

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-rocznego 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 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 zjeżdżalniami 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. do 27.08.2021 r.</b>	<b>15.04-23.06.2021 r. oraz 28.08-31.12.2021 r.</b>	<b>01.01.2021 r. do 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: imię i nazwisko, adres	
Termin pobytu	
Imiona i nazwiska gości hotelowych	
Ilość osób: (w tym 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 płatności	
Data dokonania rezerwacji	

## Potwierdzenie rezerwacji

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

.....  
(miejsowość i data)

[www.EgzaminZawodowy.info](https://www.EgzaminZawodowy.info)

**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**

[www.EgzaminZawodowy.info](https://www.EgzaminZawodowy.info)

<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>												