

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Numer zadania: **01**

*Arkusze zawiera informacje prawnie chronione  
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

Miejsce na naklejkę  
z numerem PESEL i z kodem  
ośrodka

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

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

**T.11-01-14.08**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE  
Rok 2014  
CZĘŚĆ PRAKTYCZNA**

Układ graficzny © CKE 2013

**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\*,
  - symbol cyfrowy zawodu,
  - oznaczenie kwalifikacji,
  - numer zadania,
  - numer stanowiska.
3. **KARTE OCENY** przekaz zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 10 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego część praktyczną egzaminu.
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Jeżeli w zadaniu egzaminacyjnym występuje polecenie „zgłoś gotowość do oceny przez podniesienie ręki”, to zastosuj się do polecenia i poczekaj na decyzję przewodniczącego zespołu nadzorującego.
9. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw rezultaty oraz arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
10. 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

Pensjonat *Eden\*\*\*\** w Krynicy Zdrój otrzymał zamówienie na zorganizowanie pobytu dla czteroosobowej rodziny Bosackich z Łomży.

Korzystając z zamówienia na usługi oraz oferty Pensjonatu *Eden\*\*\*\**, w tym cennika pokoi w języku obcym, sporządź:

- dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich: formularz rezerwacji, grafik rezerwacji oraz kosztorys;
- dokumenty związane z rejestracją i pobytem gości w pensjonacie: kartę rejestracyjną i kartę pobytu dla pana Jana Bosackiego oraz kwit depozytowy.

Potrzebne druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

### ZAMÓWIENIE NA USŁUGI

Łomża, 07.08.2014 r.

Jan Bosacki  
ul. Sezamkowa 12  
18-400 Łomża  
tel. +48 603 657 243  
NIP 611-132-40-56

Pensjonat *Eden\*\*\*\**  
ul. Topolowa 18A  
33-380 Krynica Zdrój

Szanowni Państwo,

Proszę o zorganizowanie pobytu w Państwa pensjonacie w terminie od 06.11.2014 r. do 11.11.2014 r. dla mnie i dla mojej rodziny. Przyjadę około 16<sup>00</sup> z żoną Magdaleną, synem Jakubem, który ma 2 lata i 6-letnią córką Katarzyną. W związku z tym proszę o rezerwację:

- apartamentu na pierwszym piętrze z dostawką dla córki i łóżeczkiem dla syna,
- śniadań – w formie bufetu szwedzkiego przez 5 dni pobytu dla 4 osób,
- codziennie obiadów i kolacji – 2 pełne porcje dla mnie i żony oraz 2 połowy porcji dla dzieci. Nie będziemy korzystać z obiadu pierwszego dnia pobytu oraz z obiadów i kolacji w dniu wyjazdu.

W dniu przyjazdu oddam do depozytu recepcyjnego kamerę video marki Sony, którą odbiorę w drugim dniu pobytu. Należność za pobyt ureguluję w dniu wyjazdu gotówką. Proszę o przesłanie kosztorysu pobytu na mój adres.

Podaję swoje dane do dokonania rezerwacji, rejestracji i depozytu:

Lp.	Imię i Nazwisko	Adres	Nr dowodu osobistego	Data i miejsce urodzenia	PESEL
1.	Jan Bosacki	ul. Sezamkowa 12 18 – 400 Łomża	AME 456579	13.05.1960 r. Ruciane-Nida	60051301213

Z poważaniem  
*Jan Bosacki*

**OFERTA PENSJONATU EDEN\*\*\*\*****Pensjonat Eden \*\*\*\***

ul. Topolowa 18A, 33-380 Krynica Zdrój

tel. +48 18 846 50 30, faks +48 18 846 50 31, e-mail: pensjonat@eden.pl

NIP 611-091-28-21, REGON 060570234, BZWBK 64 2032 4465 0000 0008 0998 1021

Pensjonat *Eden \*\*\*\** położony jest w zacisznej części Krynicy-Zdrój w pobliżu Parku Zdrojowego. To idealne miejsce na rodzinny wypoczynek. Pensjonat dysponuje 22 pokojami, w tym 6 apartamentami rodzinnymi, z których każdy posiada salon z dodatkowymi dwoma łózkami do spania, sypialnię, łazienkę oraz aneks kuchenny.

