

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.11-01-18.01

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 15 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 Bohema SPA**** w Szczecinie otrzymał zamówienie na usługi hotelarskie od stałego gościa hotelu.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie w języku obcym, danych identyfikacyjnych gościa, informacji dodatkowych, oferty hotelu Bohema SPA**** w Szczecinie oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: kartę rezerwacji oraz potwierdzenie rezerwacji,
- dokumenty związane z rejestracją i pobytem gościa w hotelu: kartę rejestracyjną oraz kwit parkingowy,
- dokumenty związane z wyrejestrowaniem i rozliczeniem pobytu gościa: propozycję procedury check-out oraz fakturę.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie – język angielski

Andrzej Stasiak
ul. Wojska Polskiego 25 m 1
03-562 Warszawa

Warszawa, 02.01.2018 r.

Hotel Bohema SPA****
ul. Wyzwolenia 15
70-102 Szczecin

I would like to book a business class room from May 20th to May 24th, 2018, in the name of Andrzej Stasiak. I am planning to arrive at the hotel at 2 p.m. In addition to accommodation I would like to order breakfasts in the hotel restaurant from May 21st to May 23rd, dinners from May 20th to May 23rd, and I would like to reserve a parking space for my car, Volkswagen, registration number MWA 4452.

On the second day of my stay I would like to get a back massage and on the fourth day I would like to get an anti-stress massage. I will gladly receive daily papers to the room.

On May 24th I am planning to leave at 5 a.m., so I am expecting express check-out and a take-away breakfast to grab and go.

Will you please send a booking confirmation to the following address: astasiak@wp.pl.

The payment will be made on the day of departure by credit card. The card is a Visa No. 2233111144552245 valid until December 25th, 2018.

Z poważaniem
Andrzej Stasiak

Zamówienie na usługi hotelarskie – język niemiecki

Andrzej Stasiak
ul. Wojska Polskiego 25 m 1
03-562 Warszawa

Warszawa, 02.01.2018 r.

Hotel Bohema SPA****
ul. Wyzwolenia 15
70-102 Szczecin

Ich bin daran interessiert bei Ihnen ein Business Class Zimmer in der Zeit vom 20.05. bis zum 24.05. 2018 auf den Namen Andrzej Stasiak zu reservieren. Ich komme ins Hotel um 14⁰⁰ Uhr an. Neben der Übernachtungen möchte ich auch in der Zeit vom 21.05. bis zum 23.05. ein Frühstücksbuffet im Hotelrestaurant bestellen, im Termin vom 20.05 bis zum 23.05. ein warmes Abendessen. Außerdem möchte ich einen Parkplatz für das Fahrzeug, Marke: Volkswagen, Autokennzeichen: MWA 4452 reservieren.

Am zweiten Tag meines Aufenthaltes habe ich die Absicht eine Rückenmassage und am vierten Tag eine Anti-Stress-Massage zu nehmen. Ich möchte auch, dass mir jeden Tag Tageszeitungen ins Zimmer geliefert werden.

Ich plane am 24.05. um 5⁰⁰ Uhr morgens abzureisen, deshalb bitte ich Sie um besonders schnelle Abmeldung im Hotel und ein Frühstück zum Mitnehmen.

Senden Sie mir bitte die Reservierungsbestätigung an meine E- Mail: astasiak@wp.pl

Gleichzeitig möchte ich Sie informieren, dass ich alle Kosten der Unterkunft und Verpflegung bei Abreise mit meiner Visa, Kartennummer 2233111144552245, gültig bis zum 25/12/2018, begleiche.

Z poważaniem
Andrzej Stasiak

Zamówienie na usługi hotelarskie – język francuski

Andrzej Stasiak
ul. Wojska Polskiego 25 m 1
03-562 Warszawa

Warszawa, 02.01.2018 r.

Hotel Bohema SPA****
ul. Wyzwolenia 15
70-102 Szczecin

Je voudrais faire la réservation de la classe d' affaires du 20 au 24.05. 2018, au nom de Andrzej Stasiak. J'arrive à l'hôtel à 14 h 00. En plus les nuits, je commande le petit déjeuner dans le restaurant de l'hôtel du 21 au 23.05, le repas du soir le 20-23.05 et je voudrais réserver une place de parking pour la voiture Volkswagen immatriculée MWA 4452.

