

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Numer zadania: **01**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

T.11-01-17.06

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2017
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*,
 - 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 *Centrum***** we Wrocławiu otrzymał od Biura Rachunkowego *Lexus* z Krakowa pisemne zamówienie na usługi hotelarskie.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie w języku obcym, danych gości hotelowych, oferty hotelu *Centrum***** we Wrocławiu, w tym cennika usług oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: formularz rezerwacyjny, grafik pokoi, potwierdzenie rezerwacji,
- dokumenty związane z rejestracją i pobytem gości: kartę rejestracyjną sporządzoną dla Jacka Wasztyla i kartę pobytu dla Anny Wasztyl,
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku angielskim

Biuro Rachunkowe *Lexus*
Joanna Szewczyk
ul. Długa 10
31-146 Kraków
tel. 012 247-05-07
fax 012 247-05-08
biuro@lexus.pl
NIP: 123 222 33 11

Kraków, 15.01.2017 r.

Hotel Centrum****
ul. Kościuszki 8
50-250 Wrocław

Dear Sir or Madam,

Having familiarised myself with the offer of your hotel I would like to book a family suite for the period from 18th to 21st August 2017, for Mr Jacek Wasztyl, our company's Employee of the Year. Mr Wasztyl will arrive with his wife Anna and their son Filip.

For their arrival, please prepare a bottle of champagne in the room.

In addition to accommodation, please include full board (starting with lunch on 18th August until breakfast on the day of departure).

I would also like to order a relaxing one-hour whole-body massage for two people every day at 6 p.m. During this time, please organize child care.

Please book a boat cruise on the Odra River for the whole family on 20th August 2017 after breakfast, with lunch on the boat.

The fee for the services rendered will be transferred within 7 days after receiving your invoice, which you are asked to send by post.

Please send the confirmation of the reservation to our office in the next few days.

Yours faithfully
Joanna Szewczyk

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku niemieckim

Biuro Rachunkowe *Lexus*
ul. Długa 10
31-146 Kraków
tel. 012 247-05-07
fax 012 247-05-08
biuro@lexus.pl
NIP: 123 222 33 11

Kraków, 15.01.2017 r.

Hotel Centrum****
ul. Kościuszki 8
50-250 Wrocław

Sehr geehrte Damen und Herren,

Nachdem ich mich mit dem Angebot Ihres Hotels vertraut gemacht habe, möchte ich ein Familienapartment im Zeitraum vom 18. bis zum 21. August 2017 für Jacek Wasztyl – „Mitarbeiter des Jahres“ in unserer Firma reservieren. Herr Wasztyl wird mit seiner Frau Anna und seinem Sohn Filip kommen.

Am Anreisetag bringen Sie bitte eine Flasche Sekt auf sein Zimmer.

Außer Übernachtungen sollte die Familie Wasztyl die Vollpension (vom Mittagessen am 18. August bis Frühstück am Abreisetag) bekommen.

Außerdem buche ich täglich um 18⁰⁰ Uhr eine einstündige Ganzkörper-Entspannungsmassage für zwei Personen. In dieser Zeit organisieren Sie bitte die Betreuung des Kindes.

Reservieren Sie bitte für die ganze Familie die Schifffahrt auf der Oder, nach dem Frühstück, am 20.08.2017, mit der Möglichkeit an Bord zu Mittag zu essen.

Die Forderung für die realisierten Dienstleistungen begleiche ich per Überweisung innerhalb von 7 Tagen, nachdem ich von Ihnen die Rechnung, die Sie mir bitte per Post schicken, bekommen habe.

Schicken Sie bitte innerhalb der nächsten Tagen die Reservierungsbestätigung an die Büroadresse.

Hochachtungsvoll
Joanna Szewczyk

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku francuskim

Biuro Rachunkowe *Lexus*
ul. Długa 10
31-146 Kraków
tel. 012 247-05-07
fax 012 247-05-08
biuro@lexus.pl
NIP: 123 222 33 11

Kraków, 15.01.2017 r.

Hotel Centrum****
ul. Kościuszki 8
50-250 Wrocław

Mesdames et Messieurs,

Après avoir examiné l'offre de votre hôtel, je voudrais réserver l'appartement familial du 18 au 21 août 2017 pour M. Jacques Wasztyl - « Employé de l'année » de notre entreprise. M. Wasztyl arrivera avec sa femme Anna et leur fils Filip.

A son arrivée, veuillez mettre une bouteille de champagne dans sa chambre.

En outre, veuillez prendre en compte la pension complète (du dîner du 18 août au petit déjeuner le jour du départ).

En outre, je commande un massage relaxant du corps entier d'une heure chaque jour pour deux personnes, à 18 heures. Pendant ce temps, organisez une garde d'enfants, s'il vous plaît.

