

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**
Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**

*Arkusz zawiera informacje prawnie chronione
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

Miejsce na naklejkę
z numerem PESEL i z kodem
ośrodka

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

CZĘŚĆ 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*,
 - symbol cyfrowy zawodu,
 - oznaczenie kwalifikacji,
 - numer zadania,
 - numer stanowiska.
3. KARTĘ OCENY przekaz zespołowi nadzorującemu część praktyczną egzaminu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego część praktyczną egzaminu.
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisze w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Jeżeli w zadaniu egzaminacyjnym występuje polecenie „zgłoś gotowość do oceny przez podniesienie ręki”, to zastosuj się do polecenia i poczekaj na decyzję przewodniczącego zespołu nadzorującego.
9. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw rezultaty oraz arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
10. 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 Panorama**** w Kazimierzu Dolnym otrzymał pisemne zamówienie na usługi hotelarskie.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, oferty hotelu Panorama**** w Kazimierzu Dolnym, oferty wybranych elementów z oferty usług dodatkowych 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: list powitalny, karta rejestracyjna wypełniona dla Pani Genowefy Stampke oraz karta pobytu wypełniona dla Pana Georga Stampke.
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: faktura.

Potrzebne druki do sporządzenia dokumentów znajdziesz w arkuszu egzaminacyjnym.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Tarnów, 15.02.2014 r.

Weronika Pietras
ul. Kościuszki 18 b
33-100 Tarnów
tel. 14 950 44 67

Hotel Panorama****
ul. Zamkowa 110
24-120 Kazimierz Dolny

Zwracam się z prośbą o zarezerwowanie noclegu w apartamencie nr 202, dla moich rodziców: Genowefy i Georga Stampke w terminie od 11 do 14.07.2014 r. Zaznaczam, że przyjadą na obiad około godziny 14⁰⁰, a wyjadą zaraz po śniadaniu.

W dniu przyjazdu proszę o umieszczenie w pokoju listu powitalnego, w którym proszę ich powitać w moim imieniu oraz poinformować o zakresie zamówionych dla nich usług.

Proszę dokonać również rezerwacji śniadań, obiadów i kolacji w restauracji hotelowej, z uwzględnieniem, że na kolację w dniu 12.07.2014 r. na godz. 19⁰⁰, zaprosiłam dodatkowo znajomych moich rodziców z Sandomierza – 4 osoby. Proszę zarezerwować im wspólny stół i podać do kolacji 2 butelki czerwonego, półwytrawnego wina.

Ponadto zamawiam dla dwóch osób, codziennie o godz. 15⁰⁰, godzinny masaż relaksacyjny ciała, a w dniu 13.07.2014 r. w godzinach dopołudniowych usługę przewodnicką po Kazimierzu Dolnym.

Proszę również o sporządzenie potwierdzenia rezerwacji i przesłanie go na mój adres domowy.

Należność za zamówione usługi ureguluję przelewem w terminie 7 dni od otrzymania od Państwa faktury, którą proszę mi wysłać pocztą.

Z poważaniem
Weronika Pietras

Dane gości:

- Genowefa Stampke
ur. 23.09.1944 r. Sandomierz
seria i nr dowodu osobistego: AMR 121273
- Georg Stampke
ur. 29.02.1942 r. Birmingham
seria i nr dowodu osobistego: ABA 647899

Adres zamieszkania:
ul. Wałowa 122
33-100 Tarnów

Oferta Hotelu Panorama**** w Kazimierzu Dolnym

HOTEL

-----****-----

PANORAMA

ul. Zamkowa 110

24-120 Kazimierz Dolny

tel. +48 81 88 10 147

faks +48 81 88 10 148

NIP 123-234-55-66

Bank BG S.A II O/Kazimierz Dolny

nr rachunku 90 3300 0000 7867 0000 7890 2323

Hotel Panorama**** w Kazimierzu Dolnym jest położony 500 m od centrum miasta. Powstał z myślą o Gościach, którzy marzą nie tylko o wypoczynku w miłej i rodzinnej atmosferze, ale również o tych, którzy chcieliby wrócić pamięcią do wydarzeń sprzed lat.

Oferta noclegowa to czterdzieści dwa pokoje o wysokim standardzie. Atrybutem wielu z nich jest malownicza panorama doliny Wisły i Kazimierza. Wszystkie pokoje wyposażone są w klimatyzację, telewizory plazmowe, programy telewizji satelitarnej, bezprzewodowy Internet, mini-bar oraz zestaw do parzenia kawy i herbaty.