Do dyspozycji gości jest także aperitif-bar, kawiarnia oraz 2 restauracje, w których serwowane są dania kuchni polskiej. Goście mogą korzystać z basenu, sauny i siłowni. Honorujemy karty płatnicze.

**Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 14<sup>00</sup>, a kończy o godzinie 12<sup>00</sup>.**

**Cennik pokoi w języku angielskim**

Type of room	Individual customers	
	<i>01.05 – 30.09</i>	<i>01.10 – 30.04</i>
Single room SGL	280 PLN	300 PLN
Double room DBL	320 PLN	350 PLN
Suite for two persons A	500 PLN	450 PLN

Prices include breakfast and VAT.

- Accommodation for children under 3 years – free of charge
- A crib in parents' room – free of charge
- Accommodation for children 3-7 years old in their parents' room: 60 PLN/per day

**Cennik pokoi w języku francuskim**

Type de chambre	Clients individuels	
	<i>01.05 – 30.09</i>	<i>01.10 – 30.04</i>
Chambre individuelle SGL	280 PLN	300 PLN
Chambre double DBL	320 PLN	350 PLN
Suite pour deux personnes A	500 PLN	450 PLN

Petit déjeuner et TVA inclus dans le prix de la nuitée.

- Nuitée enfants jusqu' à 3 ans – gratuit
- Lit d'enfant dans la chambre des parents – gratuit
- Nuitée enfants 3-7 ans dans la chambre des parents : 60 PLN/nuitée

**Cennik pokoi w języku niemieckim**

Zimmerart	Individuelle Kunden	
	<i>01.05 – 30.09</i>	<i>01.10 – 30.04</i>
Einzelzimmer SGL	280 PLN	300 PLN
Doppelzimmer DBL	320 PLN	350 PLN
Doppel-Apartment A	500 PLN	450 PLN

**Im Preis inbegriffen sind** Frühstück und Mehrwertsteuer.

- Übernachtung Kinder bis 3 Jahren – kostenlos
- Babybett im Elternzimmer – kostenlos
- Übernachtung im Elternzimmer für Kinder 3-7 Jahre: 60 PLN/Tag

**Cennik pokoi w języku rosyjskim**

Тип номера	Индивидуальные клиенты	
	01.05 – 30.09.	01.10. – 30.04.
Одноместный номер SGL	280 зл.	300 зл.
Двухместный номер DBL	320 зл.	350 зл.
Двухместный апартамент А	500 зл.	450 зл.

В цену ночлега включён завтрак и налог НДС.

- Ночлег для детей до 3 лет – бесплатно
- Детская кровать в номере родителей – бесплатно
- Ночлег в номере родителей для детей от 3 до 7 лет: 60 зл./сутки

**Cennik usług dodatkowych**

- obiad: pełna porcja – 36 zł, połowa porcji – 18 zł,
- obiadokolacja: pełna porcja – 40 zł, połowa porcji – 20 zł,
- kolacja: 30 zł/pełna porcja, połowa porcji – 15 zł,
- opłata za parking przy pensjonacie: 30 zł/doba
- wycieczka po okolicy z przewodnikiem: 100 zł/osoba
- basen, sauna, siłownia i depozyt dla gości pensjonatu – bezpłatnie.

*Wszystkie ceny są cenami brutto.*

**Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.**

**Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:**

- formularz rezerwacji,
- grafik rezerwacji,
- kosztorys,
- karta rejestracyjna,
- karta pobytu,
- kwit depozytowy.

