

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Numer zadania: **01**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego*

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

T.11-01-15.05

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2015
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 przekaz zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 14 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego część praktyczną egzaminu (ZNCP).
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 ZNCP.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego ZNCP.
9. 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 tożsamości

Zadanie egzaminacyjne

Hotel Crocus**** SPA & Wellness w Mikołajkach otrzymał pisemne zamówienie na usługi.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Crocus**** SPA & Wellness w Mikołajkach, wiadomości otrzymanej pocztą elektroniczną od pana Johna Parkera w języku obcym oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: formularz rezerwacji oraz potwierdzenie rezerwacji,
- dokumenty związane z zarejestrowaniem i pobytem gości w hotelu: kartę rejestracyjną wypełnioną dla pani Małgorzaty Grey, kartę pobytu wypełnioną dla pana Charlesa Grey oraz list powitalny dla państwa Grey,
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty sporządź w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Bydgoszcz, 21.04.2015 r.

Anna i John Parker
ul. Złota 15
85-005 Bydgoszcz
tel. +48 52 365 46 20
WKB S.A O/Bydgoszcz
nr rachunku 78 1090 2371 0000 0004 8400 0860

Hotel Crocus** SPA & Wellness**
ul. Mrągowska 35
11-730 Mikołajki

Zwracamy się z prośbą o zarezerwowanie apartamentu małżeńskiego nr 212 dla Państwa Małgorzaty i Charlesa Grey w terminie od 18 do 21 lipca 2015 r.

W dniu przyjazdu prosimy przygotować list powitalny oraz wstawkę dla nowożeńców z dedykacją sporządzoną na papierze firmowym hotelu o treści: „Wszystkiego najlepszego na Nowej Drodze Życia – Anna i John Parker” i umieścić w pokoju gości.

Prosimy również dokonać rezerwacji śniadań i obiadów w restauracji hotelowej przez cały okres pobytu. Państwo Grey przyjadą do hotelu ok. godz. 18⁰⁰, a wyjadą po śniadaniu ok. godz. 9⁰⁰. Ponadto w dniach 18 i 20 lipca 2015 r. prosimy o podanie kolacji do ich apartamentu.

W dniu 19 lipca o godz. 16⁰⁰ zamawiamy 60-minutowy tajski masaż stóp dla dwóch osób oraz 60-minutowy masaż ciała ciepłymi kamieniami dla dwóch osób o godz. 18⁰⁰. Wieczorem prosimy o przygotowanie uroczystej kolacji w restauracji hotelowej (szczegóły zostaną przesłane e-mailem w dniu 18 lipca).

Ponadto prosimy o zorganizowanie 4-godzinnej rejsu jachtem żaglowym ze sternikiem po Jeziorze Śniardwy dla dwóch osób w dniu 20 lipca, po obiedzie.

Prosimy również o sporządzenie potwierdzenia rezerwacji i przesłanie na nasz adres domowy.

Należność za zrealizowane usługi uregulujemy przelewem w terminie 7 dni od otrzymania od Państwa faktury, którą prosimy przesłać nam pocztą w dniu wyjazdu gości.

Z poważaniem
Anna i John Parker

Dane do zarejestrowania gości:

- Małgorzata Grey
ur. 17.05.1988 r. Bydgoszcz
seria i nr dowodu osobistego: AIH 135899
obywatelstwo: polskie
- Charles Grey
ur. 20.01.1985 r. Manchester
seria i nr paszportu: 74DH36944
obywatelstwo: brytyjskie

Adres zamieszkania:
ul. Słowackiego 35
85-005 Bydgoszcz

Oferta hotelu



ul. Mrągowska 35
11-730 Mikołajki
tel. +48 42 51 11 255
fax. +48 42 51 11 256
NIP 352-296-22-18
Bank BP O/Mikołajki
nr rachunku 10 1523 0000 7567 0000 0000 1112

Hotel Crocus**** SPA & Wellness mieści się w XIV-wiecznym zamku krzyżackim, w samym centrum Mikołajek, w sercu Krainy Wielkich Jezior Mazurskich. Obiekt przeznaczony jest dla gości szukających miejsc niezwykłych, w których bez względu na pogodę, porę roku, bądź upodobania można wypocząć i zrelaksować się.

Hotel dysponuje 62 pokojami o podwyższonym standardzie, które wyposażone są w indywidualnie sterowaną klimatyzację, TV-SAT, telefon, radio, mini-bar, zestaw do przygotowania kawy i herbaty oraz sejf. W każdym pokoju jest dostęp do bezpłatnego bezprzewodowego Internetu.

