

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

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<br>rodzaj/układ   | Cena jednostkowa brutto w zł     |                         |                         |
|--|----------------------------------|-------------------------|-------------------------|
|  | cały dzień<br>(od 8.00 do 20.00) | do 8 godzin<br>dziennie | do 2 godzin<br>dziennie |
| <b>sala Morska</b>   |                                  |                         |                         |
| max.40 osób<br>w układzie szkolnym   | 850,00                           | 600,00                  | 400,00                  |
| max.70 osób<br>w układzie<br>teatralnym  | 900,00                           | 650,00                  | 450,00                  |
| <b>sala Lazurowa</b>   |                                  |                         |                         |
| max.25 osób<br>w układzie szkolnym   | 700,00                           | 500,00                  | 250,00                  |
| max.60 osób<br>w układzie<br>teatralnym  | 750,00                           | 550,00                  | 300,00                  |
| <b>Cena wynajęcia sali konferencyjnej obejmuje:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- wyposażenie: projektor multimedialny, ekran, nagłośnienie, mikrofony bezprzewodowe, flipchart, mównica, laptop, bezprzewodowy Internet, TV i DVD</li><li>- ustawienie sali w dowolnej konfiguracji</li><li>- podatek VAT</li></ul> |                                  |                         |                         |

## Cennik przerw kawowych

| Pakiet      | Składniki pakietu   | Cena jednostkowa brutto |
|-------------|---|-------------------------|
| Klasyczny   | napoje gorące, woda mineralna i kruche ciastka                      | 20,00 zł/os.            |
| Podstawowy  | napoje gorące, woda mineralna, kruche ciastka, owoce                | 25,00 zł/os.            |
| Rozszerzony | 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><br>Podczas sprzątanía 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 podlegać będzie 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<br>od - do | Liczba uczestników | Cena jednostkowa brutto<br>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> |                        |                  |                              |

**Informacja o płatnościach:**

Forma płatności:  gotówką  kartą płatniczą  przelewem

Termin płatności: .....

Osoba odpowiedzialna za realizację płatności:

Imię i nazwisko .....

Finalny rachunek zostanie wystawiony po zakończeniu szkolenia.

Ostateczne rozliczenie będzie uwzględniać ewentualne zamówienia składane na miejscu.

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

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

### Kosztorys zamówionych usług dodatkowych

na

zlecenie.....

(dane zleceńodawcy)

| Lp.                                   | Nazwa usługi | J.m. | Liczba | Cena jednostkowa brutto w zł | Wartość brutto w zł |
|---------------------------------------|--------------|------|--------|------------------------------|---------------------|
|                                       |              |      |        |                              |                     |
|                                       |              |      |        |                              |                     |
|                                       |              |      |        |                              |                     |
|                                       |              |      |        |                              |                     |
|                                       |              |      |        |                              |                     |
|                                       |              |      |        |                              |                     |
|                                       |              |      |        |                              |                     |
|                                       |              |      |        |                              |                     |
| <b>Łączna wartość do zapłaty w zł</b> |              |      |        |                              |                     |

### 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 plastrami 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

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

Miejsce znalezienia przedmiotu:

Pokój nr: .....

Inne pomieszczenie: .....

Data i godzina znalezienia przedmiotu:

.....

Opis rzeczy:

.....

Przedmiot znaleziony przez:

Przyjmujący na przechowanie:

.....

.....

(imię i nazwisko, stanowisko)

(imię i nazwisko, stanowisko)

.....  
podpis znalazcy

.....  
podpis przyjmującego na przechowanie