

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.11-01-15.01

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2015
CZĘŚĆ PRAKTYCZNA**

Układ graficzny © CKE 2015

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

Hotel Galatea*****SPA w Gdańsku otrzymał od pani Krystyny Avery z Warszawy pisemne zamówienie na usługi hotelarskie.

Na podstawie tego zamówienia oraz danych gości, notatki z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z gościem w języku obcym, oferty hotelu Galatea*****SPA w Gdańsku oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: kartę rezerwacyjną i potwierdzenie rezerwacji;
- dokumenty związane z rejestracją i pobytem gości: kartę rejestracyjną dla pani Krystyny Avery z pokoju 202, wiadomość message;
- dokumenty związane z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Warszawa, 07.01.20XX r.

Krystyna Avery
ul. Kwiatowa 18
02-579 Warszawa
tel. 22 450 56 00

Hotel Galatea*** SPA**
ul. Morska 17b
80-341 Gdańsk

Szanowni Państwo,

po zapoznaniu się z ofertą Waszego hotelu chciałabym zarezerwować pobyt dla mojej rodziny w terminie od 27.07 do 30.07.20XX r.

Proszę o rezerwację dwóch pokoi dwuosobowych dla mnie, męża oraz naszych córek oraz śniadań, obiadów i kolacji w restauracji hotelowej. Przyjedziemy po obiedzie, około 14-tej, a wyjedziemy zaraz po śniadaniu. Do każdej kolacji zamawiam butelkę czerwonego wytrawnego wina.

Codziennie od godz. 15.30 zamawiam 2-godzinny seans relaksacyjny dla mnie i dla męża w ramach pakietu SPA, a dla córek w tym czasie bowling.

Ponadto w dniu 28.07.20XX r. po śniadaniu, proszę zarezerwować nam rejs po Zatoce Gdańskiej, z możliwością zjedzenia obiadu na statku.

Chcielibyśmy również codziennie całą rodziną w wolnym czasie korzystać z hotelowego basenu.

Do Gdańska przyjedziemy swoim samochodem, który pozostawimy na czas pobytu na hotelowym parkingu strzeżonym.

Należność za zrealizowane usługi ureguluję w dniu wyjazdu, kartą płatniczą MasterCard, po otrzymaniu faktury.

Proszę również o sporządzenie potwierdzenia rezerwacji, z wyszczególnieniem cen za usługi, które zamówiłam i z informacją, które koszty są wliczone w cenę noclegu oraz przesłanie mi go na adres domowy.

Z poważaniem
Krystyna Avery

Dane gości

1. Krystyna Avery

ur. 23.08.1972 r. Bydgoszcz

obywatelstwo polskie

seria i nr dowodu osobistego ADA 125470

nr karty płatniczej Zysk Bank Polska S.A. 1210 0000 5678 3334

obywatelstwo: polskie

2. Stewart Avery

ur. 16.08.1970 r. York

3. Weronika Avery

ur. 14.05. 2000 r. Warszawa

4. Dominika Avery

ur. 29.06.1998 r. Warszawa

Wspólny adres zamieszkania:

ul. Kwiatowa 18

02-579 Warszawa

Notatka z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z gościem – język angielski

On July 29th, 20XX, at 10 am., Mr Stewart Avery called the reception of the Galatea Spa ***** Hotel in Gdansk from a mobile number 693435999 and left a message for his wife, Mrs Christine Avery. The receptionist, Krystian Kokoszka, was asked to deliver a written message to Mrs Avery in room 202 that Mr Avery would be waiting for her with their daughters in the Long Market Square near the Neptune Fountain at 11.15.

Notatka z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z gościem – język niemiecki

Am 29.07.20XX hat Herr Stewart Avery um 10.00 Uhr von der Telefonnummer 693 435 999 die Rezeption des Hotels Galatea ***** SPA in Danzig angerufen und den Empfangschef – Krystian Kokoszka gebeten, seiner Frau – Krystyna Avery aus dem Zimmer Nr. 202, eine Nachricht schriftlich zu übermitteln. Er wird auf sie mit den Töchtern um 11.15 Uhr auf dem Langen Markt, am Neptunbrunnen warten.

