

Przykłady wybranych fragmentów prac egzaminacyjnych z komentarzami Technik hotelarstwa 341[04]

Zadanie egzaminacyjne

Redaktor naczelna miesięcznika *Elegancka Kobieta*, pani Zofia Krawczyk, złożyła do hotelu *Krakus**** w Krakowie zamówienie zorganizowania sympozjum dla redaktorów naczelnych 5 miesięczników zajmujących się problemami kobiet. Na sympozjum została zaproszona również redaktor naczelna czasopisma *Miss* z Londynu. Redaktorki w wyznaczonym terminie przebywały w hotelu i skorzystały z wszystkich wcześniej zaplanowanych usług. Dodatkowo panie Anna Nowak i Jadwiga Kowalska skorzystały prywatnie z masażu częściowego ciała, za który zapłaciły indywidualnie.

Opracuj projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą uczestniczek sympozjum w hotelu. Sporządź dokumenty związane z przyjęciem zamówienia, zameldowaniem i rozliczeniem pobytu gości oraz sprzedażą usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia.

Projekt realizacji prac powinien zawierać:

1. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
2. Założenia, czyli dane niezbędne do rozwiązania zadania, wynikające z treści zadania oraz załączonej dokumentacji.
3. Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą uczestniczek sympozjum.
4. Procedurę przyjęcia do hotelu i zameldowania oraz procedurę wymeldowania uczestniczek sympozjum.
5. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia gości (grafik rezerwacji, karta rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, kosztorys sympozjum).
6. Komplet dokumentów związanych z zameldowaniem pani Zofii Krawczyk (karta pobytu, księga meldunkowa, karta meldunkowa) oraz list powitalny skierowany do gościa zagranicznego*.
7. Komplet dokumentów związanych z rozliczeniem pobytu uczestniczek sympozjum oraz sprzedażą usług hotelarskich z uwzględnieniem rodzaju usług i zamówienia (faktura VAT).

Do wykonania zadania wykorzystaj:

Zamówienie na usługi hotelarskie - Załącznik 1

Listę uczestniczek sympozjum - Załącznik 2

Ofertę hotelu *Krakus**** - Załącznik 3

PKWiU dla usług podstawowych i fakultatywnych oraz stawek podatku VAT- Załącznik 4

Druk firmowy hotelu na papierze samokopiującym do napisania listu powitalnego.

Zamieszczone w KARCIE PRACY EGZAMINACYJNEJ do wypełnienia druki i formularze: grafik rezerwacji, kartę rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, kosztorys, kartę pobytu, księgę meldunkową, kartę meldunkową, druk faktury VAT.

*Nazwisko i imię gościa zagranicznego przyjmij w zależności od języka obcego, w którym napiszesz list.

Wielka Brytania - pani Elizabeth Smith - miesięcznik *Miss*

Francja - pani Anne Faric - miesięcznik *MADAME*

Niemcy - pani Ewa Gebhardt - miesięcznik *Frau*

Rosja - pani Tamara Ewdakimow - miesięcznik *Kobieta*

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 240 minut.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Warszawa, 20.03.2008 r.

Redakcja Miesięcznika
Elegancka Kobieta
ul. Kwiatowa 5
00-250 WARSZAWA
Tel. 022 758 33 21
NIP 100-832-22-75
Regon 756325123

Hotel Krakus***
ul. Stroma 15
31-052 Kraków

Redakcja miesięcznika *Elegancka Kobieta* prosi o zorganizowanie w terminie od 10.07.2008 r. do 12.07.2008 r. w hotelu *Krakus* w Krakowie sympozjum dla redaktorów naczelnych 5 czasopism, które zajmują się problematyką kobiet. Na sympozjum została zaproszona również redaktor naczelna miesięcznika* *Miss* pani Elizabeth Smith z Wielkiej Brytanii.

W związku z powyższym prosimy o rezerwację 1 apartamentu, 1 pokoju jednoosobowego oraz 2 pokoi dwuosobowych.

Ponadto prosimy o rezerwację małej sali konferencyjnej oraz zapewnienie nagłośnienia, mikrofonu bezprzewodowego, ekranu, sprzętu audio-video, projektora multimedialnego, wskaźnika laserowego. Prosimy także o zapewnienie obsługi technicznej sali.

Celem ułatwienia organizacji podajemy plan sympozjum.

10.07.2008 r.

Godz. 12⁰⁰ - 12³⁰ - przyjazd uczestniczek sympozjum.

Godz. 13⁰⁰ - 14⁰⁰ - obiad /prosimy o nakrycie jednego stołu dla wszystkich pań/.

Godz. 15⁰⁰ - 17⁰⁰ - konferencja z jedną przerwą kawową.

Godz. 18⁰⁰ - kolacja.

Wieczorem wyjście do Teatru Starego na spektakl - prosimy o rezerwację miejsc w sektorze I.

11.07.2008 r.

Godz. 9⁰⁰ - śniadanie.

Godz. 10⁰⁰ - 13⁰⁰ - konferencja z jedną przerwą kawową.

Godz. 14⁰⁰ - 15⁰⁰ - obiad.

Godz. 16⁰⁰ - 18⁰⁰ - dla wszystkich uczestniczek sympozjum basen, sauna, masaż całkowity ciała.

Godz. 20⁰⁰ - kolacja.

* W zależności od wybranego języka.

12.07.2008 r.

Godz. 9⁰⁰ - śniadanie.

Godz. 10⁰⁰ - 11⁰⁰ - konferencja prasowa.

Godz. 12⁰⁰ - obiad i wyjazd uczestniczek sympozjum.

Prosimy o potwierdzenie rezerwacji oraz sporządzenie i przesłanie kosztorysu sympozjum. Zaliczkę w kwocie 50% kosztorysu prześlemy na konto hotelu w terminie 14 dni od otrzymania potwierdzenia rezerwacji.

Należność uregulujemy przelewem w terminie 14 dni po otrzymaniu faktury VAT, którą odbierze po zakończeniu sympozjum redaktor naczelna miesięcznika pani Zofia Krawczyk.

Prosimy również o pozostawienie w apartamencie listu powitalnego dla naszego gościa z zagranicy w jego języku ojczystym.

Zofia Krawczyk

Redaktor Naczelna

Załącznik 2

Lista uczestników sympozjum

1. Zofia Krawczyk – Redaktor Naczelna *Elegancka Kobieta*.
2. Anna Nowak – Redaktor Naczelna *Dom Kobiety*.
3. Jadwiga Kowalska – Redaktor Naczelna *Modna Odzież*.
4. Jolanta Przybylska – Redaktor Naczelna *Twój Wiek*.
5. Aneta Motak – Redaktor Naczelna *Zdrowie i Uroda Kobiet*.
6. * Elizabeth Smith – Redaktor Naczelna *Miss*.

*Francja pani Anne Faric - miesięcznik *Madam*

*Niemcy pani Ewa Gebhardt - miesięcznik *Frau*

*Rosja pani Tamara Ewdakimow - miesięcznik *Kobieta*

Dane potrzebne do zameldowania Zofii Krawczyk

Zofia Krawczyk – imiona rodziców Grzegorz, Julia, ur. 12.04.1951 r. Wrocław,
zam. 00-450 Warszawa, ul. Kwiatowa 8, dowód osobisty AIA 246745.

Oferta hotelu *Krakus****Hotel *KRAKUS****ul. Stroma 15
31-052 Kraków

tel. +48 12/ 45 558 70-73

fax +48 12/ 454678 31

NIP 124-453-56-79

Regon 367489123

Nr konta BP Kraków – 11 3440 0000 0056 7891 8700 5430

Hotel położony jest w bliskiej odległości od centrum miasta. Zaprasza gości przez cały rok, oferuje smaczną kuchnię i wysoki standard świadczonych usług.