Hotelowa gastronomia zapewnia różnorodność potraw staropolskich i regionalnych. Jej uzupełnieniem są desery i ciasta pieczone w hotelowej kuchni oraz szeroki wybór win z całego świata. Restauracja *Basztowa* to przestronne wnętrze pozwalające organizować zarówno kameralne spotkania, jak i uroczystości przy wspólnym, dużym stole. Na życzenie Gości świadczymy usługi room-servisu.

Hotel Panorama łączy usługi hotelowe z niezwykle ofertą SPA i Wellness. Oferuje szeroką gamę masażu.

Na życzenie organizuje zwiedzanie miasta i okolic oraz wiele innych atrakcji.

Hotel honoruje karty płatnicze: VISA-Electron, VISA, Maestro, MasterCard.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14⁰⁰, a kończy o godz. 12⁰⁰.

Cennik pokoi:

Rodzaj j.m.	01.10.2013 – 30.04.2014	01.05.2014 – 30.09.2014
Pokój jednoosobowy standardowy	310,00 zł	360,00 zł
Pokój dwuosobowy do pojedynczego wykorzystania	380,00 zł	400,00 zł
Pokój dwuosobowy z łóżkiem małżeńskim	460,00 zł	500,00 zł
Apartament do pojedynczego wykorzystania	600,00 zł	680,00 zł
Apartament małżeński	680,00 zł	750,00 zł

Ceny noclegu zawierają śniadanie, parking strzeżony oraz podatek VAT.

Wybrane elementy menu – cennik:

- śniadanie w restauracji hotelowej, wliczone w cenę noclegu.
- obiad w restauracji hotelowej – 80,00 zł/os.,
- kolacja w restauracji hotelowej – 60,00 zł/os.,
- wino białe Ascender Cellars Chardonnay, wytrawne (poj. 0,75 l) – 45,00 zł,
- wino białe Santana Blanco Viura, półwytrawne (poj. 0,75 l) – 50,00 zł,
- wino czerwone Naira Syrach, wytrawne (poj. 0,75 l) – 55,00 zł,
- wino czerwone Chabret Demi Sec, półwytrawne (poj. 0,75 l) – 40,00 zł.

Wybrane elementy z oferty usług dodatkowych świadczonych na terenie hotelu – cennik:

- łaźnia parowa + strefa relaksu – 1 godz. 40,00 zł/os.,
- jacuzzi + sauna sucha + grota solna + strefa relaksu – 1 godz. 80,00 zł/os.,
- basen z biczami wodnymi – bezpłatnie dla gości hotelowych,
- masaż ciała relaksacyjny – 0,5 godz. – 90,00 zł/os., 1 godz. – 150,00 zł/os.,
- masaż ciała ajurwedyjski – 0,5 godz. – 100,00 zł/os., 1 godz. – 170,00 zł/os.,
- masaż ciała sportowy – 1 godz. – 80,00 zł/os., 1,5 godz. – 220,00 zł/os.

Język angielski

Selected items from an offer of additional services provided outside the hotel - price list:

- tour guide service around Kazimierz Dolny – up to about 4 hours, 160 pln/group,
- tour guide service around Kazimierz Dolny, Puławy and Janowiec – about 6 hours, 265 pln /group (transport included).
- cruise on the Vistula River – about 1 hour, 15 pln (regular ticket), 13 pln (reduced-price ticket for children and students under the age of 18 only).

These services can be booked and paid via the hotel.

Język francuski

Les éléments choisis de l'offre des services supplémentaires proposés en dehors de l'hôtel – prix :

- visite guidée de Kazimierz Dolny – 4 heures environ, 160 zlotys/groupe,
- visite guidée de Kazimierz Dolny, Puławy et Janowiec – 6 heures environ, 265 zlotys/groupe (transport inclus),
- croisière sur la Vistule – 1 heure environ, 15 zlotys (tarif normal), 13 zlotys (tarif réduit, pour les enfants et les élèves de moins de 18 ans seulement).

On peut réserver et payer les services mentionnés ci-dessus par l'intermédiaire de l'hôtel.

