Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

Układ graficzny © CKE 2019

CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**
Oznaczenie kwalifikacji: **T.11**
Numer zadania: **01**
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

Miejsce na naklejkę z numerem PESEL i z kodem ośrodka

T.11-01-20.06-SG
Czas trwania egzaminu: **150 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE
Rok 2020
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 12 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*

Ćwicz na zawodowe.edu.pl - testy i arkusze egzaminacyjne

Zadanie egzaminacyjne

Hotel Duch Karkonoszy*** w Karpaczu otrzymał zamówienie na zorganizowanie pobytu dla rodziny Państwa Milińskich.
Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, danych gościa, oferty hotelu Duch Karkonoszy***, wiadomości e-mail od gościa w języku obcym, grafiku rezerwacji na lipiec 2020 r. 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 sporządzone dla pana Mariusza Milińskiego: księgę rejestracyjną, kartę rejestracyjną oraz kwit parkingowy,
- 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

Mariusz Miliński
ul. Pomorska 46/2
50-215 Wrocław
tel. 71 25 325 45
e-mail: milinskim@gmail.com

Wrocław, 16.01.2020 r.

Hotel Duch Karkonoszy***
ul. Borówkowa 16
58-540 Karpacz

Szanowni Państwo,
zwracam się z prośbą o dokonanie rezerwacji pokoju trzyosobowego Lux dla mnie, mojej żony Matyldy oraz 13-letniego syna Marcina i 10-miesięcznej córki Anny w terminie od 20 do 24 lipca 2020 r. Proszę o wstawienie do pokoju łóżeczka dla dziecka oraz zarezerwowanie dla trzech osób całodziennego wyżywienia od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu.
Proszę także o rezerwację miejsca na parkingu strzeżonym dla naszego samochodu marki Volvo XC o numerach rejestracyjnych DW 12456.
Chciałbym także wypożyczyć rower w dniu 21 lipca 2020 r., a dla syna zarezerwować naukę jazdy konnej w dniach od 21 do 23 lipca 2020 r. w godzinach od 10^{00} do11^{00}.
Informuję, że należność za pobyt ureguluję kartą kredytową VISA w dniu wyjazdu, po otrzymaniu od Państwa faktury.
Proszę o przesłanie potwierdzenia rezerwacji na mój adres e-mail.

Z poważaniem
Mariusz Miliński

Ćwicz na zawodowe.edu.pl - testy i arkusze egzaminacyjne

Dane gościa

Imię i nazwisko gościa	Data i miejsce urodzenia	Obywatelstwo	Adres zamieszkania	Oznaczenie dokumentu tożsamości
Mariusz Miliński	02.03.1980 r. Oława	polskie	ul. Pomorska 46/2 50-215 Wrocław	dowód osobisty ABC 123654

Oferta hotelu Duch Karkonoszy***

Hotel Duch Karkonoszy***
ul. Borówkowa 16
58-540 Karpacz
tel. 757 689 536
e-mail: duchkarkonoszy@karpacz.pl
NIP: 213 858 55 26
Bank i nr konta: BZ WBK 32 1234 5678 9012 3456 7890 0000

Hotel Duch Karkonoszy*** to luksusowy obiekt położony w sercu Karkonoszy. Doskonała lokalizacja pozwala gościom na piesze wędrówki górskie, spacery po mieście oraz wycieczki rowerowe i konne po okolicy.
Gościom oferujemy 30 miejsc noclegowych w dwuosobowych i trzyosobowych pokojach typu Standard i typu Lux. Pokoje typu Lux są przestronne i umożliwiają pobyt rodzinom z dziećmi.
Nasza restauracja specjalizuje się w potrawach kuchni polskiej, posiłki są serwowane w formie bufetu. Na życzenie gości możliwe jest dostarczanie posiłków do pokoju.
W centrum SPA oferujemy basen, saunę, jacuzzi oraz zabiegi kosmetyczne i masaże.

