

Nazwa kwalifikacji: **Realizacja usług w recepcji**
Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.06**
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.

HGT.06-01-21.06-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2021

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2019**

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 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 Twierdza***** we Wrocławiu otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie pobytu wypoczynkowego dla Państwa Wojewodów w terminie od 20 do 24 lipca 2021 roku.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, zamówienia na usługi dodatkowe w języku obcym, danych gości, informacji dodatkowych, oferty hotelu Twierdza***** we Wrocławiu 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 Twierdza*****: kartę rejestracyjną dla pani Adeli Wilson-Wojewody, kartę pobytu dla pana Mariusza Wojewody oraz kartę depozytową;
- dokument związany z rozliczeniem pobytu gości: fakturę.

Druki potrzebne do sporządzenia dokumentów znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

Wszystkie dokumenty należy sporządzić w języku polskim.

Zamówienie na usługi hotelarskie

Temat: Zamówienie usług hotelarskich

Data: 06.12.2020, 18:30

Od: mariuszwoj@gmail.eu

Do: hoteltwierdza@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 Adeli, w terminie od 20 do 24 lipca 2021 r. Proszę o rezerwację apartamentu prezydenckiego nr 502.

Zamawiam pełne wyżywienie dla 2 osób, od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu. Dodatkowo na obiedzie, dnia 22 lipca 2021 r., który proszę zaplanować na godz.14.00, będzie 8 naszych znajomych. Proszę również o przygotowanie dla nas informatora turystycznego o Wrocławiu oraz zarezerwowanie dla 10 osób zwiedzania miasta z przewodnikiem w języku angielskim 23 lipca 2021 r. w godz. od 9.30 do 14.30. Tego dnia nie będziemy jedli obiadu w hotelu.

Informuję, że w najbliższych dniach moja żona prześle drogą e-mailową zamówienie na usługi dodatkowe.

Koszt wszystkich obiadów i przewodnika proszę doliczyć do mojej faktury.

Należność za pobyt ureguluję osobiście w dniu wyjazdu kartą płatniczą VISA nr 1234 4321 1234 4321 po otrzymaniu faktury, którą proszę wystawić na moje nazwisko.

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:

Mariusz Wojewoda

ul. św. Urbana 234, 37-100 Łańcut

Z poważaniem,
Mariusz Wojewoda

Zamówienie na usługi dodatkowe w języku angielskim

Subject: Order for Mr and Mrs Wojewoda

Date: December 07, 2020, 15.30

From: awilson@gmail.eu

To: hoteltwierdza@poczta.onet.pl

Dear Sir or Madam,

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

- anti-wrinkle face treatment for myself on July 20th, 2021, from 5.30. p.m. to 6.00 p.m.;
- slimming massage for myself on July 21st, 2021, from 6.00 p.m. to 6.30. p.m.;
- relaxing massage for my husband on July 20th, 2021, from 5.30. p.m. to 6.00. p.m.;
- relaxing back massage for my husband on July 21st, 2021, 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 Wrocławski Zoological Garden for July 22nd, 2021, around midday.

Sincerely,

Adela Wilson-Wojewoda

Zamówienie na usługi dodatkowe w języku niemieckim

Thema: Bestellung - Wojewoda Familie

Datum: Dezember, 07, 2020, 15.30

Von: awilson@gmail.eu

An: hoteltwierdza@poczta.onet.pl

Sehr geehrte Damen und Herren,

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

- für mich:
 - Anti- Falten- Gesichtsbehandlung, am 20. Juli 2021 zwischen 17.30 und 18.00 Uhr,
 - Schlankheitsmassage, am 21. Juli 2021 zwischen 18.00 und 18.30 Uhr,
- für meinen Mann:
 - Entspannungsmassage, am 20. Juli 2021 zwischen 17.30 und 18.00 Uhr,
 - Rücken Entspannungsmassage, am 21. Juli 2021 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 Wrocław für den 22. Juli 2021 (in den Vormittagsstunden).

