R	R	R	R	R	R	R	R	R
31 DBL	R	R					R	R			R	R		
32 SGL														
33 SGL					R	R								
34 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R						
35 APT										R	R	R	R	
36 APT ¹														
37 APT ¹														
38 DBL	R	R		R	R	R	R	R						
39 DBL														
40 DBL	R	R	R	R	R	R	R							
41 DBL														
42 APT				R	R	R	R		R	R			R	R

Legenda:
R – rezerwacja
RC – rezerwacja Pana Collinsa

¹ – Apartament dla nowożeńców

W nielicznych pracach zdający nieprawidłowo zaznaczali rezerwację wybierając wolny apartament dla nowożeńców bądź błędnie nanosili rezerwację stawiając litery RC w kolumnach 22 i 23 w wierszu 26 APT.

Potwierdzenie rezerwacji

Ten dokument powinien zawierać poprawnie wpisane następujące informacje:

- dane zamawiającego,
- określenie daty przyjazdu i wyjazdu gościa,
- określenie rodzaju i liczby zamówionych jednostek mieszkalnych oraz ich ceny,
- wskazanie liczby gości,
- wskazanie formy i terminu płatności.

Większość zdających wypełniała poprawnie ten dokument.

Przykład prawidłowo wypełnionego potwierdzenia rezerwacji

Potwierdzenie rezerwacji

Saturn ***
 Hotel Saturn ***
 ul. Słoneczna 23
 57- 300 Polanica - Zdrój
 Tel. + 48 74 4532123, fax +48 74 4532324
 NIP 000-222-33-11

Janusz Matecki
 ul. Krakowska 3128
 00-260 Warszawa

Dot. wiadomości z dnia 31.03.2009r

POTWIERDZENIE REZERWACJI

Szanowni Państwo!

Serdecznie dziękujemy za zainteresowanie naszym hotelem i potwierdzamy rezerwację:

Ilość/ rodzaj pokoju	Ilość osób	Cena za dobę	Termin przyjazdu	Termin wyjazdu
1x APT	1	920 zł	21.07.2009r	23.07.2009r

Cena za dobę obejmuje śniadanie do pokoju, korzystanie z basenu, parking, strażnicę, podatek VAT oraz podatek VAT.

Zapłata za pobyt nastąpi ¹:

przelewem na konto: KREDYT BANK SA II / Oddział/ Polanica - Zdrój 60 1500 1053 0000 1310 2698 2321 w terminie 14 dni od otrzymania faktury

gotówką w hotelu

Prosimy o podpisanie tego pisma i odesłanie na adres hotelu, aby obie strony były związane umową.
 Jednocześnie informujemy, że doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12⁰⁰. Rezerwacja ważna jest do godziny 18⁰⁰. W przypadku planowanego późniejszego przybycia do hotelu prosimy o powiadomienie.

Z poważaniem
XYZ

¹ Proszę zaznaczyć odpowiednią formę zapłaty znakiem X.

Niewielka liczba uczniów pomijała lub błędnie podawała termin płatności. Zdarzały się również inne błędy, które występowały sporadycznie.

Zlecenie realizacji wstawki dla VIP-a

Prawidłowo wypełnione Zlecenie realizacji wstawki VIP dawało zdającym możliwość zaznaczenia dowolnej kombinacji czterech wybranych jej rodzajów. Ponadto, aby dokument był bezbłędny należało podać termin jej realizacji oraz wpisać imię i nazwisko gościa. Duża część zdających wypełniała dokument poprawnie.

Przykład prawidłowo wypełnionego druku Zlecenia realizacji wstawki dla VIP-a.

Zlecenie realizacji wstawki VIP

*HOTEL SATURN ****

Saturn ***

Zlecenie realizacji wstawki VIP

Termin realizacji 21.07.2009	Nr pokoju VIP 26
Nazwisko i imię VIP George Collins	
Rodzaj wstawki ¹ :	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kwiaty ▪ Napoje ▪ Kosz owoców ▪ Butelka wina ▪ Butelka szampana ▪ Wyroby cukiernicze ▪ Czekoladki deserowe ▪ Inne 	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Podpis dyrektora hotelu Artur Kowalski	
Zrealizowano zgodnie ze zleceniem XXX XXX Podpis kierownika służby pięter	

¹ Zaznacz X przy czterech wybranych rodzajach wstawki.

Zdarzały się prace, w których uczniowie podawali nieprawidłowy termin realizacji wstawki, uznając, że jest nim okres pobytu gościa w hotelu, a nie dzień jego przyjazdu. Mimo wyraźnie sformułowanego polecenia, by zdający postawili znak X przy czterech wybranych rodzajach wstawki część uczniów w ogóle nie zaznaczała swojego wyboru lub zaznaczała tylko trzy jej rodzaje.

