

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.11-01-17.01

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 Raj*** w Mrągowie otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie pobytu dla rodziny pani Katarzyny Jasińskiej.

Korzystając z zamówienia na usługi, danych gości hotelowych, oferty hotelu Raj*** w Mrągowie, w tym cennika w języku obcym, stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: formularz rezerwacji, grafik rezerwacji oraz zaproszenie do skorzystania z usług hotelu,
- dokumenty związane z rejestracją i pobytem gości: kartę rejestracyjną i kartę kontrolną skrytki sejfowej sporządzone dla pani Katarzyny Jasińskiej,
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Katarzyna Jasińska
ul. Stokrotek 3
34-450 Krościenko

Krościenko, 23.11.2016 r.

Hotel Raj***
ul. Kwiatowa 5
11-700 Mrągowo

Szanowni Państwo,

zwracam się z uprzejmą prośbą o zorganizowanie rodzinnego pobytu w Państwa hotelu z okazji 80 urodzin mojego taty Adama Jasińskiego. W związku z tym proszę o zarezerwowanie w terminie od 7 do 10 lutego 2017 r. apartamentu dla taty, pokoju jednoosobowego dla mnie oraz dwóch pokoi dwuosobowych, dla mojego rodzeństwa i ich współmałżonków. W czasie pobytu skorzystamy z pełnego wyżywienia w restauracji hotelowej, zaczynając od obiadu w dniu przyjazdu, a kończąc na śniadaniu w dniu wyjazdu, z uwzględnieniem zorganizowania dla nas 9 lutego zamiast zwykłej kolacji – uroczystej urodzinowej kolacji.

Ponadto w dniu przyjazdu chcielibyśmy pójść do teatru, dlatego proszę o dokonanie rezerwacji biletów na dowolny spektakl dla całej rodziny. Dodatkowo zamawiam dla taty na 8 lutego godzinny masaż relaksacyjny całego ciała.

Proszę o sporządzenie, w moim imieniu, zaproszenia dla taty do skorzystania z usług hotelu oraz przesłanie go na jego adres domowy.

W dniu przyjazdu złożę w depozycie hotelowym aparat fotograficzny marki Canon z dwoma obiektywami o wartości 4 000 zł, który odbiorę przed uroczystą kolacją.

Fakturę proszę wystawić na Jack'a Nicholas, który zapłaci za cały pobyt gotówką, w dniu naszego wyjazdu.

Z poważaniem
Katarzyna Jasińska

Dane gości hotelowych

Adam Jasiński
ul. Starodawna 6/9
34-450 Krościenko

Gabriela i Jack Nicholas
ul. Zamkowa 9/15
00-310 Warszawa

Milena i Łukasz Jasińscy
ul. Zielona 12/1
34-450 Krościenko

Katarzyna Jasińska
ul. Stokrotek 3
34-450 Krościenko
dowód osobisty seria i numer: DDS 874469
ur. 23.07.1963 r. Szczawnica
obywatelstwo: polskie

Oferta hotelu Raj* w Mrągowie**

Hotel Raj***
ul. Kwiatowa 5
11-700 Mrągowo
NIP: 333 66 88 555
tel. 89 442 12 12
e-mail: raj@hotel.pl
nr konta bankowego: 13 2456 1234 5678 9012 3456 7890



Hotel Raj*** położony jest w cichej okolicy, co pozwala na relaks i odpoczynek od codziennych obowiązków. Oferujemy szeroki wachlarz usług Wellness i SPA. W naszym hotelu można odprężyć umysł i ciało, zadbać o zdrowie i urodę.

Hotel organizuje również przyjęcia okolicznościowe. Posiadamy ogromną salę restauracyjną oraz oferujemy możliwość wynajęcia zespołu muzycznego.

Cenimy estetykę, luksus i wygodę, dlatego w hotelu znajdują się komfortowo wyposażone pokoje pozwalające zapomnieć o troskach dnia codziennego.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 13⁰⁰, a kończy o godzinie 11⁰⁰.

Cennik usług w języku angielskim

Accommodation prices:

Type of room	1 night stay	2-3 nights	4 and more nights
Suite	PLN 300,00	PLN 280,00	PLN 260,00
Single	PLN 200,00	PLN 180,00	PLN 160,00
Double	PLN 250,00	PLN 230,00	PLN 210,00

The price includes breakfast, a guarded car park, deposit and VAT.