Réservez s'il vous plaît, une croisière sur le fleuve Odra le 20.08.2017 pour toute la famille, après le petit déjeuner, avec le déjeuner à bord du bateau.

Je réglerai le paiement des services terminés par un virement bancaire dans les 7 jours suivant de la réception de votre facture que vous m'enverrez, par la poste, s'il vous plaît.

Veuillez envoyer à l'adresse du bureau, la confirmation de la réservation, au cours des prochains jours.

Avec les meilleures salutations

Joanna Szewczyk

Zamówienie na usługi hotelarskie w języku rosyjskim

Biuro Rachunkowe *Lexus*
ul. Długa 10
31-146 Kraków
tel. 012 247-05-07
fax. 012 247-05-08
biuro@lexus.pl
NIP: 123 222 33 11

Kraków, 15.01.2017 r.

Hotel Centrum****
ul. Kościuszki 8
50-250 Wrocław

Уважаемые господа,

Ознакомившись с оффертой Вашей гостиницы, я хотела бы забронировать семейный апартамент на имя Яцка Ваштыля – работника года нашей фирмы – с 18 до 21 августа 2017 года. Господин Яцек приедет с женой Анной и сыном Филиппом.

В день приезда приготовьте, пожалуйста, в номере бутылку шампанского.

Кроме ночлегов, обеспечьте, пожалуйста, трёхразовое питание (начиная с обеда 18 августа и включая завтрак в день отъезда – 21 августа).

Кроме того, я хочу заказать у вас часовой релаксирующий массаж всего тела для двух человек ежедневно в 18.00 часов. На это время прошу предоставить услугу няни.

20 августа 2017 г. после завтрака организуйте, пожалуйста, для всей семьи рейс на теплоходе с обедом по реке Одре.

Платёж за оказанные услуги я урегулирую перечислением в течение 7 дней со дня получения от вас счёт-фактуры, присланной на почтовый адрес.

Подтверждение бронирования пришлите, пожалуйста на адрес бюро в течение нескольких ближайших дней.

С уважением,
Joanna Szewczyk

Dane gości hotelowych

1. Jacek Wasztyl
ur. 23.10.1973 r. Kraków
obywatelstwo: polskie
seria i nr dowodu osobistego ABA 145560

2. Anna Wasztyl
ur. 14.05. 1973 r. Zakopane

3. Filip Wasztyl
ur. 06.01.2012 r. Kraków

Adres zamieszkania:
ul. Orzechowa 18
31-311 Kraków

Oferta hotelu *Centrum*****

Hotel *Centrum*****

ul. Kościuszki 8 50-250 Wrocław

tel. +48 71/ 820 12 60 fax: +48 71/ 820 12 64 NIP 411 102 30 99

nr rachunku bankowego: 68 1122 3333 1114 5566 7744 8888

Hotel *Centrum***** to wyjątkowe miejsce dla wyjątkowych osób. Łączy w sobie elegancję, nowoczesność i luksus. Położony jest w samym centrum Wrocławia. Oferujemy Państwu 75 miejsc hotelowych w elegancko wyposażonych pokojach jedno lub dwuosobowych oraz apartamentach. Wszystkie pokoje wyposażone są w mini bar, TV sat, telefon oraz bezpłatny dostęp do Internetu. Do Państwa dyspozycji pozostają również restauracja serwująca dania tradycyjnej kuchni polskiej i potrawy z całego świata oraz kawiarnia ze stylowym kominkiem, będąca idealnym miejscem do spotkań biznesowych.

Na terenie hotelu znajduje się parking strzeżony, SPA, kantor wymiany walut i punkty handlowe. Goście mogą bezpłatnie korzystać z basenu, sauny i siłowni.

Honorujemy karty płatnicze: Visa Electron, Maestro, MasterCard.

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

Cennik pokoi

Rodzaj j.m.	01.10-30.04	01.05-30.09
Pokój jednoosobowy standardowy	320,00 zł	370,00 zł
Pokój dwuosobowy standardowy	530,00 zł	490,00 zł
Apartament małżeński	1 000,00 zł	1 150,00 zł
Apartament rodzinny	1 200,00 zł	1 250,00 zł

Ceny noclegu zawierają śniadanie, depozyt oraz podatek VAT.

Cennik usług gastronomicznych:

- śniadanie w restauracji hotelowej wliczone w cenę noclegu,
- obiad w restauracji hotelowej 90,00 zł/os.,
- kolacja w restauracji hotelowej 70,00 zł/os.,
- uroczysta kolacja w restauracji hotelowej 140,00 zł/os.,
- szampan 200,00 zł/szt.