Cennik usług noclegowych:

Rodzaj pokoju	Cena za dobę		
	24.12. 2020 r. do 01.01.2021 r.	**02.01 do 30.06. 2020 r. oraz 01.09 do 23.12.2020 r.**	**01.07. 2020 r. do 31.08. 2020 r.**
Pokój dwuosobowy typu Standard	200,00 zł	160,00 zł	180,00 zł
Pokój dwuosobowy typu Lux	230,00 zł	180,00 zł	200,00 zł
Pokój trzyosobowy typu Standard	250,00 zł	210,00 zł	230,00 zł
Pokój trzyosobowy typu Lux	280,00 zł	230,00 zł	250,00 zł
Łóżeczko dla dziecka w wieku do 2 lat	30,00 zł	30,00 zł	30,00 zł

W cenę noclegu wliczone jest: śniadanie w restauracji hotelowej, serwowanie śniadania do pokoju oraz podatek VAT.

Doba hotelowa rozpoczyna się o 14^{00}, a kończy o 12^{00}.

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Cennik usług gastronomicznych:
- obiad – 50,00 zł/osoba,
- kolacja – 30,00 zł/osoba,
- posiłki dla dzieci do 2 lat – bezpłatnie,
- opłata za dostarczenie posiłków do pokoju - 10% wartości zamówionych usług.

Cennik usług dodatkowych:
- wypożyczenie roweru – 20,00 zł/osoba/dzień,
- wypożyczenie kijów Nordic Walking – 10,00 zł/osoba/dzień,
- bilard – 20,00 zł/godz.,
- nauka jazdy konnej – 30,00 zł/osoba/godz.,
- przejażdżka bryczką do 5 osób – 200,00 zł/2 godz.,
- parking strzeżony – 20,00 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 obiadów i kolacji	8%
Usługi dodatkowe: parking, usługi rekreacyjne (rower, nauka jazdy konnej, przejażdżka bryczką), dostarczenie posiłków do pokoju	23%

Wiadomość e-mail od gościa w języku angielskim

Message sent on June 2nd 2020 at 8:45
From: milinskim@gmail.com
To: duchkarkonoszy@karpacz.pl
Subject: Change of order from January 16, 2020

Hello,
I would like to change my order from January 16, 2020. Specifically, I would like to:
- quit my son's horse riding lessons from July 21st to July 23rd, 2020,
- order a carriage ride for the whole family on July 21st between 11 a.m. and 1 p.m.,
- have all dinners delivered to our room.

Best regards,
Mariusz Miliński

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Wiadomość e-mail od gościa w języku niemieckim

Datum und Uhrzeit des Versands der Nachricht: 2. Juni 2020, 8:45 Uhr
Von: milinskim@gmail.com
An: duchkarkonoszy@karpacz.pl
Betreff: Änderung der Bestellung vom 16.01.2020

Hallo,
bitte ändern Sie meine Bestellung vom 16.01.2020:

- Ich verzichte auf den Reitunterricht für meinen Sohn vom 21. bis 23. Juli 2020.
- Ich bestelle eine Kutschenfahrt für die ganze Familie am 21.07.2020 von 11.00 bis 13.00 Uhr.
- Ich bestelle die Lieferung aller Abendessen auf unser Zimmer.

Viele Grüße,
Mariusz Miliński

Wiadomość e-mail od gościa w języku francuskim

Date et heure d'envoi du message: le 2 juin 2020 à 8h 45
De: milinskim@gmail.com
À: duchkarkonoszy@karpacz.pl
Objet: changement de la commande du 16.01.2020

Bonjour,
Je souhaite modifier ma commande du 16.01.2020:

- Je résigne des cours d' équitation pour mon fils du 21 au 23.07.2020 ,
- Je commande une balade en calèche pour toute la famille le 21.07.2020 de 11h 00 à 13 h 00,
- Je commande la livraison de tous les dîners dans notre chambre.

Cordialement,
Mariusz Miliński

Wiadomość e-mail od gościa w języku rosyjskim

Дата и время отправления сообщения: 02 июня 2020 г. время 8:45
От: milinskim@gmail.com
К: duchkarkonoszy@karpacz.pl
Тема: Изменение заказа с 16.01.2020 г.