Ad. V. List powitalny dyrektora hotelu skierowany do gościa specjalnego VIP-a w języku obcym.

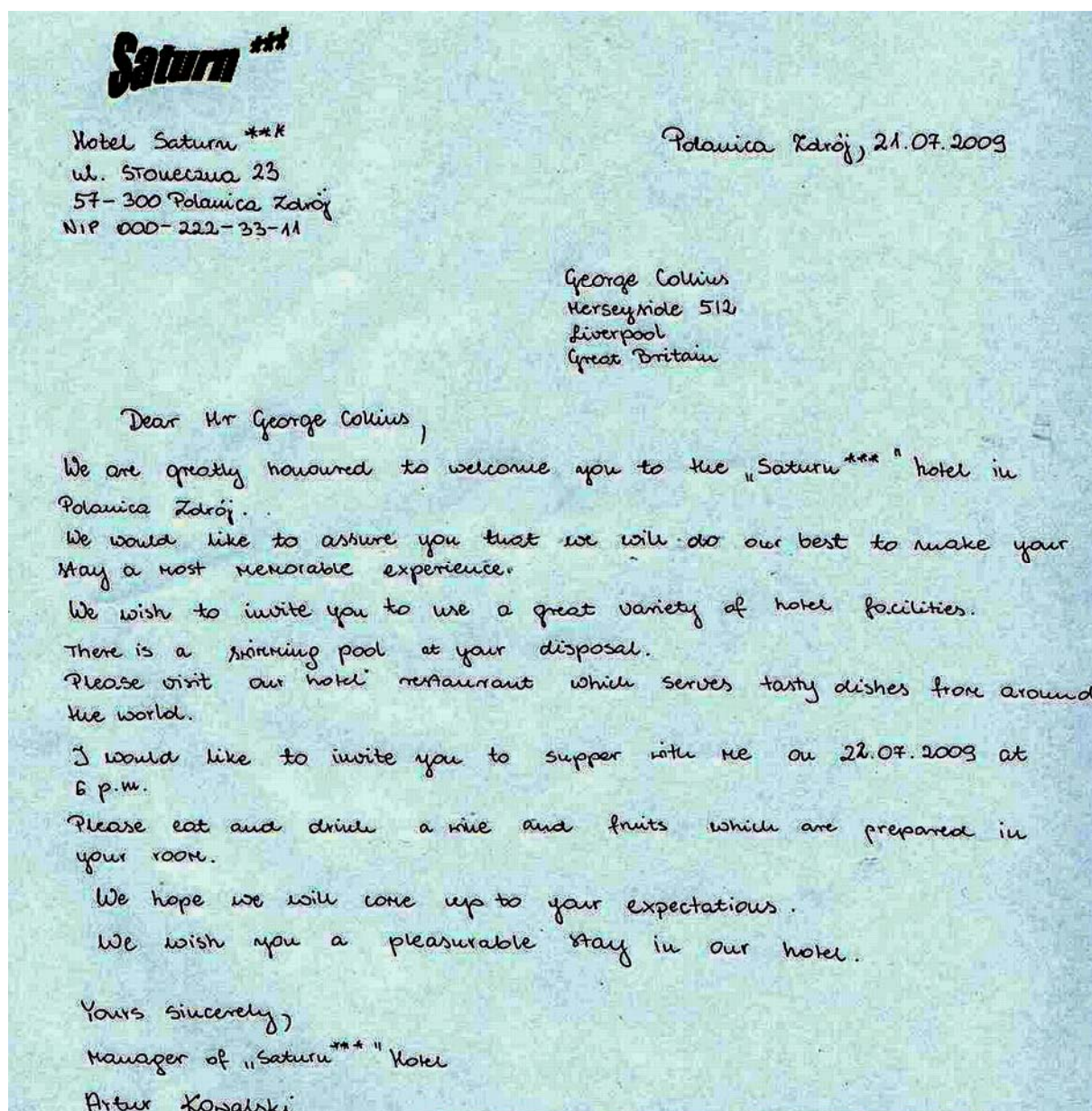
Informacje do napisania listu powitalnego w języku obcym zostały umieszczone w arkuszu egzaminacyjnym w brzmieniu następującym:

List powitalny napisany przez dyrektora hotelu Pana Artura Kowalskiego powinien zachować formę listu i zawierać w treści: powitanie gościa, życzenie miłego pobytu, zaproszenie gościa przez dyrektora na uroczystą kolację w drugim dniu pobytu o godzinie 18.00 i zaproszenie do skorzystania z przygotowanego w pokoju poczęstunku, zachęcenie do skorzystania z usług hotelu, zwrot grzecznościowy kończący list.

