

Nazwa kwalifikacji: **Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie**  
Oznaczenie kwalifikacji: **TG.01**  
Numer zadania: **01**  
Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **180** minut.

TG.01-01-22.01-SG

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2022**

**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. KARTĘ OCENY przełącz zespołowi nadzorującemu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 6 stron i nie zawiera błędów. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przez podniesienie ręki przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
5. Zapoznaj się z treścią zadania oraz stanowiskiem egzaminacyjnym. Masz na to 10 minut. Czas ten nie jest wliczany do czasu trwania egzaminu.
6. Czas rozpoczęcia i zakończenia pracy zapisz w widocznym miejscu przewodniczący zespołu nadzorującego.
7. Wykonaj samodzielnie zadanie egzaminacyjne. Przestrzegaj zasad bezpieczeństwa i organizacji pracy.
8. Jeżeli w zadaniu egzaminacyjnym występuje polecenie „zgłoś gotowość do oceny przez podniesienie ręki”, to zastosuj się do polecenia i poczekaj na decyzję przewodniczącego zespołu nadzorującego.
9. Po zakończeniu wykonania zadania pozostaw rezultaty oraz arkusz egzaminacyjny na swoim stanowisku lub w miejscu wskazanym przez przewodniczącego zespołu nadzorującego.
10. 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

Wykonaj czynności porządkowe w jednoosobowym pokoju numer 120 zajęтым przez Karola Sawickiego – gościa VIP. Postępuj zgodnie z procedurami sprzątanania pokoju zajętego przez gościa, życzeniami gościa oraz wskazaniem dyrektora, które znajdują się w arkuszu egzaminacyjnym.

W związku z tym wykonaj następujące czynności:

- pobierz bieliznę pościelową, a także sprzęt, materiały i środki czystości niezbędne do posprzątania pokoju (wykaz znajdziesz na wózku obsługowym),
- poukładaj na wózku obsługowym bieliznę pościelową, a także sprzęt, materiały i środki czystości niezbędne do posprzątania pokoju,
- wypełnij druk *Karta pobrania bielizny hotelowej, materiałów sprzętu i środków czystości* (wpisz X przy pobranych elementach),
- posprzątaj pokój zgodnie z *Procedurą sprzątanania pokoju zajętego przez gościa*.

Po zakończeniu czynności porządkowych zgłoś przez podniesienie ręki Przewodniczącemu Zespołu Nadzorującego Część Praktyczną zakończenie pracy.

Podczas wykonywania zadania pamiętaj o przestrzeganiu przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy:

- używaj sprzętu, środków czystości oraz materiałów zgodnie z przeznaczeniem,
- nie zapomnij o środkach ochrony indywidualnej (rękawiczki jednorazowe),
- nie zapomnij o zamknięciu i odłożeniu środków czystości bezpośrednio po użyciu na wózek obsługowy lub do magazynu,
- nie wycieraj i nie myj lamp i innych urządzeń elektrycznych,
- nie myj okien i parapetów zewnętrznych.

### Procedura sprzątanania pokoju zajętego przez gościa

#### I. Przygotowanie wózka obsługowego

Należy pobrać bieliznę pościelową, niezbędne do posprzątania pokoju sprzęt, materiały i środki czystości, a także przybory do uzupełnienia w pokoju gościa.

#### II. Sprzątananie pokoju

Należy wykonać następujące czynności:

1. zapukać do pokoju, powiedzieć *dzień dobry, służba pięt* (czynności powtórzyć trzy razy),
2. otworzyć drzwi, sprawdzić, czy pokój jest wolny,
3. wejść, a na czas sprzątanania drzwi do pokoju zostawić otwarte,
4. powiesić wywieszkę *Pokój w trakcie sprzątanania/Maid in room* (na klamce drzwi od strony korytarza),
5. rozsunąć firanki i/lub zasłony, otworzyć okno,
6. sprawdzić stan techniczny i wyposażenie pokoju (np. funkcjonowanie oświetlenia),
7. opróżnić kosz i założyć nowy worek na śmieci,
8. wynieść brudne naczynia,
9. zmienić bieliznę pościelową – zdjąć brudną pościel, włożyć ją do worka na brudną bieliznę pościelową i umieścić go z boku wózka obsługowego (*czynności wykonać w rękawiczkach jednorazowych*),

10. wygładzić materac, równo naciągnąć prześcieradło i podwinąć je na kantach,
11. powlec kołdrę, poduszkę i je spulchnić,
12. starannie i równo zaścielić łóżko, nakryć je narzutą, wygładzić narzutę,
13. wytrzeć kurze na meblach, półkach i wieszakach (*bezpośrednio po użyciu zamknąć środek czystości i odłożyć go ze ścierkami na wózek obsługowy*),
14. wyczyścić lustro (*bezpośrednio po użyciu środka czystości zamknąć i odłożyć go ze ścierkami na wózek obsługowy*),
15. odkurzyć dywan lub wykładzinę lub podłogę (*użyty sprzęt odstawić w odpowiednie miejsce*),
16. przygotować do pralni hotelowej odzież gościa przeznaczoną do prania,
17. ustawić na stole lub biurku czystą szklankę i butelkę z wodą mineralną,
18. uzupełnić materiały reklamowe – położyć na stole lub biurku menu restauracji hotelowej,
19. zrealizować wstawkę – ustawić na stole lub biurku pudełko czekoladek,
20. zamknąć okno oraz drzwi.

