

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**  
Symbol kwalifikacji: **HGT.03**  
Numer zadania: **01**  
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

HGT.03-01-24.01-SG

## EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2024

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA**  
**2019**

### Instrukcja dla zdającego

1. Na pierwszej stronie arkusza egzaminacyjnego wpisz w oznaczonym miejscu swój numer PESEL i naklej naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka.
2. Na KARCIE OCENY w oznaczonym miejscu przyklej naklejkę z numerem PESEL oraz wpisz:
  - swój numer PESEL\*,
  - oznaczenie kwalifikacji,
  - numer zadania,
  - numer stanowiska.
3. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 13 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
4. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
5. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
6. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
7. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny z rezultatami oraz KARTĘ OCENY na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
8. Po uzyskaniu zgody zespołu nadzorującego możesz opuścić salę/miejsce przeprowadzania egzaminu.

**Powodzenia!**

\* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

## Zadanie egzaminacyjne

Hotel\*\*\*\*\* Magia Bałtyku w Kołobrzegu otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie i przygotowanie pobytu dla 39 osób w terminie od 10.09 do 14.09.2024 r.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu, oferty wycieczek oraz notatki służbowej z książki dyżurów recepcji sporządź:

- grafik rezerwacji sal konferencyjnych,
- formularz rezerwacji usług konferencyjnych,
- zamówienie wycieczki,
- kosztorys zamówionych usług dodatkowych,
- zlecenie realizacji śniadania,
- formularz zgłoszenia przedmiotów znalezionych.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

**Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.**

## Zamówienie na usługi hotelarskie

Poznań, 15.12.2023 r.

Centrum Bankowości Bezpośredniej  
ul. Lipowa 23  
61-168 Poznań  
tel. 61 685 20 40  
e-mail: [centrumbankowosci@com.pl](mailto:centrumbankowosci@com.pl)

Hotel\*\*\*\*\* Magia Bałtyku  
ul. Matejki 341  
78-100 Kołobrzeg

Szanowni Państwo,

w związku z organizowanymi na terenie Państwa hotelu warsztatami szkoleniowymi pt. „*Nowoczesne formy sprzedaży w bankowości*” proszę o rezerwację dla mojej asystentki, 2 szkoleniowców i 36-osobowej grupy bankowców w terminie od 10.09 do 14.09.2024 r.:

- usług noclegowych, tj. pokoju jednoosobowego, dwóch apartamentów i osiemnastu pokoi dwuosobowych,
- usług gastronomicznych, tj. śniadań, obiadów i kolacji, z uwzględnieniem podawania codziennie do pokoju śniadania francuskiego o godz. 8<sup>30</sup> dla naszego szkoleniowca Louisa Delona.

Informuję, że grupa przyjedzie o godz. 14<sup>30</sup> na obiad, a wyjedzie po śniadaniu, o godz. 10<sup>30</sup>.

Za wyżej zamówione usługi podstawowe zapłacimy przelewem na Państwa konto w terminie 7 dni od otrzymania potwierdzenia rezerwacji.

Proszę także o rezerwację sali konferencyjnej wyposażonej w projektor multimedialny, ekran, nagłośnienie, mikrofony bezprzewodowe, flipchart, mównicę, bezprzewodowy Internet, TV i DVD:

- w dniu 10.09.2024 r. w godz. od 16<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup> z 15-minutową przerwą kawową o godz. 17<sup>00</sup> zawierającą napoje gorące, wodę mineralną i kruche ciastka,
- w dniach 11.09.2024 r. oraz 12.09.2024 r. w godz. od 10<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup> z dwoma 15-minutowymi przerwami kawowymi o godz. 11<sup>30</sup> oraz 16<sup>00</sup>, zawierającymi napoje gorące, napoje zimne, kruche ciastka, owoce i przekąski zimne.

Stoły i krzesła proszę ustawić w układzie szkolnym.

Osobą odpowiedzialną za kontakt z Państwem, w trakcie pobytu gości, będzie moja asystentka – pani Maria Malinowska, która 12.09.2024 r. nie będzie brała udziału w warsztatach i w związku z tym nie skorzysta tego dnia z przerw kawowych.