Język niemiecki

Ausgewählte Elemente aus dem Angebot der Zusatzleistungen außerhalb des Hotels – Preisliste:

- Stadtführung Kazimierz Dolny – bis ca. 4 Std. 160 PLN/Gruppe,
- Stadtführung Kazimierz Dolny, Puławy und Janowiec – ca. 6 Std., 265 PLN/Gruppe (mit der Fahrt),
- Schiffsreise auf der Weichsel – ca. 1 Std., 15 PLN (Normalpreis), 13 PLN (Ermäßigung, nur für Kinder und Schuljugend bis 18 Jahren).

Die oben genannten Leistungen können durch Vermittlung des Hotels gebucht und bezahlt werden.

Język rosyjski

Избранные элементы из oferty дополнительных услуг предоставляемых вне отеля – прейскурант:

- услуга экскурсовода по Казимежу Дольному – около 4 часов, 160 зл./группа,
- услуга экскурсовода по Казимежу Дольному, Пулавах и Яновцу – около 6 часов 265 зл./группа (с доездом),
- рейс судном по Висле – около часа 15 зл, (нормальный билет), 13 зл. (льготный билет, положен только детям и школьникам до 18 лет).

Вышеприведённые услуги можно забронировать и заплатить при посредстве отеля.

Wszystkie proponowane ceny są cenami brutto.

Zapraszamy do korzystania z usług naszego hotelu.

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	8%
Usługi dodatkowe: sprzedaż alkoholu, świadczenie usług relaksacyjnych, rekreacyjnych i przewodnickich	23%

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.

Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- formularz rezerwacji,
- potwierdzenie rezerwacji,
- list powitalny,
- karta rejestracyjna dla Pani Genowefy Stampke,
- karta pobytu dla Pana Georga Stampke,
- faktura.

Formularz rezerwacji

HOTEL

-----****-----

PANORAMA Kazimierz Dolny

Dane gości: imię i nazwisko, adres	
Termin pobytu	Liczba osób
Rodzaj j.m.	
Wyżywienie:	
Życzenia dodatkowe	
Forma i termin płatności	Imię i nazwisko płatnika
Dane osoby/firmy dokonującej rezerwacji Imię, nazwisko/nazwa/adres/nr telefonu	
Data dokonania rezerwacji	Podpis recepcjonisty XYZ

Potwierdzenie rezerwacji

HOTEL

PANORAMA Kazimierz Dolny

ul. Zamkowa 110
24-120 Kazimierz Dolny
faks: +48 81 88 10 148

NIP 123-234-55-66
tel. +48 81 88 10 147
Bank BG S.A II O/Kazimierz Dolny
90 3300 0000 7867 0000 7890 2323

.....
miejscowość i data

POTWIERDZENIE REZERWACJI

Potwierdzamy rezerwacje dla

ul. miejscowość.....

kod pocztowy kraj

data przyjazdudata wyjazdu

rodzaj pokoju/cena za dobę.....

wyżywienie:

śniadania/cena/termin.....

obiady/cena/termin.....

kolacje/cena/termin.....

usługi dodatkowe z uwzględnieniem cen jednostkowych:

.....

.....

.....

.....

.....

Cena noclegu obejmuje

Forma płatności Termin zapłaty

Informujemy, że doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o 12.00.

W przypadku późniejszego przybycia do hotelu prosimy o powiadomienie.

Serdecznie zapraszamy i życzymy miłego pobytu.

.....XYZ.....
podpis pracownika recepcji

List powitalny

HOTEL

-----****-----

**PANORAMA
Kazimierz Dolny**

ul. Zamkowa 110
24-120 Kazimierz Dolny
faks: +48 81 88 10 148

NIP 123-234-55-66
tel. +48 81 88 10 147
Bank BG S.A II O/Kazimierz Dolny
90 3300 0000 7867 0000 7890 2323

Karta rejestracyjna dla Pani Genowefy Stampke

**HOTEL
PANORAMA**

-----****-----

**Kazimierz Dolny
KARTA REJESTRACYJNA
REGISTRATION FORM**

**Imię i nazwisko
Name and surname**

.....

**Data i miejsce urodzenia
Date and place of birth**

.....

**Obywatelstwo
Nationality**

.....

**Numer dowodu /paszportu
Passport number**

.....

**Adres zameldowania / Home address
Ulica/ Street**

.....

**Kod, miasto, państwo
Postal code and city, country**

.....

Administratorem Państwa danych osobowych jest Hotel Panorama**** w Kazimierzu Dolnym.

