

**Arkusz zawiera informacje prawnie  
chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu**

Układ graficzny © CKE 2015



**CENTRALNA  
KOMISJA  
EGZAMINACYJNA**

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

Numer zadania: **01**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego\*

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

**T.11-01-15.08**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2015**

### **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\*,
  - symbol cyfrowy zawodu,
  - oznaczenie kwalifikacji,
  - numer zadania,
  - numer stanowiska.
3. KARTĘ OCENY przełącz zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego część praktyczną egzaminu (ZNCP).
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczony do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisz w widocznym miejscu przewodniczący ZNCP.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego ZNCP.
9. 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 tożsamości

## Zadanie egzaminacyjne

Hotel Relaks\*\*\*\* w Karpaczu otrzymał zamówienie od Firmy doradczej Żyła Złota z Łodzi na pobyt integracyjny dla 22 pracowników i 2 prezesów w terminie od 7 do 11 listopada 2015 roku.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Relaks\*\*\*\*, oferty wycieczek w języku obcym oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług: formularz rezerwacji, grafik rezerwacji oraz potwierdzenie rezerwacji,
- dokumenty związane z pobytem gości: harmonogram czynności poszczególnych działów hotelu w czasie pobytu gości oraz kwit depozytowy,
- dokument związany z rozliczeniem usług: fakturę.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Sporządzone dokumenty podpisz Jan Kowalski.

### Zamówienie na usługi hotelarskie

Łódź, 21.06.2015 r.

Firma doradcza Żyła Złota

ul. Nagietkowa 2

91-364 Łódź

NIP 345 66 77 897

REGON 654345678

Hotel Relaks\*\*\*\*

ul. Karkonoska 19

58-550 Karpacz

Szanowni Państwo!

Proszę o zarezerwowanie 10 pokoi dwuosobowych oraz 4 pokoi jednoosobowych, w tym jednego dla mnie, dostosowanego do potrzeb osób niepełnosprawnych, w terminie od 7 do 11 listopada 2015 roku. Do każdego pokoju proszę wstawić butelkę czerwonego wina w dniu przyjazdu.

Ponadto zamawiam dla 24 osób wyżywienie w restauracji hotelowej tj.: śniadania od 8 do 11 listopada, obiady od 7 do 9 listopada, kolacje 8 i 9 listopada oraz bankiet 7 listopada.

Dla wszystkich zamawiam także w dowolnym terminie po dwa masaże relaksacyjne oraz jeden pobyt w saunie.

Ponadto proszę nam zorganizować 10 listopada po śniadaniu, jednodniową wycieczkę do Pragi z uwzględnieniem transportu, obiadów, kolacji, biletów wstępu oraz ubezpieczenia. Przewodnika zamówimy we własnym zakresie.

Informuję, że w dniu przyjazdu złożę w depozycie w recepcji gotówkę niezbędną do uregulowania należności za wszystkie usługi. Zapłaty dokonam gotówką w dniu wyjazdu po otrzymaniu faktury.

Proszę o przesłanie potwierdzenia rezerwacji na nasz adres.

Z wyrazami szacunku

*Arkadiusz Zieliński*

**Oferta hotelu Relaks\*\*\*\***

Hotel Relaks\*\*\*\*  
ul. Karkonoska 19  
58-550 Karpacz

tel. 75/ 456 78 99  
NIP 900 87 65 432  
REGON 987654321

Hotel położony jest w zacisznym miejscu u podnóża gór. Jest to obiekt luksusowy i nowoczesny. Oferuje noclegi w apartamentach oraz pokojach jedno- i dwuosobowych, także dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Posiada rozbudowane centrum SPA, do którego zaprasza na relaksujące masaże, usługi kosmetyczne oraz do sauny na podcierwień.

Osobom lubiącym podróże proponuje wycieczki krajowe i zagraniczne, a dla spędzających aktywnie czas wolny kręgielnię oraz bilard.

Restauracja hotelowa oferuje dania kuchni polskiej, tajskiej oraz śródziemnomorskiej. Na życzenie gości organizuje bankiety i inne imprezy okolicznościowe.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie 12<sup>00</sup>, a kończy o godzinie 10<sup>00</sup>.