Gościom oferujemy: apartamenty, pokoje 1-osobowe, 2-osobowe. Pokoje posiadają pełny węzeł higieniczno-sanitarny, a apartamenty dodatkowo wanny z hydromasażem.

Do dyspozycji gości są: 2 sale konferencyjne wyposażone w profesjonalny sprzęt audiowizualny, restauracja, 2 kawiarnie, aperitif-bar, basen, siłownia i centrum odnowy biologicznej.

Honorujemy karty płatnicze visa-elektron, visa, mastercard.

Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12⁰⁰.

Cennik usług hotelu:

Noclegi ze śniadaniem

Rodzaj pokoju	Cena za dobę	
	01.10.2007 - 30.04.2008	01.05.2008 - 30.09.2008
1 – osobowy	280 PLN	310 PLN
2 – osobowy	350 PLN	390 PLN
Apartament	450 PLN	470 PLN

Nocleg dzieci do lat 3 w pokoju rodziców – 30 PLN za dobę.

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

Dopłata za obiad – 30 PLN, kolację 15 PLN.

Dania kuchni narodów: francuskiej – 45 PLN, włoskiej – 42 PLN, meksykańskiej – 48 PLN, arabskiej – 50 PLN.

Sala konferencyjna mała wyposażona zgodnie z życzeniem gości – 30 PLN /h.

Sala konferencyjna duża wyposażona zgodnie z życzeniem gości – 40 PLN /h.

Przerwa kawowa – 9 PLN/os.

Usługi dodatkowe

- basen – bezpłatnie dla gości hotelowych
- sauna – bezpłatnie dla gości hotelowych
- jacuzzi – 30 PLN/h
- fotel masujący – 20 PLN/h
- masaż całkowity – 80 PLN/os.
- masaż częściowy – 25 PLN/os.
- masaż kręgosłupa – 35 PLN/os.
- siłownia – 30 PLN/h
- wycieczka z przewodnikiem po Krakowie – 15 PLN/os.
- bilety do Multikina na seans – I sektor – 30 PLN/os. II sektor – 28 PLN/os.
- bilety do Teatru Starego na spektakl – I sektor – 35 PLN/os. II sektor – 30 PLN/os.

Hotel zastrzega sobie prawo, w szczególnych wypadkach, do zmiany ceny.

Wszystkie proponowane ceny są cenami brutto.

ZAŁĄCZNIK 4

PKWiU dla usług podstawowych i fakultatywnych oraz stawek podatku VAT

PKWiU	Rodzaj usług	Stawka Podatku
55.10	Usługi hotelarskie: sprzedaż wszystkich typów pokoi z wliczonym kosztem śniadania.	7%
55.30	Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadów, kolacji, ognisko, grill.	7%
55.40	Podawanie kawy lub herbaty z dodatkami.	22%
55.23	Wynajem sali konferencyjnej.	22%
93.04	Usługi dodatkowe: sauna, masaże.	22%
63.30	Organizacja usług turystycznych z kompleksowym programem imprez.	22%
63.21	Usługi parkingowe.	22%

Źródło: ustawa z dnia 8 stycznia 1993 o podatku od towarów i usług oraz o podatku akcyzowym Dz. U. Z 1993 r nr 11, poz. 50.

Zadanie egzaminacyjne w zawodzie technik hotelarstwa polegało na opracowaniu projektu realizacji prac dotyczących kompleksowej obsługi uczestniczek sympozjum w hotelu oraz na sporządzeniu dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia, zameldowaniem i rozliczeniem pobytu gości oraz sprzedażą usług hotelarskich.

Ocenie podlegały następujące elementy pracy egzaminacyjnej:

- I. Tytuł pracy egzaminacyjnej.
- II. Założenia czyli dane niezbędne do rozwiązania zadania, wynikające z jego treści oraz załączonej dokumentacji.
- III. Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą uczestniczek sympozjum.
- IV. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia gości (grafik rezerwacji, karta rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji, kosztorys sympozjum).
- V. List powitalny – dokument w języku obcym.
- VI. Procedura przyjęcia gości – uczestników sympozjum – do hotelu i procedura wymeldowania uczestniczek sympozjum z hotelu.
- VII. Komplet dokumentów związanych z zameldowaniem gości (karta pobytu, księga meldunkowa, karta meldunkowa) oraz ze sprzedażą usług (faktura VAT).
- VIII. Praca egzaminacyjna jako całość (przejrzystość struktury, logiczne uporządkowanie, poprawność terminologiczna i merytoryczna).

Ad I. Tytuł pracy egzaminacyjnej

Tytuł pracy powinien zawierać informacje o kompleksowej obsłudze gości hotelowych, określać rodzaj gości oraz nazwę hotelu i jego lokalizację.

Zdecydowana większość zdających sformułowała tytuł pracy wynikający z treści zadania. W nielicznych pracach brakowało w tytule nazwy miejscowości, w której zlokalizowany był hotel, bądź określenia rodzaju gości. Były też prace, w których tytuł nie zawierał żadnego z wymaganych elementów.

Przykłady prawidłowo sformułowanych tytułów prac egzaminacyjnych

Przykład 1.

Projekt realizacji prac związanych z kompleksową obsługą gości-
(tytuł pracy egzaminacyjnej)
uczestniczek sympozjum dla redaktorski maczelnych 9 miesiecznikow zajmujacych
sie problemami kobiet oraz pani redaktor maczelnej czasopisma Miss z Londynu
w hotelu KRAKUS w Krakowie w terminie od 10.07.2008r do 12.07.2008r.

Przykład 2.

Projekt realizacji prac związanych z
(tytuł pracy egzaminacyjnej)
kompleksową obsługą uczestniczek sympozjum
w hotelu „Krakus” w Krakowie w terminie
od 10.07-12.07.2008 roku oraz dokumenty związane
z przyjęciem zamówienia, zameldowaniem i rozliczeniem pobytu
gości

Ad II. Założenia czyli dane niezbędne do rozwiązania zadania, wynikające z treści zadania oraz załączonej dokumentacji

Założenia niezbędne do rozwiązania zadania powinny uwzględniać pogrupowane tematycznie informacje dotyczące:

- identyfikacji: hotelu, składającego zamówienie i gości hotelowych,
- istotnych elementów zamówienia (termin pobytu, rodzaj pokoi i rodzaj zamawianych usług, forma płatności),
- cen zamówionych usług wynikających z oferty hotelu.

Większość zdających poprawnie grupowała informacje w założeniach, jednakże część z nich pomijała niektóre z wymaganych danych, takie jak:

- NIP i numer konta bankowego hotelu,
- dane identyfikacyjne miesięcznika, podając zamiast tego prywatne dane adresowe redaktor naczelnej,
- imiona i nazwiska uczestniczek sympozjum,
- narodowość gościa zagranicznego,
- wszystkie lub niektóre z zamówionych usług dodatkowych,
- ceny niektórych usług

lub też podawała niewłaściwe ceny z oferty hotelu.

Zdarzały się także prace, w których uczniowie nie opracowali założeń tylko powoływali się na załączniki zawarte w treści zadania lub przepisywali w całości treść oferty hotelu, nie dokonując wyboru danych niezbędnych do rozwiązania zadania.

Przykłady prawidłowo opracowanych założeń

Przykład 1.

2) Założenia, czyli dane niezbędne do rozwiązania zadania wynikające z treści zadania oraz załączonej dokumentacji.

a) Dane zamawiającego.

