

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

Układ graficzny © CKE 2016

CKE **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.11-01-16.01

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 12 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 Ines Spa **** w Wiśle otrzymał pisemne zamówienie od Pani Magdaleny Przybysz dotyczące zorganizowania pobytu dla rodziny z okazji czterdziestej rocznicy ślubu jej rodziców.

Na podstawie złożonego zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Ines Spa **** w Wiśle w języku obcym, cennika usług hotelu oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: grafik rezerwacji, formularz rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji,
- dokumenty związane z zarejestrowaniem gości: propozycję procedury check-in gości oraz kartę pobytu wypełnioną dla Magdaleny Przybysz,
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym. Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Magdalena Przybysz
ul. Wielopole 27
00-924 Warszawa
tel. 799 899 999

Warszawa, 12.01.2016 r.

Hotel Ines Spa****
ul. Myśliwska 17
43-460 Wisła

Zwracam się z prośbą o rezerwację jednego pokoju dwuosobowego dla moich rodziców Jadwigi i Karola Kowalskich (adres zamieszkania: 3 Old Town, London SW4 0JT, Wielka Brytania) oraz pokoju rodzinnego dla mnie i mojego męża Jerzego Przybysza oraz dzieci: Tymona (5 lat) i Julii (2 lata), w terminie od 14 do 17.08.2016 r. Proszę o przydzielenie nam pokoi na jednym piętrze.

Ponadto zamawiam pełne wyżywienie od obiadu w dniu przyjazdu, do śniadania w dniu wyjazdu, z uwzględnieniem uroczystej kolacji z tortem z okazji czterdziestej rocznicy ślubu moich rodziców w dniu 14.08.2016 r. (zamiast standardowej kolacji).

W dniu 15.08.2016 r. chcielibyśmy skorzystać z oferty usług dodatkowych: Day SPA dla mnie oraz mojej mamy i masażu Apollo dla taty.

W dniach 15.08.2016 r. i 16.08.2016 r., w godz. od 10:00 do 12:00 zamawiam opiekę nad dziećmi.

Proszę o przesłanie potwierdzenia rezerwacji z krótką informacją o ofercie i położeniu hotelu.

Informuję, że zapłaty za usługi dokonam w dniu wyjazdu po otrzymaniu faktury kartą kredytową VISA 3456 6543 2345 3456 – ważną do 09.2017 r.

Magdalena Przybysz

Oferta hotelu Ines Spa** w Wiśle**

ul. Myśliwska 17
43-460 Wisła
tel. +48 33 543 12 00, fax. +48 33 543 13 10
e-mail: rezerwacja@ineshotel.pl
NIP: 000-111-22-33

Oferta hotelu Ines Spa** w Wiśle w języku angielskim**

The Ines Spa**** Hotel is situated in the valley of the Kopydło stream, amidst the natural beauty and forests of the Silesian Beskid Mountains, right behind the centre of the Pearl of the Beskid Mountains, namely the town of Wisła. The special feature of the hotel is its warm, home-like atmosphere. The hotel offers ninety-two rooms, including single-bed and double-bed rooms (standard and exclusive ones), and also the family rooms. We also have several small beds for the youngest children. Each room has a balcony. The rooms are equipped with a telephone, satellite television connection, and a safe. Free of charge wireless Internet connection is provided all around the facility.

The hotel's exceptional interiors and its picturesque surroundings far away from the hustle and bustle of the city allow you to relax and make your stay an unforgettable experience.

On the premises of the Ines Spa Hotel there are:

- conference-room (seating capacity of up to 120 people);
- conference-club room (having the seating capacity of up to 30 people);
- the „Myśliwska” Restaurant with bar and summer garden;
- recreational centre with swimming pool, children's paddling pool with water slide, dry sauna, sauna, and jacuzzi bath;
- a massage facility;
- a game room for children, with the possibility of hiring professional care for children.

Check-in from 2 pm., check-out till 12.

Oferta hotelu Ines Spa** w Wiśle w języku francuskim**

Hôtel Ines Spa **** est situé dans les forêts de la vallée du ruisseau de Kopydło, dans les Beskidy de Silésie, juste derrière du centre de perles de Beskidy – Wisła. L'hôtel se caractérise par une ambiance accueillante. L'hôtel dispose de 92 chambres avec un lit simple et un lit double (type standard et superior de LUX) et chambres familiales. Des lits-bébé sont aussi disponibles. Toutes les chambres disposent d'un balcon. Elles sont équipées d'un téléphone, TV-SAT, coffre-fort. Nous offrons l'accès gratuit à Internet sans fil. L'intérieur exclusif de l'hôtel, son emplacement pittoresque permettent d'un séjour magnifique et assurent une expérience inoubliable.

A l'hôtel Ines se trouve:

- une grande salle de conférence (jusqu'à 120 personnes);
- une petite salle de réunion (jusqu'à 30 personnes);
- le restaurant « Myśliwska » avec un bar et un jardin d'été;
- un centre de loisirs (piscine, pataugeoire avec un toboggan aquatique pour enfants, sauna sec, hammam, jacuzzi);
- un cabinet de massage;
- un petit club pour enfants avec la possibilité d'embaucher une fille au pair.