Hochachtungsvoll,

Adela Wilson-Wojewoda

Zamówienie na usługi dodatkowe w języku francuskim

Objet: Commande-Wojewoda
Date: 07 décembre 2020, 15h30
De: awilson@gmail.eu
Pour: hoteltwierdza@poczta.onet.pl

Mesdames et messieurs,

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

- pour moi:
 - un traitement anti-rides du visage, le 20 juillet 2021 de 17h30 à 18h00,
 - un massage amincissant, le 21 juillet 2021 de 18h00 à 18h30,
- pour mon mari:
 - un massage relaxant, le 20 juillet 2021 de 17h30 à 18h00,
 - un massage relaxant du dos, le 21 juillet 2021 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 Wrocław le 22 juillet 2021 (avant midi).

Sincèrement vôtre
Adela Wilson-Wojewoda

Zamówienie na usługi dodatkowe w języku rosyjskim

Тема:Заказ-Wojewoda
Дата: декабрь 07, 2020 г., 15.30
От: awilson@gmail.eu
К: hoteltwierdza@poczta.onet.pl

Уважаемые господа,

в дополнение заказа, сделанного моим мужем Mariusz Wojewoda, прошу забронировать в центре СПА & ВЕЛЛНЕСС:

- для меня:
 - противоморщинную процедуру на лице 20 июля 2021 г. с 17.30 до 18.00 ч.,
 - массаж для похудения, 21 июля 2021 г. с 18.00 до 18.30 ч.,
- для мужа:
 - расслабляющий массаж, 20 июля 2021 г. с 17.30 до 18.00 ч.,
 - расслабляющий массаж спины 21 июля 2021 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 во вrocławский зоопарк на 22-ое июля 2021 г. (дообеденное время).

С уважением
Adela Wilson-Wojewoda

Dane gości

| Lp. | Imię i nazwisko | Seria i nr dowodu paszportu | Adres zamieszkania |
|-----|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| 1. | Adela Wilson-Wojewoda | ABD 244236 | ul. św. Urbana 234 37-100 Łańcut |
| 2. | Mariusz Wojewoda | CBD 213476 | |

Informacje dodatkowe

- Rezerwację Państwa Wojewodów oraz depozyt przyjęła recepcjonistka - pani Ewelina Bojar.
- Nr rezerwacji i nr skrytki depozytowej państwa Wojewodów - 35/12/2021.
- Pan Wojewoda w dniu przyjazdu zdeponuje w sejfie hotelowym gotówkę o wartości 3 000 \$ oraz kamerę cyfrową Panasonic HC-X920 o wartości 600 \$, które odbierze w dniu wyjazdu o godz. 9.00.

Oferta hotelu Twierdza*** we Wrocławiu**

Hotel Twierdza*****

ul. Rynek 15

52-340 Wrocław

e-mail: hoteltwierdza@poczta.onet.pl

tel./fax +48 71 454 00 72

NIP: 999 87 65 432

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

Hotel Twierdza***** we Wrocławiu to luksusowy hotel położony w samym centrum, zabytkowego Starego Miasta, urzekający o każdej porze roku.

Hotel oferuje 55 komfortowych pokoi, w tym pokoje dla osób niepełnosprawnych, pokoje jednoosobowe, dwuosobowe 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.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00 w dniu przyjazdu, a kończy się o godz. 12.00 w dniu wyjazdu.

Cennik pokoi

| Rodzaj pokoju | Oplata za dobę 01.05-30.06. | Oplata za dobę 01.07-31.08. |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| Pokój 1-osobowy | 220,00 zł | 250,00 zł |
| Pokój 2-osobowy | 250,00 zł | 290,00 zł |
| Pokój 2-osobowy z dostawką | 390,00 zł | 420,00 zł |
| Pokój studio | 410,00 zł | 460,00 zł |
| Apartament 2-osobowy | 1 000,00 zł | 1 200,00 zł |
| Apartament prezydencki | 2 000,00 zł | 2 400,00 zł |
| Łóżeczko dla dziecka | w cenie noclegu | w cenie noclegu |
| Przy rezerwacji pobytu powyżej 6 dób przysługuje rabat na noclegi | 20% | 10% |

W cenę noclegu wliczone jest śniadanie w formie bufetu w godz. od 7.00 do 10.30, budzenie, usługa room service, depozyt oraz podatek VAT.