Redakcja Miesięcznika
"Elegancka Kobieta"
ul. Kwiatowa 5
00-250 WARSZAWA
Tel. 022 458 33 21
NIP 100-852-22-45
REGON 1456325123

Redaktor naczelna:
Zofia Krawczyk
ul. Kwiatowa 8
00-450 Warszawa
ur. 12.04.1951, Włocławek
Imiona rodziców: Grzegorz, Julia
Domek osobisty: A1A8 246 745

b) Dane gości:

* Zofia Krawczyk
Redaktor naczelna Miesięcznika
"Elegancka Kobieta"
ul. Kwiatowa 8
00-450 Warszawa
ur. 12.04.1951, Włocławek
Imiona rodziców: Grzegorz, Julia
Domek osobisty A1A8 246 745

* Razem 6 osób (kobiet)
5 z nich narodowość polska
1 z nich (Elizabeth Smith)
narodowość brytyjska.

* Lista uczestników sympozjum:

- 1) Zofia Kwamoczka - Redaktor Naczelna "Elegancka Kobieta"
- 2) Anna Nowak - Redaktor Naczelna "Dom Kobiecy"
- 3) Jolanta Komarcka - Redaktor Naczelna "Mojna Opinie"
- 4) Jolanta Kowalczyk - Redaktor Naczelna "Twoj miel"
- 5) Aleksa Motak - Redaktor Naczelna "Zdrowie i Uroda Kobiety"
- 6) Elizabeth Smith - Redaktor Naczelna "Miss"

Nr edycji
302
206
206
204
204
105

d) Dane dotyczące hotelu.

Hotel Krakus ***
ul. Stwoma 15
31-052 Kraków

tel. +48 12 45 558 70-43 fax +48 12 45 46 78 31

N.P. 124-453-56-49

Regon 364489123

Nr konta BP Kraków: 11 340 0000 0056 7891 8700 5430

d) Dane dotyczące usług wycieczek w zamknięciu:

* Ilość i rodzaj pokoi:

- apartament - ilość 1 (1 • 2 doby • 470 PLN = 940 PLN) nr 105
- pokój jednoosobowy - ilość 1 (1 • 2 doby • 310 PLN = 620 PLN) nr 302
- pokój dwuosobowy - ilość 2 (2 • 2 doby • 390 PLN = 1560 PLN) nr 206, 204

* wymagania m. in. sali konferencyjnej zgodnie z życzeniem gości
zapewnienie naświetlenia, mikrofonów, bezprzewodowego, ekranu, sprzętu
audio-video, projektora multimedialnego, instalacja labenowego oraz
zapewnienie obsługi technicznej sali

Termin wynajmu sali:

- 10.04.2008 r. godz. 15⁰⁰ - 14⁰⁰
 - 11.04.2008 r. godz. 10⁰⁰ - 13⁰⁰
 - 12.04.2008 r. godz. 10⁰⁰ - 11⁰⁰
- (6 godzin • 30 PLN = 180 PLN) } razem 6 godzin

* 2 przerwy kawowe

Termin: 10.04.2008 r.

11.04.2008 r.

12 • 6 osób • 9 PLN = 108 PLN

* śniadania mleczne w cenie noclegu (ilość 2 doby • 6 sztuk = 12 sztuk)

* obiady:

- terminy: 10.04.2008 r. 13⁰⁰ - 14⁰⁰ (zakładowe jedzenie stołu dla wszystkich gości)
- 11.04.2008 r. 14⁰⁰ - 15⁰⁰
- 12.04.2008 r. 12⁰⁰

(3 • 6 szt • 30 PLN = 540 PLN)

* kolacje: Terminy: 10.04.2008 r. 18⁰⁰

11.04.2008 r. 20⁰⁰

(2 • 6 szt • 15 PLN = 180 PLN)

* godziny przerw: 12⁰⁰ - 12³⁰, przerwa wyjazdowa - po dojeździe 12.04.2008 r.

* basen, sauna dla wszystkich uczestników sympozjum bezpłatnie dla gości hotelowych (termin 11.04.2008 16⁰⁰ - 18⁰⁰)

* masaż całonocny dla wszystkich uczestników sympozjum (termin 11.04.2008 16⁰⁰ - 18⁰⁰)

(6 szt • 80 PLN = 480 PLN)

- * Rezerwacja miejsc w sektorze pierwszym oraz zakup biletów na spektakul do Festiwalu Stawego w terminie 10.04.2008r. (642x - 35 PLN = 210 PLN)
- * Ilość osób - 6
- * Termin pobytu: 10.04.2008 - 12.04.2008
- * Ilość osób - 2
- * Pozostawienie w apartamencie koprowanego listu pomiatanego w jego zakupie z wyjątkiem listy (zakup anglijski)
- * Metoda płatności - problem w terminie 14 dni od otrzymania faktury VAT.
- * Metoda płatności: zaliczka w kwocie 50% kosztorysu przeważa problem na konto hotelu w terminie 14 dni od otrzymania

Przykład 2.

ZALOCZENIA:

a) dane hotelu

Motel KRAKUS ~~558~~
 ul. Strama 15
 31-052 Kraków
 tel. +48 12/45 558 70-73, fax +48 12/45 46 78 31
 NIP 124-453-56-79
 Regon 367489123
 Nr konta BP Kraków - 11 3040 0000 0056 7831 8700 5430

b) dane zamawiającego

Zofia Krawczyk - redaktor naczelna miesięcznika „Elegancka kobieta”

adres redakcji: Redakcja Miesięcznika
 Elegancka Kobieta
 ul. Kwiatowa 5
 00-250 Warszawa
 tel. 022 458 33 21
 NIP 100-832-22-75
 Regon 756325123

adres prywatny Zofii Krawczyk: 00-450 Warszawa, ul. Kwiatowa 8

imienna nazwisko: Julia, Grzegorz; ur. 12.04.1951r. Wrocław,
 dowód osobisty AIA 246745

c) dane gości

Gośćmi są uczestniczki sympozjum dla redaktorek naczelnych 5 miesięczników zajmujących się problemami kobiet oraz pani redaktor naczelna czasopisma „Miss z Londynu”.

1. Zofia Krawczyk - Redaktor Naczelna „Elegancka Kobieta”
 dane: imiona nazwisko Julia, Grzegorz; ur. 12.04.1951r. Wrocław,
 zam. 00-450 Warszawa, ul. Kwiatowa 8, dowód osobisty AIA 246745

adres firm. Redakcja Miesięcznika „Elegancka Kobieta”; ul. Kwiatowa 5, 00-250 Warszawa;
 tel. 022 458 33 21; NIP 100-832-22-75; Regon 756325123

2. Anna Nawak - Redaktor Naczelna "Dom Kobiety"
3. Jadwiga Kowalska - Redaktor Naczelna "Modna Ciepota"
4. Golancka Przybylska - Redaktor Naczelna "Twoj wiek"
5. Aneta Motak - Redaktor Naczelna "Zdrowie i Uroda Kobiet"
6. Elizabeth Smith - Redaktor Naczelna "Miss" - menadżerki brytyjska

W symposium bierze udział 6 kobiet, w tym 5 kobiet menadżerki polskiej i 1 kobieta menadżerki brytyjskiej.