Здравствуйте,
прошу внести изменения в мой заказ от 16.01.2020 г.:

- отказываюсь от уроков верховой езды для сына с 21 по 23.07.2020 г.,
- заказываю поездку каретой для всей семьи в день 21.07.2020 г. с 11^{00} до 13^{00} ч.,
- заказываю доставку всех ужинов в наш номер.

Передаю привет,
Мариуш Милинский

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Grafik rezerwacji
lipiec 2020 r.

Data / Nr pokoju	18.07	19.07	20.07	21.07	22.07	23.07	24.07	25.07	26.07
101 DBL Standard									
102 DBL Lux									
103 TPL Standard									
106 TPL Lux			**RM**	**RM**	**RM**	**RM**			

RM - rezerwacja Państwa Milińskich

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 150 minut.
Ocenie podlegać będzie 6 rezultatów:

- formularz rezerwacji,
- potwierdzenie rezerwacji,
- księga rejestracyjna,
- karta rejestracyjna,
- kwit parkingowy,
- faktura.

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl

Formularz rezerwacji

Dane dotyczące zamówienia	
Dane zamawiającego (imię i nazwisko, adres)	
Termin pobytu	
Imiona i nazwiska gości	
Ilość osób (w tym dorosłych i dzieci)	
Usługi noclegowe	
Liczba i rodzaj pokojów	
Dodatkowe życzenia dotyczące usług noclegowych	
Usługi gastronomiczne (rodzaj, daty, liczba)	
Usługi i życzenia dodatkowe (rodzaj, daty, godziny)	
Forma i termin płatności	
Data dokonania rezerwacji	

Dla nauczycieli: zawodowe.edu.pl - monitoring klas i generowanie egzaminów

Potwierdzenie rezerwacji

Data i godzina wysłania wiadomości:

Od:

Do:

Temat:

zawodowe.edu.pl - darmowa platforma egzaminów zawodowych

Księga rejestracyjna Hotel Duch Karkonoszy*

Lp.	Imię i nazwisko	Data i miejsce urodzenia	Adres zamieszkania	Rodzaj i nr dokumentu tożsamości	Data przyjazdu	Data wyjazdu	Nr pokoju	Podpis recepcjonisty
								XYZ

Ćwicz na zawodowe.edu.pl - testy i arkusze egzaminacyjne

Karta rejestracyjna

Hotel

Duch Karkonoszy***

KARTA REJESTRACYJNA

Imię i nazwisko

……

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

……

……

Data i miejsce urodzenia

……

Obywatelstwo

……

Seria i numer dokumentu tożsamości

……

Data przyjazdu	Data wyjazdu
……	……

Podpis gościa	Podpis recepcjonisty
……	**XYZ**

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Kwit parkingowy

Hotel Duch Karkonoszy***
ul. Borówkowa 16
58-540 Karpacz

KWIT PARKINGOWY

Imię i nazwisko gościa: .....

Marka pojazdu: .....

Nr rejestracyjny pojazdu: .....

Okres postoju:

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: 20,00 zł

Do zapłaty w zł: .....

Podpis gościa: .....

Podpis recepcjonisty: **XYZ**

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl

Faktura **nr** 55/07/2020	**Miejsce i data wystawienia faktury:**
Sprzedawca: **Bank:** **Nr konta:** **NIP:**	**Nabywca:**

Lp.	**Nazwa towaru lub usługi**	**J.m.**	**Ilość**	**Cena jednostkowa bez podatku (netto) w zł**	**Wartość usługi bez podatku (netto) w zł**	**Stawka podatku VAT w %**	**Kwota podatku VAT w zł**	**Wartość usługi z podatkiem (brutto) w zł**
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
Do zapłaty słownie:				**Razem:**		**X**		
Sposób zapłaty:				**W tym:**		**23%**		
Wystawiający fakturę: *XYZ*						**8%**		

Darmowe egzaminy zawodowe: zawodowe.edu.pl