

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

Układ graficzny © CKE 2019



**CENTRALNA  
KOMISJA  
EGZAMINACYJNA**

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**  
Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**  
Numer zadania: **01**  
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego\*

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

**T.11-01-20.01-SG**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2020**

**CZEŚĆ PRAKTYCZNA**

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2012**

### **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 15 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 **KARTE 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 *Retro\*\*\*\** w Zamościu otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie pobytu wypoczynkowego dla państwa Polańskich w terminie od 20 do 23 lipca 2020 roku.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, zamówienia na usługi dodatkowe w języku obcym, danych gości, informacji dodatkowych, oferty hotelu *Retro\*\*\*\** w Zamościu oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: kartę rezerwacji oraz potwierdzenie rezerwacji,
- dokumenty związane z rejestracją i pobytem gości w hotelu *Retro\*\*\*\**: kartę rejestracyjną dla pani Anny Polańskiej, kartę pobytu dla pana Jana Polańskiego oraz kartę kontrolną skrytki sejfowej,
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki niezbędne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

**Zamówienie na usługi hotelarskie**

Temat: Zamówienie usług hotelarskich

Data: 16.12.2019, 18:30

Od: jpol@gmail.eu

Do: ratusz@poczta.onet.pl

*Szanowni Państwo,*

po zapoznaniu się z ofertą Waszego hotelu zwracam się z prośbą o zorganizowanie pobytu wypoczynkowego dla mnie i mojej żony Anny w terminie od 20 do 23 lipca 2020 r. Przyjazd do hotelu planujemy około godz. 14<sup>00</sup>. Proszę o rezerwację apartamentu 2-osobowego nr 112. Zamawiam pełne wyżywienie dla 2 osób, od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu. Dodatkowo na obiedzie, dnia 22.07.2020 r., który proszę zaplanować na godz. 14<sup>00</sup>, będzie 4 naszych znajomych. Koszt wszystkich obiadów proszę doliczyć do mojej faktury. Proszę również o przygotowanie dla nas informatora turystycznego o Zamościu i Roztoczu. Informuję, że w najbliższych dniach moja żona prześle drogą e-mailową zamówienie na usługi dodatkowe. Należność za pobyt ureguluję osobiście w dniu wyjazdu gotówką po otrzymaniu faktury, którą proszę wystawić na moje nazwisko, z uwzględnieniem wszystkich usług przez nas zamówionych i zrealizowanych. Proszę o przesłanie potwierdzenia rezerwacji usług zamówionych zarówno przeze mnie jak i moją żonę na mój adres e-mail, z uwzględnieniem informacji na temat cen jednostkowych brutto zamówionych przez nas usług oraz świadczeń wliczonych w cenę noclegu.

Podaję dane potrzebne do sporządzenia faktury:

Jan Polański

ul. Polna 32

33-100 Tarnów

Z poważaniem

*Jan Polański*

**Zamówienie na usługi dodatkowe w języku angielskim**

**Subject:** Order for Mr and Mrs Polański  
**Date:** December 17, 2019, 15.30  
**From:** apol@gmail.eu  
**To:** ratusz@poczta.onet.pl

Dear Sir or Madam,

In addition to the order sent by my husband Jan Polański, I would also like to book the following services at the Spa & Wellness Centre:

- anti-wrinkle face treatment for myself on July 20<sup>th</sup>, 2020, from 5.30. p.m. to 6.00 p.m.;
- slimming massage for myself on July 21<sup>st</sup>, 2020, from 6.00 p.m. to 6.30. p.m.;
- relaxing massage for my husband on July 20<sup>th</sup>, 2020, from 5.30. p.m. to 6.00. p.m.;
- relaxing back massage for my husband on July 21<sup>st</sup>, 2020, from 6.00 p.m. to 6.30. p.m.

Every day from 4.00. p.m. to 5.00. p.m. we would also like to use the jacuzzi and the salt cave. Will you also purchase two tickets to the Zamojski Zoological Garden for July 22<sup>nd</sup>, 2020, around midday.