Additional services price list:

- breakfast – included in the price
- lunch – PLN 40,00 per person
- dinner – PLN 20,00 per person
- gala dinner – PLN 50,00 per person
- delivery to the room – 10% of the value of the meal
- therapeutic partial body massage – PLN 40,00 per 30 mins
- therapeutic whole-body massage – PLN 80,00 per 30 mins
- relaxing partial body massage – PLN 50,00 per 30 mins
- relaxing whole-body massage – PLN 100,00 per 30 mins
- jacuzzi – PLN 10,00 per 20 mins
- swimming-pool – PLN 15,00 per hour
- dry sauna – PLN 30,00 per 20 mins
- steam room – PLN 25,00 per 20 mins
- cinema tickets – PLN 25,00 per person
- theatre tickets – PLN 30,00 per person
- opera tickets – PLN 50,00 per person

Cennik usług w języku niemieckim

Übernachtungspreise:

Zimmertyp	1 Übernachtung	2-3 Übernachtungen	4 und mehr Übernachtungen
Appartement	300,00 PLN	280,00 PLN	260,00 PLN
Einzelzimmer	200,00 PLN	180,00 PLN	160,00 PLN
Doppelzimmer	250,00 PLN	230,00 PLN	210,00 PLN

Im Übernachtungspreis sind Frühstück, bewachter Parkplatz, Verwahrung und die Mehrwertsteuer inbegriffen.

Preisliste von zusätzlichen Dienstleistungen:

- Frühstück – im Übernachtungspreis enthalten
- Mittagessen – 40,00 PLN/Person
- Abendessen – 20,00 PLN/Person
- festliches Abendessen – 50,00 PLN/Person
- Zimmerservice Mahlzeiten – 10% vom Wert der Bestellung
- Teilkörperheilmassage – 40,00 PLN/30 Minuten
- Ganzkörperheilmassage – 80,00 PLN/30 Minuten
- Teilkörperentspannungsmassage – 50,00 PLN/30 Minuten
- Ganzkörperentspannungsmassage – 100,00 PLN/30 Minuten
- Jacuzzi – 10,00 PLN/20 Minuten
- Swimmingpool – 15,00 PLN/Stunde
- Trocken – Sauna – 30,00 PLN/20 Minuten
- Dampfsauna – 25,00 PLN/20 Minuten
- Kinokarten – 25,00 PLN/Person
- Theaterkarten – 30,00 PLN/Person
- Opernkarten – 50,00 PLN/Person

Cennik usług w języku francuskim

Prix de l'hébergement:

Hôtel types	1 nuit	2-3 nuits	4 et plus de nuits
Appartement	300,00 PLN	280,00 PLN	260,00 PLN
Chambre simple	200,00 PLN	180,00 PLN	160,00 PLN
Chambre double	250,00 PLN	230,00 PLN	210,00 PLN

Le prix comprend un petit déjeuner, un parking, dépôt et la TVA.

Prix des services supplémentaires:

- petit déjeuner – est inclus dans le prix de l'habitation
- déjeuner – 40,00 PLN/personne
- dîner – 20,00 PLN/personne
- dîner du gala – 50,00 PLN/personne
- livraison du repas dans la chambre – 10 % de la valeur du repas
- massage thérapeutique partiel – 40,00 PLN/30 min.
- massage thérapeutique total – 80,00 PLN/30 min.
- massage de relaxation partiel – 50,00 PLN/30 min.
- massage de relaxation total – 100,00 PLN/30 min.
- jacuzzi – 10,00 PLN/20 min.
- piscine – 15,00 PLN/heure
- sauna sec – 30,00 PLN/20 min.
- sauna à vapeur – 25,00 PLN/20 min.
- billets au cinéma – 25,00 PLN/personne
- billets au théâtre – 30,00 PLN/personne
- billets à l'opéra – 50,00 PLN/personne

Cennik usług w języku rosyjskim

Цены ночлегов:

Вид комнат	1 ночлег	2-3 ночлега	4 и более ночлегов
Апартамент	300,00 зл.	280,00 зл.	260,00 зл.
Одноместный номер	200,00 зл.	180,00 зл.	160,00 зл.
Двухместный номер	250,00 зл.	230,00 зл.	210,00 зл.

