CENTRALNA KOMISJA EGZAMINACYJNA

Arkusz zawiera informacje prawnie chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu

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.12-01-23.01-SG

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2023
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 14 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*

Układ graficzny
© CKE 2020

Więcej materiałów znajdziesz na zawodowe.edu.pl

Zadanie egzaminacyjne

Hotel Melania***** we Wrocławiu otrzymał pisemne zamówienie na zorganizowanie pobytu wypoczynkowego dla Państwa Krzyszkowskich w terminie od 20 do 24 lipca 2023 r.

Korzystając z zamówienia na usługi hotelarskie, zamówienia na usługi dodatkowe w języku obcym, danych gości, informacji dodatkowych, oferty hotelu Melania***** 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 Melania*****: kartę rejestracyjną dla pani Nory Brown-Krzyszkowskiej, kartę pobytu dla pana Macieja Krzyszkowskiego 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.

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

Zamówienie na usługi hotelarskie

Temat: Zamówienie usług hotelarskich
Data: 06.12.2022, 18:30
Od: maciekk@gmail.eu
Do: hotelmelania@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 Nory, w terminie od 20 do 24 lipca 2023 r. Proszę o rezerwację apartamentu prezydenckiego nr 107.

Zamawiam pełne wyżywienie dla 2 osób, od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu. Dodatkowo na obiedzie, dnia 22 lipca 2023 r., który proszę zaplanować na godz.14.00, będzie 10 naszych znajomych. Proszę również o przygotowanie dla nas informatora turystycznego o Wrocławiu oraz zarezerwowanie dla 12 osób zwiedzania miasta z przewodnikiem w języku angielskim 23 lipca 2023 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:
Maciej Krzyszkowski
ul. Brzozowa 17c, 37-700 Przemyśl

Z poważaniem,
Maciej Krzyszkowski

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Zamówienie na usługi dodatkowe w języku angielskim

Subject: Order for Mr and Mrs Krzyszkowski

Date: December 07, 2022, 15.30

From: norabrown@gmail.eu

To: hotelmelania@poczta.onet.pl

Dear Sir or Madam,
In addition to the order sent by my husband Maciej Krzyszkowski, I would also like to book the following services at the Spa & Wellness Centre:

- anti-wrinkle face treatment for myself on July 20th, 2023, from 5.30. p.m. to 6.00 p.m.;
- slimming massage for myself on July 21st, 2023, from 6.00 p.m. to 6.30. p.m.;
- relaxing massage for my husband on July 20th, 2023, from 5.30. p.m. to 6.00. p.m.;
- relaxing back massage for my husband on July 21st, 2023, 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, 2023, around midday.

Sincerely,
Nora Brown-Krzyszkowska

Zamówienie na usługi dodatkowe w języku niemieckim

Thema: Bestellung - Krzyszkowski Familie

Datum: Dezember, 07, 2022, 15.30

Von: norabrown@gmail.eu

An: hotelmelania@poczta.onet.pl

Sehr geehrte Damen und Herren,
als Ergänzung der Bestellung, die mein Mann Maciej Krzyszkowski Ihnen zugeschickt hat, möchte ich Sie bitten, dass Sie im Wellness & Spa Zentrum Folgendes reservieren:

- für mich:

  - Anti- Falten- Gesichtsbehandlung, am 20. Juli 2023 zwischen 17.30 und 18.00 Uhr,
  - Schlankheitsmassage, am 21. Juli 2023 zwischen 18.00 und 18.30 Uhr,

- für meinen Mann:

  - Entspannungsmassage, am 20. Juli 2023 zwischen 17.30 und 18.00 Uhr,
  - Rücken Entspannungsmassage, am 21. Juli 2023 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 2023 (in den Vormittagsstunden).