Sincerely,  
Anna Polańska

**Zamówienie na usługi dodatkowe w języku niemieckim**

**Thema:** Bestellung - Polański Familie  
**Datum:** Dezember, 17, 2019, 15.30  
**Von:** apol@gmail.eu  
**An:** ratusz@poczta.onet.pl

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Ergänzung der Bestellung, die mein Mann Jan Polański Ihnen zugeschickt hat, möchte ich Sie bitten, dass Sie im Wellness & Spa Zentrum Folgendes reservieren:

- für mich:
  - Anti- Falten- Gesichtsbehandlung, am 20. Juli 2020 zwischen 17.30 und 18.00 Uhr,
  - Schlankheitsmassage, am 21. Juli 2020 zwischen 18.00 und 18.30 Uhr,
- für meinen Mann:
  - Entspannungsmassage, am 20. Juli 2020 zwischen 17.30 und 18.00 Uhr,
  - Rücken Entspannungsmassage, am 21. Juli 2020 zwischen 18.00 und 18.30 Uhr.

Jeden Tag möchten wir zwischen 16.00 und 17.00 Uhr den Whirlpool und die Salzgrotte benutzen. Außerdem besorgen Sie für uns bitte zwei Eintrittskarten für den Tiergarten in Zamość für den 22. Juli 2020 (in den Vormittagsstunden).

Hochachtungsvoll,  
Anna Polańska

### Zamówienie na usługi dodatkowe w języku francuskim

**Objet:** Commande-Polański  
**Date:** 17 décembre 2019, 15h30  
**De:** apol@gmail.eu  
**Pour:** ratusz@poczta.onet.pl

Mesdames et messieurs,

En plus de la commande envoyée par mon mari Jan Polański, veuillez réserver au Spa & Wellness Center:

- pour moi:
  - un traitement anti-rides du visage, le 20 juillet 2020 2019 de 17h30 à 18h00,
  - un massage amincissant, le 21 juillet 2020 de 18h00 à 18h30,
- pour mon mari:
  - un massage relaxant, le 20 juillet 2020 de 17h30 à 18h00,
  - un massage relaxant du dos, le 21 juillet 2020 de 18h00 à 18h30.

Chaque jour de 16h00 à 17h00, nous aimerions utiliser le jacuzzi et la grotte de sel.

En outre, je demande l'achat de 2 billets pour le jardin zoologique de Zamość le 22 juillet 2020 (avant midi).

Sincèrement vôtre  
Anna Polańska

### Zamówienie na usługi dodatkowe w języku rosyjskim

**Тема:**Заказ-Полянские  
**Дата:** декабрь 17, 2019 г., 15.30  
**От:** apol@gmail.eu  
**К:** ratusz@poczta.onet.pl

Уважаемые господа,

в дополнение заказа, сделанного моим мужем Яном Полянским, прошу забронировать в центре СПА@ВЕЛЛНЕСС:

- для меня:
  - противоморщинную процедуру на лице 20 июля 2020 г. с 17.30 до 18.00 ч.,
  - массаж для похудения, 21 июля 2020 г. с 18.00 до 18.30 ч.,
- для мужа:
  - расслабляющий массаж, 20 июля 2020 г. с 17.30 до 18.00 ч.,
  - расслабляющий массаж спины 21 июля 2020 г. с 18.00 до 18.30 ч.

Ежедневно, с 16.00-ти до 17.00-ти часов, мы хотели бы пользоваться джакузи, а также соляной пещерой. Кроме того, прошу купить 2 билета в Замойский зоопарк на 22-ое июля 2020 г. (дообеденное время).

С уважением  
Анна Полянская

**Dane gości**

<b>Lp.</b>	<b>Imię i nazwisko</b>	<b>Data i miejsce urodzenia</b>	<b>Obywatelstwo</b>	<b>Seria i nr dowodu / paszportu</b>	<b>Adres zamieszkania</b>
1.	Anna Polańska	22.04.1974 r. Drezno	niemieckie	ABD 244236	ul. Polna 32 33-100 Tarnów
2.	Jan Polański	25.05.1972 r. Tarnów	polskie	CBD 213476	

**Informacje dodatkowe**

Rezerwację państwa Polańskich oraz depozyt przyjęła recepcjonistka - pani Joanna Kusiak.

Nr rezerwacji i nr skrytki sejfowej państwa Polańskich - 35/12/2019.

Pan Polański w dniu przyjazdu zdeponuje w sejfie hotelowym gotówkę o wartości 2 000 \$ oraz kamerę cyfrową Sony o wartości 500 \$, które odbierze w dniu wyjazdu o godz. 9<sup>00</sup>.

**Oferta hotelu *Retro*\*\*\*\* w Zamościu**Hotel *Retro*\*\*\*\*

ul. Rynek Solny15

22-400 Zamość

e-mail: ratusz@poczta.onet.pl

tel./fax. +48 84 454 00 72

NIP: 999 87 65 432

bank i nr konta: CREDIT BANK O/Zamość 34 5678 0004 4000 2323 1111 0000

Hotel *Retro*\*\*\*\* w Zamościu to luksusowy hotel położony w samym centrum, zabytkowego Starego Miasta wpisanego na listę światowego dziedzictwa UNESCO, urzekający o każdej porze roku.