Hotelowa restauracja serwuje dania z ryb oraz potrawy przygotowywane na bazie lokalnych produktów. Z jej okien roztacza się piękny widok na Jezioro Mikołajskie.

Nasza strefa SPA & Wellness to raj zarówno dla miłośników ciszy i spokoju, jak i amatorów aktywnego wypoczynku. Profesjonalny, przeszkolony personel oraz bogata oferta zabiegowa to gwarancja wspaniałych efektów i zadowolenia naszych gości.

Hotel honoruje karty płatnicze: Maestro, MasterCard, VISA Electron, VISA.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14⁰⁰, a kończy o godz. 12⁰⁰.

Cennik pokoi		
Rodzaj pokoju	01.10.2014 – 30.04.2015	01.05.2015 – 30.09.2015
Pokój jednoosobowy	280 zł	320 zł
Pokój dwuosobowy	350 zł	390 zł
Pokój dwuosobowy dla 1 osoby	310 zł	350 zł
Apartament	500 zł	540 zł
Apartament małżeński	550 zł	590 zł

Ceny noclegu zawierają: śniadanie w restauracji hotelowej, podawanie śniadań do pokoju, korzystanie z basenu, parking strzeżony oraz podatek VAT.

Cennik wybranych usług gastronomicznych:

- obiad w restauracji hotelowej – 75 zł/os.
- kolacja w restauracji hotelowej – 55 zł/os.
- podawanie posiłków do pokoju – 20% wartości zamówionych usług
- uroczysta kolacja – 130 zł/os.

Cennik wybranych usług dodatkowych:

- tajski masaż stóp (60 minut) – 90 zł/os.
- peeling cytrusowy na ciało – 80 zł/os.
- masaż relaksacyjny częściowy (60 minut) – 120 zł/os.
- kąpiel perełkowa w płatkach róż (30 minut) – 40 zł/os.
- masaż ciała ciepłymi kamieniami (60 minut) – 170 zł/os.
- wstawka biznesowa – 140 zł/szt.
- wstawka dla nowożeńców – 120 zł/szt.
- rejsy jachtem żaglowym ze sternikiem
 - Trasa Mikołajki – Jezioro Śniardwy – Mikołajki (4 godziny) – 95 zł/os.
 - Trasa Mikołajki – Śniardwy – Wierzba – Mikołajki (5 godzin) – 110 zł/os.
 - Mikołajki – Ruciane – Mikołajki (6 godzin) – 125 zł/os.

Wszystkie proponowane ceny są cenami brutto.

Wiadomość otrzymana pocztą elektroniczną od pana Johna Parkera w języku angielskim

Sobota, 18 lipca 2015, godz. 8²⁵

Do:	hotel_crocus@crocus.com.pl
Dw:	
Udw:	
Temat:	Dinner for Mr and Mrs Grey
<p>Dear Sir/Madam, On behalf of Mr and Mrs Grey, I would like to book a table for four for dinner in the hotel restaurant on July 19th 2015 at 8 p.m.</p> <p>Yours faithfully, John Parker</p>	

Wiadomość otrzymana pocztą elektroniczną od pana Johna Parkera w języku niemieckim

Sobota, 18 lipca 2015, godz. 8²⁵

Do:	hotel_crocus@crocus.com.pl
Dw:	
Udw:	
Temat:	Ein festliches Abendessen für Frau und Herrn Grey
<p>Sehr geehrte Herrschaften, ich bestelle einen Tisch im Hotelrestaurant für das festliche Abendessen für Frau und Herrn Grey am 19. Juli 2015 um 20.00 Uhr. Bereiten Sie bitte das Abendessen für 4 Personen vor.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen, John Parker</p>	

Wiadomość otrzymana pocztą elektroniczną od pana Johna Parkera w języku francuskim

Sobota, 18 lipca 2015, godz. 8²⁵

Do:	hotel_crocus@crocus.com.pl
Dw:	
Udw:	
Temat:	Dîner de gala pour Monsieur et Madame Grey
<p>Mesdames et Messieurs, je voudrais commander une table dans le restaurant de l' hôtel pour un dîner de gala au nom de Monsieur et Madame Grey, le 19 juillet 2015 à 20 h 00. Veuillez préparer le dîner pour 4 personnes.</p> <p>Cordialement, John Parker</p>	

Wiadomość otrzymana pocztą elektroniczną od pana Johna Parkera w języku rosyjskim