**FORMULARZ REZERWACJI****Pensjonat Eden \*\*\*\***

ul. Topolowa 18A, 33-380 Krynica Zdrój

tel. +48 18 846 50 30, faks +48 18 846 50 31, e-mail: pensjonat@eden.pl

NIP 611-091-28-21, REGON 060570234, BZWBK 64 2032 4465 0000 0008 0998 1021

<b>Formularz rezerwacji</b>	
Nr rezerwacji (nr*/rok)	
Imię i nazwisko gości	
– Termin pobytu	.....
– Godzina przyjazdu	.....
Ilość dób	
– Rodzaj pokoi	.....
– Ilość pokoi	.....
<b>Dane osoby dokonującej rezerwacji</b>	
– imię i nazwisko	
– adres	
– NIP	
Forma płatności	
<b>Zamówione usługi gastronomiczne (ilość razem)</b>	
– śniadania	
– obiady	
– kolacje	
<b>Zamówione usługi dodatkowe (nazwa i marka przedmiotu, ilość )</b>	
– depozyt	
<b>Dodatkowe życzenia dotyczące zamówionych usług</b>	
– pokój	
Podpis przyjmującego rezerwację**	

\* *przyjmij dowolny numer rezerwacji*

\*\* w miejsce podpisu wstaw XXX

**GRAFIK REZERWACJI – listopad 2014 r.****Pensjonat Eden \*\*\*\***

ul. Topolowa 18A, 33-380 Krynica Zdrój

tel. +48 18 846 50 30, faks +48 18 846 50 31, e-mail: pensjonat@eden.pl

NIP 611-091-28-21, REGON 060570234, BZWBK 64 2032 4465 0000 0008 0998 1021

dzień tygodnia		wt.	śr.	cz.	pt.	sb.	nd.	pn.	wt.	śr.	cz.	pt.	sb.	nd.
nr pokoju	rodzaj pokoju	4 XI	5 XI	6 XI	7 XI	8 XI	9 XI	10 XI	11 XI	12 XI	13 XI	14 XI	15 XI	16 XI
I piętro	101	DBL N		R	R									
	102	DBL				R			R					
	103	DBL					R	R			R	R		
	104	DBL												
	105	A					R	R	R					
	106	A				R	R							
	107	SGL												
	108	A	R	R					R	R	R			
	109	SGL												
	110	A		R	R									
II piętro	201	DBL		R	R									
	202	DBL							R		R			
	203	DBL				R	R							
	204	DBL					R	R						
	205	SGL				R								
	206	A	R	R					R	R	R			
III piętro	301	A												
	302	SGL		R				R				R	R	
	303	SGL			R						R			
	304	DBL				R				R		R		
	305	DBL			R			R		R		R		
	306	DBL		R					R					

**Legenda:**

N – pokój dla niepełnosprawnych

R – rezerwacja

RB – rezerwacja rodziny Bosackich

**KOSZTORYS****Pensjonat Eden \*\*\*\***

ul. Topolowa 18A, 33-380 Krynica Zdrój

tel. +48 18 846 50 30, faks +48 18 846 50 31, e-mail: pensjonat@eden.pl

NIP 611-091-28-21, REGON 060570234, BZWBK 64 2032 4465 0000 0008 0998 1021

<b>KOSZTORYS</b>					
<b>Lp.</b>	<b>Nazwa usługi</b>	<b>Jednostka miary</b>	<b>Ilość</b>	<b>Cena jednostkowa brutto (zł)</b>	<b>Wartość usług brutto (zł)</b>
<b>Razem do zapłaty</b>					