Hotel oferuje 55 komfortowych pokoi, w tym pokoje dla osób niepełnosprawnych, pokoje 1- i 2-osobowe typu standard i lux oraz luksusowe apartamenty. Wszystkie pokoje wyposażone są w: klimatyzację, TV-sat, bezprzewodowy Internet, telefon, minibar, sejf.

Część pokoi ma możliwość połączenia z pokojem sąsiednim, tworząc pokoje typu Studio.

W hotelu znajdują się ponadto: restauracja serwująca znakomite potrawy regionalne przygotowywane z produktów ekologicznych, kawiarnia, małe centrum kongresowe oraz sale konferencyjne.

W hotelu mieści się Centrum Spa & Wellness, które zaprasza na zabiegi kosmetyczne i masaże. Centrum obejmuje również saunę, jacuzzi, wannę z hydromasażem, grotę solną oraz szereg innych atrakcji.

Dla gości hotelowych oferowany jest parking strzeżony z miejscami na 25 samochodów na przyległym do hotelu terenie.

Dziećmi chętnie zajmuje się wykwalifikowany personel w pokoju zabaw.

Hotel honoruje karty płatnicze Visa Elektron, VISA, Master Card.

**Cennik pokojów**

<b>Rodzaj pokoju</b>	<b>Oplata za dobę 01.05.2020-30.06.2020</b>	<b>Oplata za dobę 01.07.2020-31.08.2020</b>
Pokój 1-osobowy	220 zł	250 zł
Pokój 2-osobowy	250 zł	290 zł
Pokój 2-osobowy z dostawką	390 zł	420 zł
Pokój studio	410 zł	460 zł
Apartament 2-osobowy	1 000 zł	1 200 zł
Apartament prezydencki	2 000 zł	2 400 zł
Łóżeczko dla dziecka	w cenie noclegu	w cenie noclegu
Przy rezerwacji pobytu powyżej 4 dób przysługuje rabat na noclegi	20%	10%

W cenę noclegu wliczone jest śniadanie w formie bufetu w godz. od 7<sup>00</sup> do 10<sup>30</sup>, budzenie, usługa room service, depozyt oraz podatek VAT.

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

**Cennik usług gastronomicznych**

<b>Nazwa usługi</b>	<b>Cena jednostkowa brutto za osobę</b>
Obiad	80 zł
Kolacja	50 zł
Obiadokolacja	70 zł
Uroczysta kolacja/bankiet/obiad	150 zł

**Cennik usług SPA & Wellness**

<b>Nazwa usługi</b>	<b>Cena jednostkowa brutto za osobę</b>
Regenerujący zabieg na twarz	200 zł
Zabieg odżywiający z diagnozą stanu skóry	200 zł
Rewitalizujący zabieg odmładzający	250 zł
Przeciwzmarszczkowy zabieg na twarz	175 zł
Efekt odmłodzenia lub lifting	200 zł
Zabieg nawilżający	150 zł
Masaż wyszczuplający	100 zł
Masaż relaksacyjny	150 zł
Masaż odprężający pleców	50 zł
Masaż dla zmęczonych nóg i stóp	50 zł
Masaż antycellulitowy	150 zł

**Cennik usług sportowo–rekreacyjnych**

<b>Nazwa usługi</b>	<b>Cena jednostkowa brutto</b>
Siłownia	10 zł/godz./os.
Basen	bezpłatnie dla gości hotelowych
Jacuzzi, wanna z hydromasażem	bezpłatnie dla gości hotelowych
Grota solna	bezpłatnie dla gości hotelowych



**Cennik innych usług dodatkowych**

<b>Nazwa usługi</b>	<b>Cena jednostkowa brutto</b>
Opiekunka do dzieci	22 zł/godz./os.
Bilety do Zamojskiego Ogrodu Zoologicznego	20 zł/os. dorosła 10 zł/dzieci powyżej lat 3
Różne materiały informacyjne oraz mapy i informatory turystyczne	bezpłatnie dla gości hotelowych
Parking strzeżony	30 zł/doba
Transfery	25 zł/os.
Sala konferencyjna i małe centrum kongresowe	50 zł/godz.
Życzenia dodatkowe: kwiaty do pokoju, wino	50 zł