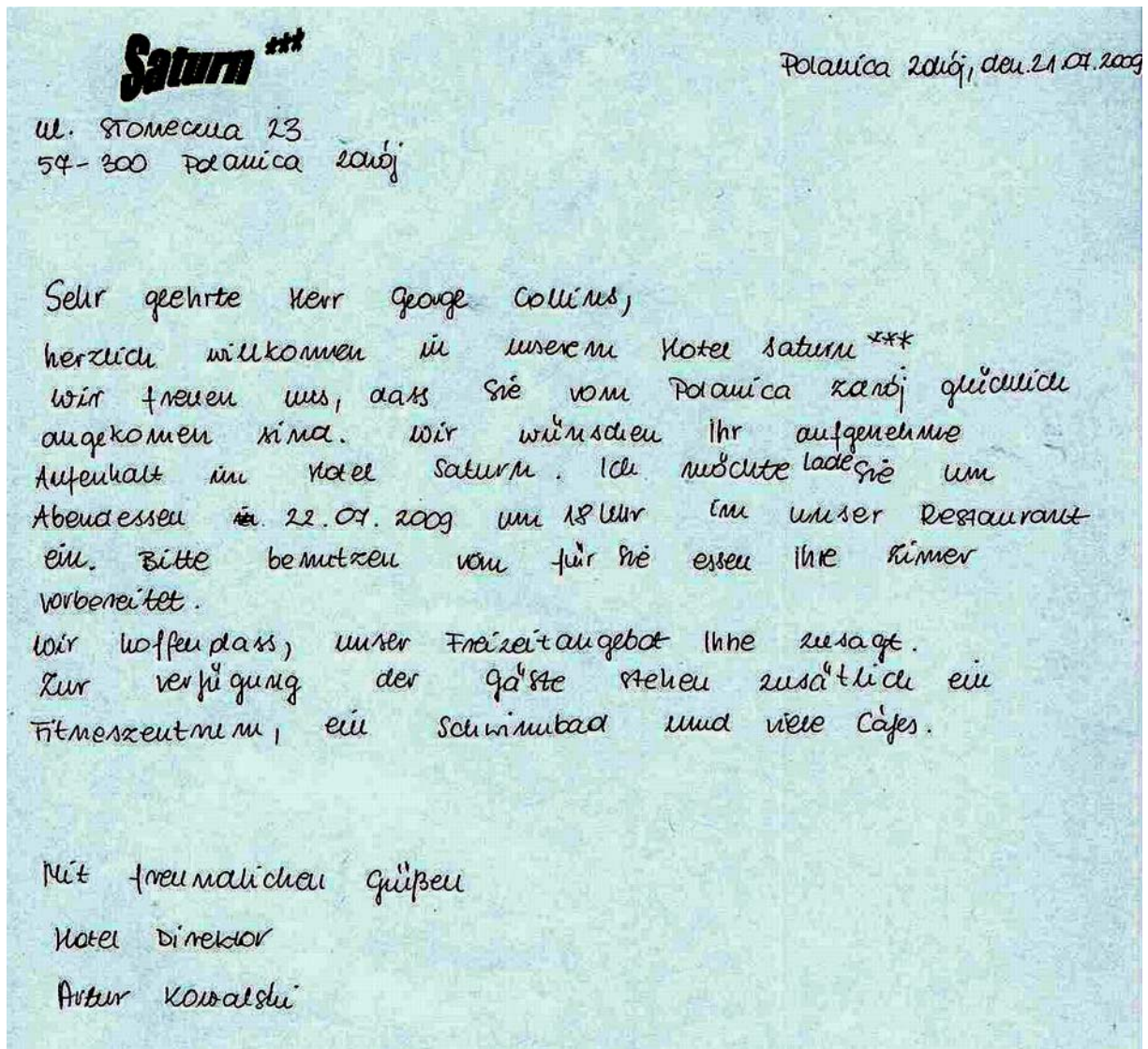
Ta część projektu powinna zostać sporządzona w wybranym przez zdającego języku obcym: angielskim, niemieckim, rosyjskim lub francuskim na papierze samokopiującym. Oceniana była zarówno poprawność językowa, jak i forma oraz treść listu.

Część zdających napisała list powitalny poprawnie.

Przykład listu powitalnego w wersji angielskiej



Przykład listu powitalnego w wersji niemieckiej



Większość zdających wykonała tę część zadania egzaminacyjnego, popełniając mniejsze lub większe błędy. Do najczęściej spotykanych nieprawidłowości należało:

- brak wymienienia w treści niezbędnych informacji,
- brak zachowania właściwej – oficjalnej formy dokumentu,
- liczne powtórzenia, słownictwo mało urozmaicone,
- błędy zakłócające przekazywane informacje.