Le deuxième jour de la visite, j'ai l'intention de profiter du massage de la colonne vertébrale et le quatrième jour un massage anti-stress. Je tiens également à recevoir des journaux dans la chambre. Le 24.05 je vais partir à 5h 00, je voudrais déménager rapidement et avoir le petit déjeuner à emporter, s'il vous plaît.

Envoyez-moi la confirmation de réservation à l'adresse: astasiak@wp.pl.

En même temps, je vous informe que le montant de la réservation sera payé le jour du départ de l'hôtel par carte de crédit Visa no 2233111144552245 valable jusqu' au 25/12/2018.

Z poważaniem
Andrzej Stasiak

Zamówienie na usługi hotelarskie – język rosyjski

Andrzej Stasiak
ul. Wojska Polskiego 25 m 1
03-562 Warszawa

Warszawa, 02.01.2018 r.

Hotel Bohema SPA****
ul. Wyzwolenia 15
70-102 Szczecin

Я обращаюсь с просьбой забронировать номер бизнес-класса с 20-ого по 24-ое мая 2018 года на имя Андрей Стасяк. Я приеду в гостиницу в 14.00 часов. Кроме ночлегов, я хочу заказать завтраки в отдельном ресторане с 21 по 23.05., обеды с 20 по 23.05, а тоже хочу забронировать парковочное место для машины бренда Volkswagen о регистрационном номере MWA 4452.

Во второй день проживания, я собираюсь пользоваться массажем позвоночника, а в четвёртый – антистрессовым массажем. Я хотел бы также, каждый день, получать в номер журналы. 24.05. я уеду в 5.00 часов утра, поэтому прошу экспрессно выписать меня из гостиницы, а также приготовить завтрак на вынос.

Прошу отправить подтверждение заказа по адресу: astasiak@wp.pl.

Одновременно сообщаю, что плату за весь период проживания в гостинице я урегулирую в день отъезда из гостиницы, платёжной карточкой Visa номер 2233111144552245 действительной до 25/12/2018.

Z poważaniem
Andrzej Stasiak

Dane identyfikacyjne gościa

Imię i nazwisko: Andrzej Stasiak

Data i miejsce urodzenia: 24 listopada 1968 r., Płock

Adres zamieszkania: ul. Wojska Polskiego 25 m 1, 03-562 Warszawa

Seria i numer dowodu osobistego: AHB 001178

Obywatelstwo: polskie

Informacje dodatkowe

Dla pana Andrzeja Stasiaka został zarezerwowany pokój nr 302.

Osobą odpowiedzialną za przyjęcie rezerwacji, obsługę gościa, a także upoważnioną do wystawienia faktury, jest Damian Kowalski.

Oferta hotelu Bohema SPA**** w Szczecinie

Hotel Bohema SPA****

tel. +48 91 349 54 95

ul. Wyzwolenia 15

fax +48 91 349 55 94

70-102 Szczecin

e-mail: rezerwacja@bohemahotel.szczecin.com

NIP: 645-781-16-78

Bank WBK 45 6789 0111 2345 6700 8900 0065

Hotel Bohema SPA**** położony jest w centrum Szczecina.

Dla Gości przygotowanych zostało 165 pokoi, które stanowią perfekcyjne połączenie komfortu i elegancji. Każdy pokój wyposażony jest w telefon ISDN, minibar, TV oraz bezprzewodowe łącze internetowe.

W pokojach klasy biznes dodatkowo oferujemy śniadanie super breakfast (z możliwością dostarczenia do pokoju), codzienną prasę, ekspres z dużym wyborem kaw, szlafrok i pantofle.

Nasi Goście mogą korzystać z Centrum Zdrowia i Urody Baltica Wellness & Spa, które oferuje luksusowe zabiegi kosmetyczne, masaże oraz szeroką gamę relaksujących usług SPA.

W pełni wyposażonym hotelowym Fitness World, Gość hotelowy może uczestniczyć w organizowanych zajęciach, poćwiczyć pod okiem trenera, popływać w basenie lub zrelaksować się w saunie.

Hotel Bohema SPA**** w Szczecinie oddaje do Państwa dyspozycji eleganckie restauracje, bary, a także kawiarnię Café 22 z panoramicznym widokiem na miasto.