The Administrator of your Personal information is Hotel Panorama**** in Kazimierz Dolny.

**Podpis
Signature**

Karta pobytu dla Pana Georga Stampke

**HOTEL
PANORAMA**

-----*****-----

Kazimierz Dolny

**SERDECZNIE WITAMY
YOU'RE WELCOME**

**NAZWISKO, IMIĘ
NAME, SURNAME**

**POKÓJ NR
ROOM NUMBER**

**CENA
RATE**

**PRZYJAZD
ARRIVAL**

**WYJAZD
DEPERTURE**

**PODPIS GOŚCIA
GUEST SIGNATURE**

**PODPIS RECEPCJONISTY
RECEPTION SIGNATURE**

**Doba hotelowa rozpoczyna się
o godz. 14.00, a kończy o godz. 12.00 następnego dnia.**

**The hotel day starts at 2 p.m.
and lasts until 12:00 noon.**

Faktura

FAKTURA nr 12/07/14				Miejsce i data wystawienia faktury:				
SPRZEDAWCA Bank Nr konta 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)
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
Do zapłaty słownie: Sposób zapłaty: Termin zapłaty:				Razem:		X		
				W tym:		8%		
Wystawiający fakturę:						23%		

KRYTERIA OCENIANIA

*Arkusz zawiera informacje prawnie chronione
do momentu rozpoczęcia egzaminu*

Nazwa kwalifikacji: Planowanie i realizacja usług w recepcji

Wypetnia egzaminator

Kod egzaminatora

Data egzaminu

Dzień Miesiąc Rok

Zmiana

10

[illegible]

* w przypadku braku numeru *PESEL* – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

Numer stanowiska						Egzaminator wpisuje T , jeżeli zdający spełnił kryterium albo N , jeżeli nie spełnił			
Elementy podlegające ocenie/kryteria oceny									
Rezultat 1. Formularz rezerwacji uwzględnia:									
1	dane gości: Genowefa i Georg Stampke, ul. Wałowa 122, 33-100 Tarnów								
2	termin pobytu: 11-14.07.2014 r.								
3	liczba osób: 2								
4	rodzaj j.m.: apartament								
5	rodzaj i liczbę lub termin wyżywienia: - śniadania: dla 2 osób lub 6 szt. lub 12-14.07.2014 r., - obiady: dla 2 osób lub 6 szt. lub 11-13.07.2014 r. - kolacje: 10 szt. lub 3 razy dla 2 osób + dodatkowo 1 raz dla 4 osób lub 11-13.07.2014 r. (z uwzględnieniem, że w dniu 12.07.2014 r. o godz. 19-tej na kolacji będą dodatkowo 4 osoby - informacja ta może znaleźć się również w punkcie formularza rezerwacji życzenia dodatkowe)								
6	życzenia dodatkowe: -podanie 12.07.2014 r. 2 butelek czerwonego półwytrawnego wina -codziennie o godz. 15.00 godzinny masaż relaksacyjny ciała dla 2 osób -w dniu 13.07.2014 r. w godzinach dopołudniowych zwiedzanie Kazimierza Dolnego z przewodnikiem								
7	formę, termin płatności, imię i nazwisko płatnika: przelew w terminie 7 dni od otrzymania faktury, Weronika Pietras								
8	dane zamawiającego: Weronika Pietras, ul. Kościuszki 18b, 33-100 Tarnów								
9	datę dokonania rezerwacji: dowolna z przedziału 15.02.2014 r. – 18.02.2014 r.								
Rezultat 2. Potwierdzenie rezerwacji uwzględnia:									
1	miejscowość i datę: Kazimierz Dolny, dowolna z przedziału 15.02.2014 r. – 18.02.2014 r.								
2	dane adresata: Weronika Pietras, ul. Kościuszki 18b, 33-100 Tarnów								
3	imię i nazwisko gości, adres: Genowefa i Georg Stampke / Państwo Stampke, ul. Wałowa 122, 33-100 Tarnów								
4	datę przyjazdu i wyjazdu gości: 11.07.2014 r., 14.07.2014 r.								
5	rodzaj pokoju i cenę za dobę: apartament/750,00 zł								
6	cenę jednostkową obiadu, kolacji: obiad – 80,00 zł/os., kolacja – 60,00 zł/os.								
7	usługi dodatkowe z uwzględnieniem cen jednostkowych: 2 czerwone półwytrawne wina – 40,00 zł/szt., godzinny masaż relaksacyjny ciała / masaż relaksacyjny ciała od 15.00 do 16.00 - 150 zł/os, zwiedzanie Kazimierza Dolnego z przewodnikiem – 160,00 zł/grupa								
8	informację, co obejmuje cena noclegu: śniadanie, parking strzeżony, podatek VAT								
9	forma i termin płatności: przelew w terminie 7 dni od otrzymania faktury								