### Życzenia gościa

1. Pan Karol Sawicki poprosił o pranie tradycyjne na mokro koszuli, którą położył na krześle.

Do realizacji życzenia gościa wykorzystaj druk *Zlecenie realizacji usługi pralniczej* oraz torbę (zlecenie i torba znajdują się w szafie).

Wykonaj następujące czynności:

- wypełnij druk *Zlecenie realizacji usługi pralniczej*;  
w rubryce *Data* wpisz datę egzaminu,
- włóż koszulę do torby na pranie i pozostaw ją na wózku obsługowym.

### Wskazania dyrektora

W związku z przyjazdem gościa VIP – pana Karola Sawickiego dyrektor hotelu wydał zlecenie na realizację wstawki do pokoju 120 w postaci pudełka czekoladek.

Wykonaj następujące czynności:

- postaw wstawkę na stoliku lub biurku w pokoju,
- wypełnij druk *Zlecenie realizacji wstawki VIP*;  
w rubryce *Data* wpisz datę egzaminu.  
Druk zlecenia znajdziesz w arkuszu egzaminacyjnym.

### Wykaz przyborów do jednoosobowego pokoju gościa

- materiały reklamowe hotelu – menu restauracji hotelowej – 1 szt.
- szklanka – 1 szt.
- woda mineralna – 1 butelka.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 180 minut.

Ocenie podlegać będą 4 rezultaty:

- karta pobrania bielizny hotelowej, materiałów, sprzętu i środków czystości do pokoju jednoosobowego,
  - zlecenie realizacji usługi pralniczej,
  - zlecenie realizacji wstawki VIP,
  - posprzątany pokój
- oraz przebieg sprzątania pokoju zajętego przez gościa.

<b>Karta pobrania bielizny hotelowej, materiałów, sprzętu i środków czystości do pokoju jednoosobowego</b>					
Lp.	Nazwa bielizny hotelowej, materiałów, sprzętu, i środków czystości	Pobrano (wpisz X przy pobranych elementach)	Lp.	Nazwa bielizny hotelowej, materiałów, sprzętu, i środków czystości	Pobrano (wpisz X przy pobranych elementach)
1.	Poszwa na kołdrę		8.	Rękawiczki jednorazowe	
2.	Poszewka na poduszkę		9.	Worek foliowy do kosza	
3.	Prześcieradło		10.	Odkurzacz	
4.	Szklanka		11.	Komplet sprzętu do sprzątania – miotła i miotełka z łopatką	
5.	Woda mineralna		12.	Ściereczki z mikrofibry	
6.	Menu restauracji hotelowej		13.	Środek do czyszczenia mebli	

7.	Wywieszka Pokój w trakcie sprzątnia /Maid in room		14.	Płyn do czyszczenia lustra	
----	---	--	-----	-------------------------------	--

### Zlecenie realizacji usługi pralniczej

Proszę wypełnić poniższy druk w celu złożenia zlecenia realizacji usługi pralniczej.

..... <i>data</i>	<b>Rodzaj odzieży</b>	<b>Pranie tradycyjne (mokre)</b>		
		Cena (w zł)	Liczba sztuk	Oplata (w zł)
	Bluzka	13,00		
	Koszula	18,00		
	Sukienka	22,00		
..... <i>numer pokoju</i>	Razem oplata za pranie tradycyjne (w zł)			
	<b>Rodzaj odzieży</b>	<b>Pranie chemiczne (suche)</b>		
		Cena (w zł)	Liczba sztuk	Oplata (w zł)
	Spódnica	15,00		
	Koszula	23,00		
Płaszcz	40,00			
..... <i>imię i nazwisko gościa</i>	Razem oplata za pranie chemiczne (w zł)			
	<b>Ogółem oplata za pranie tradycyjne i chemiczne (w zł)</b>			

<b>Zlecenie realizacji wstawki VIP</b>									
<p>..... Termin realizacji <i>(wpisz datę egzaminu)</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Rodzaj wstawki</b> <i>(wpisz X przy wybranej wstawce)</i></p>								
<p>..... Numer pokoju gościa VIP</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">Bukiet kwiatów</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Kosz owoców</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pudełko czekoladek</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Butelka wina</td> <td></td> </tr> </table>	Bukiet kwiatów		Kosz owoców		Pudełko czekoladek		Butelka wina	
	Bukiet kwiatów								
Kosz owoców									
Pudełko czekoladek									
Butelka wina									
<p>..... Gość VIP <i>(imię i nazwisko)</i></p>	<p style="text-align: center;">Podpis kierownika służby pięter <i>(po realizacji zgodnie ze zleceniem)</i></p> <p>..... <i>(należy wpisać ABC)</i></p>								
<p>..... Zlecenie wykonał <i>(należy wpisać XYZ)</i></p>	<p style="text-align: center;">Podpis Dyrektora hotelu .....<i>Tomasz Mączka</i>.....</p>								