Cennik usług gastronomicznych

| Nazwa usługi | Cena jednostkowa brutto za osobę |
|---------------------------------|----------------------------------|
| Obiad | 90,00 zł |
| Kolacja | 60,00 zł |
| Obiadokolacja | 80,00 zł |
| Uroczysta kolacja/bankiet/obiad | 160,00 zł |

Cennik usług SPA & Wellness

| Nazwa usługi | Cena jednostkowa brutto za osobę |
|---|----------------------------------|
| Regenerujący zabieg na twarz | 200,00 zł |
| Zabieg odżywiający z diagnozą stanu skóry | 200,00 zł |
| Rewitalizujący zabieg odmładzający | 250,00 zł |
| Przeciwzmarszczkowy zabieg na twarz | 165,00 zł |
| Efekt odmłodzenia lub lifting | 200,00 zł |
| Zabieg nawilżający | 150,00 zł |
| Masaż wyszczuplający | 110,00 zł |
| Masaż relaksacyjny | 150,00 zł |
| Masaż odprężający pleców | 70,00 zł |
| Masaż dla zmęczonych nóg i stóp | 60,00 zł |
| Masaż antycellulitowy | 155,00 zł |

Cennik usług sportowo-rekreacyjnych

| Nazwa usługi | Cena jednostkowa brutto |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Siłownia | 10,00 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

| Nazwa usługi | Cena jednostkowa brutto |
|--|---|
| Sala konferencyjna i małe centrum kongresowe | 150,00 zł/godz. |
| Bilety do Ogrodu Zoologicznego we Wrocławiu | 40,00 zł/os. dorosła 20,00 zł/dzieci powyżej lat 3 |
| Różne materiały informacyjne oraz mapy i informatory turystyczne | bezpłatnie dla gości hotelowych |
| Parking strzeżony | 30,00 zł/doba |
| Zwiedzanie Wrocławia z przewodnikiem | 600,00 zł/do 6 godz./grupa do 15 os. |
| Zwiedzanie Wrocławia z przewodnikiem w języku angielskim | 750,00 zł/do 6 godz./grupa do 15 os. |

Stawki podatku VAT dla usług podstawowych i dodatkowych

| Rodzaje usług | Stawka VAT |
|--|------------|
| 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: usługa przewodnicka 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 depozytowa,
- faktura.

Karta rezerwacji

| | |
|--|--|
| Hotel Twierdza***** | |
| Nr rezerwacji: | |
| Dane osób dokonujących rezerwacji (imiona, nazwisko, adresy e-mail): | |
| Liczba osób: | 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 Twierdza***** ul. Rynek 15 52-340 Wrocław | | |
|---|----------------------------|------------------------------------|
| Numer pokoju/Room no | Data przyjazdu/Check in | Data wyjazdu/Check out |
| Imię/First name | Nazwisko/Family name | 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 | Adres zamieszkania/Address | |
| Podpis Gościa/Guest Signature | | |

| Karta pobytu Hotel Twierdza***** ul. Rynek 15 52-340 Wrocław 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 depozytowa

Skrytka depozytowa 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 nr 155/7/2021 | | Miejsce i data wystawienia faktury: | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|--|--------|--------------------------------------|----------------|------------------------------------|----|----------------|---------------|----|-------------------------------------|----|
| SPRZEDAWCA | | | | | NABYWCA | | | | | | | |
| NIP | | | | | | | | | | | | |
| Lp. | Nazwa towaru lub usługi | J.m. | Liczba | 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. | | | | | | | | | | | | |
| Forma i termin zapłaty: | | | | RAZEM | | | | X | | | | |
| Do zapłaty zł: | | Słownie zł: | | | | | | 23 | | | | |
| | | | | | | | | 8 | | | | |
| Podpis osoby uprawnionej do wystawienia faktury | | | | | | | | 5 | | | | |