Rezultat 6. Faktura uwzględnia:

1	miejsce i datę wystawienia faktury: Kazimierz Dolny, 14.07.2014 r.						
2	dane sprzedawcy: nazwa hotelu, adres, nazwa i nr rachunku bankowego, NIP: Hotel Panorama, ul. Zamkowa 110, 24-120 Kazimierz Dolny, Bank BG S.A II O/Kazimierz Dolny nr rachunku 90 3300 0000 7867 0000 7890 2323, NIP 123-234-55-66						
3	dane nabywcy: imię i nazwisko, adres: Weronika Pietras, ul. Kościuszki 18b, 33-100 Tarnów						
4	sposób zapłaty: przelew						
5	w pozycji Razem: wartość usług bez podatku - 4 010,16 (min 4 010,00 – max 4 010,99)						
6	w pozycji Razem: kwota podatku - 459,84 (min 459,00 – max 459,99)						
7	w pozycji Razem: wartość usług z podatkiem - 4 470,00						

Egzaminator

imię i nazwisko

data i czytelny podpis

WYPEŁNIA ZDAJĄCY

PESEL zdającego

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

Nr stanowiska

--	--	--

Symbol cyfrowy zawodu

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

Oznaczenie kwalifikacji

--	--	--

Numer zadania

--	--

Miejsce na naklejkę
z nr. PESEL

Numer D
zadania J

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

WYPEŁNIA EGZAMINATOR

Jeżeli kryterium zostało spełnione to należy zamalować pole ☐ w kolumnie T, jeżeli nie, w kolumnie N

Rezultat 1		
Nr	T	N
1	☐	☐
2	☐	☐
3	☐	☐
4	☐	☐
5	☐	☐
6	☐	☐
7	☐	☐
8	☐	☐
9	☐	☐
10	☐	☐

Rezultat 2		
Nr	T	N
1	☐	☐
2	☐	☐
3	☐	☐
4	☐	☐
5	☐	☐
6	☐	☐
7	☐	☐
8	☐	☐
9	☐	☐
10	☐	☐

Rezultat 3		
Nr	T	N
1	☐	☐
2	☐	☐
3	☐	☐
4	☐	☐
5	☐	☐
6	☐	☐
7	☐	☐
8	☐	☐
9	☐	☐
10	☐	☐

Rezultat 4		
Nr	T	N
1	☐	☐
2	☐	☐
3	☐	☐
4	☐	☐
5	☐	☐
6	☐	☐
7	☐	☐
8	☐	☐
9	☐	☐
10	☐	☐

Rezultat 5		
Nr	T	N
1	☐	☐
2	☐	☐
3	☐	☐
4	☐	☐
5	☐	☐
6	☐	☐
7	☐	☐
8	☐	☐
9	☐	☐
10	☐	☐

Rezultat 6		
Nr	T	N
1	☐	☐
2	☐	☐
3	☐	☐
4	☐	☐
5	☐	☐
6	☐	☐
7	☐	☐
8	☐	☐
9	☐	☐
10	☐	☐

Przebieg 1		
Nr	T	N
1	☐	☐
2	☐	☐
3	☐	☐
4	☐	☐
5	☐	☐
6	☐	☐
7	☐	☐
8	☐	☐
9	☐	☐
10	☐	☐

Przebieg 2		
Nr	T	N
1	☐	☐
2	☐	☐
3	☐	☐
4	☐	☐
5	☐	☐
6	☐	☐
7	☐	☐
8	☐	☐
9	☐	☐
10	☐	☐

Przebieg 3		
Nr	T	N
1	☐	☐
2	☐	☐
3	☐	☐
4	☐	☐
5	☐	☐
6	☐	☐
7	☐	☐
8	☐	☐
9	☐	☐
10	☐	☐

Kod egzaminatora

0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9

.....
czytelny podpis egzaminatora