Zamawiam także codziennie przed śniadaniem w godz. od 6<sup>30</sup> do 8<sup>00</sup> możliwość korzystania przez wszystkich uczestników pobytu ze Strefy Relaksu *Magia Bałtyku*.

Dnia 13.09.2024 r. w godz. od 11<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> proszę o zorganizowanie dla wszystkich wycieczki z przewodnikiem po Kołobrzegu, z uwzględnieniem 45-minutowego rejsu po Bałtyku statkiem *Pirat*. W tym dniu proszę zaplanować, zamiast w hotelu, obiad w nadmorskiej restauracji *Portowa*, za który każdy zapłaci indywidualnie gotówką.

Proszę o przysłanie na adres firmy kosztorysu zamówionych usług dodatkowych. Należność za wszystkie usługi dodatkowe ureguluje firmową kartą płatniczą, moja asystentka, w dniu wyjazdu gości z hotelu.

Z poważaniem  
*Krzysztof Dąbrowski*  
Prezes  
*Centrum Bankowości Bezpośredniej*

## Oferta hotelu

Hotel\*\*\*\*\* Magia Bałtyku  
 ul. Matejki 341  
 78-100 Kołobrzeg  
 NIP: 527 252 29 27  
 tel./fax: +48 94 766 60 00  
 e-mail: reservation@magiabaaltykuhotel.pl  
 nr konta: BWZ 86 1020 2498 0000 8602 0263 4444

Hotel jest usytuowany bezpośrednio przy pięknej, piaszczystej plaży. Oferuje 145 przestronnych pokoi z balkonami z widokiem na morze.

Do dyspozycji Gości hotel oddaje bogate zaplecze konferencyjno-bankietowe, oferujące kompleksową obsługę szkoleń, spotkań biznesowych oraz innych uroczystości i imprez. Posiada klimatyzowane sale konferencyjne wyposażone w nowoczesny sprzęt audiowizualny oraz bezpłatny dostęp do bezprzewodowego Internetu. W hotelu dostępne są również dwie restauracje oferujące wysmienite dania kuchni śródziemnomorskiej i polskiej, lobby bar oraz drink bar.

W hotelu mieści się również nowoczesna Strefa Relaksu *Magia Bałtyku*.

Przed hotelem znajduje się parking.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00 a kończy o 12.00.

W cenie noclegu: śniadanie, usługa room service, parking, podatek VAT.

## Cennik wynajęcia sal konferencyjnych

Sala rodzaj/układ	Cena jednostkowa brutto w zł		
	cały dzień (od 8.00 do 20.00)	do 8 godzin dziennie	do 2 godzin dziennie
<b>sala Morska</b>			
max.40 osób w układzie szkolnym	850,00	600,00	400,00
max.70 osób w układzie teatralnym	900,00	650,00	450,00
<b>sala Lazurowa</b>			
max.25 osób w układzie szkolnym	700,00	500,00	250,00
max.60 osób w układzie teatralnym	750,00	550,00	300,00
<b>Cena wynajęcia sali konferencyjnej obejmuje:</b>			
- wyposażenie: projektor multimedialny, ekran, nagłośnienie, mikrofony bezprzewodowe, flipchart, mównica, laptop, bezprzewodowy Internet, TV i DVD			
- ustawienie sali w dowolnej konfiguracji			
- podatek VAT			

### Cennik przerw kawowych

Pakiet	Składniki pakietu	Cena jednostkowa brutto
<b>Klasyczny</b>	napoje gorące, woda mineralna i kruche ciastka	20,00 zł/os.
<b>Podstawowy</b>	napoje gorące, woda mineralna, kruche ciastka, owoce	25,00 zł/os.
<b>Rozszerzony</b>	napoje gorące, napoje zimne, kruche ciastka, owoce, przekąski zimne	30,00 zł/os.

### Cennik usług rekreacyjnych

**Atrakcje Strefy Relaksu *Magia Bałtyku*:** basen z systemem hydromasaży, bicze wodne, wodospad basenowy, sauna fińska, sauna relaksacyjna, łaźnia parowa, łaźnia solankowa, tepidarium z podgrzewanymi leżankami, strefa schłodzenia, siłownia.

