

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**  
Oznaczenie kwalifikacji: **TG.12**  
Numer zadania: **01**  
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **150** minut.

TG.12-01-21.06-SG

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2021**

**CZĘŚĆ PRAKTYCZNA**

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2017**

### **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 10 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 Neptun \*\*\*\* w Krynicy Morskiej otrzymał zamówienie na zorganizowanie pobytu dla rodziny Państwa Zamorskich.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, danych gości, oferty hotelu Neptun\*\*\*\*, wiadomości e-mail od gościa w języku obcym oraz stawek podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych, sporządź:

- dokumenty związane z przyjęciem zamówienia i rezerwacją usług hotelarskich: formularz rezerwacji oraz potwierdzenie rezerwacji,
- dokumenty związane z rejestracją i pobytem gości w hotelu: kartę rejestracyjną sporządzoną dla Pani Anny Zamorskiej, kwit parkingowy sporządzony dla Pana Jana Zamorskiego oraz propozycję procedury check-out gości,
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki do sporządzenia dokumentów są zamieszczone w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

### Zamówienie na usługi hotelarskie

Anna Zamorska  
ul. Grodzka 12/4  
30-698 Kraków

Kraków, 05.02.2021 r.

Hotel Neptun\*\*\*\*  
ul. Nadmorska 8  
82-120 Krynica Morska

Szanowni Państwo,

zwracam się z prośbą o zarezerwowanie dla mnie, mojego męża Jana i 10-letniej córki Joanny apartamentu 3-osobowego z balkonem oraz o wstawienie do pokoju łóżeczka dla naszego 1,5-letniego syna Mateusza w terminie od 29.07.2021 r. do 02.08.2021 r. Informuję, że w czasie pobytu ja, mąż i córka chcemy skorzystać ze śniadań oraz obiadokolacji.

Proszę także o rezerwację miejsca na parkingu strzeżonym dla samochodu marki Toyota RAV4 o numerach rejestracyjnych KR 09876.

Ponadto zamawiam w dniu 30.07.2021 r. w godzinach od 16<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> dla mnie zabieg kawowy na ciało, dla męża masaż klasyczny, dla córki godziną naukę pływania, a następnie 2-godziny pobyt w Aquaparku dla 3 osób.

Informuję, że należność za pobyt ureguluję gotówką w dniu wyjazdu, po otrzymaniu od Państwa faktury, którą proszę wystawić na moje nazwisko.

Proszę o przesłanie potwierdzenia rezerwacji na mój adres.

Z poważaniem  
Anna Zamorska

**Dane gości**

| <b>Imię i nazwisko gościa</b> | <b>Adres zamieszkania</b>         | <b>Oznaczenie dokumentu tożsamości</b> |
|-------------------------------|-----------------------------------|--|
| Anna Zamorska                 | ul. Grodzka 12/4<br>30-698 Kraków | ABB 67898                              |
| Jan Zamorski                  |                                   | DVF 78654                              |

**Oferta hotelu Hotel Neptun\*\*\*\***

Hotel Neptun\*\*\*\*

ul. Nadmorska 8

82-120 Krynica Morska

tel. 55 247 65 12

NIP: 211 56 87 456

Bank i nr konta: Idea Bank 56 9876 1234 5678 0098 7654 2345

Hotel Neptun\*\*\*\* położony jest w Krynicy Morskiej, zaledwie 80 metrów od szerokiej, piaszczystej plaży. Lokalizacja hotelu oraz wysoka jakość oferowanych usług, czynią to miejsce wyjątkowym i sprawiają, że goście z przyjemnością tu powracają.

Na gości czekają komfortowe pokoje oraz apartamenty z balkonem, kompleks Aqua&Spa oraz wysmienite dania kuchni polskiej i śródziemnomorskiej.

Kompleks Aqua&Spa obejmuje Aquapark z basenami i zjeżdżalnią oraz centrum SPA, oferujące zabiegi relaksujące i upiększające.

Pokoje są wyposażone w LED TV, Internet, telefon, lodówkę i sejf.

**Cennik usług****Cennik usług noclegowych:**

| <b>Rodzaj pokoju</b>              | <b>Cena za dobę</b>                           |   |   |
|-----------------------------------|---|---|---|
|                                   | <b>24.06.2021 r.<br/>do<br/>27.08.2021 r.</b> | <b>15.04-23.06.2021 r.<br/>oraz<br/>28.08-31.12.2021 r.</b> | <b>01.01.2021 r.<br/>do<br/>14.04.2021 r.</b> |
| Pokój jednoosobowy                | 100,00 zł                                     | 90,00 zł  | 120,00 zł                                     |
| Pokój dwuosobowy                  | 180,00 zł                                     | 170,00 zł   | 200,00 zł                                     |
| Pokój trzyosobowy                 | 240,00 zł                                     | 230,00 zł   | 270,00 zł                                     |
| Apartament dwuosobowy z balkonem  | 280,00 zł                                     | 270,00 zł   | 310,00 zł                                     |
| Apartament trzyosobowy z balkonem | 400,00 zł                                     | 390,00 zł   | 460,00 zł                                     |
| Wypożyczenie łóżeczka dziecięcego | 25,00 zł                                      | 25,00 zł  | 25,00 zł                                      |

**W cenę noclegu wliczone jest:** śniadanie w restauracji hotelowej, korzystanie z Aquaparku oraz podatek VAT.

Doba hotelowa rozpoczyna się o 15<sup>00</sup> a kończy o 11<sup>00</sup> dnia następnego.

**Cennik usług gastronomicznych:**

- obiadokolacja – 60,00 zł/szt.
- posiłki dla dzieci do 2 lat – bezpłatnie

**Cennik usług dodatkowych:**

- Aquapark – bezpłatnie dla gości hotelowych
- zabieg kawowy na ciało – 240,00 zł/osoba/godzina
- masaż klasyczny – 100,00 zł/osoba/godzina
- masaż relaksacyjny – 120,00 zł/osoba/godzina
- opiekunka do dziecka – 30,00 zł/dziecko/godzina
- nauka pływania – 40,00 zł/osoba/godzina
- parking strzeżony – 10,00 zł/doba

**Wszystkie ceny są cenami brutto.**

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

| Rodzaje usług  | Stawki podatku |
|--|----------------|
| Usługi hotelarskie: sprzedaż wszystkich typów pokoi z wliczonym kosztem śniadania, łóżeczko dla dziecka        | 8%             |
| Usługi gastronomiczne: sprzedaż obiadokolacji  | 8%             |
| Usługi dodatkowe: parking, usługi rekreacyjne (zabiegi na ciało, masaże, nauka pływania), opiekunka do dziecka | 23%            |

**Wiadomość e-mail od gościa w języku angielskim**

Kraków, 20<sup>th</sup> July 2021

Dear Sir/Madam,

Reffering to the order of 5<sup>th</sup> February 2021, I would like to ask you to add to it a reservation of a babysitter for our son Mateusz on 30<sup>th</sup> July 2021 from 4 p.m to 7 p.m.

Best regards,  
Anna Zamorska

**Wiadomość e-mail od gościa w języku francuskim**

Cracovie, le 20.07.2021

Bonjour,

Je vous demande d'ajouter à ma commande du 05.02.2021 la réservation d'une baby-sitter pour notre fils Mathieu le 30.07.2021 de 16h00 à 19h00.

Sincères salutations  
Anna Zamorska

**Wiadomość e-mail od gościa w języku niemieckim**

Krakau, den 20. Juli 2021

Sehr geehrte Damen und Herren,

fügen Sie bitte zu meiner Bestellung vom 05. Februar 2021 eine Babysitter-Reservierung für unseren Sohn Mateusz am 30. Juli 2021 von 16.00 Uhr bis 19.00 Uhr hinzu.

Mit freundlichen Grüßen

Anna Zamorska

**Wiadomość e-mail od gościa w języku rosyjskim**

Краков, 20.07.2021 г.

Уважаемые господа,

очень прошу добавить к моему заказу от 05.02.2021 г. бронирование няни для нашего сына Mateusza на 30.07.2021 г. с 16.00 до 19.00 часов.

