

Nazwa kwalifikacji: **Planowanie i realizacja usług w recepcji**

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.12**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **AG**

Miejsce na naklejkę  
z numerem PESEL  
i z kodem ośrodka

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Czas trwania egzaminu: **150 minut**

TG.12-01-20.06-AG

---

**EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2020**

**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 19 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 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  
Wrocław, 16.01.2020 r.  
ul. Pomorska 46/2  
50-215 Wrocław  
tel. 71 25 325 45  
e-mail: milinskim@gmail.com

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<sup>00</sup> do 11<sup>00</sup>.

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*

## Dane gościa

| Imię i nazwisko gościa | Data i miejsce urodzenia | Obywatelstwo | Adres zamieszkania                        | Oznaczenie dokumentu tożsamości |
|------------------------|--------------------------|--------------|-------------------------------------------|---------------------------------|
| Mariusz Miliński       | 02.03.1980 r.<br>Oława   | polskie      | ul. Pomorska<br>46/2<br>50-215<br>Wrocław | dowód osobisty<br>ABC<br>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, spacer 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.<br>do<br>01.01.2021 r. | 02.01 do<br>30.06. 2020 r.<br>oraz<br>01.09 do<br>23.12.2020 r. | 01.07. 2020 r.<br>do<br>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<sup>00</sup>, a kończy o 12<sup>00</sup>.

## 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

## 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<sup>00</sup> до 13<sup>00</sup> ч.,
- заказываю доставку всех ужинов в наш номер.

Передаю привет,  
Мариуш Милинский

## Grafik rezerwacji lipiec 2020 r.

| Data<br>Nr<br>pokoju |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|
|                      | 18.07 | 19.07 | 20.07 | 21.07 | 22.07 | 23.07 | 24.07 | 25.07 | 26.07 |  |
| 101 DBL              |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |
| 102 DBL              |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |
| 103 TPL              |       |       |       |       |       |       |       |       |       |  |
| 106 TPL              |       |       | 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.

## 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 pokoi                          |  |
| Dodatkowe życzenia dotyczące usług noclegowych |  |
| Usługi gastronomiczne (rodzaj, daty, liczba)   |  |
|                                                |  |
|                                                |  |
|                                                |  |

| Usługi i życzenia dodatkowe (rodzaj, daty, godziny) |  |
|-----------------------------------------------------|--|
|                                                     |  |
|                                                     |  |
| Forma i termin płatności                            |  |
| Data dokonania rezerwacji                           |  |

## **Potwierdzenie rezerwacji**

**Data i godzina wysłania wiadomości:**

**Od:**

**Do:**

**Temat:**



# 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                  |

## Karta rejestracyjna

|                                                         |                      |
|---------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Hotel</b>                                            |                      |
| <b>Duch Karkonoszy***</b>                               |                      |
| <b>KARTA REJESTRACYJNA</b>                              |                      |
| 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 |
| .....                                                   | <b>XYZ</b>           |



## 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<br>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<br>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

| <b>Faktura</b>       |                            | <b>Miejsce i data wystawienia faktury:</b> |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |
|----------------------|----------------------------|--------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>nr</b> 55/07/2020 |                            |                                            |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |
| <b>Sprzedawca:</b>   |                            | <b>Nabywca:</b>                            |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |
| <b>Bank:</b>         |                            |                                            |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |
| <b>Nr konta:</b>     |                            |                                            |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |
| <b>NIP:</b>          |                            |                                            |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |
| Lp.                  | Nazwa towaru<br>lub usługi | J.m.                                       | Ilość | Cena<br>jednostkowa<br>bez podatku<br>(netto)<br>w zł | Wartość<br>usługi bez<br>podatku<br>(netto)<br>w zł | Stawka<br>podatku<br>VAT<br>w % | Kwota<br>podatku<br>VAT<br>w zł | Wartość<br>usługi<br>z podatkiem<br>(brutto) w zł |
| 1.                   |                            |                                            |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |
| 2.                   |                            |                                            |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |
| 3.                   |                            |                                            |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |
| 4.                   |                            |                                            |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |
| 5.                   |                            |                                            |       |                                                       |                                                     |                                 |                                 |                                                   |

|                              |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |
|------------------------------|--|--|--|---------------|--|--|--|---------------|--|--|--|------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 6.                           |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.                           |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.                           |  |  |  |               |  |  |  |               |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Do zapłaty słownie:</b>   |  |  |  | <b>Razem:</b> |  |  |  | <b>X</b>      |  |  |  | <b>23%</b> |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Sposób zapłaty:</b>       |  |  |  |               |  |  |  | <b>W tym:</b> |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Wystawiający fakturę:</b> |  |  |  |               |  |  |  | <b>8%</b>     |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |