****

**II EDYCJA 2023-2024**

**SUKCES W HOTELARSTWIE TO TEŻ ODKRYWANIE POTRZEB GOŚCIA BIZNESOWEGO**

**Zadanie praktyczne nr 1**

**CHECK IN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LP** | **OCENA SCENKI** | **TAK\*** | **NIE\*** |
| 1 | Recepcjonista przywitał gościa w hotelu zgodnie z porą dnia. |  |  |
| 2 | Recepcjonista potwierdził rezerwację pokoju 1-osobowego na 3 noce. |  |  |
| 3 | Gość nazywa się Anna Smith |  |  |
| 4 | Numer rezerwacji to ……………………………………… | Należy wpisać numer |
| 5 | Gość wybrał pokój z widokiem na miasto |  |  |
| 6 | Dopłata do wybranego widoku z pokoju kosztuje 30 euro/pobyt. |  |  |
| 7 | Gość dopłacił resztę w wysokości 160 euro |  |  |
| 8 | Recepcjonista poprosił gościa o okazanie dokumentu tożsamości. |  |  |
| 9 | Recepcjonista poprosił gościa o podpisanie karty pobytu. |  |  |
| 10 | Gość poprosił o śniadanie na godzinę 10.30. |  |  |
| 11 | Recepcjonista wydał gościowi klucz do pokoju. |  |  |
| 12 | Gość został zakwaterowany w pokoju numer 9. |  |  |
| 13 | Gość został zakwaterowany na 3 piętrze. |  |  |
| 14 | Recepcjonista wskazał gościowi windę po lewej stronie. |  |  |
| 15 | Recepcjonista wymienił 2 usługi wliczone w cenę noclegu. |  |  |
| 16 | Gość zapytał recepcjonistę, jak włącza się telewizor. |  |  |
| 17 | Gość znajdzie w pokoju pilota na nocnej szafce. |  |  |
| 18 | Gość obawia się, że będzie miał problem z obsługą pilota. |  |  |
| 19 | Recepcjonista jest do dyspozycji gościa. |  |  |
| 20 | Recepcjonista życzył gościowi miłego pobytu. |  |  |

**Zadanie praktyczne nr 2**

From: julianbec@slovakia.travel

Date: 2 November 2023 19:32

Submit: Reservation conference room

*Dear Sirs*,

My name is Julian Beć and I am a representative of the “Nova Bis Travel” company from Bratislava in Slovakia. I would like

to organize vocational training for our employees in your hotel. The training would take place on December 20, 2023 from

9 a.m. to 5 p.m. 32 people (2 speakers and 30 participants) will take part in the training. Therefore, would you please, book us a conference room arranged in a classroom style and prepare a table for the speakers. We need a projector and a screen, wireless microphone, whiteboard and markers, access to WI-FI and stationery for each participant. I would like to rent a laptop for myself for the duration of the conference. We would like to have a fifteen-minute coffee break in the conference room at 12 a.m. We request the following refreshments: coffee, tea, coffee cream, sparkling and still mineral water, same fruit, two types of cakes and some cookies. We would like to have lunch at the hotel restaurant at 2:00 p.m.

We would also like our company name and logo to be displayed on the screens in front of the conference room.

I look forward to hearing from you soon.

*Kind regards,*

Julian Beć

Phone: +433 948 888 621

Nova Bis Travel

Lieskovska Cesta 2/A

82106 Bratislava, Slovakia

novabis@slovakia.travel

Phone: +421 948 990 609

**FORMULARZ REZERWACJI SALI KONFERENCYJNEJ I JEJ WYPOSAŻENIA**

**SZCZEGÓŁY WYDARZENIA:**

|  |
| --- |
| Nazwa wydarzenia:  |
| Data wydarzenia:  |
| Czas trwania (godziny od - do): |

**INFORMACJE KONTAKTOWE:**

|  |  |
| --- | --- |
| Nawa firmy, adres:  |  |
| E-maile: |  | Numer telefonu: |  |
| Przedstawiciel firmy (imię i nazwisko):  |

|  |
| --- |
| RODZAJ SALI\* |
| * Bankietowa 200 miejsc
 | * Regionalna 80 miejsc
 | * Klasyczna 50 miejsc
 |
| USTAWIENIE SALI\* | **Obraz zawierający zrzut ekranu  Opis wygenerowany automatycznie** | **Obraz zawierający zrzut ekranu, krąg, design  Opis wygenerowany automatycznie** |  | **Obraz zawierający zrzut ekranu  Opis wygenerowany automatycznie** |
|  |  |  |  |
| WYPOSAŻENIE I USŁUGI HOTELOWE\* |
| * Projektor i ekran
 | * Tablica i markery
 | * Podium
 | * Dostęp do Wi – Fi
 |
| * Mikrofon bezprzewodowy
 | * Stół dla prelegentów
 | * Mikrofon przewodowy
 | * Tablica demonstracyjna
 |
| * Laptop (należy wypełnić formularz wypożyczenia laptopa)
 | * Materiały piśmiennicze dla każdego uczestnika
 |
| USŁUGI GASTRONOMICZNE\* | * Śniadanie
 | * Lunch
 | * kolacja
 |
| Przerwa kawowa | Menu: |
| Dodatkowe uwagi/prośby |  |
| Podpis: Kowalski Jan | **Data:** |

**\*zaznacz X zmówione usługi i wyposażenie sali konferencyjnej**

|  |
| --- |
| **FORMULARZ WYPOŻYCZENIA LAPTOPA**Imię i nazwisko gościa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Numer pokoju: \_\_\_\_201 SGL\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Data wypożyczenia: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_Okres wypożyczenia (od-godz. do-godz.): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Depozyt: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Wpłacony na dzień: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_)Dane kontaktowe (adres e-mail/telefon):E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Telefon: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Zgadzam się na wypożyczenie laptopa od hotelu i oświadczam, że będę przestrzegać poniższych warunków wypożyczenia:*1. *Oświadczam, że jestem gościem hotelu i korzystam z laptopa wyłącznie w celach osobistych/biznesowych/konferencyjnych (zaznaczyć odpowiednie).*
2. *W przypadku wypożyczenia laptopa podczas konferencji – depozyt nie jest wymagany, w innym przypadku należy uiścić kwotę 300,00 zł.*
3. *Zobowiązuję się do odpowiedzialnego korzystania z laptopa i nie będę naruszać zabezpieczeń ani zmieniać ustawień systemowych.*
4. *Laptop pozostaje własnością hotelu i nie będę próbować go kopiować ani przenosić do innego miejsca.*
5. *W razie uszkodzenia lub kradzieży laptopa, zobowiązuję się pokryć koszty naprawy lub odszkodowania w pełnej wartości sprzętu.*
6. *Zobowiązuję się zwrócić laptop na recepcję hotelu do ustalonego terminu.*
7. *Laptop jest wyposażony w ładowarkę, którą również zobowiązuję się zwrócić razem z urządzeniem.*
8. *W przypadku nieterminowego zwrotu laptopa, hotel może naliczyć dodatkowe opłaty zgodnie z obowiązującym cennikiem.*

*Oświadczam, że zapoznałem/am się z powyższymi warunkami wypożyczenia laptopa i zgadzam się na ich przestrzeganie.*Podpis gościa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_Podpis pracownika recepcji: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*Kowalski Jan*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |