

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

Układ graficzny © CKE 2020



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.11-01-21.01-SG**

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2021**

**CZĘŚĆ 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 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 Amanda\*\*\* w Kudowie-Zdroju otrzymał zamówienie na zorganizowanie pobytu dla członków Pomorskiego Sejmiku Osób Niepełnosprawnych.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, w tym programu pobytu grupy, danych uczestnika pobytu, oferty hotelu, notatki w języku obcym, sporządzonej z rozmowy telefonicznej recepcjonisty z Panem Marcelem Głowackim 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: kartę rejestracyjną sporządzoną dla pana Mariana Kareckiego, kwit bagażowy oraz druk message,
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

**Zamówienie na usługi hotelarskie**

Pomorski Sejmik Osób Niepełnosprawnych  
ul. Grunwaldzka 111  
80-309 Gdańsk  
tel. 583 213 654  
NIP: 276 093 45 98

Gdańsk, 11.01.2021 r.

Hotel Amanda\*\*\*  
ul. Podgórska 16  
57-350 Kudowa-Zdrój

Szanowni Państwo,

zwracam się z prośbą o zarezerwowanie w terminie od 14 do 16 czerwca 2021 r. 10 pokoi dwuosobowych typu standard, 2 pokoi jednoosobowych typu premium dla mnie i dla prowadzącego zajęcia - pana Marcela Głowackiego oraz 2 pokoi dwuosobowych dla gości niepełnosprawnych wraz opiekunami.

Proszę również o zarezerwowanie usług gastronomicznych oraz dodatkowych zgodnie z załączonym programem pobytu.

Informuję, że pan Marcel Głowacki przyjedzie do hotelu o godzinie 7<sup>00</sup> i pozostawi walizkę (1 sztukę) w przechowalni bagażu do czasu rozpoczęcia doby hotelowej.

Proszę o przesłanie potwierdzenia rezerwacji na nasz adres.

Należność za pobyt grupy ureguluję gotówką w dniu wyjazdu, po odebraniu faktury.

Z poważaniem  
*Marian Karecki*  
Prezes

## Program pobytu

### Poniedziałek – 14.06.2021 r.

14 <sup>00</sup> -14 <sup>30</sup>	przyjazd i zakwaterowanie uczestników
14 <sup>30</sup> -16 <sup>00</sup>	obiad w restauracji hotelowej dla 26 osób
16 <sup>30</sup> -19 <sup>30</sup>	zajęcia „Aktywne poszukiwanie pracy” w sali konferencyjnej dla 26 osób
20 <sup>00</sup> -22 <sup>00</sup>	kolacja w restauracji hotelowej dla 26 osób

### Wtorek – 15.06.2021 r.

08 <sup>30</sup> -09 <sup>30</sup>	śniadanie w restauracji hotelowej dla 26 osób
10 <sup>00</sup> -13 <sup>00</sup>	zajęcia „Komunikacja interpersonalna” w sali konferencyjnej dla 26 osób
13 <sup>30</sup> -15 <sup>00</sup>	obiad w restauracji hotelowej dla 26 osób
15 <sup>30</sup> -17 <sup>30</sup>	wycieczka po Kudowie-Zdrój z przewodnikiem dla 26 osób
18 <sup>00</sup> -19 <sup>00</sup>	kolacja w restauracji hotelowej dla 26 osób
19 <sup>00</sup> -21 <sup>00</sup>	pobyt w Parku Wodnym dla 26 osób

### Środa – 16.06.2021 r.

09 <sup>00</sup> -10 <sup>00</sup>	śniadanie w restauracji hotelowej dla 26 osób
10 <sup>00</sup> -11 <sup>00</sup>	wykwaterowanie i wyjazd uczestników

### Dane uczestnika pobytu

Imię i nazwisko gościa	Data i miejsce urodzenia	Obywatelstwo	Adres zamieszkania	Oznaczenie dokumentu tożsamości
Marian Karecki	10.10.1958 r. Sopot	polskie	ul. Bałtycka 16 80-123 Gdańsk Polska	BDC 78654

### Oferta hotelu Amanda\*\*\*

Hotel Amanda\*\*\*  
ul. Podgórska 16  
57-350 Kudowa-Zdrój  
tel. 748 657 877  
NIP: 211 911 22 34

Hotel Amanda\*\*\* to luksusowy obiekt położony w centrum Kudowy-Zdroju, w pobliżu Parku Zdrojowego i Pijalni Wód Mineralnych.

Do dyspozycji gości są luksusowe pokoje, restauracja, Park Wodny, sala fitness oraz centrum usług medical SPA.

**Cennik usług noclegowych**

Rodzaj pokoju	Cena za dobę *	
	Pokoje typu premium	Pokoje typu standard
Pokój 1-osobowy	200,00 zł	160,00 zł
Pokój 2-osobowy	280,00 zł	220,00 zł
Pokój 3-osobowy	340,00 zł	300,00 zł
Pokój 2-osobowy dla osób niepełnosprawnych (1 łóżko dla osoby niepełnosprawnej i 1 łóżko dla opiekuna)	brak	300,00 zł

\* Grupom zorganizowanym, powyżej 20 osób przysługuje zniżka 15% od cen usług noclegowych.

W cenę noclegu wliczone są: śniadanie, korzystanie z atrakcji Parku Wodnego, parking oraz podatek VAT. Wstęp do Parku Wodnego obejmuje korzystanie z basenów, zjeżdżalni, jacuzzi oraz saun.

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

**Cennik usług gastronomicznych:**

- obiad - 60,00 zł/osoba
- kolacja - 30,00 zł/osoba

**Cennik usług konferencyjnych:**

- sala konferencyjna „Agata” (do 15 osób)  
wyposażona w rzutnik multimedialny i ekran - 100,00 zł/godz.
- sala konferencyjna „Maria” (do 30 osób)  
wyposażona w rzutnik multimedialny i ekran - 200,00 zł/godz.

**Cennik usług dodatkowych:**

- masaż klasyczny - 150,00 zł/60 min.
- masaż wyszczuplający - 200,00 zł/60 min.
- masaż relaksujący - 220,00 zł/60 min.
- wycieczka z przewodnikiem po Kudowie-Zdroju (2 godziny) - 30,00 zł/osoba

**Wszystkie ceny są cenami brutto.**

**Notatka sporządzona z rozmowy telefonicznej  
repcjonisty z panem Marcelem Głowackim w języku obcym**

**Język angielski**

Mr. Marcel Głowacki called the reception of Amanda Hotel on 14<sup>th</sup> June 2021 at 1.00 p.m. He asked to tell Mr. Marian Karecki that he will come for lunch thirty minutes late.

The information was received by the receptionist: Anna Dębska

**Język niemiecki**

Am 14. Juni 2021 um 13.00 Uhr rief Herr Marcel Głowacki die Rezeption des Hotels Amanda\*\*\* an. Er bat darum, Herrn Marian Karecki mitzuteilen, dass er mit einer Verspätung von dreißig Minuten zum Mittagessen kommen würde.

Die Information wurde von der Rezeptionistin Anna Dębska entgegengenommen.

**Język francuski**

Le 14 juin 2021 à 13h00, M. Marcel Głowacki a convoqué la réception de l'hôtel Amanda\*\*\*. Il a demandé à informer M. Marian Karecki qu'il viendrait déjeuner avec trente minutes de retard.

L'information a été reçue par la réceptionniste: Anna Dębska

**Język rosyjski**

Дня 14.06.2021 г. в 13.00 ч. в администрацию Гостиницы Аманда\*\*\* позвонил господин Marcel Głowacki. Попросил передать информацию господину Marian Karecki, что он придёт на обед с тридцатиминутной задержкой.