Notatka z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z gościem – język francuski

Le 29.07.20 XX à 10 h, M. Stewaed Avery a appelé la réception de l' hôtel Galatea ***** SPA à Gdańsk du téléphone no 693 435 999 et il a demandé le réceptionniste M. Christian Kokoszka a laissé un message écrit pour sa femme Mme Christine Avery de la chambre 202 qu' il l' attendrait avec leurs filles à 11 h 15 à Długi Targ près de la fontaine de Neptune.

Notatka z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z gościem – język rosyjski

29-ого июля 20XX года в 10 часов утра господин Стюарт Эвери позвонил в приёмную гостиницы Галатеа *****СПА в Гданске по телефону номер 693 435 999 и попросил администратора Кристиана Кокошку передать жене госпоже Кристине Эвери из номера 202 информацию, что вместе с дочерьми будет ждать её в 11 часов 15 минут утра на Длугом Тарге около Фонтана Нептуна.

Oferta hotelu Galatea***** SPA w Gdańsku

Hotel Galatea***** SPA w Gdańsku

ul. Morska 17b

80-341 Gdańsk

tel. +48 58/710 19 60

fax: +48 58/710 19 66

NIP 111 222 33 44

Hotel Galatea***** SPA to nowoczesny kompleks położony w samym sercu Gdańska.

Jest to obiekt łączący w sobie usługi hotelowe z niezwykle ofertą SPA i możliwością spędzenia aktywnie wolnego czasu przez najmłodszych gości. To idealne miejsce przeznaczone na rodzinny wypoczynek.

Do dyspozycji gości przygotowanych zostało 112 miejsc noclegowych, w klimatyzowanych pokojach jedno- i dwuosobowych oraz w apartamentach z widokiem na morze i park. Wszystkie pokoje posiadają balkon lub taras, są wyposażone w Internet, telewizję satelitarną, serwis do parzenia kawy i herbaty oraz wyposażenie plażowe. Łazienki posiadają kabinę prysznicową i wannę.

Hotel Galatea***** SPA w Gdańsku zaprasza gości do restauracji, oferującej wyśmienite menu, łączące nowoczesną nutę z tradycjami kuchni polskiej oraz do kawiarni, gdzie przy aromatycznej kawie i nastrojowej muzyce jazzowej można delektować się widokiem na Bałtyk.

Honorujemy karty płatnicze: VISA Electron, VISA, Maestro, MasterCard.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o godz. 12.00.

Cennik pokoi:

Rodzaj j.m.	01.10.20XX – 30.04.20XX	01.05.20XX – 30.09.20XX
Pokój jednoosobowy	310,00 zł	365,00 zł
Pokój dwuosobowy	480,00 zł	540,00 zł
Pokój dwuosobowy z możliwością dostawki	600,00 zł	660,00 zł
Apartament dla 1 osoby	630,00 zł	710,00 zł
Apartament dla 2 osób z możliwością dostawki	840,00 zł	950,00 zł
Apartament rodzinny z dwiema sypialniami	1 080,00 zł	1150,00 zł
Dostawka	180,00 zł	230,00 zł

Ceny noclegu zawierają śniadanie, depozyt oraz podatek VAT.

Wybrane elementy menu – cennik:

- Śniadanie w postaci bufetu – wliczone w cenę noclegu.
- Obiad w restauracji hotelowej – 100,00 zł/os.
- Kolacja w restauracji hotelowej – 80,00 zł/os.
- Szampan Champagne Veuve Clicquot Ponsardin (poj. 0,75 l) – 230,00 zł
- Wino białe Viña Esmeralda, półwytrawne (poj. 0,75 l) – 75,00 zł
- Wino czerwone Château de Bel-Air, wytrawne (poj. 0,75 l) – 130,00 zł

Cennik zabiegów relaksacyjnych Hotelu Galatea***** SPA w Gdańsku:

- **Pakiet „Posejdon” – seans relaksacyjny obejmujący 8 godzin, w tym:**
 - Indywidualnie dobrany zabieg na twarz.
 - Cukrowy peeling całego ciała.
 - Relaksacyjny masaż całego ciała.
 - Centrum rekreacji:
 - jacuzzi,

- hydromasaż,
- bicze wodne,
- sauna sucha,
- sauna parowa.