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

<b>Rodzaje usług</b>	<b>Stawka VAT</b>
Usługi hotelarskie: sprzedaż wszystkich typów pokoi z wliczonym kosztem śniadania	8%
Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadów, kolacji, obiadokolacji oraz uroczystych kolacji/bankietów/obiadów	8%
Usługi dodatkowe: SPA & Wellness, sportowo-rekreacyjne	23%
Usługi dodatkowe: transfery	23%
Usługi dodatkowe: opieka nad dziećmi i inne usługi dodatkowe	23%

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

**Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:**

- karta rezerwacji,
- potwierdzenie rezerwacji,
- karta rejestracyjna,
- karta pobytu,
- karta kontrolna skrytki sejfowej,
- faktura.

<b>Hotel Retro****</b> <b>ul. Rynek Solny15</b> <b>22-400 Zamość</b> <b>e-mail: ratusz@poczta.onet.pl</b> <b>tel./fax. +48 84 454 00 72</b>	
Nr rezerwacji:	
Dane osób dokonujących rezerwacji (imiona, nazwisko, adres zamieszkania, adresy e-mail):	
Liczba osób: - dorosłych:  - dzieci:	Dane gości (imiona, nazwisko, adres zamieszkania):
Przyjazd dnia:	
Wyjazd dnia:	
Ilość i rodzaj j.m..	
Wyżywienie, z uwzględnieniem rodzaju oraz terminów i ilości:	
Usługi i życzenia dodatkowe z uwzględnieniem rodzaju i terminów (daty, godziny):	
Forma płatności:	Termin płatności:
Data dokonania rezerwacji:	Podpis przyjmującego rezerwację:

## Potwierdzenie rezerwacji

**moje konto /nowa wiadomość**

**adresat:** .....

**temat:** .....

**treść:**

**Karta rejestracyjna**

**Hotel *Retro*\*\*\*\***  
**ul. Rynek Solny15**  
**22-400 Zamość**  
**e-mail: ratusz@poczta.onet.pl**  
**tel./fax. +48 84 454 00 72**

Numer pokoju / Room no	Data przyjazdu / Check in	Data wyjazdu / Check out
Imię / First name	Nazwisko / Family name	Data urodzenia / Data of birth
Obywatelstwo / Nationality	Adres zamieszkania / Adress	
Seria i nr dowodu tożsamości / ID No	Forma płatności / Method of payment <input type="checkbox"/> gotówka / cash <input type="checkbox"/> karta kredytowa / credit card <input type="checkbox"/> przelew / transfer	
..... Podpis Gościa / Guest Signature		

**Karta pobytu**

**Hotel *Retro*\*\*\*\***  
**ul. Rynek Solny15**  
**22-400 Zamość**  
**e-mail: ratusz@poczta.onet.pl**  
**tel./fax. +48 84 454 00 72**

**SERDECZNIE WITAMY / YOU'RE WELCOME**

Pan / Pani  
 Mr / Mrs

Numer pokoju / Room number

Cena za dobę / Price per night

Data przyjazdu / Arrival date

Data wyjazdu / Departure date

Podpis recepcjonisty / Receptionist signature

*XYZ*

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy się o godz. 12.00.  
 The hotel day starts at 2 p.m. and lasts until 12.00 noon.

**Karta kontrolna skrytki sejfowej**

Skrytka sejfowa nr .....

Imię i nazwisko.....

Adres zamieszkania .....

Seria i numer dowodu tożsamości.....

Data przyjęcia depozytu.....

Opis przedmiotów złożonych w depozycie

Łączna wartość depozytu .....

Podpis składającego depozyt .....

Podpis przyjmującego depozyt .....

Data i godzina wydania depozytu .....

Podpis wydającego depozyt .....

Podpis gościa odbierającego depozyt .....

## Faktura

<b>FAKTURA</b>		<b>Miejsce i data wystawienia faktury:</b>						
nr 480/07/2020								
<b>Sprzedawca:</b>					<b>Nabywca:</b>			
<b>Bank:</b>								
<b>Nr konta:</b>								
<b>NIP:</b>								
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku (netto) w zł	Wartość usługi bez podatku (netto) w zł	Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku VAT w zł	Wartość usługi z podatkiem (brutto) w zł
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
<b>Do zapłaty słownie:</b>				<b>Razem:</b>		<b>X</b>		
<b>Sposób zapłaty:</b>				<b>W tym:</b>		<b>23%</b>		
<b>Wystawiający fakturę:</b>						<b>8%</b>		
<i>XYZ</i>								