

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**
Oznaczenie kwalifikacji: **TG.12**
Numer zadania: **01**
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

TG.12-01-22.06-SG

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2022

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2017**

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 14 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 Wały Chrobrego**** 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 Wały Chrobrego**** 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 potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie – język angielski

Marcin Wrona
ul. Wolnica 25 m 1
62-800 Kalisz

Kalisz, 02.02.2022 r.

Hotel Wały Chrobrego****
ul. Pomorska 34
70-102 Szczecin

I would like to book a business class room from May 20th to May 24th, 2022, in the name of Marcin Wrona. 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, Mitsubishi, registration number PKA 4567.

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

On May 24th I am planning to leave at 6 a.m., so I am expecting express check-out and a take-away breakfast to grab and run.

Will you please send a booking confirmation to the following address: mwrona@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, 2023.

Z poważaniem
Marcin Wrona

Zamówienie na usługi hotelarskie – język niemiecki

Marcin Wrona
ul. Wolnica 25 m 1
62-800 Kalisz

Kalisz, 02.02.2022 r.

Hotel Wały Chrobrego****
ul. Pomorska 34
70-102 Szczecin

Ich bin daran interessiert bei Ihnen ein Business Class Zimmer im Termin vom 20.05. bis zum 24.05.2022 auf den Namen Marcin Wrona zu reservieren. Ich komme ins Hotel um 14 Uhr an. Neben der Übernachtungen möchte ich auch im Termin 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: Mitsubishi, Autokennzeichen: PKA 4567 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 6.00 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: mwrona@wp.pl
Gleichzeitig möchte ich Sie informieren, dass ich alle Kosten der Unterkunft und Verpflegung bei Abreise mit meiner Visa, Kartenummer 2233111144552245, gültig bis zum 25/12/2023 *begleiche*.

Z poważaniem
Marcin Wrona

Zamówienie na usługi hotelarskie – język francuski

Marcin Wrona
ul. Wolnica 25 m 1
62-800 Kalisz

Kalisz, 02.02.2022 r.

Hotel Wały Chrobrego****
ul. Pomorska 34
70-102 Szczecin

Je voudrais faire la réservation de la classe d' affaires du 20 au 24.05.2022, au nom de Marcin Wrona. 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 Mitsubishi immatriculée PKA 4567.

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 6h 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: mwrona@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 25/12/2023.

Z poważaniem
Marcin Wrona

Zamówienie na usługi hotelarskie – język rosyjski

Marcin Wrona
ul. Wolnica 25 m 1
62-800 Kalisz

Kalisz, 02.02.2022 r.

Hotel Wały Chrobrego****
ul. Pomorska 34
70-102 Szczecin

Я обращаюсь с просьбой забронировать номер бизнес-класса с 20-ого по 24-ое мая 2022 года на имя Marcin Wrona. Я приеду в гостиницу в 14.00 часов. Кроме ночлегов, я хочу заказать завтраки в отельном ресторане с 21 по 23.05., обеды с 20 по 23.05, а тоже хочу забронировать парковочное место для машины бренда Mitsubishi с регистрационным номером PKA 4567.

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 6.00 часов утра, поэтому прошу экспрессно выписать меня из гостиницы, а также приготовить завтрак на вынос.

Прошу отправить подтверждение заказа по адресу: mwrone@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 25/12/2023.

Z poważaniem
Marcin Wrona

Dane identyfikacyjne gościa

Imię i nazwisko: Marcin Wrona
Adres zamieszkania: ul. Wolnica 25 m 1, 62-800 Kalisz
Seria i numer dowodu: AHB 001178

Informacje dodatkowe

Dla pana Marcina Wrony został zarezerwowany pokój nr 207.

Osobą odpowiedzialną za przyjęcie rezerwacji, obsługę gościa, a także uprawnioną do wystawienia faktury jest Bartosz Węglarz.

Oferta hotelu Wały Chrobrego**** w Szczecinie

Hotel Wały Chrobrego****
ul. Pomorska 34
70-102 Szczecin
NIP: 645 78 11 678

tel. +48 91 349 54 95
fax +48 91 349 55 94
e-mail: rezerwacja@walychrobrego.com

Hotel Wały Chrobrego**** położony jest w centrum Szczecina.

Dla Gości przygotowanych zostało 125 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 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 Wały Chrobrego**** w Szczecinie oddaje do Państwa dyspozycji eleganckie restauracje, bary, a także kawiarnię Panorama z pięknym widokiem na miasto.

Cennik pokoi:

Rodzaj j.m	Cena jednostkowa brutto w zł/doba
Pokój jednoosobowy classic	380,00
Pokój jednoosobowy superior	480,00
Pokój dwuosobowy	580,00
Pokój klasy biznes	640,00
Apartament	990,00

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 – 95,00 zł/os.
- Parking – 45,00 zł/doba
- Masaż twarzy – 90,00 zł/os.
- Masaż klasyczny – 100,00 zł/os.
- Masaż relaksujący – 250,00 zł/os.
- Masaż kręgosłupa – 160,00 zł/os.
- Masaż antystresowy – 230,00 zł/os.
- Zabieg pielęgnacyjny twarzy – 320,00 zł/os.
- Zabieg pielęgnacyjny twarzy, szyi i dekoltu – 370,00 zł/os.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy dnia następnego o godz. 11.00.

Akceptowane w obiekcie karty płatnicze: Visa, Visa Elektron, MasterCard.

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 lunchu, obiadokolacji	8%
Usługi dodatkowe: masaże, zabiegi relaksacyjne	23%
Usługi parkingowe	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenić będąc 6 rezultatów:

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

Karta rezerwacji

Hotel Wały Chrobrego **** 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 Wały Chrobrego**** w Szczecinie

Imię i nazwisko:

Adres zamieszkania:.....

Kod, miasto:.....

Seria i numer dowodu osobistego:

Forma płatności: gotówka przelew karta płatnicza

Numer karty płatniczej

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Hotel Wały Chrobrego**** w Szczecinie.

.....

data

.....

podpis gościa

Oświadczam, że ponoszę odpowiedzialność za uregulowanie płatności wynikających z mojego pobytu w Hotel Wały Chrobrego**** 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 Wały Chrobrego**** w Szczecinie

Imię i nazwisko:

Zamierzony czas postoju: od

do

Nr pokoju:

Samochód marki:

Nr rejestracyjny:

Płatność w recepcji hotelu

.....
podpis recepcjonisty

Propozycja procedury check-out

Faktura

FAKTURA nr 341/2022		Miejsce i data wystawienia faktury:										
SPRZEDAWCA					NABYWCA							
NIP												
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku (netto)		Wartość usługi bez podatku (netto)		Stawka podatku	Kwota podatku		Wartość usługi z podatkiem (brutto)	
				zł	gr	zł	gr	%	zł	gr	zł	gr
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
Forma i termin zapłaty:				RAZEM				X				
Do zapłaty zł:		Słownie zł:						23				
								8				
								5				
								0				
Podpis osoby uprawnionej do wystawienia faktury												