Информацию приняла администратор: Anna Dębska

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

Rodzaje usług	Stawki podatku
Usługi hotelarskie: sprzedaż wszystkich typów pokoi z wliczonym kosztem śniadania	8 %
Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadów i kolacji	8 %
Usługi dodatkowe: wynajem sal konferencyjnych z wyposażeniem, masaże, wycieczka z przewodnikiem	23 %

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

**Ocenić będą 6 rezultatów:**

- karta rezerwacji,
- potwierdzenie rezerwacji,
- karta rejestracyjna,
- kwit bagażowy,
- druk message,
- faktura.

**KARTA REZERWACJI**  
**Hotel Amanda\*\*\***

**Informacja dotyczące zamawiającego**

Nazwa firmy	
Adres firmy	
Imię i nazwisko przedstawiciela zamawiającego	

**Dane dotyczące gości hotelowych**

Liczba osób	
-------------	--

**Dane dotyczące usług noclegowych**

Termin pobytu	
<b>Rodzaj pokoju</b>	<b>Liczba zarezerwowanych pokoi</b>

**Dane dotyczące usług gastronomicznych**

<b>Nazwa usługi gastronomicznej</b>	<b>Data, godzina, ilość</b>

**Dane dotyczące usług konferencyjnych**

<b>Nazwa zamówionej usługi</b>	<b>Data, godzina</b>

<b>Dane dotyczące usług dodatkowych</b>	
<b>Nazwa zamówionej usługi</b>	<b>Data, godzina</b>
Forma i termin płatności	
Data przyjęcia rezerwacji	



**POTWIERDZENIE REZERWACJI**

**KARTA REJESTRACYJNA****Nazwisko gościa**

.....

**Płeć**kobieta       mężczyzna **Imię gościa**

.....

**Obywatelstwo**

.....

**Ulica, nr domu, nr mieszkania**

.....

**Data urodzenia**

.....

**Kod pocztowy, miejscowość**

.....

**Miejsce urodzenia**

.....

**Kraj**

.....

**Seria i nr dowodu tożsamości**

.....

**Forma płatności**gotówka karta kredytowa inne **Data przyjazdu**

.....

**Data wyjazdu**

.....

**Podpis gościa** .....

## KWIT BAGAŻOWY



**A.**  
Imię i nazwisko

\_\_\_\_\_

Ilość sztuk bagażu \_\_\_\_\_

Data oddania bagażu do przechowalni

\_\_\_\_\_

Data odebrania bagażu z przechowalni

\_\_\_\_\_

**Nr kwitu 42** (odcinek A dla hotelu)

**B.**  
Imię i nazwisko

\_\_\_\_\_

Ilość sztuk bagażu \_\_\_\_\_

Data oddania bagażu do przechowalni

\_\_\_\_\_

Data odebrania bagażu z przechowalni

\_\_\_\_\_

**Nr kwitu 42** (odcinek B dla gościa)

Aby odebrać bagaż prosimy przedstawić niniejszy  
kupon.

**DRUK MESSAGE**

**Od (kogo):**.....

**Dla (kogo):**.....

**Treść wiadomości:**

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

**Data przyjęcia wiadomości:** .....

**Godzina przyjęcia wiadomości:**.....

**Imię i nazwisko recepcjonisty przyjmującego wiadomość:** .....

FAKTURA nr 34/2021				Miejsce i data wystawienia				
Sprzedawca				Nabywca				
NIP:				NIP:				
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	J.m.	Ilość	Cena jednostkowa netto w zł	Wartość usługi netto w zł	Stawka podatku VAT w %	Kwota podatku VAT w zł	Wartość usługi brutto w zł
Sposób zapłaty:				Razem:		x		
				W tym:		8 %		
						23 %		
Imię i nazwisko osoby uprawnionej do otrzymania faktury				Imię i nazwisko osoby uprawnionej do wystawienia faktury: <b>XYZ</b>				