С уважением

Anna Zamorska

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

**Ocenić będąc 6 rezultatów:**

- formularz rezerwacji,
- potwierdzenie rezerwacji,
- karta rejestracyjna,
- kwit parkingowy,
- propozycja procedury check-out gości,
- faktura.

| <b>Formularz rezerwacji</b>                                       |  |
|---|--|
| <b>Dane dotyczące zamówienia</b>                                  |  |
| Dane zamawiającego:<br>imię i nazwisko, adres                     |  |
| Termin pobytu   |  |
| Imiona i nazwiska<br>gości hotelowych                             |  |
| Ilość osób: (w tym<br>dorosłych i dzieci)                         |  |
| <b>Usługi noclegowe</b>   |  |
| Ilość i rodzaj pokoi  |  |
| Dodatkowe życzenia  |  |
| <b>Usługi gastronomiczne (daty, ilość razem)</b>                  |  |
| Śniadania   |  |
| Obiadokolacje   |  |
| <b>Usługi i życzenia dodatkowe (rodzaj usługi, data, godzina)</b> |  |
|   |  |
| Forma i termin<br>płatności                                       |  |
| Data dokonania<br>rezerwacji                                      |  |

## Potwierdzenie rezerwacji

Hotel Neptun\*\*\*\*  
ul. Nadmorska 8  
82-120 Krynica Morska  
tel. 55 247 65 12

.....  
(miejscowość i data)

**Hotel Neptun\*\*\*\***  
**Karta rejestracyjna**

Imię i nazwisko gościa

.....

Adres (ulica, nr domu, nr mieszkania, kod, miejscowość)

.....

.....

Seria i numer dokumentu tożsamości

.....

Data przyjazdu

Data wyjazdu

.....

.....

Podpis gościa

Podpis recepcjonisty

.....

.....

**Hotel Neptun\*\*\*\***

**Kwit parkingowy**

Imię i nazwisko gościa: .....

Marka pojazdu: .....

Nr rejestracyjny pojazdu: .....

Okres postoj:

|         |   |    |     |    |   |    |     |      |    |   |    |     |
|---------|---|----|-----|----|---|----|-----|------|----|---|----|-----|
| Miesiąc | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | IX | X | XI | XII |
|---------|---|----|-----|----|---|----|-----|------|----|---|----|-----|

|                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Dzień przyjazdu | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 |
|                 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
|                 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |    |    |    |    |    |

|               |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Dzień wyjazdu | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 |
|               | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
|               | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |    |    |    |    |    |

**UWAGA: zaznacz znakiem X miesiąc, dzień przyjazdu i dzień wyjazdu**

Cena za dobę: 10,00 zł

Do zapłaty w zł: .....

Podpis gościa: .....

Podpis recepcjonisty: .....



**Propozycja procedury check-out gości**

**Propozycja procedury check-out gości**

| <b>Faktura nr 12/08/2021</b>                           |                         |                    |       | <b>Miejsce i data wystawienia faktury:</b> |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |
|--|-------------------------|--------------------|-------|--|----|------------------------------------|----|----------------|---------------|----|-------------------------------------|----|
| <b>SPRZEDAWCA</b>                                      |                         |                    |       |  |    | <b>NABYWCA</b>                     |    |                |               |    |                                     |    |
| <b>NIP</b>   |                         |                    |       |  |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |
| Lp.  | Nazwa towaru lub usługi | J.m.               | Ilość | Cena jednostkowa bez podatku (netto)       |    | Wartość usługi bez podatku (netto) |    | Stawka podatku | Kwota podatku |    | Wartość usługi z podatkiem (brutto) |    |
|  |                         |                    |       | zł   | gr | zł                                 | gr | %              | zł            | gr | zł                                  | gr |
| 1.   |                         |                    |       |  |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |
| 2.   |                         |                    |       |  |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |
| 3.   |                         |                    |       |  |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |
| 4.   |                         |                    |       |  |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |
| 5.   |                         |                    |       |  |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |
| 6.   |                         |                    |       |  |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |
| 7.   |                         |                    |       |  |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |
| 8.   |                         |                    |       |  |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |
| <b>Forma i termin zapłaty:</b>                         |                         |                    |       | <b>RAZEM</b>                               |    |                                    |    | <b>X</b>       |               |    |                                     |    |
| <b>Do zapłaty zł:</b>                                  |                         | <b>Słownie zł:</b> |       |  |    |                                    |    | <b>23</b>      |               |    |                                     |    |
|  |                         |                    |       |  |    |                                    |    | <b>8</b>       |               |    |                                     |    |
|  |                         |                    |       |  |    |                                    |    | <b>5</b>       |               |    |                                     |    |
|  |                         |                    |       |  |    |                                    |    | <b>0</b>       |               |    |                                     |    |
| <b>Podpis osoby uprawnionej do wystawienia faktury</b> |                         |                    |       |  |    |                                    |    |                |               |    |                                     |    |