

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.11-01-18.06

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2018
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 10 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 Magura*** w Rabce-Zdrój otrzymał pisemne zamówienie na usługi hotelarskie. Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, wiadomości e-mail w języku obcym, oferty hotelu Magura*** w Rabce-Zdrój oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: grafik rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji oraz zaproszenie dla Andrzeja Nowaka,
- dokumenty związane z rejestracją i pobytem gościa w hotelu: kartę rejestracyjną i kartę pobytu dla Andrzeja Nowaka,
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Komitet Organizacyjny Konkursu
„Gorczańskie szlaki”
ul. Beskidzka 103
32-633 Kraków

Kraków, 17.01.2018 r.

Hotel Magura***
ul. Orkana 567
34-700 Rabka-Zdrój

Uprzejmie proszę o rezerwację 8 pokoi typu twin dla uczestników konkursu „Gorczańskie szlaki” oraz apartamentu dla rektora Wyższej Szkoły Turystycznej Andrzeja Nowaka, w terminie od 6 do 8 lipca 2018 r. Zamawiam również dla wszystkich (17 osób) pełne wyżywienie od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu.

Proszę o przygotowanie sali konferencyjnej na finał konkursu w dniach: 6 lipca w godzinach od 15⁰⁰ do 18⁰⁰ oraz 7 lipca od 9⁰⁰ do 12⁰⁰. W drugim dniu pobytu proszę o zamówienie przewodnika od godz. 16⁰⁰ na trzygodzinną wycieczkę do Bacówki PTTK na Maciejowej.

Proszę o przysłanie potwierdzenia rezerwacji na adres Komitetu Organizacyjnego Konkursu oraz zaproszenia dla rektora Wyższej Szkoły Turystycznej w Tarnowie, na adres uczelni. W zaproszeniu proszę uwzględnić informacje o finale konkursu i zamówionych usługach. Należność za usługę ureguluję przelewem (bankowość telefoniczna) w dniu wyjazdu.

Podaję dane rektora WST:

Jego Magnificencja Andrzej Nowak
Wyższa Szkoła Turystyczna
ul. Legionów 200
33-100 Tarnów
ur. 23.04.1967 r. w Wojniczu
seria i nr dowodu ASD 998877
adres domowy: ul. Krakowska 22/3
32-830 Wojnicz

Listę pozostałych uczestników prześlemy e-mailem na miesiąc przed przyjazdem.

Z poważaniem
Jan Cichy
Dyrektor Komitetu

Wiadomość e-mail w języku angielskim

Subject: A change in the order dated January 17th

From:

Date: May 4th, 2018, 10:00 a.m.

To: recepcja@magura.pl

Dear Sir or Madam,

Having discussed our arrangements with the participants of the "Gorczańskie szlaki" contest I would like to inform you that we are going to use Nordic walking poles during the trip to the mountains on the second day of our stay (7.07.2018). Therefore, I would like to book 17 sets of poles for our group. On this day we would also like to cancel the traditional supper and would rather have a bonfire with lamb roasting. I am sending a list of the participants as an attachment to this email.

Yours faithfully,

Jan Cichy

Wiadomość e-mail w języku niemieckim

Thema: Änderung an Bestellung vom 17.01.2018

Von:

Datum: den 4. Mai 2018, 10.00

Bis: recepcja@magura.pl

Sehr geehrte Damen und Herren,

nach den Gesprächen mit den Wettbewerbsteilnehmern „Gorczańskie szlaki“ (Wanderwege im Gorce-Gebirge) möchte ich Sie darüber informieren, dass wir am zweiten Tag unseres Aufenthalts, am 7. 07.2018, während der Wanderung in den Bergen Nordic Walking Stöcke benutzen werden. Deswegen bitte ich Sie 17 Nordic Walking Sets für unsere Gruppe zu reservieren. An diesem Tag verzichten wir auf das regelmäßige Abendessen und möchten Lagerfeuer mit Lamm am Spieß machen. Im Anhang schicke ich Ihnen die Teilnehmerliste.

