



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.11-01-16.08**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**  
**Rok 2016**  
**CZEŚĆ 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 13 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 Felicia\*\*\*\* w Lublinie otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie pobytu dla rodziny pani Hanny Montgomery.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Felicia\*\*\*\* w Lublinie, wybranych elementów z cennika usług gastronomicznych i dodatkowych świadczonych na terenie hotelu w języku obcym, stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: kartę rezerwacyjną oraz potwierdzenie rezerwacji;
- dokumenty związane z rejestracją i pobytem gości: kartę rejestracyjną, kartę pobytu i kwit depozytowy sporządzone dla pani Hanny Montgomery;
- dokumenty związane z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Hanna Montgomery  
ul. Katedralna 5  
45-007 Opole  
tel. 77 125 55 03

Opole, 05.03.2016 r.

Hotel Felicia\*\*\*\*  
ul. Piastowska 8  
20-610 Lublin

Szanowni Państwo,

po zapoznaniu się z ofertą Waszego hotelu chciałabym zarezerwować pobyt dla mnie i mojej córki oraz mojej siostry i jej męża w terminie od 10.12 do 15.12.2016 r.

Proszę dokonać rezerwacji dwóch pokoi dwuosobowych typu Standard oraz całodziennego wyżywienia w restauracji hotelowej. Zaznaczam, że przyjedziemy na obiad, około godziny 15<sup>00</sup>, a wyjedziemy zaraz po śniadaniu.

Jednocześnie w dniu 11.12.2016 r. zamawiam dla siostry 60-minutowy czekoladowy zabieg na ciało oraz dla szwagra 60-minutowy masaż relaksacyjny całego ciała.

W dniu 12.12.2016 r. proszę zorganizować na godzinę 21<sup>00</sup> uroczystą kolację dla 3 osób. Proszę zarezerwować nam wspólny stół i podać butelkę czerwonego wytrawnego wina (córka w tym dniu zje zwykłą kolację w restauracji).

W dniu przyjazdu oddam do depozytu aparat cyfrowy Nikon, który odbiorę w dniu wyjazdu.

Należność za zrealizowane usługi ureguluję w dniu wyjazdu gotówką po otrzymaniu faktury.

Proszę o przesłanie na adres domowy w ciągu kilku najbliższych dni potwierdzenia rezerwacji.

Z poważaniem

*Hanna Montgomery*

### **Dane gości**

**Hanna Montgomery**  
ur. 23.07.1973 r. Opole  
seria i nr dowodu osobistego: AWA 125560  
obywatelstwo: polskie i brytyjskie

**Weronika Montgomery**  
ur. 14.05.2000 r. Opole

Adres zamieszkania Hanny i Weroniki Montgomery:  
ul. Katedralna 5  
45-007 Opole

**Natalia Borowska**  
**Jan Borowski**  
Adres zamieszkania Natalii i Jana Borowskich:  
ul. Różana 18  
45-007 Opole

**Hotel Felicia\*\*\*\***  
**ul. Piastowska 8 20-610 Lublin**  
**tel. +48 81/ 520 12 60 fax: +48 81/520 12 64**  
**NIP 511 122 30 45**

### Oferta hotelu Felicia\*\*\*\*

Czterogwiazdkowy Hotel Felicia to wyjątkowe miejsce dla wyjątkowych osób. Powstał z myślą o gościach ceniących sobie zarówno luksus, najwyższą jakość i wygodę. To miejsce dla gości, którzy chcą spędzić czas w sposób komfortowy i niepowtarzalny.

Hotel jest doskonałą przystanią zarówno dla podróżujących w celach biznesowych, jak i dla zwolenników zwiedzania miasta i okolic.

Hotel posiada 74 komfortowo wyposażone pokoje, a także 2 ekskluzywne apartamenty rodzinne. Ponad stumetrowa powierzchnia, elegancki wystrój, a także ciekawa aranżacja wnętrza gwarantują komfort pracy i odpoczynku.

Hotel Felicia, oprócz usług noclegowych świadczonych na najwyższym poziomie, oferuje także swoim Gościom wykwintne dania kuchni polskiej i europejskiej, serwowane w eleganckiej restauracji.

Na terenie hotelu znajdują się: parking strzeżony, SPA, kantor wymiany walut i punkty handlowe. Goście mogą korzystać z basenu, sauny i siłowni.