Hochachtungsvoll,
Nora Brown-Krzyszkowska

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Zamówienie na usługi dodatkowe w języku francuskim

Objet: Commande-Krzyszkowski

Date: 07 décembre 2022, 15h30

De: norabrown@gmail.eu

Pour: hotelmelania@poczta.onet.pl

Mesdames et messieurs,
En plus de la commande envoyée par mon mari Maciej Krzyszkowski, veuillez réserver au Spa & Wellness Center:

- pour moi:
  - un traitement anti-rides du visage, le 20 juillet 2023 de 17h30 à 18h00,
  - un massage amincissant, le 21 juillet 2023 de 18h00 à 18h30,
- pour mon mari:
  - un massage relaxant, le 20 juillet 2023 de 17h30 à 18h00,
  - un massage relaxant du dos, le 21 juillet 2023 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 2023 (avant midi).

Sincèrement vôtre
Nora Brown-Krzyszkowska

Zamówienie na usługi dodatkowe w języku rosyjskim

Тема: Заказ-Krzyszkowski

Дата: декабрь 07, 2022 г., 15.30

От: norabrown@gmail.eu

К: hotelmelania@poczta.onet.pl

Уважаемые господа,
в дополнение заказа, сделанного моим мужем Maciej Krzyszkowski, прошу забронировать в центре СПА & ВЕЛЛНЕСС:

- для меня:
  - противморщинную процедуру на лице 20 июля 2023 г. с 17.30 до 18.00 ч.,
  - массаж для похудения, 21 июля 2023 г.с 18.00 до 18.30 ч.,
- для мужа:
  - расслабляющий массаж, 20 илюя 2023 г. с 17.30 до 18.00 ч.,
  - расслабляющий массаж спины 21 июля 2023 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 вроцлавский зоопарк на 22-ое июля 2023 г. (дообеденное время).

С уважением
Nora Brown-Krzyszkowska

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

Dane gości

Lp.	Imię i nazwisko	Seria i nr dowodu/ paszportu	Adres zamieszkania
1.	Nora Brown-Krzyszkowska	ABD 244236	ul. Brzozowa 17c 37-700 Przemyśl
2.	Maciej Krzyszkowski	CBD 213476	

Informacje dodatkowe

- Rezerwację Państwa Krzyszkowskich oraz depozyt przyjęła recepcjonistka - pani Zuzanna Cetnarowska.
- Nr rezerwacji i nr skrytki depozytowej państwa Krzyszkowskich - 35/12/2023.
- Pan Krzyszkowski w dniu przyjazdu zdeponuje w sejfie hotelowym gotówkę o wartości 4 000 $ oraz drona DJI Air 25 Fly More Combo o wartości 2000 $, które odbierze w dniu wyjazdu o godz. 9.00.

Oferta hotelu Melania*** we Wrocławiu**

Hotel Melania***
ul. Różana 15
52-340 Wrocław
e-mail: hotelmelania@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 Melania***** 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.

Pobierz więcej arkuszy z zawodowe.edu.pl

Cennik pokoi

Rodzaj pokoju	Opłata za dobę 01.05-30.06	Opłata za dobę 01.07-31.08
Pokój 1-osobowy	260,00 zł	290,00 zł
Pokój 2-osobowy	290,00 zł	330,00 zł
Pokój 2-osobowy z dostawką	420,00 zł	460,00 zł
Pokój studio	450,00 zł	500,00 zł
Apartament 2-osobowy	1 300,00 zł	1 500,00 zł
Apartament prezydencki	2 200,00 zł	2 600,00 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	110,00 zł
Kolacja	80,00 zł
Obiadokolacja	95,00 zł
Uroczysta kolacja/bankiet/obiad	200,00 zł