Część zdających nie podjęła próby sporządzenia listu powitalnego bądź napisała go w języku polskim, co nie podlegało ocenie.

Ad. VI. Propozycja procedury przyjęcia Pana Collinsa do hotelu oraz pro pozycja procedury wymeldowania gościa z hotelu.

Procedury check- in i check-out to szczegółowo określony sposób postępowania pracowników recepcji związany z zameldowaniem i wymeldowaniem gościa w zależności od jego rodzaju i sytuacji w jakiej są wykonywane. Procedury obejmują zarówno wyznaczone działania, jak i zachowania, z uwzględnieniem zwrotów grzecznościowych.

Prawidłowo opisana procedura check-in powinna zawierać w kolejności następujące etapy:

- powitanie Pana Collinsa przez dyrektora hotelu lub osobę przez niego upoważnioną,
- zameldowanie gościa („ekspresowy meldunek”),
- przekazanie informacji gościowi na temat usług świadczonych przez hotel,
- przekazanie klucza i wcześniej przygotowanej karty pobytu,
- dostarczenie bagażu do pokoju gościa,
- życzenie gościowi „miłego pobytu”.

Niewielka liczba zdających wymieniła w prawidłowej kolejności wszystkie wymagane informacje.

Przykład prawidłowej procedury przyjęcia Pana Collinsa do hotelu

a) Propozycja procedury CHECK - IN

- * uprzejme powitanie gościa VIP przez dyrektora hotelu
- * pobranie dokumentów potrzebnych do zameldowania gościa
- * zameldowanie gościa
- * poinformowanie o usługach świadczonych przez hotel
- * wręczenie klucza i karty pobytu
- * odprowadzenie gościa do pokoju przez dyrektora hotelu
- * dostarczenie bagażu gościa do pokoju w ciągu 10 min.
- * życzenie miłego pobytu
- * otrzymanie rachunku gościa

Do najczęściej pomijanych elementów procedury check – in należą:

- powitanie gościa przez dyrektora hotelu lub osobę przez niego upoważnioną,
- informacja na temat meldunku,
- dostarczenie bagażu do apartamentu.

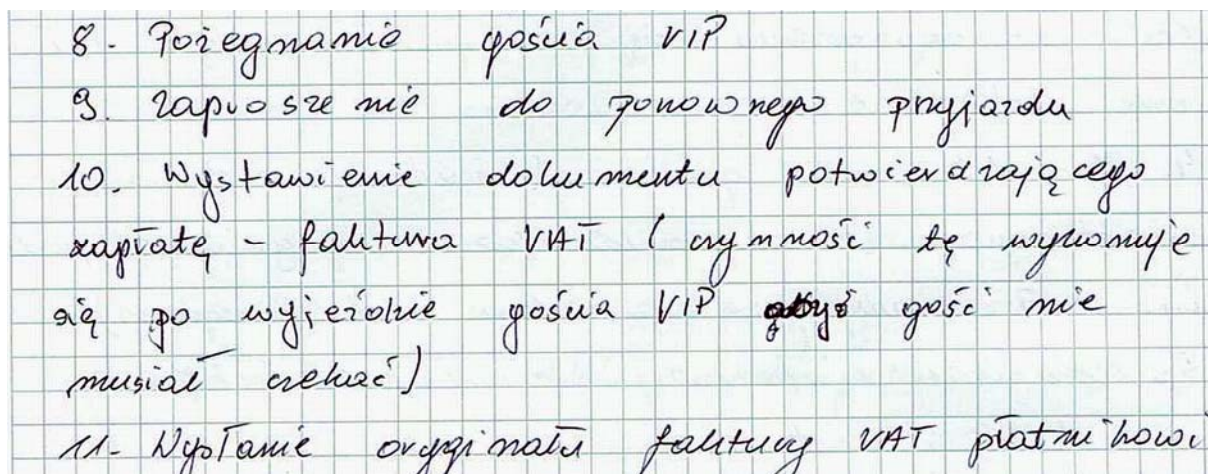
Poprawnie skonstruowana procedura check-out, dostosowana do specyfiki obsługi gościa VIP powinna obejmować:

- powitanie Pana Collinsa przez dyrektora hotelu lub osobę przez niego upoważnioną,
- zapytanie, czy gość jest zadowolony z pobytu w hotelu,
- ustalenie zakresu usług płatnych, z których korzystał gość w trakcie pobytu,
- przekazanie klucza,
- odprowadzenie gościa oraz pomoc przy bagażu,
- pożegnanie Pana Collinsa,
- zaproszenie gościa VIP do ponownego odwiedzenia hotelu,
- wystawienie faktury VAT i wysłanie jej do płatnika, czyli Pana Małeckiego.