**Cennik pokoi za dobę:**

Rodzaj pokoju	od 1.09. do 30.06.	od 1.07. do 31.08.
Apartament	790 zł	890 zł
Pokój jednoosobowy	370 zł	470 zł
Pokój dwuosobowy	570 zł	670 zł

**W cenę noclegu wliczone jest: śniadanie, basen, sauna, depozyt oraz podatek VAT.**

**Cennik usług:**

- obiad – 60 zł/os.;
- kolacja – 40 zł/os.;
- room service – 10% wartości zamówienia;
- bankiet – 100 zł/os.;
- bilard – 10 zł/stół/godz.;
- kręgielnia – 30 zł/tor.;
- masaż relaksacyjny – 100 zł/os.,
- masaż leczniczy – 70 zł/os.;
- szampan do pokoju – 80 zł/szt.;
- czerwone wino do pokoju – 80 zł/szt.;
- bukiet kwiatów oraz kartka z życzeniami – 60 zł/szt.;
- wycieczka jednodniowa krajowa – od 30 zł/os. do 200 zł/os.;
- wycieczki zagraniczne – zgodnie z zamieszczoną ofertą wycieczek.

**OFERTA WYCIECZEK w języku angielskim****The hotel's sightseeing tours offer**

List of prices		Two-day trip to Prague (departure 9 a.m., return in the evening)	One-day trip to Prague (departure 9 a.m., return late at night)
Price per person	fare	PLN 70	PLN 70
	admission (entry tickets)	PLN 250	PLN 150
	lunch & dinner	PLN 130	PLN 130
	obligatory insurance	PLN 16	PLN 8
	accommodation	PLN 180	—
	pocket guidebook	free	free
Additional costs per group	tour guide	PLN 200	PLN 150

**OFERTA WYCIECZEK w języku niemieckim****Angebot der Ausflüge vom Hotel**

Kostenverzeichnis		Zweitagesausflug nach Prag (Abreise gegen 9.00 Uhr, Rückkehr zur Abendzeit)	Eintagesausflug nach Prag (Abreise gegen 9.00 Uhr, Rückkehr in der Nacht)
Preis/Kosten/pro Person	Fahrt	70 PLN	70 PLN
	Besichtigung (Eintrittskarten)	250 PLN	150 PLN
	Mittagessen + Abendessen	130 PLN	130 PLN
	Pflichtversicherung	16 PLN	8 PLN
	Übernachtung	180 PLN	—
	Taschenreiseführer	gratis	gratis
Zusätzliche Kosten/Gruppe	Fremdenführer	200 PLN	150 PLN

**OFERTA WYCIECZEK w języku francuskim****Excursions en offre de l' hôtel**

Spécification du frais		Excursion de deux jours à Prague (départ à 9 h, retour dans la soirée)	Excursion d' une journée à Prague (départ à 9 h, retour dans la nuit)
Prix/coût/personne	passage	70 PLN	70 PLN
	visite (billets d'entrée )	250 PLN	150 PLN
	déjeuner + dîner	130 PLN	130 PLN
	assurance obligatoire	16 PLN	8 PLN
	hébergement	180 PLN	-
	guide de poche	gratuit	gratuit
Frais additionnel/groupe	guide	200 PLN	150 PLN

**OFERTA WYCIECZEK w języku rosyjskim****Оферта туров из гостиницы**

Перечисление стоимости		Двухдневный тур в Прагу (выезд часов в девять утра, возвращение в вечерние часы)	Однодневный тур в Прагу (выезд часов в девять утра, возвращение в ночные часы)
Цена/стоимость/человек	проезд	70 зл.	70 зл.
	посещение (входные билеты)	250 зл.	150 зл.
	обед+ужин	130 зл.	130 зл.
	обязательная страховка	16 зл.	8 зл.
	ночлег	180 зл.	-
	карманный путеводитель	бесплатно	бесплатно
Дополнительная стоимость/группа	гид	200 зл.	150 зл.

**Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych**

RODZAJE USŁUG	STAWKA PODATKU
Usługi hotelarskie: sprzedaż wszystkich typów pokoi z wylczonym kosztem śniadania	8%
Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadów, kolacji, bankietu	8%
Usługi dodatkowe: wstawka do pokoju, świadczenie usług relaksacyjnych i rekreacyjnych, zamówienie wycieczki	23%

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

**Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:**

- formularz rezerwacji,
- grafik rezerwacji,
- potwierdzenie rezerwacji,
- harmonogram czynności poszczególnych działów hotelu w czasie pobytu gości,
- kwit depozytowy,
- faktura.

**Formularz rezerwacji**

<b>Dane zamawiającego</b> (imię i nazwisko, nazwa firmy, adres)	
<b>Termin pobytu</b>	
<b>Rodzaj i ilość pokoi</b>	
<b>Ilość osób</b>	
<b>Wyżywienie</b> (rodzaj, ilość i termin)	
<b>Usługi dodatkowe</b> (rodzaj, ilość i termin)	
<b>Forma i termin płatności</b>	
<b>Data i podpis przyjmującego rezerwację</b>	

## Grafik rezerwacji

pokój/ data	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11
A 101						R		
A 102	R	R	R	R				
A 103			R	R	R	R		
A 104			R					
A 105								
SGL106 *	R	R	R	R	R	R		
SGL107								
SGL 108*								
SGL 109			R	R	R	R	R	
SGL 110			R				R	R
SGL 111								
SGL 112								
SGL 113			R					
SGL 114			R			R	R	R
DBL 115			R					
DBL 116	R	R	R	R	R			
DBL 117								
DBL 118								
DBL 119	R							
DBL 120	R							
DBL 121	R							
DBL 122	R							
DBL 123	R							
DBL 124	R							
DBL 125								
DBL 126								

\*j.m. dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych

RD – rezerwacja dla Firmy doradczej Żyła Złota

**Potwierdzenie rezerwacji**.....  
(miejsowość, data)

Hotel Relaks \*\*\*\*  
 ul. Karkonoska 19  
 58-550 Karpacz  
 tel. 75/ 456 78 99

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

Szanowni Państwo,

bardzo dziękujemy za zainteresowanie się naszym obiektem. Cieszymy się, że będziemy mogli gościć Państwa w hotelu Relaks\*\*\*\*.

Z przyjemnością potwierdzamy rezerwację następujących usług w terminie .....

Ilość pokoi	Rodzaj pokoi	Cena w zł za dobę

<b>Wyżywienie (rodzaj, termin, ilość):</b>	<b>Cennik (z uwzględnieniem cen jednostkowych brutto w zł):</b>
<b>Usługi dodatkowe (rodzaj, termin, ilość):</b>	<b>Cennik (z uwzględnieniem cen jednostkowych brutto w zł):</b>

Forma i termin płatności .....

Informujemy, że doba hotelowa w naszym hotelu rozpoczyna się o godzinie 12<sup>00</sup>, a kończy o godzinie 10<sup>00</sup>.

Z niecierpliwością oczekujemy na Państwa przyjazd.

Z poważaniem



**Harmonogram czynności poszczególnych działów hotelu w czasie pobytu gości**

<b>Dział hotelu</b>	<b>Data</b>	<b>Wykonywane czynności</b>
<b>Gastronomia hotelowa</b>		
<b>Służba pięter</b>		
<b>Room service</b>		
<b>SPA</b>		
<b>Dział organizacji czasu wolnego</b>		

**Kwit depozytowy**

<b>Imię i nazwisko</b>	
<b>Adres domowy/firmy</b>	
<b>Opis przedmiotów złożonych w depozycie</b>	
<b>Własnoręczny podpis</b>	<b>Numer pokoju</b>
<b>Data przyjęcia</b>	<b>Podpis przyjmującego</b>
<b>Data odbioru</b>	<b>Podpis wydającego</b>

## Faktura

Faktura nr 18/2015		Miejsce i data wystawienia				ORYGINAŁ/KOPIA*		
Sprzedawca:				Nabywca:				
REGON				REGON				
NIP				NIP				
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	Jm.	Ilość	Cena jednostkowa netto	Wartość sprzedaży netto	Podatek VAT		Wartość sprzedaży brutto
						Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku	
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
<b>Sposób zapłaty:</b>				<b>RAZEM</b>		x		
						23		
						8		
<b>Do zapłaty słownie złotych:</b>						5		
						0		
						zw		