Więcej materiałów znajdziesz na zawodowe.edu.pl

Cennik usług SPA & Wellness

Nazwa usługi	Cena jednostkowa brutto za osobę
Regenerujący zabieg na twarz	220,00 zł
Zabieg odżywiający z diagnozą stanu skóry	230,00 zł
Rewitalizujący zabieg odmładzający	270,00 zł
Przeciwzmarszczkowy zabieg na twarz	185,00 zł
Efekt odmłodzenia lub lifting	220,00 zł
Zabieg nawilżający	170,00 zł
Masaż wyszczuplający	140,00 zł
Masaż relaksacyjny	170,00 zł
Masaż odprężający pleców	90,00 zł
Masaż dla zmęczonych nóg i stóp	80,00 zł
Masaż antycellulitowy	205,00 zł

Cennik usług sportowo-rekreacyjnych

Nazwa usługi	Cena jednostkowa brutto
Siłownia	20,00 zł/godz./os.
Basen	bezpłatnie dla gości hotelowych
Jacuzzi, wanna z hydromasażem	bezpłatnie dla gości hotelowych
Grota solna	bezpłatnie dla gości hotelowych

Pobierz więcej arkuszy z zawodowe.edu.pl

Cennik innych usług dodatkowych

Nazwa usługi	Cena jednostkowa brutto
Sala konferencyjna i małe centrum kongresowe	200,00 zł/godz.
Bilety do Ogrodu Zoologicznego we Wrocławiu	45,00 zł/os. dorosła 30,00 zł/dzieci powyżej lat 3
Różne materiały informacyjne oraz mapy i informatory turystyczne	bezpłatnie dla gości hotelowych
Parking strzeżony	40,00 zł/doba
Zwiedzanie Wrocławia z przewodnikiem	650,00 zł/do 6 godz./grupa do 15 os.
Zwiedzanie Wrocławia z przewodnikiem w języku angielskim	850,00 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.

Arkusz pobrany z zawodowe.edu.pl

Karta rezerwacji

<table>
<tr><th colspan="3">Hotel Melania*****</th></tr>
<tr><td colspan="3">Nr rezerwacji:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Dane osób dokonujących rezerwacji (imiona, nazwisko, adresy e-mail):</td></tr>
<tr><td colspan="2">Liczba osób:</td><td rowspan="2">Dane gości (imiona, nazwisko, adres zamieszkania):</td></tr>
<tr><td colspan="2">Przyjazd dnia:

Wyjazd dnia:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Ilość i rodzaj j.m..</td></tr>
<tr><td colspan="3">Wyżywienie, z uwzględnieniem rodzaju oraz terminów i ilości:</td></tr>
<tr><td colspan="3">Usługi i życzenia dodatkowe z uwzględnieniem rodzaju i terminów (daty, godziny):</td></tr>
<tr><td colspan="2">Forma płatności:</td><td>Termin płatności:</td></tr>
<tr><td colspan="2">Data dokonania rezerwacji:</td><td>Podpis przyjmującego rezerwację:</td></tr>
</table>

zawodowe.edu.pl - arkusze CKE i pytania egzaminacyjne

Potwierdzenie rezerwacji

moje konto/nowa wiadomość

adresat: ……

temat: ……

treść:

Narzędzia dla nauczycieli zawodowych: zawodowe.edu.pl

Karta rejestracyjna **Hotel Melania***** **ul. Różana 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 □ gotówka/cash □ karta kredytowa/credit card □ przelew/transfer	Adres zamieszkania/Adress	
…….. Podpis Gościa/Guest Signature		

Karta pobytu **Hotel Melania***** **ul. Różana 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.	

Przygotuj uczniów do egzaminu zawodowego na zawodowe.edu.pl

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 ……

Arkusz pobrany z zawodowe.edu.pl

Faktura nr	**Miejsce i data wystawienia faktury:**

SPRZEDAWCA **NIP**	**NABYWCA**

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.												
9.												
Forma i termin zapłaty:				**RAZEM**				**X**				
Do zapłaty zł:		**Słownie zł:**						**23**				
								8				
								5				
Podpis osoby uprawnionej do wystawienia faktury								**0**				

Arkusz pobrany z zawodowe.edu.pl