d) dane dotyczące zamówienia

- termin pobytu: 10.07.2008r. - 12.07.2008r.
- ilość dob: 2
- ilość osób: 6
- ilość pokoi: 4
- rodzaj pokoi: 1 apartament, 1 pokój 1-osobowy, 2 pokoje 2-osobowe
- forma płatności: zaliczka w kwocie 50% kosztorysu w terminie 14 dni od otrzymania potwierdzenia rezerwacji - przelewem oraz należność przelewem w terminie 14 dni po otrzymaniu faktury VAT
- potwierdzenie rezerwacji oraz kosztorys symposium ma adres zamawiającego
- list powitalny w apartamencie dla p. Elizabeth Smith - Redaktor Naczelna "Miss" w języku angielskim

e) dane dotyczące zamówionych usług

- termin pobytu: 10.07.2008r. - 12.07.2008r.
- ilość dob: 2
- ilość pokoi: 4
- rodzaj pokoi:
 - 1 apartament - 470 PLN/doba ($470 \text{ PLN} \times 2 \text{ doby} = 940 \text{ PLN}$)
 - 1 pokój 1-osobowy - 310 PLN/doba ($310 \text{ PLN} \times 2 \text{ doby} = 620 \text{ PLN}$)
 - 2 pokoje 2-osobowe - 350 PLN/doba ($350 \text{ PLN} \times 2 \text{ doby} \times 2 \text{ pokoje} = 1400 \text{ PLN}$)
- posiłki:
 - 12 szt. śniadanie (w dniach 11, 12.07.2008r., godz. 9⁰⁰) 2 dni \times 6 osób = 12 sztuk
 - Śniadanie jest wliczone w cenę noclegu
 - obiad 18 szt. (w dniach 10.07. - godz. 15⁰⁰, 11.07. - godz. 14⁰⁰, 12.07. - godz. 12⁰⁰)
 - 3 dni \times 6 osób = 18 sztuk; obiad = 30 PLN/szt. ($18 \text{ szt} \times 30 \text{ PLN} = 540 \text{ PLN}$)
 - kolacja 12 szt. (w dniach 10.07. - godz. 18⁰⁰, 11.07. - godz. 20⁰⁰) 2 dni \times 6 osób = 12 sztuk
 - kolacja = 15 PLN/szt. ($12 \text{ szt} \times 15 \text{ PLN} = 180 \text{ PLN}$)
- wynajęcie sali konferencyjnej - małej wyposażona zgodnie z życzeniem gości 30 PLN/h (w dniach 10.07. - godz. 15⁰⁰-17⁰⁰ / 1h/, 11.07. - godz. 10⁰⁰-13⁰⁰ / 3h/, 12.07. - godz. 10⁰⁰-13⁰⁰ / 3h/) w sumie 6h ($6 \text{ h} \times 30 \text{ PLN} = 180 \text{ PLN}$)
- przemysła kawiarka (w dniach 10.07. - godz. 15⁰⁰-17⁰⁰, 11.07. - godz. 10⁰⁰-13⁰⁰)
- przemysła kawiarka jest w trakcie konferencji; 3 PLN/os. ($3 \text{ PLN} \times 6 \text{ os.} \times 2 \text{ dni} = 108 \text{ PLN}$)
- inne usługi dodatkowe (w dniach dniem 11.07.2008r. - godz. 16⁰⁰-18⁰⁰)

basen 60zł. - basen jest bezpłatny dla gości hotelowych
sauna 60zł. - sauna jest bezpłatna dla gości hotelowych
masaż ciała - 80 PLN/os. 60zł. (60zł. \times 80 PLN = 4800 PLN)

* dodatkowo panie Anna Nawak i Jadwiga Kowalska skorzystały prywatnie z masażu ciała, za który zapłaciły indywidualnie 25 PLN/os. ($2 \text{ os.} \times 25 \text{ PLN} = 50 \text{ PLN}$)

bilety do teatru Starego na spektakl - 1 sektor - 35 PLN/os. (wieczorem w dniu 10.07.2008r.) ($6 \text{ os.} \times 35 \text{ PLN} = 210 \text{ PLN}$)

Ad III. Wykaz działań hotelu związanych z kompleksową obsługą uczestniczek sympozjum

Ten element powinien zawierać poprawnie nazwane działania umożliwiające kompleksową obsługę uczestniczek sympozjum, a w szczególności:

- czynności recepcjonisty związane z przyjęciem rezerwacji,
- czynności recepcjonisty związane z przyjęciem gości w dniu ich przyjazdu do hotelu,
- czynności pracowników hotelu realizowane w czasie pobytu gości w hotelu,
- czynności recepcjonisty wykonywane w dniu wyjazdu gości.

Zdecydowana większość zdających prawidłowo wymieniała standardowe działania pracowników hotelu związane z obsługą gości. Do najlepiej opisanych należała grupa czynności związanych z przyjęciem gości do hotelu w dniu ich przyjazdu – sprawdzenie rezerwacji, zameldowanie gości, udzielenie im informacji na temat usług świadczonych przez hotel oraz wręczenie kart pobytu i kluczy. Tylko nieliczni zdający uwzględniali w opracowaniu czynności, wynikające z realizacji zamówienia. W działaniach związanych z przyjęciem rezerwacji powszechnie pomijano: rezerwację sali konferencyjnej, usługi dodatkowe oraz przygotowanie i wysłanie kosztorysu, przygotowanie listu powitalnego dla gościa z zagranicy.

W działaniach realizowanych w dniu wyjazdu gości niewielu zdających uwzględniło rozliczenie usług, z których korzystały indywidualnie uczestniczki sympozjum. Zdarzały się prace, w których brakowało wykazu działań związanych z pobytem gości. Niejednokrotnie był on mylony z procedurami. W tych pracach zdający sprowadzali go do uwagi, iż wszystkie działania związane z kompleksową obsługą gości są zawarte w procedurach check-in i check-out.

Przykłady prawidłowego wykazu działań hotelu związanych z kompleksową obsługą uczestniczek sympozjum

a) działania związane z przyjęciem rezerwacji

Przykład 1.

- a) czynności związane z zameldowaniem (rezerwacja)
- rozpoznanie sy z zameldowaniem
 - sprawdzenie mailowego rozliczenia zameldowania czyli profilu rezerwacji (obciążenie hotelu) oraz sprawdzenie rezerwacji usług dodatkowych (obciążenie sal konferencyjnych, teatr, sauna, basen, restor)
 - zarezerwanie na profilu rezerwacji
 - poinformowanie działu marketingu o szczegóлах dotyczących wynajmu sali
 - wpisanie danych do formularza rezerwacji
 - sprawdzenie i wybranie potwierdzenia rezerwacji do Redakcji Usługantka „Etapochie Kobiece” oraz kosztorysu sympozjum
 - sprawdzenie listu powitalnego w j. ang. dla pani Elizabeth Smith
 - poinformowanie innych działów o usługach dodatkowych (rezerwacja pokoju wycieczkowego)
 - 7 przygotowanie kart pobytu zgodnie z listą

Przykład 2.

- wpisanie danych z zamówienie do karty rezerwy
- sprawdzenie obciążenie hotelu w grafiku
- ~~Wpisanie~~ rezerwacji w grafiku
- sprawdzenie rezerwacji sali konferencyjnych i wpisanie rezerwacji sali w grafiku
- przygotowanie potwierdzenie rezerwacji i kosztorysu sympozjum i wysłanie ich do katedry "Eleganckiej kobiety"
- zarezerwowanie zamówionych usług gastronomicznych, dodatkowych (masaże, usuna, basen) oraz biletów do teatru
- przygotowanie listu powitalnego dla pani Elizabeth Smith - redaktor naczelnej "Liss"

b) działania związane z przyjęciem gości do hotelu w dniu ich przyjazdu

b) wykaz działań hotelu związanych z przyjęciem gości - uczestników sympozjum do hotelu, w dniu 10.07.2023r.

