CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**
Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**
Numer zadania: **01**

Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Miejsce na naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego* | | | | | | | | | | |

Układ graficzny © CKE 2013

T.11-01-13.10
Czas trwania egzaminu:**150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2013
CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

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*,
   - symbol cyfrowy zawodu,
   - oznaczenie kwalifikacji,
   - numer zadania,
   - numer stanowiska.
3. KARTĘ OCENY przekaż zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 10 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego część praktyczną egzaminu.
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Jeżeli w zadaniu egzaminacyjnym występuje polecenie „zgłoś gotowość do oceny przez podniesienie ręki”, to zastosuj się do polecenia i poczekaj na decyzję przewodniczącego zespołu nadzorującego.
9. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw rezultaty oraz arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
10. 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

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Zadanie egzaminacyjne

Hilton Hotel Gdańsk otrzymał zamówienie na usługi hotelarskie.
Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, notatki z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z gościem sporządzonej w języku obcym, oferty Hilton Hotel Gdańsk, danych gości oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: kartę rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji oraz grafik rezerwacji,
- dokumenty związane z zameldowaniem i pobytem gości w hotelu: księgę meldunkową oraz wiadomość message,
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Potrzebne druki do sporządzenia dokumentów znajdziesz w arkuszu egzaminacyjnym.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Warszawa, 31.05.2013 r.

Firma Komputerowa CompTer
ul. Królewska 111
00-065 Warszawa
tel. 48 22 567 31 51
Bank Millenium S.A.
nr konta: 56 1160 2202 0000 0001 2431 8488
NIP 736 415 74 29

Hilton Hotel Gdańsk
ul. Targowa 1
80-755 Gdańsk

Uprzejmie proszę o rezerwację apartamentu dla pana Denisa Hennequin – prezesa naszej firmy oraz jego żony Jolanty w terminie od 22 do 24 października 2013 r.

Zamawiam również dla dwóch osób pełne wyżywienie w restauracji hotelowej, w tym śniadania i obiady (23 i 24 października 2013 r.), kolację (22 października 2013 r.) oraz uroczystą kolację dla 20 osób (23 października 2013 r. o godz. 20^{00}).

Ponadto proszę zorganizować dla 20 osób w dniu 23 października 2013 r. w godzinach od 15^{00} do 19^{00} wycieczkę po Starówce z przewodnikiem z uwzględnieniem zwiedzania Dworu Artusa.

Zamawiam również usługę transportową. W dniu 22 października 2013 r. proszę odebrać pana prezesa i jego żonę z Lotniska *Lech Wałęsa Airport* w Gdańsku - przylot samolotu LO 3832 o godz. 17^{00}, a w dniu 24 października 2013 r. proszę odwieźć ich do Terminalu Bazy Promowej *Polferries* w Gdańsku - wyjazd z hotelu o godz. 14^{00}.

Proszę o sporządzenie i wysłanie potwierdzenia rezerwacji zamówionych usług. Jednocześnie informuję, że należność za pobyt i wszystkie zamówione świadczenia zostanie uregulowana przelewem w ciągu 14 dni po otrzymaniu faktury. Potwierdzenie rezerwacji i fakturę proszę wysłać na adres firmy.

Z poważaniem
Anna Nowak
asystentka prezesa

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Notatka z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z gościem – język angielski

On 23rd October 2013, at 1.30 p.m. Mr Denis Hennequin called the reception desk of the Hilton Hotel in Gdańsk from the phone number 675 435 888 and asked the receptionist, Mr Tomasz Grabowski, to submit a written message to his wife - Mrs. Jolanta Hennequin that he would be waiting for her, along with the

Notatka z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z gościem – język francuski

Le 23 octobre 2013, à 13h15, Monsieur Denis Hannequin a téléphoné à la réception de Hilton Hotel Gdańsk de son téléphone no 675 435 888 et il a demandé au réceptionniste Tomasz Grabowski de transmettre à sa femme, Madame Jolanta Hennequin, un message écrit. Il va l'attendre avec les invités et le guide à 15h00, dans la rue Długi Targ à côté de la Fontaine de Neptune.

Notatka z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z gościem – język niemiecki

Am 23. Oktober 2013 um 13.15 Uhr rief Herr Dennis Hennequin vom Telefon Nr 67543588 bei der Rezeption Hilton Hotel Gdansk an und bat den Empfangschef Tomasz Grabowski, eine Nachricht seiner Ehefrau – Frau Jolanta Hennequin zu übermitteln, dass er sie samt eingeladenen Gästen und einem Stadtführer um 15 Uhr am Neptunbrunnen erwarte.

Notatka z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z gościem – język rosyjski

23 октября 2013 года в 13^{15} Господин Денис Хэннэквин позвонил на рецепцию Хилтон Отель Гданьск с телефона нр 675 435 888 и попросил портье - Томаша Грабовского передать письменное сообщение его жене - Госпоже Йоланте Хэннэквин, что он будет ждать её, а также приглашённые гости и экскурсовод, в 15^{00} на Длугом Тарге около Фонтана Нептуна.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Oferta hotelu

Hilton Hotel Gdańsk
ul. Targ Rybny 1
80-755 Gdańsk
tel. 58 300 17 17
fax 58 300 17 18
e-mail: rezerwacja@hilton.hotel.gdansk.com.pl

Hilton Hotel Gdańsk w Gdańsku jest obiektem pięciogwiazdkowym. Położony jest nad Motławą, w samym sercu Starego Miasta. Jest najlepszym obiektem dla Gości zarówno podróżujących służbowo, jak i odpoczywających od swoich codziennych obowiązków. Łączy światowej klasy standardy z komfortem i wygodą oraz profesjonalną jakość usług z ciepłem i gościnnością.

Hilton Hotel Gdańsk oddaje do dyspozycji Gości 150 komfortowych pokoi, prawie 600 m² powierzchni konferencyjnej oraz położony na najwyższej kondygnacji budynku kompleks SPA & Wellness.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14^{00}, a kończy o godz. 12^{00}.

Cennik pokoi ze śniadaniem ważny od 01.09.2013 r. do 31.08.2014 r.

Rodzaj pokoju	pon-czw	pt-nd
Pokój jednoosobowy	390,00 zł	310,00 zł
Pokój dwuosobowy dla 1 osoby	390,00 zł	310,00 zł
Pokój dwuosobowy	500,00 zł	410,00 zł
Apartament	660,00 zł	500,00 zł

Ceny usług gastronomicznych:

- obiad – 70,00 zł/os.
- kolacja – 50,00 zł/os.
- uroczysta kolacja – 100,00 zł/os.
- przerwa kawowa – 15,00 zł/os.

Ceny usług dodatkowych:

- usługi turystyczne – zwiedzanie Dworu Artusa:
  - bilet ulgowy – 5,00 zł/os.
  - bilet normalny – 8,00 zł/os.
  - bilet rodzinny (2os. dorosłe + 2 dzieci) – 20,00 zł
- usługa przewodnicka – 120,00 zł/godz.– grupa do 25 osób
- usługi transportowe – transfer gości: lotnisko, terminal bazy promowej, dworzec PKP - 80,00 zł/1 kurs.

Powyższe ceny są cenami brutto.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Dane gości

L.p.	Imię i nazwisko	Adres zameldowania	Nr dowodu lub paszportu	Data i miejsce urodzenia	Imiona rodziców
1.	Denis Hennequin	1 Avenue DuLac 15 91000 Evry Francja	96DH25457	08-10-1970 Paryż	Bertrand Rose
2.	Jolanta Hennequin	1 Avenue DuLac 15 91000 Evry Francja	AMW 347908	14-09-1973 Włocławek	Andrzej Teresa

Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych

Rodzaje usług	Stawka podatku
Usługi hotelarskie: sprzedaż wszystkich typów pokoi z wyliczonym kosztem śniadania	8%
Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadów, kolacji, uroczystej kolacji	8%
Usługi dodatkowe: usługa transportowa, bilety wstępu, usługa przewodnicka	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- karta rezerwacji;
- potwierdzenie rezerwacji;
- grafik rezerwacji;
- księga meldunkowa;
- wiadomość message;
- faktura.

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Karta rezerwacji

Karta rezerwacji				
Imię i nazwisko gości				
Termin pobytu				
Rodzaj pokoju				
Liczba osób				
Liczba pokoi				
Usługi gastronomiczne	Rodzaj posiłku	Goście hotelu – ilość sztuk	Zaproszone osoby przez gościa hotelu – ilość sztuk	Razem – ilość sztuk
	Śniadania			
	Obiady			
	Kolacje			
	Uroczyste kolacje			
Adres gości				
Dane osoby/firmy dokonującej rezerwację				
Rodzaj płatności				
Termin płatności				
Życzenia dodatkowe				
Podpis recepcjonisty				
Data dokonania rezerwacji				

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Grafik rezerwacji

Grafik rezerwacji - październik 2013 r.														
dzień tygodnia		**czw**	**pt**	**sb**	**nd**	**pn**	**wt**	**śr**	**czw**	**pt**	**sb**	**nd**	**pn**	**wt**
nr pokoju	**j.m./ data**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**25**	**26**	**27**	**28**	**29**
101	**APT**				R	R	R				R	R		
102	**SGL**	R		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
103	**SGL**	R		R	R	R								
104	**SGL**													
105	**SGL**			R	R	R	R	R						
106	**SGL**			R	R	R	R	R				R	R	R
107	**DBL**			R	R	R	R	R						
108	**DBL**			R	R	R	R	R						
109	**DBL**			R	R	R	R	R						
201	**APT**				R	R							R	R
202	**SGL**	R	R	R	R									
203	**SGL**									R	R	R	R	
204	**DBL**						R	R	R	R				

R – rezerwacja

RH – rezerwacja dla państwa Hennequin

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Potwierdzenie rezerwacji

Hilton Hotel Gdańsk
ul. Targ Rybny 1
80-755 Gdańsk
tel. 58 300 17 17
fax 58 300 17 18
e-mail: rezerwacja@hilton.hotel.gdansk.com.pl

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Wiadomość message

Hilton Hotel Gdańsk
ul. Targ Rybny 1
80-755 Gdańsk

Druk message

Imię i nazwisko gościa ……

Numer pokoju ……

Data przyjęcia informacji ……

Godzina przyjęcia informacji …….

Nadawca informacji ……

Treść wiadomości:

……
……
……
……
……
……
……
……
……

Przekazujący wiadomość ……

Telefon nadawcy ……

Podpis odbiorcy: ……

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl

Księga meldunkowa

Księga Meldunkowa						
Nazwisko i imię	**Data i miejsce urodzenia**	**Data przybycia**	**Data wyjazdu**	**Dokument tożsamości**	**Nr pokoju**	**Podpis recepcjonisty**

Faktura

FAKTURA Nr. *24/10/13*	Miejsce i data wystawienia faktury:
SPRZEDAWCA Bank Nr konta NIP	NABYWCA Bank Nr konta

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku (netto)	Wartość usługi bez podatku (netto)	Stawka podatku w %	Kwota podatku	Wartość usługi z podatkiem (brutto)
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
Do zapłaty słownie:				**Razem:**		**X**		
Sposób zapłaty:				**W tym:**		**23%**		
Wystawiający fakturę:						**8%**		

Więcej arkuszy znajdziesz na stronie: arkusze.pl