Цена ночлега включает завтрак, охраняемую парковку, депозит, а также налог VAT.

Ценник дополнительных услуг:

- завтрак – включается в цену услуг
- обед – 40,00 зл/чел.
- ужин – 20,00 зл/чел.
- торжественный ужин – 50,00 зл/чел.
- доставка еды в номер – 10% стоимости еды
- лечебный частичный массаж тела – 40,00 зл/30мин.
- лечебный массаж всего тела – 80,00 зл/30мин.
- релаксирующий частичный массаж – 50,00 зл/30мин.
- релаксирующий массаж всего тела – 100,00 зл/30мин.
- джакузи – 10,00 зл/20мин.
- бассейн – 15,00 зл/час.
- сухая сауна – 30,00 зл/20мин.
- паровая сауна – 25,00 зл/20мин.
- билеты в кино – 25,00 зл/чел.
- билеты в театр – 30,00 зл/чел.
- билеты в оперу – 50,00 зл/чел.

Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych

Nazwa usługi	Stawka podatku VAT
Usługi podstawowe: nocleg, obiad, kolacja, uroczysta kolacja	8%
Usługi dodatkowe: usługi SPA, bilety do teatru	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenić będąc 6 rezultatów:

- formularz rezerwacji,
- grafik rezerwacji,
- zaproszenie do skorzystania z usług hotelu,
- karta rejestracyjna,
- karta kontrolna skrytki sejfowej,
- faktura.

Formularz rezerwacji

Imię i nazwisko zamawiającego:

Adres zamawiającego:



Termin pobytu

Liczba osób

**Pokoje
(rodzaj, ilość)**

**Usługi gastronomiczne
(rodzaj, ilość i termin)**

**Usługi dodatkowe
(rodzaj, ilość lub termin)**

Forma i termin zapłaty

**Dane do faktury
(imię i nazwisko
oraz adres)**

Grafik rezerwacji

Miesiąc		Luty 2016								
Nr j.m.	Rodzaj j.m.	06	07	08	09	10	11	12	13	14
101	APT	RB	RB	RB	RB	RB				
102	APT					RA	RA	RA		
103	DBL									
104	SGL		RL	RL	RL					
105	SGL									
106	DBL									
107	SGL	RR	RR	RR						
108	SGL				RM	RM	RM	RM	RM	RM
109	DBL	RB	RB	RB	RB	RB				

Legenda:

RB - rezerwacja dla Pani Brown

RA - rezerwacja dla Pani Aury

RP - rezerwacja dla Pani Lipki

RR - rezerwacja dla Pani Ross

RM - rezerwacja dla Pani Matejki

RJ - rezerwacja dla Pani Jasińskiej

Zaproszenie do skorzystania z usług hotelu

Hotel Raj***
ul. Kwiatowa 5
11-700 Mrągowo
NIP: 333 66 88 555
tel. 89 442 12 12
e-mail: raj@hotel.pl



.....
(miejsowość, data)

Karta rejestracyjna / Registration form

Numer pokoju/Room no	Data przyjazdu/Check in	Data wyjazdu/Check out
Imię/First Name	Nazwisko/Family Name	Data urodzenia/Date of Birth
Obywatelstwo/Nationality	Adres/Address	
Nr dowodu tożsamości/ID No	Forma płatności/Method of payment <input type="checkbox"/> gotówka /cash <input type="checkbox"/> k.kred./credit card <input type="checkbox"/> przelew /transfer	

.....
Podpis Gościa / Guest's signature

Karta kontrolna skrytki sejfowej

Imię i nazwisko	Numer pokoju
Adres domowy	
Seria i numer dokumentu tożsamości	
Opis przedmiotu	Wartość przedmiotu
Data przyjęcia do depozytu	Data wydania z depozytu
Podpis przyjmującego XXX	Podpis gościa

Faktura nr 31/2017			Miejsce i data wystawienia faktury:					
Sprzedawca:				Nabywca:				
NIP:								
L.p.	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		
						5		
						0		
	XYZ Wystawiający fakturę					zw		