Mit Grüßen,

Jan Cichy

Wiadomość e-mail w języku francuskim

sujet: le changement de l'ordre du 17.01.2018

de:

date: le 4 mai 2018, 10:00

à: recepcja@magura.pl

Madame, Monsieur,

Je tiens à vous informer qu' après la consultation avec les participants du concours «Gorczańskie szlaki» (Les sentiers de Gorce), le deuxième jour de la visite, c'est-à-dire le 7. 07.2018, nous utiliserons les bâtons pour la marche nordique lors d'une randonnée dans la montagne. Par conséquent, réservez-nous en 17 complètes, s'il vous plaît. Ce jour-là, on renonce aussi au dîner traditionnel au profit du grillage bœuf. Veuillez trouver ci-joint la liste des participants.

Avec les meilleures salutations

Jan Cichy

Wiadomość e-mail w języku rosyjskim

Тема: изменение в заказе с 17.01.2018 г.

От:

Число: 4 мая 2018, 10.00ч.

К: resepca@magura.pl

Уважаемые госпожа,

После консультации с участниками конкурса „Горчанские маршруты”, хочу сообщить, что второго дня побывания, то есть 7. 07.2018 г., во время экскурсии в горы, будем пользоваться палочками для нордической ходьбы. В связи с тем, прошу заказать для нашей группы 17 комплектов. В тот же день, мы отказываемся также от традиционного ужина на счёт костра с жарением барана. В приложении посылаю список участников.

С уважением

Jan Cichy

Oferta hotelu Magura *** w Rabce-Zdrój

Hotel Magura***

ul. Orkana 567

34-700 Rabka Zdrój

tel. + 48 18 111 40 80

e-mail: resepca@magura.pl

NIP 735 443 35 55

Bank BP nr konta: 77 6666 2222 0000 1000 0001 2345

Hotel Magura*** to obiekt zlokalizowany w Rabce-Zdrój, w pobliżu górskich szlaków. Hotel oferuje 70 miejsc noclegowych w pokojach jedno i dwuosobowych oraz apartamentach.

Restauracja hotelowa oferuje dania kuchni regionalnej, polskiej oraz międzynarodowej. Nocny bar serwuje wymienite drinki.

Na życzenie gości hotel organizuje imprezy okolicznościowe: wieczory góralskie, ogniska, wycieczki w góry, rajdy quadami. Hotel posiada sale konferencyjne, bilard i siłownię. Turystom oferuje wypożyczanie nart, rowerów, kijków nordic walking oraz usługi przewodnickie.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14⁰⁰, a kończy o 10⁰⁰.

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

Cennik pokoi

Rodzaj pokoju	1.03 do 31.05	1.12 do 28.02
	1.10 do 30.11	1.06 do 30.09
1-osobowy	100,00 zł	120,00 zł
2-osobowy	180,00 zł	200,00 zł
Apartament	300,00 zł	350,00 zł

W cenie noclegu: śniadanie, depozyt, wypożyczenie kijków nordic walking oraz podatek VAT.

Cennik usług gastronomicznych

- obiad – 50,00 zł/szt.
- kolacja – 40,00 zł/szt.

Uwaga!

Grupom powyżej 15 osób udzielamy rabatu w wysokości 20% na usługi noclegowe i gastronomiczne.

Cennik usług dodatkowych

- sala konferencyjna – 100,00 zł/godz.
- hotelowy bus na 30 osób – 4,00 zł/km
- wycieczka w góry, przewodnik po Beskidach – 80,00 zł/grupa do 30 os./godz.
- wieczór góralski - ognisko z kapelą góralską – 2 000,00 zł/grupa do 30 os./do 3 godz.
- ognisko z pieczeniem barana na rożnie – 1 500,00 zł/grupa do 30 os./do 3 godz.
- ognisko z pieczeniem prosiaka – 1 000,00 zł/grupa do 30 os./do 3 godz.

Wszystkie podane 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: wynajem sal konferencyjnych, usługi przewodnickie, organizacja ogniska z kapelą góralską, z pieczeniem barana, prosiaka	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- grafik rezerwacji,
- potwierdzenie rezerwacji,
- zaproszenie,
- karta rejestracyjna,
- karta pobytu,
- faktura.