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

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

#### Cennik pokoi:

Rodzaj j.m.	01.05 – 30.09	01.10 – 30.04
Pokój jednoosobowy Standard	360 zł	320 zł
Pokój jednoosobowy Lux	390 zł	350 zł
Pokój dwuosobowy Standard	530 zł	490 zł
Pokój dwuosobowy Lux	640 zł	590 zł
Apartament dla 1 osoby	750 zł	680 zł
Apartament rodzinny	1 250 zł	1 100 zł

**Ceny noclegu zawierają śniadanie, depozyt oraz podatek VAT.**

**Wybrane elementy z cennika usług gastronomicznych i dodatkowych świadczonych na terenie hotelu  
w języku angielskim**

**Catering services price list**

- breakfast in the hotel restaurant included in the price
- lunch in the hotel restaurant – PLN 90 per person
- dinner in the hotel restaurant – PLN 70 per person
- gala dinner in the hotel restaurant – PLN 140 per person
- white wine, dry (vol. 0,75 l) – PLN 79 per bottle
- red wine, dry (vol. 0,75 l) – PLN 65 per bottle

**Additional services price list**

- chocolate body treatment – PLN 240 per 60 minutes
- automatic underwater massage – PLN 60 per 20 minutes
- manual underwater massage – PLN 65 per 15 minutes
- whole body relaxing massage – PLN 100 per 60 minutes
- relaxing back massage – PLN 50 per 30 minutes
- finnish sauna-free of charge for hotel guests
- swimming pool-free for hotel guests
- jacuzzi free for hotel guests

**Wybrane elementy z cennika usług gastronomicznych i dodatkowych świadczonych na terenie hotelu  
w języku niemieckim**

**Preisliste von gastronomischen Dienstleistungen**

- Frühstück im Hotelrestaurant – im Übernachtungspreis inbegriffen
- Mittagessen im Hotelrestaurant – 90 PLN/Person
- Abendessen im Hotelrestaurant – 70 PLN/Person
- festliches Abendessen im Hotelrestaurant – 140 PLN/Person
- Weißwein, trocken (vol. 0,75l) – 79 PLN/Flasche
- Rotwein, trocken (vol. 0,75l) – 65 PLN/Flasche

**Preisliste von zusätzlichen Dienstleistungen auf dem Hotelgelände**

- Schokoladen – Körperbehandlung – 240 PLN/60 Minuten
- Unterwasserdruckstrahlmassage – 60 PLN/20 Minuten
- einfache Unterwassermassage – 65 PLN/15 Minuten
- Ganzkörperentspannungsmassage – 100 PLN/60 Minuten
- Rückenentspannungsmassage – 50 PLN/30 Minuten
- Finnische Sauna – kostenlos für Hotelgäste
- Swimmingpool – kostenlos für Hotelgäste
- Jacuzzi – kostenlos für Hotelgäste

**Wybrane elementy z cennika usług gastronomicznych i dodatkowych świadczonych na terenie hotelu  
w języku francuskim**

**Prix des services de restauration**

- le petit déjeuner dans le restaurant de l'hôtel est inclus dans le prix de l'habitation
- le déjeuner au restaurant de l'hôtel – 90 PLN/ personne
- le dîner au restaurant de l'hôtel – 70 PLN/ personne
- le dîner solennel au restaurant de l'hôtel –140 PLN/personne
- vin blanc, sec (capacité 0,75 cl) – 79 PLN/bouteille
- vin rouge, sec (capacité 0,75 cl) – 65 PLN/bouteille

**Liste des prix des services additionnels fournis sur le site**

- le soin au chocolat pour le corps – 240 PLN/60 minutes
- le massage automatique sous l'eau – 60 PLN/20 minutes
- le massage manuel sous l'eau – 65 PLN /15 minutes
- le massage relaxant du corps entier – 100 PLN/60 minutes
- le massage relaxant du dos – 50 PLN/30 minutes
- le sauna finlandais est gratuit pour les clients de l'hôtel
- la piscine est gratuite pour les clients de l'hôtel
- le jacuzzi est gratuit pour les clients de l'hôtel

**Wybrane elementy z cennika usług gastronomicznych i dodatkowych świadczonych na terenie hotelu  
w języku rosyjskim**

**Прайс-лист на гастрономические услуги**

- завтрак в ресторане гостиницы- включается в цену услуг
- обед в ресторане гостиницы – 90 зл./человек
- ужин в ресторане гостиницы – 70 зл./человек
- торжественный ужин в ресторане гостиницы –140 зл. /человек
- белое, сухое вино (ёмкость 0,75л.) – 79 зл./бутылка
- красное, сухое вино (ёмкость 0,75 л.) – 65 зл./бутылка

**Прайс-лист на дополнительные услуги оказываемые на территории гостиницы**

- шоколадная процедура для тела – 240 зл./60 минут
- подводный автоматический массаж – 60 зл./20 минут
- подводный ручной массаж – 65 зл./15 минут
- релаксирующий массаж всего тела – 100 зл./60 минут
- релаксирующий массаж спины – 50 зл./30 минут
- финская сауна- бесплатно для гостей гостиницы
- бассейн- бесплатно для гостей гостиницы
- джакузи- бесплатно для гостей гостиницы

**Wszystkie proponowane 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, uroczystych kolacji	8%
Usługi dodatkowe: sprzedaż alkoholu	23%
Usługi dodatkowe: wszystkie usługi SPA	23%

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

**Ocenić będąc 6 rezultatów:**

- Karta rezerwacyjna,
- Potwierdzenie rezerwacji,
- Karta rejestracyjna,
- Karta pobytu,
- Kwit depozytowy,
- Faktura.