Przykład prawidłowej procedury wymeldowania Pana Collinsa z hotelu

Procedura check-out

1. Najpierw powitanie gościa przez osobę która go przyjmowała w dniu wyjazdu
2. Zapytanie czy był zadowolony z pobytu
3. Ustalenie zakresu wszystkich płatnych usług z jakich korzystał gość hotelu
4. Rozliczenie usług z jakich gość korzysta dodatkowo (bez wstępnego pokazania rachunku)
5. Odebranie klucza
6. Odprowadzenie gościa VIP do samochodu
7. Dostarczenie bagażu do środka transportu



W tym przypadku, podobnie jak i w procedurze check-in w większości prac egzaminacyjnych zdający pomijali jeden lub więcej jej elementów. Często nie uwzględniano:

- powitania gościa przez dyrektora hotelu lub inną upoważnioną osobę,
- odebrania klucza,
- odprowadzenia gościa,
- wystawienia i wysłania faktury VAT.

Ad. VII. Komplet dokumentów związanych z zameldowaniem, pobytem i rozliczeniem pobytu Pana Collinsa w hotelu oraz sprzedażą usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia (karta meldunkowa, karta pobytu, menu na uroczystą kolację, karta zamówienia do pralni, faktura VAT).

Ta część pracy egzaminacyjnej polegała na prawidłowym wypełnieniu dokumentów związanych z zameldowaniem, pobytem i rozliczeniem pobytu gościa specjalnego VIP-a w hotelu oraz sprzedażą usług hotelarskich, z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Karta meldunkowa

Ten dokument przez większość zdających był wypełniany poprawnie, a przy tym czytelnie i estetycznie.

Przykłady prawidłowo wypełnionej karty meldunkowej

Przykład 1

Karta meldunkowa

Saturn ***
HOTEL SATURN ***

KARTA MELDUNKOWA / REGISTRATION FORM

Prosimy wypełnić piśmem drukowanym! Please fill in with capital letters

Numer pokoju / Room no <u>26</u>	Data przyjazdu / Check in <u>21.07.2008</u>	Data wyjazdu / Check out <u>23.07.2008</u>
Nazwisko / Family Name <u>COLLINS</u>	Imię / First Name <u>GEORGE</u>	Data urodzenia / Date of Birth <u>05.08.1969</u>
Obywatelstwo / Nationality <u>BRITISH</u>	Adres / Address <u>MEREYSIDE 512, LIVERPOOL,</u> <u>GREAT BRITAIN</u>	
Nr paszportu / Passport No <u>A2 0502 122</u>	Forma płatności / Method of payment <input type="checkbox"/> Gotówka / cash <input type="checkbox"/> K. kred./Credit card <input checked="" type="checkbox"/> Przelew / transfer	Numer karty kredytowej / Credit card no

Obowiązek meldunkowy wynika z ustawy z 18 kwietnia 1974 r. o ewidencji ludności i dowodach osobistych (Dz. U. 87 poz. 4277 z 2001 r.), informujemy, że Pani/ Pana dane będą przetwarzane przez Hotel SATURN wyłącznie dla celów ewidencji i rachunkowości. Pa Pan prawo do wglądu do danych i do żądania ich poprawienia.

Providing your personal data is obligatory under the Act of Population Records and Identity Cards dated 18 April 1974 (Journal of Laws 87 of 2001, item 6377 as amended). Please be informed that your personal data will be processed by Hotel SATURN exclusively for the purposes of keeping check-in records and for accounting purposes. You have the right to inspect your personal data and to demand that they are corrected.

George Collins
Podpis Gościa / Guests signature

Przykład 2

Karta meldunkowa

Saturn ***
HOTEL SATURN ***

KARTA MELDUNKOWA / REGISTRATION FORM

Prosimy wypełnić pismem drukowanym/ Please fill in with capital letters

Numer pokoju / Room no 26	Data przyjazdu / Check in 21.07.2009r.	Data wyjazdu / Check out 23.07.2009r.
Nazwisko / Family Name Collins	Imię / First Name George	Data urodzenia / Date of Birth 05.08.1969r.
Obywatelstwo / Nationality Angielskie	Adres / Address Merseyside 512, Liverpool, Great Britain	
Nr paszportu / Passport No A2 0502182	Forma płatności / Method of payment <input type="checkbox"/> Gotówka / cash <input type="checkbox"/> K. kred./Credit card <input checked="" type="checkbox"/> Przelew/ transfer	Numer karty kredytowej / Credit card no —

Obowiązek meldunkowy wynika z ustawy z 10 kwietnia 1974 r. o ewidencji ludności i dowodach osobistych (Dz. U. 87 poz. 6377 z 2001 r.). Informujemy, że Pani/ Pana dane będą przetwarzane przez Hotel SATURN wyłącznie dla celów ewidencji i rachunkowości. Ma Pani / Pan prawo do wglądu do danych i do żądania ich poprawienia.