- uprzejme powitanie gości
- sprawdzenie rezerwacji w grafiku rezerwacji
- zameldowanie gości
- udzielenie podstawowych informacji o usługach świadczonych przez hotel
- wręczenie kart pobytu i kluczy
- życzenie miłego pobytu

c) działania związane z pobytem gości w hotelu

3. Czynności pracowników hotelu wykonanych w czasie pobytu gości - uczestników sympozjum
- realizacja zamówionych usług
 - dostawa sali konferencyjnej
 - spełnienie życzeń gości

d) działania związane z wymeldowaniem gości z hotelu

3. wykaz obrotów recepcjonistów związanych z wyjezdem
gości
- ~ ustalenie zakresu płatnych usług z jakich goście korzystali pod czas pobytu
 - ~ ustalenie płatności za indywidualne usługi ~~korzystające~~ z których goście korzystali
 - ~ odebranie kluczy
 - ~ odebranie należności za indywidualne usługi
 - ~ wystawienie i wręczenie oryginału faktury VAT
pani Zofia Draczyk

Ad IV. Komplet dokumentów związanych z przyjęciem zamówienia – karta rezerwacji, grafik rezerwacji, kosztorys symposium, potwierdzenie rezerwacji

Opracowanie tego elementu polegało na prawidłowym wypełnieniu dokumentów.

Grafik

Najmniej problemów mieli zdający z grafikiem rezerwacji. Grafik załączony do zadania dawał możliwość wybrania jednego z kilku wariantów rezerwacji pokoi (apartament 104A lub 105A, dwa z trzech pokoi 2-os. 110DBL, 206DBL, 207DBL i jednego pokoju 1-os. 302SGL lub 303SGL). Zdecydowana większość zdających wskazywała w swoich rozwiązaniach wariant w układzie 104A, 206 i 207DBL oraz 302SGL. Zdarzały się nieliczne prace, w których naniesienie danych z zamówienia na grafik było nieprawidłowe – zdający zaznaczali błędnie trzy doby zamiast dwóch. Poniżej dwa różne zapisy prawidłowo naniesionej rezerwacji pokoi dla uczestniczek symposium.

Przykład 1.

Grafik rezerwacji – lipiec 2008

Nr j.m.	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
101 SGL		R	R	R	R	R							
102 SGL				R	R	R	R						
103 SGL	R	R	R	R									
104 A													
105 A			RS	RS									
106 DBL			R	R	R								
107 DBL			R	R	R	R							
108 DBL	R	R		R									
109 DBL				R	R	R			R	R	R	R	
110 DBL					R	R	R						
111 DBL			R	R									
201 SGL				R	R								
202 SGL	R	R	R						R	R	R		
203 SGL		R	R										
204 A			R	R									
205 A				R	R	R	R						
206 DBL			RS	RS									
207 DBL	R	R	RS	RS							R	R	
208 DBL				R	R								
209 DBL				R	R	R							
210 DBL		R	R	R	R	R	R	R					
211 DBL			R	R	R								
301 SGL		R	R										
302 SGL			RS	RS									
303 SGL													
304 A		R	R	R	R			R	R	R			
305 A				R	R	R	R						
306 DBL			R	R	R	R							
307 DBL			R	R	R	R							
308 DBL			R	R	R	R							
309 DBL			R	R	R								
310 DBL				R									
311 DBL			R	R	R				R	R	R	R	

R – rezerwacja.

RS – rezerwacja uczestniczek sympozjum.

Przykład 2.

Grafik rezerwacji – lipiec 2008

Nr j.m.	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
101 SGL		R	R	R	R	R							
102 SGL				R	R	R	R						
103 SGL	R	R	R	R									
104 A			RS	RS	RS								
105 A													
106 DBL			R	R	R								
107 DBL			R	R	R	R							
108 DBL	R	R		R									
109 DBL				R	R	R			R	R	R	R	
110 DBL					R	R	R						
111 DBL			R	R									
201 SGL				R	R								
202 SGL	R	R	R						R	R	R		
203 SGL		R	R										
204 A			R	R									
205 A				R	R	R	R						
206 DBL			RS	RS	RS								
207 DBL	R	R	RS	RS	RS						R	R	
208 DBL				R	R								
209 DBL				R	R	R							
210 DBL		R	R	R	R	R	R	R					
211 DBL			R	R	R								
301 SGL		R	R										
302 SGL			RS	RS	RS								
303 SGL													
304 A		R	R	R	R			R	R	R			
305 A				R	R	R	R						
306 DBL			R	R	R	R							
307 DBL			R	R	R	R							
308 DBL			R	R	R	R							
309 DBL			R	R	R								
310 DBL				R									
311 DBL			R	R	R				R	R	R	R	

R – rezerwacja.

RS – rezerwacja uczestniczek sympozjum.

Zdecydowanie więcej problemów mieli zdający z pozostałymi dokumentami.

Karta rezerwacji to dokument, w którym powinny znaleźć się wszystkie informacje wynikające z zamówienia, a w szczególności dotyczące rodzaju i ilości zamówionych usług, terminu ich realizacji, zasad i formy płatności, informacji o danych kontaktowych zamawiającego oraz informacji kto i kiedy sporządził kartę rezerwacji. Prawidłowy zapis dotyczący wybranych usług zamówionych dla uczestniczek sympozjum powinien uwzględniać termin/y, godzinę/y realizacji usługi oraz łączną liczbę zamówionych usług.

Obiady – w dn. 10,11,12.07 łącznie 18 obiadów

Mała sala konferencyjna – w dn.10.07(15⁰⁰-17⁰⁰)-2h, w dn.11.07(10⁰⁰-13⁰⁰)-3h, w dn.12.07 (10⁰⁰-11⁰⁰) -1h; łącznie 6 godzin

Najwięcej błędów przy wypełnianiu tego dokumentu pojawiło się w części karty dotyczącej usług podstawowych i dodatkowych zamówionych dla uczestniczek sympozjum. Większość zdających wpisywała do karty bardzo ogólne informacje, podając tylko liczbę dni, w których miały być świadczone zamówione usługi. Brakowało natomiast informacji o łącznej liczbie zamówionych usług, miejscu i terminie ich realizacji (w przypadku sali konferencyjnej – hotel dysponował dwiema salami) oraz dokładnego wyszczególnienia pozostałych usług, w tym zakup biletów do teatru i usług odnowy biologicznej. Częstym błędem pojawiającym się w karcie rezerwacji był podanie niewłaściwej liczby godzin rezerwacji sali konferencyjnej. Ten błąd miał późniejsze konsekwencje w niepoprawnie sporządzonym kosztorysie oraz fakturze VAT. Inną nieprawidłowością, stosunkowo często występującą w karcie rezerwacji, była data jej sporządzenia – zdający podawali lipcową, tymczasem karta powinna być przygotowana tuż po otrzymaniu zamówienia, czyli najpóźniej kilka dni po dacie na nim widniejącej, a więc w miesiącu marcu.