Cena pakietu: 320,00 zł/os., karnet do wykorzystania jednorazowo lub 2 razy po 4 godziny.

• **Pakiet „Neptun” – seans relaksacyjny obejmujący 6 godzin, w tym:**

- Aromatyczny masaż całego ciała.
- Seans zapachowy w grocie solnej.
- Centrum rekreacji:
 - jacuzzi,
 - bicze wodne,
 - sauna sucha,
 - sauna parowa.

Cena pakietu: 240,00 zł/os., karnet do wykorzystania jednorazowo lub 2 razy po 3 godziny lub 3 razy po 2 godziny.

Miłośnikom aktywnego wypoczynku hotel proponuje:

- Wycieczkę „Gdańsk w jeden dzień”. Czas trwania: ok. 8 godz. Koszt: 220,00 zł/os.
- Rejs po Zatoce Gdańskiej lub Zalewie Wiślanym z obiadem. Koszt: 90,00 zł/os.
- Lot balonem nad Zatoką Gdańską, Półwyspem Helskim i Szwajcarią Kaszubską. Koszt: 150,00 zł za osobę dorosłą, 100,00 zł za dziecko w wieku 7-15 lat.
- Bowling, tenis ziemny. Koszt: 30,00 zł za godz.
- Basen – bezpłatnie dla gości hotelowych.

Dla gości zmotoryzowanych oferujemy strzeżone miejsca parkingowe: Koszt: 35,00 zł/doba.

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 wliczonym kosztem śniadania	8%
Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadów, kolacji	8%
Usługi dodatkowe: sprzedaż alkoholu	23%
Usługi dodatkowe: zabiegi relaksacyjne, bowling, tenis ziemny	23%
Organizacja usług turystycznych z kompleksowym programem imprez	23%
Usługi parkingowe	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 5 rezultatów:

- Karta rezerwacyjna,
- Potwierdzenie rezerwacji,
- Karta rejestracyjna,
- Druk message,
- Faktura.

Hotel Galatea***SPA w Gdańsku**
KARTA REZERWACYJNA

Dane gości: imię i nazwisko/ adres	
Termin pobytu	Liczba osób
Informacje na temat dzieci	
Ilość i rodzaj j.m.	
Wyżywienie (z podaniem terminów lub ilości):	
Usługi dodatkowe (z podaniem terminów lub ilości):	
Forma płatności	Termin płatności
Nr karty płatniczej	Nazwisko i imię okaziciela karty
Dane osoby/firmy dokonującej rezerwacji Imię, nazwisko/nazwa/adres/nr telefonu	
Data dokonania rezerwacji	Podpis pracownika recepcji XYZ

Hotel Galatea*** SPA w Gdańsku**
ul. Morska 17b **80-341 Gdańsk**
tel. +48 58/710 19 60 **fax: +48 58/710 19 66**

.....

POTWIERDZENIE REZERWACJI

.....

.....

.....

Hotel Galatea*****SPA w Gdańsku					
KARTA REJESTRACYJNA					
Rodzaj pokoju				Nr pokoju	Nr rezerwacji
Przyjazd					<i>15/01/20XX</i>
Wyjazd					
Nazwisko			Imię		
Obywatelstwo	Nr dokumentu tożsamości				
Data i miejsce urodzenia					
Adres zamieszkania	Miejscowość			Kod	
	Ulica			Nr	
Forma płatności	Gotówka	Karta płatnicza	Voucher	Przelew	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Podpis gościa					

Hotel Galatea***SPA w Gdańsku**

DRUK MESSAGE

Imię i nazwisko gościa.....

Numer pokoju.....

Data przyjęcia informacji.....

Godzina przyjęcia informacji.....

Nadawca informacji.....

Treść wiadomości:

.....
.....
.....
.....
.....

Przekazujący wiadomość.....

Telefon nadawcy.....

Podpis odbiorcy:.....

FAKTURA Nr 300/XX	Miejsce i data wystawienia faktury:	ORYGINAŁ/ KOPIA
	Data sprzedaży:	

Sprzedawca:	Nabywca:
NIP:	

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 w %	Kwota podatku w zł	
Sposób zapłaty:				RAZEM		x		
Do zapłaty:	Słownie:					23		
						8		
	XYZ					5		
	Wystawiający fakturę					0		
						zw		