Providing your personal data is obligatory under the Act of Population Records and Identity Cards dated 10 April 1974 (Journal of Laws 87 of 2001, item 6377 as amended). Please be informed that your personal data will be processed by Hotel SATURN exclusively for the purposes of keeping check-in records and for accounting purposes. You have the right to inspect your personal data and to demand that they are corrected.

..... George Collins

Podpis Gościa / Guests signature

Stosunkowo niewielu uczniów popełniało błędy, wpisując narodowość, a nie obywatelstwo Pana Collinsa.

Karta pobytu

Karta pobytu to kolejny dokument, który był wypełniany przez zdecydowaną większość zdających prawidłowo.

Przykład prawidłowo wypełnionej karty pobytu

Karta pobytu					
HOTEL SATURN ***					
ul. Słoneczna 23, 57- 300 Polanica - Zdrój Tel. + 48 74 4532123, NIP 000-222-33-11 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Pokój/ Room ...26.....</div>	<div style="text-align: center;">Saturn ***</div> <p style="text-align: center;">Zapraszamy</p> <p>We invite you</p> <ul style="list-style-type: none"> • do Restauracji / to Restaurant od 12⁰⁰ do 24⁰⁰ / 12.00 a.m. – 0.00 p.m. • do Kawiarni / to Caf�e od 12⁰⁰ do 20⁰⁰ / 12.00 a.m. – 8.00 p.m. • do Cukierni / to Candyshop od 12⁰⁰ do 18⁰⁰ / 12.00 a.m. – 6.00 p.m. <p style="text-align: center;">Dziękujemy i zapraszamy ponownie <i>Come and stay with us again</i></p>				
Pan, Pani / Mr, Mrs George Collins Data przybycia / Check-in day 21.07.2009r. Data wyjazdu / Check-out day 23.07.2009r. Cena za dobe / Price per night 920 zł	<p style="text-align: center;">Dziękujemy i zapraszamy ponownie <i>Come and stay with us again</i></p>				
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">George Collins</td> <td style="width: 50%;">XYZ</td> </tr> <tr> <td>Podpis gościa / Guests sing.</td> <td>Podpis dysponenta / Disposers sign.</td> </tr> </table>	George Collins	XYZ	Podpis gościa / Guests sing.	Podpis dysponenta / Disposers sign.	<p style="text-align: center;">Dziękujemy i zapraszamy ponownie <i>Come and stay with us again</i></p>
George Collins	XYZ				
Podpis gościa / Guests sing.	Podpis dysponenta / Disposers sign.				
Życzymy miłego pobytu / We wish you a nice stay					
<p>Serdecznie witamy w Hotelu SATURN</p> <p>Uprzejmię prosimy o zapoznanie się z następującymi informacjami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • W recepcji nasz Gość znajdzie fachową poradę, pomoc i opiekę. • Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12⁰⁰. • Przedłużenie pobytu prosimy zgłaszać do godziny 10⁰⁰. • Osoby odwiedzające Gości proszone są o opuszczenie pokoi hotelowych przed godziną 22⁰⁰. • Odpowiedzialność hotelu z tytułu utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, przedmiotów mających wartość naukową i artystyczną jest ograniczona o ile przedmioty te nie zostały zdeponowane w sejfach kasy hotelowej. 	<p style="text-align: center;">You are welcome at the SATURN hotel</p> <p>Please take some time to get acquainted with the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> • You will find professional assistance and care at the reception desk. • Check-in time and check-out time – 12⁰⁰ a.m. • We should be informed about planned extensions of stay by 10 a.m. • Persons visiting our guests are asked to leave the hotel rooms by 10 p.m. • The responsibility of the hotel for loss or damage of the valuables and money, securities and items of scientific or artistic value is limited, unless these items are deposited in the hotel safe. <div style="text-align: center;"> </div>				

Bardzo rzadko uczniowie pomijali jedną z wymaganych danych.

Menu na uroczystą kolację

Prawidłowość wypełnienia tego dokumentu zależała w głównej mierze od wpisania w prawidłowej kolejności wymienionych potraw składających się na uroczystą kolację

oraz uzupełnieniu daty tejże kolacji. Zdecydowana większość zdających wypełniła druk menu prawidłowo i uzupełniła datę poprawnie.