La nuit d'hôtel commence à 14 h 00 et se termine à 12 h 00.

Oferta hotelu Ines Spa** w Wiśle w języku niemieckim**

Das Hotel Ines Spa **** ist ein Objekt, das im Tal des Bachs Kopydło, umgeben von den Wäldern der Schlesischen Beskiden, in unmittelbarer Nähe der Perle von Beskiden - Wisła liegt. Das Hotel kennzeichnet eine angenehme, häusliche Atmosphäre. Im Hotel gibt es 92 Zimmer, darunter Einzelzimmer, Doppelzimmer (Standardzimmer und Deluxe – Zimmer) und Familienzimmer. Wir verfügen auch über Betten für Kleinkinder. Alle Zimmer besitzen einen Balkon. Sie sind mit Telefon, Sat – TV und Safe ausgestattet. Auf dem Hotelgelände sichern wir Zugang zum kostenlosen, mobilen Internet.

Exklusive Innenräume des Hotels ermöglichen in Verbindung mit seiner malerischen Lage eine ausgezeichnete Erholung und rufen unvergessliche Eindrücke hervor.

Auf dem Gelände des Hotels Ines Spa befinden sich:

- der große Konferenzraum (bis 120 Personen);
- der kleine Konferenzraum (bis 30 Personen);
- das Restaurant „Myśliwska” mit Bar und Sommergarten;
- das Erholungszentrum (Schwimmbad, Becken mit Kinderrutsche, Trocken – Sauna, Dampfsauna, Jacuzzi);
- das Massagestudio;
- der Kinderclub mit der Möglichkeit, eine Kinderbetreuerin anzustellen.

Der Hoteltag beginnt um 14.00 Uhr und endet um 12.00 Uhr.

Oferta hotelu Ines Spa** w Wiśle w języku rosyjskim**

Гостиница Инес Спа**** это объект расположен в долине потока Копыдло среди лесов Силезских Бескидов вблизи от центра Жемчужины Бескидов - Вислы. Гостиница отличается тёплой домашней атмосферой. В гостинице 92 номера, в том числе

одно- и двухместные номера стандартные и с повышенным стандартом типа Люкс а также семейные. Для маленьких гостей- детские кроватки. Каждый номер имеет балкон. Номера оснащены телефоном, спутниковым телевидением, сейфом. На территории объекта предоставляется доступ в бесплатный, беспроводной Интернет. Эксклюзивные интерьеры объекта вместе с его живописным положением способствуют прекрасному отдыху и доставляют незабываемые впечатления.

На территории Гостиницы Инес Спа находятся:

- большой конференц-зал (до 120 человек);
- маленький конференц-зал (до 30 человек);
- ресторан «Мыслиwsка» с баром и летним рестораном;
- Рекреационный Центр (рекреационный бассейн, детский лягушатник с горкой, сухая сауна, паровая сауна, джакузи);
- массажный кабинет;
- детский клубик с возможностью нанять няню.

Гостиничные сутки начинаются в 14 часов и кончаются в 12 часов.

Cennik usług hotelu

Cennik usług noclegowych

Rodzaj pokoju	CENA ZA DOBĘ (przy pobycie)		
	1–2 noclegi	3–4 noclegi	pow. 4 noclegów
Pokój 1-osobowy /SGL	240 zł	220 zł	200 zł
Pokój 2-osobowy /DBL	360 zł	342 zł	304 zł
Pokój LUX /APT	650 zł	500 zł	450 zł
Pokój rodzinny 2+2 (dzieci do 12 lat) /RDZ	600 zł	500 zł	400 zł

W cenie noclegu: śniadanie do pokoju, parking strzeżony, podatek VAT.

Cennik usług gastronomicznych

- Obiad – 70 zł/osoba dorosła
- Kolacja – 50 zł/osoba dorosła
- Uroczysta kolacja – 80 zł/osoba dorosła
- Tort okolicznościowy – 90 zł/sztuka
- Wyżywienie dla dzieci do 6 roku życia – bezpłatnie
- Dostarczenie posiłku do pokoju – 20% wartości zamówienia

Cennik usług dodatkowych

- Zabieg liftingujący na twarz – 70 zł/osoba
- Day SPA – 250 zł/osoba
- Masaż Apollo – 120 zł/osoba
- Masaż Gines – 140 zł/osoba
- Masaż podwodny automatyczny – 70 zł /20 minut
- Masaż podwodny ręczny – 50 zł/15 minut
- Klubik dla dzieci gości hotelu – bezpłatny
- Opiekunka do dzieci – 15 zł/1 dziecko/godzina, 25 zł/2 dzieci/godzina
- Wycieczka po okolicy – 100 zł/osoba

Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych

Rodzaje usług	Stawka podatku
Usługi hotelarskie: sprzedaż wszystkich typów pokoi z wyliczonym kosztem śniadania	8%
Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadów, kolacji, uroczystych kolacji, tortu	8%
Usługi dodatkowe: świadczenie usług relaksacyjnych, SPA, opieka nad dziećmi	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- grafik rezerwacji,
- formularz rezerwacji,
- potwierdzenie rezerwacji,
- propozycja procedury check-in gości,
- karta pobytu wypełniona dla Magdaleny Przybysz,
- faktura.