**Karta rezerwacyjna****Hotel Felicia\*\*\*\* w Lublinie**  
**KARTA REZERWACYJNA****Dane gości: imiona i nazwiska/adresy****Termin pobytu****Liczba osób****Informacje na temat dzieci (imię i nazwisko/data i miejsce urodzenia)****Ilość i rodzaj j.m.****Wyżywienie (z podaniem terminów i ilości):****- śniadanie:****- obiad:****- kolacja:****- uroczysta kolacja:****Usługi dodatkowe:****Forma płatności****Termin płatności****Dane osoby dokonującej rezerwacji**  
**Imię, nazwisko/adres/nr telefonu****Data dokonania rezerwacji****Podpis pracownika recepcji***XYZ*



**Potwierdzenie rezerwacji**

**Hotel Felicia\*\*\*\***  
**ul. Piastowska 8, 20-610 Lublin**  
**tel. +48 81/ 520 12 60      fax: +48 81/520 12 64**

**POTWIERDZENIE REZERWACJI**

**Hotel Felicia\*\*\*\***  
**ul. Piastowska 8, 20-610 Lublin**  
**tel. +48 81/ 520 12 60      fax: +48 81/520 12 64**

**KARTA REJESTRACYJNA / REGISTRATION FORM**

<i>Numer pokoju / Room no</i>  <p style="text-align: center;"><b>105</b></p>	<i>Data przyjazdu / Check in</i>	<i>Data wyjazdu / Check out</i>
<i>Imię / First Name</i>	<i>Nazwisko / Family Name</i>	<i>Data urodzenia / Date of Birth</i>
<i>Obywatelstwo / Nationality</i>	<i>Adres / Address</i>	
<i>Nr dowodu tożsamości / ID No</i>	<i>Forma płatności / Method of payment</i> <input type="checkbox"/> <i>gotówka /cash</i> <input type="checkbox"/> <i>k.kred./credit card</i> <input type="checkbox"/> <i>przelew /transfer</i>	
<p>.....</p> <p><b>Podpis Gościa / Guests signature</b></p>		

**Karta pobytu**

**Hotel Felicia\*\*\*\***  
**ul. Piastowska 8 20-610 Lublin**  
**tel. +48 81/ 520 12 60      fax: +48 81/520 12 64**

*Życzymy przyjemnego pobytu w naszym hotelu*  
*We wish you a nice stay in our hotel*

*Pan / Pani*  
*Mr / Mrs*

*Pokój/room*

**105**

*Cena za dobę/Price per night*

*Data przybycia/Date of arrival*

*Data wyjazdu/check-out day*

*Podpis gościa/guest signature*

.....

*Podpis dysponenta/ disposers signature*

XYZ

**Kwit depozytowy**

**Hotel Felicia\*\*\*\***  
**ul. Piastowska 8, 20-610 Lublin**  
**tel. +48 81/ 520 12 60      fax: +48 81/520 12 64**

**KWIT DEPOZYTOWY (nr\* / rok) .....**

Nazwa przedmiotu .....

Marka przedmiotu .....

Ilość przedmiotów .....

Dane oddającego przedmiot do depozytu:

Nazwisko .....

Imię .....

Nr pokoju gościa: **105**

Data przyjęcia przedmiotu do depozytu:

.....

Podpis pracownika recepcji

Podpis gościa

.....

.....

Data wydania przedmiotu z depozytu:

.....

Podpis pracownika recepcji

Podpis gościa

XYZ

.....

\*nadaj dowolny nr kwitu depozytowego.

# Faktura

<b>FAKTURA nr 157/2016</b>		<b>Miejsce i data wystawienia faktury:</b>						
<b>Sprzedawca: NIP:</b>				<b>Nabywca:</b>				
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	
<b>Sposób zapłaty:</b>					<b>RAZEM</b>	<b>x</b>		
<b>Do zapłaty:</b>		<b>Słownie</b>				<b>23</b>		
						<b>8</b>		
						<b>5</b>		
						<b>0</b>		
						<b>zw</b>		
<b>XYZ</b> Wystawiający fakturę								