Przykład prawidłowo dobranego menu na uroczystą kolację

Menu na uroczystą kolację	
HOTEL SATURN ***	
<p>Saturn ***</p> <p>Menu na uroczystą kolację</p> <p>w dniu22. 07. 2009 r. o godzinie 18⁰⁰</p>	
<p>Nazwisko i imię VIP-a..... COLLINS GEORGE</p>	
<p>Kolejność podawania potraw¹:</p> <p>1. Zakąska zimna: Indyk w maladze, pieczywo, masło, wino białe Bordeaux Dry</p> <p>2. Zupa: KREM POMIDOROWY Z PROFITROLKAMI</p> <p>3. Zakąska gorąca: Paszтет rybny na gorąco, pieczywo, masło</p> <p>4. Danie główne: Bryzol z pieczarkami, frytki, buraczki z rodzynkami, wino czerwone Riesling</p> <p>5. Deser: Suflet czekoladowy z sosem brandy, kawa</p>	
<p>Podpis kierownika restauracji</p> <p>XYZ</p> <p>.....XYZ.....</p>	
<p>Podpis dyrektora hotelu</p> <p>.....XYZ.....</p>	

¹ Wpisz w prawidłowej kolejności następujące potrawy:

- ✓ Suflet czekoladowy z sosem brandy, kawa;
- ✓ Indyk w maladze, pieczywo, masło, wino białe Bordeaux Dry;
- ✓ Paszтет rybny na gorąco, pieczywo, masło;
- ✓ Bryzol z pieczarkami, frytki, buraczki z rodzynkami, wino czerwone Riesling;
- ✓ Krem pomidorowy z profitrolkami.

Zdarzyły się prace egzaminacyjne, w których uczniowie tworzyli własny zestaw menu, lub takie, w których po wpisaniu jednej, dwóch potraw rezygnowali z uzupełniania reszty.

Karta zamówienia do pralni

Poprawne wypełnienie tego dokumentu polegało na zaznaczeniu w kolumnie pranie wodne i prasowanie: spodnie, koszula - ilość – 1+ podpis gościa. Podobnie w kolumnie czyszczenie chemiczne: marynarka – ilość – 1+ podpis gościa. Większość zdających prawidłowo wypełniła dokument.

Przykład prawidłowo dokonanego zapisu w karcie zamówienia do pralni

Karta zamówienia do pralni
HOTEL SATURN ***

Karta zamówienia do pralni / Laundry order form

Tel. nr 12 / Telephone number: 12

Pranie wodne / Washing				Prasowanie / Ironing			Czyszczenie chemiczne / Dry-cleaning			
Asortyment / Item	Cena / Price w zł	Ilość / Number of Items	Podpis gościa / Guests sign.	Cena / Price w zł	Ilość / Number of Items	Podpis gościa / Guests sign.	Asortyment / Item	Cena / Price w zł	Ilość / Number of Items	Podpis gościa / Guests sign.
Bluza / Sweatshirt	4,00			4,00			Marynarka / Jacket	8,00	1	George Collins
Koszula nocna / Night Gown	4,00			4,00			Garsonka / Women's Suit	10,00		
Pizama / Pyjamas	4,00			4,00			Spódnica / Skirt	8,00		
Bielizna osobista / Underwear	1,00			1,00			Kurtka / Jacket	10,00		
Sukienka / Dress	6,00			6,00			Futerko / Fur Coat	8,00		
Spódnica / Skirt	5,00			5,00			Rękawiczki skórzane / Leather Gloves	8,00		
Spodnie / Trousers	6,00	1	George Collins	6,00	1	George Collins	Garnitur / Suit	10,00		
Koszula / Shirt	4,00	1	George Collins	4,00	1	George Collins	Spodnie od garnituru / Suit Trousers	5,00		
Podkoszulek / Singlet	2,00			2,00						
Skarpetki / Socks	1,00			1,00						
Bluzka / Blouse	4,00			4,00						
Krawat / Tie	2,00			2,00						

Czas otwarcia – od poniedziałku do piątku w godzinach od 9⁰⁰ do 17⁰⁰. Pranie ekspresowe załatwiamy w ciągu 3 godzin. Czystą odzież oddajemy do pokoju po godzinie 17⁰⁰ tego samego dnia w przypadku prania mokrego i następnego dnia w przypadku prania suchego. Prasowanie czystej odzieży 7 dni w tygodniu od 9⁰⁰ do 17⁰⁰

Opening Hours – Monday to Friday from 9⁰⁰ a.m. to 5⁰⁰ p.m. Express Laundry lasts 3 Hours. Clean Clothes are delivered to Your Room after 5⁰⁰ p.m. on the same day after washing and the next day after dry – cleaning. Ironing – 7 day a week from 9 a.m. to 5 p.m.