Sobota, 18 lipca 2015, godz. 8²⁵

Do:	hotel_crocus@crocus.com.pl
Dw:	
Udw:	
Temat:	Торжественный ужин для супруг Грей.
<p>Уважаемые господа, я хочу заказать столик в ресторане гостиницы, на торжественный ужин, для супруг Гпей на 19.07.2015 года, в 20.00 часов вечера. Подготовьте, пожалуйста, ужин на четыре человека.</p> <p>С уважением, Джон Паркер</p>	

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, uroczystych kolacji	8%
Usługi dodatkowe: świadczenie usług relaksacyjnych i rekreacyjnych, zamówienie rejsu, room service, wstawka	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenić będąc 6 rezultatów:

- Formularz rezerwacji,
- Potwierdzenie rezerwacji,
- Karta rejestracyjna dla pani Małgorzaty Grey,
- Karta pobytu dla pana Charlesa Grey,
- List powitalny w języku polskim,
- Faktura.

Formularz rezerwacji



Dane gości: imiona i nazwisko, adres

Dane osoby/firmy dokonującej rezerwacji
Imiona, nazwisko/nazwa/adres/nr telefonu

Termin pobytu

Liczba osób

Rodzaj j.m.

Wyżywienie (z uwzględnieniem rodzaju, terminów i ilości):

Usługi i życzenia dodatkowe (z uwzględnieniem rodzaju, terminów i ilości):

Forma płatności

Termin płatności

Dane płatnika

Data dokonania rezerwacji

Podpis recepcjonisty

Jan Kowalski

Potwierdzenie rezerwacji



ul. Mrągowska 35
11-730 Mikołajki
tel. +48 42 51 11 255
fax. +48 42 51 11 256
NIP 352-296-22-18
Bank BP O/Mikołajki
nr rachunku 10 1523 0000 7567 0000 0000 1112

POTWIERDZENIE REZERWACJI

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

Potwierdzamy rezerwację dla

ul. miejscowość.....

kod pocztowy kraj

data przyjazdudata wyjazdu

ilość, rodzaj i cena jednostkowa brutto pokoju

Ponadto potwierdzamy zamówione wyżywienie, w tym:

– śniadania (termin, ilość, cena jednostkowa brutto).....

.....

– obiady (termin, ilość, cena jednostkowa brutto).....

.....

– kolacje (termin, ilość, cena jednostkowa brutto).....

.....

– uroczyste kolacje (termin, ilość, cena jednostkowa brutto).....

.....

Informujemy, że zostały zarezerwowane także następujące usługi dodatkowe (termin, ilość, cena jednostkowa brutto):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cena noclegu obejmuje

.....

.....

.....

.....

Forma płatności.....Termin zapłaty

Informujemy, że doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14⁰⁰, a kończy o 12⁰⁰.

Serdecznie zapraszamy i życzymy miłego pobytu.

Jan Kowalski
podpis pracownika recepcji

List powitalny
w języku polskim

Karta rejestracyjna wypełniona dla Pani Małgorzaty Grey



KARTAREJESTRACYJNA /REGISTRATION FORM

Imię i nazwisko

Surname and name

.....

Przyjazd

Arrival

.....

Wyjazd

Departure

.....

Data i miejsce urodzenia

Date and place of birth

.....

Adres zameldowania /Home address

Ulica/Street

.....

Kod, miasto, państwo

Postal code and city, country

.....

Obywatelstwo

Nationality

.....

Numer dowodu /paszportu

Passport number

.....

Podpis gościa

Signature

.....

Karta pobytu wypełniona dla Pana Charlesa Grey

Hotel  Crocus

SPA & Wellness

SERDECZNIE WITAMY
YOU'RE WELCOME

NAZWISKO, IMIĘ
NAME, SURNAME

POKÓJ NR
ROOM NUMBER

CENA
RATE

PRZYJAZD
ARRIVAL

WYJAZD
DEPARTURE

PODPIS RECEPCJONISTY
RECEPTION SIGNATURE
Jan Kowalski

Doba hotelowa rozpoczyna się
o godz. 14⁰⁰, a kończy o godz. 12⁰⁰ następnego dnia.

The hotel day starts at 2 p.m.
and ends at 12:00 p.m. (noon).

Faktura

FAKTURA nr 1/07/15		Miejsce i data wystawienia faktury:						
SPRZEDAWCA					NABYWCA			
NIP					Bank			
Bank					Nr konta			
Nr konta					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)
Do zapłaty słownie:				Razem:		X		
Sposób zapłaty:				W tym:		23%		
Wystawiający fakturę: Jan Kowalski						8%		