Przykład prawidłowo wypełnionej karty rezerwacji

**Karta rezerwacji
pobytu grupy w Hotelu KRAKUS*****

Termin	10.07.2008r. - 12.07.2008r.
Ilość osób	6
Firma zamawiająca	Redakcja Miesięcznika „Elepanka Kobieca” adres: ul. Kwiatowa 5, 00-250 Warszawa tel. 022 758 3321 NIP 100-332-22-75; Regon 756325123

NOCLEGI	2
Apartamenty	1 (nr 105)
Pokoje 1-osobowe	1 (nr 302)
Pokoje 2-osobowe	2 (nr 206 i 207)
Obiady	18 szt. (w dniach 10.07. - godz. 13 ⁰⁰ ; 11.07. - godz. 14 ⁰⁰ ; 12.07. - godz. 12 ⁰⁰ (3 dni x 6 os. = 18 szt.))
Kolacje	12 szt. (w dniach 10.07. - godz. 18 ⁰⁰ ; 11.07. - godz. 20 ⁰⁰ ; 2 dni x 6 os. = 12 szt.)
Sala konferencyjna	mała + wyposażenie, mikrofony bezprzewodowe, ekran, projektor, nagłośnienie, w dniach 10.07. - godz. 18 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰ ; 11.07. 10 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰ ; 12.07. 10 ⁰⁰ - 11 ⁰⁰ , razem 6h
Przerwa kawowa	12 szt. (w dniach 10.07. - godz. 15 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰ ; 11.07. - godz. 10 ⁰⁰ - 11 ⁰⁰ ; 2 dni x 6 os. = 12 szt.) brakie konferencyjne
Usługi dodatkowe - basen i sauna - masaż całkowity - bilety do Teatru Starego na spektakl - I sektor	- bezpłatnie dla gości hotelowych - 6 szt. w dniu 11.07.08r. w godz. 16 ⁰⁰ - 18 ⁰⁰ (6 osób) - 6 szt. w dniu 10.07.08r. - wieczorem
Forma płatności	przelew w terminie 14 dni po otrzymaniu faktury VAT
Zaliczka	w kwocie 50% kosztorysu, przelewem w terminie 14 dni od otrzymania potwierdzenia rezerwacji

Tel. 022 758 3321	Fax _____

Kontakt reprezentanta firmy zamawiającego

25.03.2008r. x42 _____

Data i podpis

Kosztorys sympozjum

Ten dokument powinien zawierać wyszczególnienie wszystkich zamówionych, odpłatnych usług ze wskazaniem ich jednostki miary, ilości, ceny jednostkowej i wartości oraz łączną wartość zamówionych usług. Usługi tego samego rodzaju mogły być zapisane w jednej pozycji, np. usługi noclegowe, żywieniowe.

Najczęściej popełnianymi błędami były:

- nieprawidłowo wybrane z oferty hotelu ceny jednostkowe usług np. pokoi, biletów do teatru,
- nieprawidłowa ilość zamówionych usług, głównie godzin rezerwacji sali konferencyjnej,
- pominięcie niektórych z zamówionych usług – szczególnie masażu całkowitego lub biletów do teatru,
- wpisanie do kosztorysu usług, z których uczestniczki sympozjum korzystały indywidualnie,
- arytmetyczne błędy w wyliczaniu wartości za poszczególne usługi i wartości łącznej.

Przykład prawidłowo przygotowanego kosztorysu sympozjum

Kosztorys

Nazwa usługi	J.m.	Ilość	Cena jedn w zł	Wartość w zł
USŁUGI NOCLEGOWE				
1) APARTAMENT	doba	2	470,00	940,00
2) POKÓJ 1-OSOBOWY	doba	2	310,00	620,00
3) POKÓJ 2-OSOBOWY	doba	4	390,00	1560,00
USŁUGI GASTRONOMICZNE				
4) BIADY	szk	18	30,00	540,00
5) KOLACJE	sztu	12	15,00	180,00
INNE USŁUGI				
6) Wynajem małej sali konferencyjnej	godzina	6	30,00	180,00
7) Przerwa kawa	szk	12	9,00	108,00
8) Masaż całkowity ciała	sztu	6	80,00	480,00
9) Bilety na spektakl w I sektorze	sztu	6	35,00	210,00
			RAZEM	4818,00

Potwierdzenie rezerwacji

Prawidłowo wykonane potwierdzenie rezerwacji powinno zawierać, przy zachowaniu formy dokumentu, następujące informacje:

- datę i miejsce,
- dane zamawiającego,
- termin rezerwacji,
- wyszczególnienie wszystkich zamówionych usług,
- wskazanie formy i zasad płatności,
- sformułowania grzecznościowe,
- podpis sporządzającego.

Większość zdających zawierała w treści dokumentu tylko ogólną informację o potwierdzeniu terminu zamówionych usług i zwroty grzecznościowe. W bardzo dużej liczbie prac brak było zdefiniowania rodzaju zamówionych usług, a tylko w nielicznych znalazły się informacje o sposobie i terminie płatności.

Przykład prawidłowo przygotowanego potwierdzenia rezerwacji

Potwierdzenie rezerwacji

Hotel Krakus***
ul. Stroma 15
31-052 Kraków

Kraków, 25.03.2008r.

Redakcja Miesięcznika
Elegancka Kobieta
ul. Kasietowa 5
00-250 Warszawa
Redaktor: Marcelina
Zofia Krawczyk

Będzie nam bardzo miłościć Państwa w naszym hotelu KRAKUS*** oraz zorganizować dla Państwa sympozjum dla redaktorek miesięcznych 5 czasopism, które zajmują się problematyką kobiet. Z wielką przyjemnością ^{przepraszamy} również pania, redaktor miesięcznika „Miss”-panią Elizabeth Smith z Wielkiej Brytanii.

Potwierdzamy rezerwację na:

- termin pobytu: 10.07.2008r. - 12.07.2008r.
- ilość dni: 2
- ilość osób: 6
- ilość pokoi: 4
- rodzaj pokoi: 1 apartament, 1 pokój 1-osobowy, 2 pokoje 2-osobowe (apartament - 470 PLN/doba, pokój 1-osobowy - 300 PLN/doba, pokój 2-osobowy - 350 PLN/doba)
- usługi gastronomiczne: śniadanie dla 6 osób (w dniach 11.07 i 12.07.2008r.), obiad dla 6 osób (w dniach 10.07., 11.07., 12.07.2008r.), kolacja dla 6 osób (w dniach 10.07. i 11.07.2008r.)
 - śniadanie jest wliczone w cenę, noclegu, obiad - 30 PLN/os., kolacja - 15 PLN/os.
- usługi dodatkowe: basen, sauna, masaż całkowity dla 6 osób w dniu 11.07.2008r. w godz. 16⁰⁰ - 18⁰⁰:
 - basen i sauna - bezpłatnie dla gości hotelowych, masaż całkowity - 80 PLN/os.
- wycieczka sali konferencyjnej (w dniach 10.07.2008r. 15⁰⁰ - 17⁰⁰ / 12h, 11.07.2008r. 10⁰⁰ - 13⁰⁰ / 3h, 12.07.2008r. 10⁰⁰ - 11⁰⁰ / 1h) - razem 6h
- wynajem sali konferencyjnej + wyposażenie, mikrofon bezprzewodowy, ekran, sprzęt audio-video, projektor multimedialny, wskaznik laserowy i obsługa techniczna sali - 50 PLN/h
- w trakcie trwania konferencji & przemówień dla 6 osób w dniach 10.07 i 11.07.2008r. (30 PLN/os)
- bilety do Teatru Starego na spektakl - Inspektor dla 6 osób w dniu 10.07.2008r. wieczorem
- bilety Inspektor - 35 PLN/os.

Zaliczka zostanie wniesiona w kwocie 50% kosztorysu na konto hotelu (nr konta BP Kraków - 11 3140 0000 0056 7831 8700 5430) w terminie 14 dni od otrzymania potwierdzenia rezerwacji, a należności zostaną uregulowane przelewem w terminie 14 dni po otrzymaniu faktury VAT.

Doba hotelowa rozpoczyna się i kończy o godzinie 12⁰⁰.
Wszystkie podane ceny są cenami brutto, czyli zawierają podatek VAT.
Jedynym hotel zastępuje sobie prawo, w szczególnych przypadkach, do zmiany ceny.