Cennik usług dodatkowych:

- masaż podwodny automatyczny 70,00 zł/20 min.,
- masaż relaksacyjny całego ciała 100,00 zł/60 min.,
- masaż relaksacyjny pleców 50,00 zł/30 min.,
- rejs statkiem po Odrze z obiadem 80,00 zł/os.,
- wycieczka po okolicy z przewodnikiem 100,00 zł/os.,
- opieka nad dziećmi:
 - 20,00 zł/godz.,
 - 150,00 zł/cały dzień,
 - 200,00 zł/cała noc.

Wszystkie proponowane ceny są cenami brutto.

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	8%
Usługi dodatkowe: sprzedaż alkoholu	23%
Usługi dodatkowe: wszystkie usługi SPA	23%
Usługi dodatkowe: rejs statkiem	23%
Usługi dodatkowe: opieka nad dzieckiem	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- formularz rezerwacyjny,
- grafik pokoi,
- potwierdzenie rezerwacji,
- karta rejestracyjna,
- karta pobytu,
- faktura.

Formularz rezerwacyjnyHotel *Centrum*****

ul. Kościuszki 8 50-250 Wrocław

tel. +48 71/ 820 12 60 fax: +48 71/ 820 12 64

NIP 411 102 30 99

Dane gości: imię i nazwisko, adres

Termin pobytu

Liczba osób

Informacje na temat dzieci

Ilość i rodzaj j.m.

Wyżywienie (z podaniem terminów i ilości):

– śniadanie:

– obiad:

– kolacja:

Życzenia dodatkowe (z podaniem terminów i ilości):

Forma i termin płatności

Imię i nazwisko płatnika

Dane osoby/firmy dokonującej rezerwacji

Imię, nazwisko/nazwa/adres/nr telefonu

Data dokonania rezerwacji

Podpis pracownika recepcji

XYZ

Grafik pokoi

SIERPIEŃ 2017 r.									
jm	data	16.08	17.08	18.08	19.08	20.08	21.08	22.08	23.08
PARTER									
1 APT ^M		R	R						R
2 SGL							R	R	R
3 SGL									
4 DBL		R	R	R					
5 DBL			R	R	R			R	R
6 DBL								R	R
7 DBL		R	R	R	R	R	R	R	R
8 DBL									
9 APT ^R		R	R	R					
10 DBL									
I PIĘTRO									
11 APT			R	R					
12 SGL									
13 SGL									
14 DBL		R	R						
15 DBL						R	R	R	R
16 DBL			R	R	R	R			
17 APT ^R		R	R						
18 DBL					R	R	R		
19 DBL		R	R	R					
20 DBL									

Legenda:

APT^R – apartament rodzinny

APT^M – apartament małżeński

R – rezerwacja

RW – rezerwacja Państwa Wasztyl

Potwierdzenie rezerwacji

Hotel *Centrum*****

ul. Kościuszki 8 50-250 Wrocław

tel. +48 71/ 820 12 60 fax: +48 71/ 820 12 64

NIP 411 102 30 99

Karta rejestracyjna dla pana Jacka Wasztyla

Hotel *Centrum*****
ul. Kościuszki 8 50-250 Wrocław
tel. +48 71/ 820 12 60 fax: +48 71/ 820 12 64
NIP 411 102 30 99

KARTA REJESTRACYJNA/REGISTRATION FORM

Numer pokoju /Room no	Data przyjazdu /Check in	Data wyjazdu /Check out
Nazwisko /Family Name	Imię /First Name	Data urodzenia /Date of Birth
Obywatelstwo /Nationality	Adres /Address	
Nr paszportu /Passport No	Forma płatności /Method of payment ☐ gotówka /cash ☐ k.kred./credit card ☐ przelew /transfer	
..... Podpis Gościa /Guests signature		

Karta pobytu dla pani Anny Wasztyl

Hotel Centrum**** ul. Kościuszki 8 50-250 Wrocław tel. +48 71/ 820 12 60 fax: +48 71/ 820 12 64 NIP 411 102 30 99 Życzymy przyjemnego pobytu w naszym hotelu We wish you a nice stay in our hotel	
Pan /Pani Mr /Mrs	
Pokój/room	
Cena za dobę/Price per night	
Data przybycia/Date of arrival	
Data wyjazdu/check-out day	
Podpis gościa/guest signature	Podpis dysponenta/disposers signature XYZ

Faktura Nr 123/08	Miejsce i data wystawienia faktury:	
	Data sprzedaży:	

Sprzedawca:	Nabywca:
NIP: Nr rachunku bankowego:	NIP:

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku netto w zł	Wartość bez podatku netto w zł	Podatek VAT		Wartość z podatkiem brutto w zł
						Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku w zł	
Sposób zapłaty:				RAZEM		x		
Do zapłaty:	Słownie:					23		
						8		
XYZ Wystawiający fakturę						5		
						0		
						zw		