Cennik pokoi:

Rodzaj j.m	Cena/doba
Pokój jednoosobowy classic	280 zł
Pokój jednoosobowy superior	300 zł
Pokój dwuosobowy	400 zł
Pokój klasy biznes	480 zł
Apartament	890 zł

Cena noclegu zawiera: śniadanie w restauracji, śniadanie na wynos, depozyt, bezprzewodowy Internet, wstęp do hotelowego Fitness World z basenem, ekspresowy check-out, codzienną prasę, podatek VAT.

Cennik usług:

- obiadokolacja 85 zł/os.
- parking strzeżony 35 zł/doba
- masaż klasyczny 60 zł/25 min
- masaż relaksujący 240 zł/60 min
- masaż kręgosłupa 150 zł/60 min
- masaż antystresowy 220 zł/60 min
- zabiegi pielęgnacyjne twarzy 220 zł/45 min

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14⁰⁰, a kończy dnia następnego o godz. 11⁰⁰.

Akceptowane w obiekcie karty płatnicze: Visa, Visa Elektron, Master Card, Maestro, American Expres.

Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych

Rodzaje usług	Stawka podatku
Usługi hotelarskie: sprzedaż wszystkich typów pokoi z wliczonym śniadaniem	8%
Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadów, obiadokolacji, kolacji	8%
Usługi dodatkowe: masaże, zabiegi relaksacyjne	23%
Usługi parkingowe	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- karta rezerwacji,
- potwierdzenie rezerwacji,
- karta rejestracyjna,
- kwit parkingowy,
- propozycja procedury check-out,
- faktura.

Karta rezerwacji

Hotel Bohema SPA**** w Szczecinie

Dane osoby dokonującej rezerwacji (imię i nazwisko, adres zamieszkania, e-mail):

Imię i nazwisko gościa:

Przyjazd dnia:

godz.:

Liczba osób w pokoju:

Wyjazd dnia:

godz.:

Ilość i rodzaj j.m:

Wyżywienie, z uwzględnieniem terminów i ilości:

Usługi i życzenia dodatkowe, z uwzględnieniem terminów realizacji:

Forma płatności:

Termin płatności:

Data dokonania rezerwacji:

Przyjmujący rezerwację:

Potwierdzenie rezerwacji

moje konto/nowa wiadomość

adresat:

temat:

treść:

Karta rejestracyjna

Hotel Bohema SPA**** w Szczecinie

Imię i nazwisko:

Data i miejsce urodzenia:

Adres zamieszkania:

Kod, miasto, państwo:

Obywatelstwo:

Seria i numer dowodu osobistego:

Forma płatności: ☐ gotówka ☐ przelew ☐ karta płatnicza

Numer karty płatniczej

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Hotel Bohema SPA**** w Szczecinie

.....

data

.....

podpis gościa

Oświadczam, że ponoszę odpowiedzialność za uregulowanie płatności wynikających z mojego pobytu w Hotel Bohema SPA**** w Szczecinie.

.....

data

.....

podpis gościa

Adnotacje pracownika hotelu

Data przyjazdu:

Data wyjazdu:

Numer pokoju:

Cena pokoju za 1 dobę:

Liczba osób zarejestrowanych w pokoju:

.....

podpis recepcjonisty

Kwit parkingowy

Hotel Bohema SPA** w Szczecinie**

Imię i nazwisko:

Zamierzony czas postoju: od

do

Nr pokoju:

Samochód marki:

Nr rejestracyjny:

Płatność w recepcji hotelu – 35 zł/dobę

.....
podpis recepcjonisty

Propozycja procedury check-out

Faktura

Faktura nr 44/05/2018	Miejsce i data wystawienia faktury:	
Sprzedawca: Bank: Nr konta: NIP:	Nabywca: Termin zapłaty:	

Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku (netto) w zł	Wartość usługi bez podatku (netto) w zł	Podatek VAT		Wartość usługi z podatkiem (brutto) w zł
						Stawka podatku w %	Kwota podatku w zł	
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
Sposób zapłaty:				Zestawienie sprzedaży wg stawek podatku:		23%		
Do zapłaty:						8%		
Słownie:								
Wystawiający fakturę:				Razem:		X		