Zdarzało się, że uczniowie zaznaczali pranie i prasowanie koszuli nocnej zamiast zwykłej lub zaznaczali ilość, a już nie podpisywali gościa.

Faktura VAT

Prawidłowość sporządzenia tego dokumentu zależała w dużej mierze od założeń na temat zamówionych usług. Poprawne rozwiązanie zakładało zarówno ujęcie:

- noclegi – 2 doby, obiady – 2 szt., kolacja – 1 szt., jazda konna – 3 godz. (9 szt.), pranie i prasowanie koszuli – 1 szt., pranie i prasowanie spodni – 1 szt., czyszczenie chemiczne marynarki – 1 szt.
- noclegi – 2 doby, obiady – 2 szt., kolacja – 2 szt., jazda konna – 3 godz. (9 szt.), pranie i prasowanie koszuli – 1 szt., pranie i prasowanie spodni – 1 szt., czyszczenie chemiczne marynarki – 1 szt.
- noclegi – 2 doby, obiady – 2 szt., kolacja – 1 szt., jazda konna – 3 godz. (9 szt.)
- noclegi – 2 doby, obiady – 2 szt., kolacja – 2 szt., jazda konna – 3 godz. (9 szt.)

Ponadto usługi mogły być podzielone na grupy: usługi noclegowe, usługi gastronomiczne, usługi dodatkowe (w tym usługi pralnicze, usługi rekreacyjne) i tak rozliczane.

Duża grupa zdających prawidłowo obliczyła poszczególne wartości.

Przykład 2

Faktura VAT		M-ce i data wyst. faktury: Polonica - Zdrój 23.07.2009	ORYGINAŁ/KOPIA*
Nr	1/07/09	Data sprzedaży: 23.07.2009	Środek transportu:

Sprzedawca: Hotel Saturni XXX ul. Siemeczna 23 57-300 Polonica - Zdrój	Nabywca: Janusz Mądecki ul. Krakowska 3/28 00-260 Warszawa
Bank: Kredyt Bank SA ul. Polonica - Zdrój 60 1500 1053 0000 1310 2698 2321	
NIP 000-222-33-11	NIP 829-327-24-87

L.p.	Nazwa towaru lub usługi	PKWiU	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł	Podatek VAT		Wartość netto w zł
							Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku w zł	
1.	apartament		szt	1	1840,00	1840,00	7	120,37	1719,63
2	gastromonia		szt	1	184,00	184,00	7	12,04	171,96
3	usługi pralnicze		szt	1	28,00	28,00	22	5,05	22,95
4	jablko karmia		szt	1	720,00	720,00	22	129,84	590,16
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sposób zapłaty:					RAZEM	2772,00	x	267,80	2504,20
prelew						748	22	134,89	613,11
Imię i nazwisko osoby uprawnionej do otrzymania faktury						2024	7	132,41	1891,59
Imię i nazwisko osoby uprawnionej do wystawienia faktury oraz pieczęć firmowa sprzedawcy						-	3	-	-
Mądecki						-	0	-	-
XYZ						-	zw	-	-
						Dwa tysiące siedemset siedemdziesiąt dwa zł/100			

* niepotrzebne skreślić

Wśród rozwiązań zdarzały się prace, w których uczniowie nie znali zasad sporządzania faktury lub też nie potrafili rozliczyć podatku VAT według stawek podatkowych. Ponadto w wielu przypadkach poza błędami arytmetycznymi faktury były wypełnione niekompletnie. Najczęściej pomijano:

- numer faktury,
- numer konta bankowego,
- sumowanie pozycji w wierszu „Razem”.

Ad. VIII. Praca egzaminacyjna jako całość (przejrzystość struktury, logiczne uporządkowanie, poprawność terminologiczna i merytoryczna).

Zdecydowana większość prac egzaminacyjnych charakteryzowała się przejrzystą strukturą i logicznym uporządkowaniem poszczególnych elementów.

Zdarzały się jednak prace, które nie podzielone były na części, napisane w formie wypracowania, gdzie trudno było odnaleźć poszczególne elementy projektu. Niewielka część zdających chaotycznie wypisała poszczególne elementy mieszając je ze sobą. W większości prac egzaminacyjnych zastosowano właściwą, poprawną dla zawodu technika hotelarstwa terminologię. Zdecydowanie duża część zdających popełniła błędy merytoryczne, ponieważ nie uwzględniła w kompleksowej obsłudze specyfiki pobytu gościa specjalnego VIP w hotelu i potraktowała Pana Collinsa tylko jako gościa indywidualnego.