Grafik rezerwacji

Sierpień 2016														
Nr i rodzaj j.m.	10. 08	11. 08	12. 08	13. 08	14. 08	15. 08	16. 08	17. 08	18. 08	19. 08	20. 08	21. 08	22. 08	23. 08
101 SGL	R	R			R	R	R	R	R			R	R	
102 SGL		R	R		R	R			R	R				
103 SGL							R	R			R	R		
104 RDZ														
105 RDZ							R	R						
106 DBL												R	R	
107 DBL			R	R			R	R						
108 DBL					R	R			R	R				
109 DBL	R	R		R	R			R	R					
201 SGL					R	R	R		R	R	R	R		
202 SGL								R	R		R			
203 SGL				R	R		R	R						
204 APT						R	R	R						
205 APT							R	R						
206 DBL							R		R	R	R			
207 DBL									R	R	R	R		
208 DBL							R	R	R					
209 DBL								R	R	R		R	R	
301 SGL					R	R								
302 SGL						R	R							
303 SGL							R	R						
304 APT				R	R						R	R		
305 APT							R	R						
306 DBL							R	R	R					
307 DBL											R	R	R	
308 DBL												R	R	
309 DBL			R	R	R		R	R						

R – rezerwacja

Strona 6 z 12

PR – rezerwacja Magdaleny Przybysz

Formularz rezerwacji**Hotel Ines Spa**** w Wiśle**

Zamawiający (imię i nazwisko, adres, telefon):

Dane gości (imiona, nazwiska, adresy):

Liczba osób (w tym dorosłych i dzieci):

Termin pobytu:

Wyżywienie (daty i rodzaje posiłków):

Pokoje (liczba, rodzaj pokoi):

Życzenia dodatkowe (daty i rodzaj):

Forma płatności:

Data rezerwacji:

Podpis przyjmującego rezerwację
XYZ

.....
Miejscowość i data

Potwierdzenie rezerwacji

.....

Szanowna/y Pani/Panie,

dziękujemy za wybór naszego hotelu na pobyt Pani/Pana rodziny w naszym regionie.

Z przyjemnością potwierdzamy rezerwację następujących usług w Hotelu Ines Spa**** w Wiśle w terminie

Nazwa usługi	Imię i nazwisko osób korzystających z usług	Termin realizacji	Cena jednostkowa brutto

Cena noclegu zawiera:

Forma i termin płatności

Położenie i oferta hotelu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Informujemy, że doba hotelowa rozpoczyna się o godzinie, a kończy o godzinie
Rezerwacja jest ważna do godziny 18⁰⁰ w dniu zaplanowanego przyjazdu.

Oczekując na Państwa przyjazd serdecznie pozdrawiamy.

XYZ
Podpis pracownika hotelu

Propozycja procedury check-in gości

Hotel Ines Spa****

ul. Myśliwska 17

43-460 Wiśła

tel. +48 33 543 12 00 fax +48 33 543 13 10

Karta pobytu wypełniona dla Magdaleny Przybysz

<p style="text-align: center;">Hotel Ines Spa**** w Wiśle Życzy Państwu miłego pobytu</p> <p>Pan/Pani Mr/Ms</p> <p>Pokój/Room</p> <p>Cena/Price</p> <p>Od dnia/From</p> <p>Do dnia/Until</p> <p style="text-align: center;"><i>Witamy/Welcome</i></p>	<p style="text-align: center;">Serdecznie witamy i życzymy miłego pobytu w naszym hotelu.</p> <p style="text-align: center;">Prosimy o zapoznanie się z regulaminem hotelu.</p> <p style="text-align: center;">Uprzejmie prosimy o okazywanie karty pobytu przy odbiorze klucza.</p> <p style="text-align: center;">Prosimy w trakcie opuszczania pokoju sprawdzić, czy drzwi i okna są dokładnie zamknięte.</p> <p style="text-align: center;">Życzenie przedłużenia pobytu prosimy zgłaszać w recepcji do godziny 10.00.</p> <p style="text-align: center;">Doba hotelowa trwa od 14.00 do 12.00 następnego dnia.</p>
--	--

Faktura

FAKTURA nr 51/08/16		Miejsce i data wystawienia faktury:						
SPRZEDAWCA NIP					NABYWCA			
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku (netto)	Wartość usługi bez podatku (netto)	Stawka podatku w %	Kwota podatku	Wartość usługi z podatkiem (brutto)
Do zapłaty słownie:				Razem:		X		
Sposób zapłaty:				W tym:		23%		
Wystawiający fakturę: XYZ						8%		