Grafik rezerwacji

Hotel Magura*** ul. Orkana 567 34-700 Rabka-Zdrój										
Miesiąc Rok		Lipiec 2018								
Dzień		3.07	4.07	5.07	6.07	7.07	8.07	9.07	10.07	11.07
Nr j.m.	Rodzaj j.m.									
101	APT	R	R	R	R	R	R	R	R	R
102	1-os	R	R	R	R	R	R	R	R	R
103	1-os		R	R	R	R	R	R	R	R
104	2-os	R	R	R	R			R	R	R
105	2-os	R	R	R			R	R	R	
106	2-os	R	R	R				R	R	R
107	2-os		R	R						
108	2-os*		R						R	
109	2-os*	R	R	R			R	R	R	R
110	2-os*	R	R	R						R
111	2-os*	R							R	R
112	2-os*	R								
113	2-os*	R	R	R			R	R	R	R
114	2-os*	R		R				R	R	R
115	2-os*	R	R	R				R	R	R
116	APT	R	R		R	R	R	R		
117	APT	R	R	R				R	R	R

* pokoje z pojedynczymi łózkami

R – rezerwacja

RK – rezerwacja dla uczestników konkursu

RN – rezerwacja dla rektora Nowaka

**Potwierdzenie rezerwacji
nr 17/01/2018**

Hotel Magura***

ul. Orkana 567, 34-700 Rabka-Zdrój

tel. + 48 18 111 40 80, e-mail: recepcja@magura.pl

nr konta: 77 6666 2222 0000 1000 0001 2345

.....

.....

.....

.....

.....

Szanowny Panie,

dziękujemy za zainteresowanie ofertą naszego hotelu. Uprzejmie potwierdzamy rezerwację:

Data przyjazdu: **Data wyjazdu:** **Liczba osób:**

Liczba, rodzaj, cena jednostkowa brutto pokoi (po rabacie):

.....

W cenie noclegu:

.....

Ilość i cena jednostkowa brutto wyżywienia (po rabacie):

śniadania –

obiady –

kolacje –

Sala konferencyjna (data, godzina wynajęcia, cena jednostkowa brutto):

.....

.....

Inne usługi i życzenia: (rodzaj, cena jednostkowa brutto):

.....

.....

.....

.....

Forma i termin płatności:

Doba hotelowa: oddo

Serdecznie zapraszamy do naszego hotelu.

Z poważaniem

xxx

recepjonista

Zaproszenie

Hotel Magura***
ul. Orkana 567
34-700 Rabka-Zdrój
tel. + 48 18 111 40 80
e-mail: recepcja@magura.pl

.....

.....

.....

.....

Karta rejestracyjna

Hotel Magura*** ul. Orkana 567 34-700 Rabka-Zdrój	
Imię i nazwisko	
Data i miejsce urodzenia	
Adres zamieszkania	
Seria i nr dokumentu	
Rodzaj i numer pokoju	
Termin pobytu	
Forma płatności*	☐ gotówka ☐ przelew ☐ karta
Podpis dysponenta	xxx
Zapoznałem się z regulaminem hotelu	
Podpis gościa	

*zaznacz wybraną formę płatności

Karta pobytu

Hotel Magura*** ul. Orkana 567 34-700 Rabka-Zdrój	
Serdecznie witamy w naszym hotelu	
Pan/Pani*	
Pokój nr	
Cena po rabacie w zł za dobę	
Od dnia	
Do dnia	
Podpis dysponenta	Podpis gościa
xxx	
Doba hotelowa od godz. do godz.	
Życzymy Państwu miłego pobytu	

Faktura

Faktura nr 45/7/2018				Miejsce i data wystawienia faktury:				
Sprzedawca:				Nabywca:				
NIP:								
Bank, nr konta:								
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 %	Kwota podatku w zł	
Sposób zapłaty:				RAZEM		x		
Do zapłaty:		Słownie:				23		
						8		
XYZ Wystawiający fakturę						5		
						0		
						zw		