Do Strefy Relaksu obowiązuje wejście bez limitu czasu – 28,00 zł/os.

**Wszystkie proponowane ceny są cenami brutto**

### Oferta wycieczek

**Biuro Podróży *Globus***  
ul. Niecała 26/33  
78-100 Kołobrzeg

#### Oferta1

**Trasa wycieczki po Kołobrzegu obejmuje następujące atrakcje turystyczne:**

Amfiteatr, Katedrę, Pomnik Milenijny, Ratusz, Pałac Braunschweigów, Kamieniczkę kupiecką, Basztę Iontową, Port rybacki, Źródełko solne, Port handlowy, Skansen morski, Latarnię morską, Pomnik Zaślubin Polski z Morzem.

Na życzenie gości dokonujemy rezerwacji usług dodatkowych.

**Czas trwania wycieczki:** 4 godziny.

**Bilety wstępu:** 40,00 zł/os.

**Usługi przewodnickie płatne dodatkowo:** 350,00 zł/grupa do 20 osób

#### Oferta2

**Trasa wycieczki po Kołobrzegu obejmuje następujące atrakcje turystyczne:**

Amfiteatr, Katedrę, Pomnik Milenijny, Ratusz, Pałac Braunschweigów, Kamieniczkę kupiecką, Basztę Iontową, Port rybacki, Źródełko solne, Port handlowy, Skansen morski, Latarnię morską, Pomnik Zaślubin Polski z Morzem, Aleję grabową.

W trakcie zwiedzania oferujemy 45-minutowy rejs statkiem *Viking, Monika III, Santa Maria* lub *Pirat*.

Na życzenie gości dokonujemy rezerwacji usług dodatkowych np. posiłków.

**Czas trwania wycieczki:** 6 godzin.

**Bilety wstępu:** 80,00 zł/os.

**Usługi przewodnickie płatne dodatkowo:** 450,00 zł/grupa do 40 osób

### Notatka służbowa z książki dyżurów recepcji

<b>data:</b> 10.09.2024 r.	<b>godz.</b> 10 <sup>30</sup>
<b>Notatka służbowa:</b> Podczas sprzątnia jednostki mieszkalnej na przyjazd pana Louisa Delona pokojowa Zuzanna Pruc zgłosiła, że w apartamencie 311, który był zajmowany do tego dnia przez innego gościa, pana Waldemara Krokosza, znalazła zostawiony na biurku zegarek marki Emporio Armani. Rzecz zarejestrowano i umieszczono w magazynie rzeczy znalezionych.	
<b>Podpis recepcjonisty przyjmującego rzecz na przechowanie:</b> <i>Weronika Michalska</i>	

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.**

**Ocenić będąc 6 rezultatów:**

- grafik rezerwacji sal konferencyjnych,
- formularz rezerwacji usług konferencyjnych,
- zamówienie wycieczki,
- kosztorys zamówionych usług dodatkowych,
- zlecenie realizacji śniadania,
- formularz zgłoszenia przedmiotów znalezionych.

## Grafik rezerwacji sal konferencyjnych

## Sala Morska

Godzina	Pon.	Wt.	Śr.	Czw.	Pt.	Sb.	Nd.
	09.09.	10.09	11.09	12.09	13.09	14.09	15.09
8.00-10.00						R	
10.00-12.00	R						
12.00-14.00		R					
14.00-16.00	R					R	R
16.00-18.00					R		
18.00-20.00							

## Sala Lazurowa

Godzina	Pon.	Wt.	Śr.	Czw.	Pt.	Sb.	Nd.
	09.09.	10.09	11.09	12.09	13.09	14.09	15.09
8.00-10.00							
10.00-12.00	R					R	
12.00-14.00		R					R
14.00-16.00						R	
16.00-18.00							
18.00-20.00	R				R		

\*RCB - Rezerwacja dla Centrum Bankowości Bezpośredniej

**Formularz rezerwacji usług konferencyjnych**

**Hotel\*\*\*\*\* Magia Bałtyku  
ul. Matejki 341  
78-100 Kołobrzeg**

**Informacje o Zamawiającym**

1. Nazwa firmy: .....
2. Adres: .....
3. Tel.: .....
4. E-mail: .....
5. Osoba upoważniona do prowadzenia uzgodnień:
  - Imię i nazwisko: .....
  - Stanowisko: .....