**KARTA REJESTRACYJNA****Pensjonat Eden \*\*\*\***

ul. Topolowa 18A, 33-380 Krynica Zdrój

tel. +48 18 846 50 30, faks +48 18 846 50 31, e-mail: pensjonat@eden.pl

NIP 611-091-28-21, REGON 060570234, BZWBK 64 2032 4465 0000 0008 0998 1021

<b>KARTA REJESTRACYJNA/ REGISTRATION CARD</b>			
Nr rezerwacji/ <i>Reservation No</i> (nr* / rok) .....	Nr pokoju / <i>Room No</i> .....	Data przyjazdu <i>Arrival</i> .....	Data wyjazdu <i>Departure</i> .....
Nazwisko / <i>Family name</i> .....	Imię / <i>First name</i> .....	Obywatelstwo / <i>Nationality</i> .....	
Data urodzenia / <i>Date of birth</i> .....	Adres / <i>address:</i> – ulica/street ..... – numer/No..... – kod/postal code ..... – miasto/city ..... – kraj/country ..... – telefon/telefon .....	Nr dowodu osobistego / <i>Paszport</i> <i>ID card / Passport No</i> .....	
Miejsce urodzenia / <i>Place of birth</i> .....			
Forma płatności / <i>Method of payment:</i>			
Gotówka/Cash <input type="checkbox"/> Karta kredytowa/ <i>Credit card</i> <input type="checkbox"/> Voucher <input type="checkbox"/> Inne/Other <input type="checkbox"/>			
Podpis gościa / <i>Guest signature</i> .....		Podpis recepcjonisty / <i>Receptionist signature**</i> .....	

\* przyjmij dowolny numer rezerwacji

\*\* w miejsce podpisu recepcjonisty wstaw XXX



**KARTA POBYTU****Pensjonat Eden \*\*\*\***

ul. Topolowa 18A, 33-380 Krynica Zdrój

tel. +48 18 846 50 30, faks +48 18 846 50 31, e-mail: pensjonat@eden.pl

NIP 611-091-28-21, REGON 060570234, BZWBK 64 2032 4465 0000 0008 0998 1021

<b>KARTA POBYTU</b>	
<p>Zapraszamy / We invite you</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Restauracja / Restaurant 12.00 – 22.00</li> <li>▪ Aperitif-bar 15.00 – 23.00</li> <li>▪ Śniadania 6.00 – 10.00</li> <li>▪ Centrum Rekreacji 09.00 – 22.00</li> </ul>	<p>Pan /Pani Mr / Mrs</p> <p>.....</p> <p>Numer pokoju / Room Number</p> <p>.....</p> <p>Cena za dobę / Price per night</p> <p>.....</p>
<p>Uprzejmie prosimy o zapoznanie się z następującymi informacjami regulaminu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00 i kończy o godzinie 12.00 dnia następnego.</li> <li>▪ Przedłużenie pobytu prosimy zgłaszać do godziny 10.00.</li> <li>▪ Cisza nocna obowiązuje od 22.00 do 7.00.</li> <li>▪ Przy każdorazowym opuszczeniu pokoju prosimy zamykać okna i upewnić się, że drzwi zostały dokładnie zamknięte.</li> </ul> <p style="text-align: center;">Witamy / Welcome</p>	<p>.....</p> <p>Data przyjazdu / Date of arrival</p> <p>.....</p> <p>Data wyjazdu / Date of departure</p> <p>.....</p> <p>Podpis dysponenta / Disposer's signature*</p> <p>.....</p>

\* w miejsce podpisu dysponenta wstaw XXX

**KWIT DEPOZYTOWY****Pensjonat Eden \*\*\*\***

ul. Topolowa 18A, 33-380 Krynica Zdrój

tel. +48 18 846 50 30, faks +48 18 846 50 31, e-mail: pensjonat@eden.pl

NIP 611-091-28-21, REGON 060570234, BZWBK 64 2032 4465 0000 0008 0998 1021

<b>KWIT DEPOZYTOWY</b>	
Nr kwitu depozytowego (nr* / rok)	
Nazwa przedmiotu .....	
Marka przedmiotu .....	
Ilość przedmiotów .....	
Dane oddającego przedmiot do depozytu: – nazwisko: ..... – imię: .....	
Numer pokoju gościa .....	
Data przyjęcia przedmiotu do depozytu .....	
Podpis pracownika recepcji** .....	Podpis gościa .....
Data wydania przedmiotu z depozytu .....	
Podpis pracownika recepcji** .....	Podpis gościa .....

\* przyjmij dowolny numer kwitu depozytowego

\*\* w miejsce podpisu pracownika recepcji wpisz XXX