Z poważaniem
XYZ
Kierownik recepcji
hotelu „KRAKUS”

Załączniki:
1. Ostateczny kosztorys

Ad V. List powitalny – dokument w języku obcym

List powitalny skierowany do gościa zagranicznego powinien zawierać zwroty grzecznościowe charakterystyczne dla tej formy dokumentu, zwięzłą prezentację najciekawszych elementów oferty hotelu i zaproszenie do skorzystania z jego usług.

Tę część projektu zdający pisali w wybranym przez siebie języku obcym (angielskim, niemieckim, francuskim lub rosyjskim). Oceniana była zarówno poprawność językowa, jak i forma oraz treść listu.

W dość dużej liczbie prac egzaminacyjnych zdający w ogóle nie wykonali tego elementu. Do licznych należały prace, w których treść listu ograniczała się do zwrotu – „Serdecznie witamy”. W pozostałych, obszerniej prezentujących umiejętności językowe i fachowe zdających, najczęściej popełniane błędy to:

- błędy językowe,
- nie zachowanie formy listu,
- brak podpisu i/lub daty,
- brak właściwych lub w ogóle brak zwrotów grzecznościowych.

Przykład listu powitalnego w wersjach językowych niemieckiej i angielskiej

Hotel Krakus***
ul. Stroma 15
31-052 Kraków

Kraków, den 10.07.2008

Geehrte Frau
Elizabeth Smith
Chefredakteurin
der Monatszeitschrift „Miss“

Es ist für uns eine Ehre, Sie im Hotel „Krakus“ in Kraków willkommen zu heißen.

Wir möchten Ihnen versichern, dass wir uns alle Mühe geben, dass Sie den Aufenthalt in unserem Hotel in angenehmer Erinnerung behalten.

Wir laden Sie herzlich ein, unser reiches Angebot der zusätzlichen Dienstleistungen auszuprobieren. Schwimmbad, Sauna, Jacuzzi und Fitnessraum stehen den Gästen zur Verfügung. Unsere Gäste können Ganz- und Teilkörpermassagen bekommen.

Ganz besonders bieten wir unser Hotel - Restaurant, in dem leckere Speisen der internationalen Küche serviert werden. Im Hotel gibt es auch zwei Cafés und eine Aperitif-Bar.

Wir hoffen, dass wir Ihre Erwartungen nicht enttäuschen.

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt in unserem Hotel.

Mit freundlichen Grüßen

Hoteldirektor

xqx

Hotel Krakus***
ul. Stroma 15
31-052 Kraków

Cracow, 10.07.2008

Dear Ms Elizabeth Smith
Editor of „Miss” magazine,

We are greatly honoured to welcome you to the „Krakus”
Hotel in Cracow.

We would like to assure you that we will do our best
to make your stay with us a most memorable experience.

We wish to invite you to use the great variety of additional
facilities. At your disposal there is a swimming-pool, a jacuzzi,
a sauna and a gym. Our guests may have a complete
or partial body massage.

We strongly recommend the hotel restaurant which
serves tasty dishes from a range of world cuisines. The hotel
has two coffee shops and an aperitif bar.

We hope we will come up to your expectations.

We wish you a pleasurable stay in our hotel.

Yours sincerely,

Director of the „Krakus” Hotel

xyz

Ad VI. Procedura przyjęcia uczestniczek sympozjum do hotelu i procedura wymeldowania uczestniczek sympozjum

Procedury check-in i check-out to szczegółowo określony sposób postępowania recepcjonisty w procesie przyjęcia gości do hotelu i ich wymeldowania. Procedury uwzględniają zarówno wyznaczone działania, jak i zachowania, łącznie ze zwrotami grzecznościowymi, dostosowane do sytuacji w jakiej powinny być wykonywane. W rozwiązaniu zadania egzaminacyjnego prawidłowa procedura check-in powinna zawierać wszystkie etapy przyjęcia uczestniczek sympozjum do hotelu od powitania do życzenia miłego pobytu, z uwzględnieniem zameldowania gości w hotelu oraz wręczenia kluczy do pokoju i kart pobytu.

Prawidłowa procedura check-out, dostosowana do sytuacji wynikającej z treści zadania, powinna obejmować wszystkie etapy od powitania do pożegnania gości z uwzględnieniem ustalenia zakresu płatnych usług, z których korzystały uczestniczki sympozjum, pobrania należności za usługi nieobjęte zamówieniem, wystawienia i przekazania faktury VAT Pani Zofii Krawczyk (przedstawicielowi organizatora) oraz odebrania kluczy do pokojów.

Duża część zdających poradziła sobie z zapisem procedury check-in, natomiast bardzo nieliczna grupa wykonała prawidłowo procedurę check-out. Najczęściej pomijano:

W procedurze check - in

- zapytanie gości o nazwisko na jakie była dokonana rezerwacja,
- pobranie od gości dokumentów potrzebnych do zameldowania,
- wręczenie klucza do pokoju i/lub karty pobytu.

W procedurze check – out

- pobranie należności za usługi nieobjęte zamówieniem,
- przekazanie oryginału faktury VAT przedstawicielowi organizatora,
- odebranie kluczy.

Przykład prawidłowej procedury przyjęcia uczestniczek sympozjum do hotelu:

Uprzejmość procedury przyjęcia gości do hotelu oraz zameldowania (procedura check-in)

- * uprzejme powitanie gości (ustaw, uśmiechnięta się, powiedzieć "Dzień dobry", spytać "jak minął pobyt?", w czym mogę pomóc?")
- * zapytanie czy była skuteczna rezerwacja, jeśli tak to spytać o nazwisko lub nazwę firmy (według)
- * skomunikowanie w sprawie rezerwacji
- * wyłączenie gościom kart meldunkowych z paszportów o ich wypełnienie
- * poinformowanie o zmianie wypełnionych kart meldunkowych wraz z dodatkowymi informacjami w celu sfinalizowania danych
- * zwrot dodatkowych kosztów
- * wypisanie danych gości do księgi meldunkowej na podstawie kart meldunkowych
- * przekazanie dodatkowych informacji o hotelu i o dostępnych usługach
- * wyłączenie gościom kluczy oraz sporządzenie kart pobytu
- * zapoznanie gości z miejscem bagażu (jeśli istnieje) i z miejscem parkingowym oraz wskazanie im drogi parkingowej
- * życzenie miłego pobytu
- * podziękowanie gościom.

Przykłady prawidłowej procedury wymeldowania uczestniczek sympozjum z hotelu

Przykład 1.

3. Procedura wymeldowania (check-out):

- powitanie gości,
- zapytanie jak minął im pobyt w hotelu,
- wstępne podliczenie usług płatnych, z jakich korzystał gość,
- sporządzenie wstępnego rachunku i przedstawienie gościom do akceptacji,
- wystawienie faktury VAT i wyczeranie gościom,
- odebranie należności za usługi płatne gościa,
- odebranie kluczy,
- zaprowadzenie pomocy w opuszczeniu hotelu,
- życzenia pomyślności gości i zaproszenie do ponownego powrotu

Przykład 2.