**Informacja o warsztatach**

**Nazwa sali konferencyjnej.....**

Data szkolenia	Godz. szkolenia od - do	Liczba uczestników	Cena jednostkowa brutto w zł

**Wyposażenie sali konferencyjnej (zgodnie z zamówieniem) obejmuje:**

**Układ stołów i krzeseł:**

Data przerw kawowych	Godz. serwowania od-do	Liczba świadczeń	Cena jednostkowa brutto w zł
<b>Przerwa kawowa obejmuje:</b>			
<b>Przerwa kawowa obejmuje:</b>			
<b>Przerwa kawowa obejmuje:</b>			
<p><b>Informacja o płatnościach:</b></p> <p>Forma płatności: <input type="checkbox"/> gotówką <input type="checkbox"/> kartą płatniczą <input type="checkbox"/> przelewem</p> <p>Termin płatności: .....</p> <p>Osoba odpowiedzialna za realizację płatności:</p> <p>Imię i nazwisko .....</p>			
<p>Finalny rachunek zostanie wystawiony po zakończeniu szkolenia.</p> <p>Ostateczne rozliczenie będzie uwzględniać ewentualne zamówienia składane na miejscu.</p>			
Miejsce i data sporządzenia:		Sporządził:	
.....		.....	

### Zamówienie wycieczki

Hotel\*\*\*\*\* Magia Bałtyku  
ul. Matejki 341  
78-100 Kołobrzeg .....  
NIP: 527 252 29 27  
tel./fax: +48 94 766 60 00  
e-mail: reservation@magiabaaltykuhotel.pl

.....  
.....  
.....

www.EgzaminZawodowy.info

na  
zlecenie.....

(dane zleceńodawcy)

Lp.	Nazwa usługi	J.m.	Liczba	Cena jednostkowa brutto w zł	Wartość brutto w zł
Łączna wartość do zapłaty w zł					

### Zlecenie realizacji śniadania

Imię i nazwisko gościa: .....

Nr pokoju: .....

Typ śniadania: .....

Terminy śniadania: .....godz. ....

<input type="checkbox"/>	kawa	<input type="checkbox"/>	masło
<input type="checkbox"/>	mleko lub śmietanka	<input type="checkbox"/>	konfitury, dżem
<input type="checkbox"/>	bawarka	<input type="checkbox"/>	miód
<input type="checkbox"/>	kakao lub czekolada	<input type="checkbox"/>	jajecznicza na maśle z dodatkiem szczypiorku
<input type="checkbox"/>	sok pomarańczowy	<input type="checkbox"/>	jajka sadzone z plasterami bekonu
<input type="checkbox"/>	owsianka	<input type="checkbox"/>	jajka po wiedeńsku
<input type="checkbox"/>	pieczywo pszenne	<input type="checkbox"/>	słodka fasola w sosie pomidorowym
<input type="checkbox"/>	chleb razowy	<input type="checkbox"/>	ryba na gorąco
<input type="checkbox"/>	bułeczki drożdżowe	<input type="checkbox"/>	smażone wieprzowe kielbaski
<input type="checkbox"/>	croissanty	<input type="checkbox"/>	smażone pomidory i pieczarki
<input type="checkbox"/>	wędliny i sery	<input type="checkbox"/>	naleśniki z mąki kukurydzianej polane syropem klonowym

Proszę zaznaczyć **X** przy pozycji z menu charakterystycznego dla śniadania francuskiego

**Formularz zgłoszenia przedmiotów znalezionych**

<b>Hotel***** Magia Bałtyku ul. Matejki 341 78-100 Kołobrzeg</b>	
Miejsce znalezienia przedmiotu:	
Pokój nr: .....	Inne pomieszczenie: .....
Data i godzina znalezienia przedmiotu: .....	
Opis rzeczy: .....	
Przedmiot znaleziony przez: ..... (imię i nazwisko, stanowisko)	Przyjmujący na przechowanie: ..... (imię i nazwisko, stanowisko)
..... podpis znalazcy	..... podpis przyjmującego na przechowanie