- b) Propozycja procedury wymeldowanie uczestniczek sympozjum (check out)
- uprzejme powitanie gości (wstąpić, uśmiechnąć się, powiedzieć "Dzień Dobry", "Dziękuję", "Czy mogę pomóc?", "Jaki jest Pani pobyt?", "W czym mogę pomóc?")
 - sprawdzenie odpłatnych usług, z których goście korzystali, podczas pobytu na podstawie rachunków z poszczególnych kamieni hotelu
 - sporządzenie wspólnego rachunku oraz pokazanie go gościom w celach akceptacji
 - pobranie należności ze karty kredytowej uczestniczek od pani Anny Nowak oraz pani Jadwigi Kowalskiej
 - odebranie kluczy
 - sporządzenie faktury VAT
 - wnieсение faktury VAT do rachunku pani Zofii Krawczyk "Elegancji Kobiecy"
 - uprzejme pożegnanie gości; zaproszenie ich do ponownego skorzystania z usług hotelu

Ad VII. Komplet dokumentów związanych z zameldowaniem gości (karta pobytu, księga meldunkowa, karta meldunkowa) oraz ze sprzedażą usług (faktura VAT)

Ten element pracy egzaminacyjnej wymagał prawidłowego wypełnienia dokumentów związanych z zameldowaniem Pani Zofii Krawczyk oraz sporządzenia faktury VAT na usługi objęte zamówieniem, z których skorzystały uczestniczki sympozjum.

Karta pobytu, księga meldunkowa i karta meldunkowa należały do dokumentów, w sporządzaniu których zdający popełnili stosunkowo najmniej błędów, wypełniając je także w sposób estetyczny.

Najczęściej popełniane błędy:

- brak podpisu gościa na karcie meldunkowej
- brak podpisu recepcjonisty w jednym, rzadziej we wszystkich dokumentach
- brak numeru pokoju lub błędny numer (apartament zamiast pokoju jednoosobowego dla Pani Zofii Krawczyk) w karcie pobytu i księdze meldunkowej; zdarzały się także dokumenty, w których wpisywano wszystkie numery przydzielonych pokoi, mimo iż wystawiano dokument tylko na jedną osobę.

Mimo wyraźnie sformułowanego w treści zadania polecenia o przygotowaniu wymienionych dokumentów tylko dla Pani Zofii Krawczyk, część zdających wpisywała do księgi meldunkowej, a niekiedy także do kart pobytu i meldunkowej, dane pozostałych uczestniczek sympozjum.

Przykład prawidłowo wypełnionej karty pobytu

Karta pobytu

NASZYM MIŁYM GOŚCIOM
ŻYCZYMY PRZYJEMNEGO
POBYTU W HOTELU

HOTEL
KRAKUS***

SERDECZNIE WITAMY

Pan/Pani ZOFIA KRAWCZYK

Numer pokoju 302

Cena 310 PLN / doba

Data przybycia 10.07.2008r.

Data wyjazdu 12.07.2008r.

Zofia Krawczyk
.....
podpis gościa

X4Z
.....
podpis recepcjonisty

Przykład prawidłowo wypełnionej karty meldunkowej

Karta meldunkowa

Imiona Zofia.....

Nazwisko Krawczyk.....

Imiona rodziców Grzegorz, Julia.....

Seria i nr dowodu tożsamości A1A.246745.....

Data urodzenia 12.04.1951r.....

Miejsce urodzenia Wrocław.....

Adres stałego zamieszkania ul. Kwiatowa 8;.....

00-450 Warszawa.....

Zofia Krawczyk
.....
podpis gościa

X4Z
.....
podpis recepcjonisty

Przykład prawidłowo dokonanego zapisu w księdze meldunkowej

Księga meldunkowa

L.p.	Nazwisko i imię	Data i miejsce urodzenia	Data przybycia	Imiona rodziców	Data wyjazdu	Oznaczenie dokumentu stwierdzającego tożsamość	Numer pokoju	Podpis osoby przyjmującej zgłoszenie
1.	ZOFIA KRAWCZYK	12.04.1951r. Wrocław	10.01.2008r.	Grzegorz, Julia	12.01.2008r.	AFA 246745	302	X Y Z

Faktura VAT

Prawidłowość sporządzenia tego dokumentu zależała w dużej mierze od poprawności przygotowanego wcześniej kosztorysu. Z reguły błędy popełnione przez zdających w kosztorysie przenoszone były do faktury. Zdarzały się jednak i takie prace, w których zdający nie znali zasad sporządzania faktury lub też nie potrafili obliczyć wartości podatku VAT od ceny brutto.

W stosunkowo niedużej liczbie prac jako nabywcę podawano błędnie p. Zofię Krawczyk.

Ponadto poza zdarzającymi się błędami typowo arytmetycznymi, w wielu pracach faktury były niekompletnie wypełnione. Najczęściej zdający pomijali:

- numer i/lub miejsce i datę wystawienia faktury,
- określenie sposobu zapłaty,
- sumowanie pozycji w wierszu „Razem”,
- rozliczenie podatku VAT wg stawek podatkowych,
- podpis wystawcy.

Przykład prawidłowo sporządzonej faktury

Faktura VAT		M-ce i data wyst. faktury	Kraków, 12.07.2008r.	ORYGINAŁ/KOPIA*
Nr	05/07/08	Data sprzedaży:	12.07.2008r.	Srodek transportu:

Sprzedawca: Hotel Krakus*** ul. Stronna 15, 31-052 Kraków tel. +48 12/4555870-73 Bank: BP Kraków Nr 3440 0000 0056 7891 87005430 NIP 124-453-56-79 Regon 367488123	Nabywca: Redakcja Miesięcznika Elegancja Kobiety ul. Książkowa 5, 00-210 Warszawa tel: 022/758-33-21 Bank Nr konta NIP 100-832522-75
--	---

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	Symbol statystyczny towaru lub usługi**	Jm.	Ilość	Cena bez podatku VAT (netto)	Wartość bez podatku VAT (netto)	Podatek VAT		Wartość sprzedaży z podatkiem VAT (brutto)
							stawka podatku VAT w %	kwota	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	NOCLEG - APARTAMENT	55.10	DOBA	2	439,35	878,70	7	61,50	940,00
2.	NOCLEG - SŁ	55.10	DOBA	2	284,72	569,44	7	40,56	620,00
3.	NOCLEG - DŁ	55.10	DOBA	4	364,49	1457,94	7	102,06	1560,00
4.	OBIAD	55.30	SZT	18	28,09	504,67	7	35,33	540,00
5.	KOLACJA	55.30	SZT	12	14,02	168,22	7	11,78	180,00
6.	PRZERWA KAWOWA		SZT	12	7,38	88,52	22	19,48	108,00
7.	WYMAJEN SALI KONF.		SZT	6	24,59	147,54	22	32,16	180,00
8.	MASAZ CIELO WTY CIĘTA		SZT	6	65,57	393,44	22	86,56	480,00
9.	BILETY DO TEATRU		SZT	6	28,69	172,13	22	37,27	210,00
Sposób zapłaty: przelew						RAZEM	4390,40	427,60	4818,00
							801,63	176,37	978,00
							3588,77	251,23	3840,00
							-	-	-
							-	-	-
							-	-	-
							ZW	-	-
Imię i nazwisko osoby uprawnionej do otrzymania faktury		Imię i nazwisko osoby uprawnionej do wystawienia faktury oraz pieczęć firmowa sprzedawcy							
Zofia Krawczyk		HOTEL KRAKUS*** UL STRONA 15 31-052 KRAKÓW K. Hnusek dowolne imię i nazwisko							

* niepotrzebne skreślić

** wypełnia się, gdy stawka podatku jest niższa niż 22 %

Ad VIII. Praca egzaminacyjna jako całość

W zdecydowanej większości prace miały przejrzystą strukturę, a wyodrębnione elementy projektu były logicznie uporządkowane. Zdarzały się nieliczne prace napisane w formie wypracowania lub też chaotyczne, w których trudno było odnaleźć poszczególne elementy projektu.

W większości prac zdający stosowali poprawną i właściwą dla zawodu terminologię.