

Nazwa kwalifikacji: **Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie**

Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.05**

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.

HGT.05-01-22.06-SG

EGZAMIN ZAWODOWY

Rok 2022

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. KARTĘ OCENY przełącz zespołowi nadzorującemu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 7 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 zapisze 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 240 zajęтым przez Joannę Malinowską – gościa VIP. Postępuj zgodnie z procedurami sprzątnięcia 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, ręcznik kąpielowy, a także sprzęt, materiały i środki czystości niezbędne do posprzątnięcia pokoju,
- poukładaj na wózku obsługowym bieliznę pościelową, ręcznik, a także sprzęt, materiały i środki czystości niezbędne do posprzątnięcia pokoju,
- wypełnij druk *Karta pobrania bielizny pościelowej, ręczników, materiałów, sprzętu i środków czystości* (wpisz X przy pobranych elementach),
- posprzątaj pokój zgodnie z *Procedurą sprzątnięcia 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 zapominaj o środkach ochrony indywidualnej (rękawiczki jednorazowe),
- nie zapominaj o zamknięciu i odłożeniu środków czystości bezpośrednio po użyciu na wózek obsługowy,
- nie wycieraj i nie myj lamp oraz innych urządzeń elektrycznych,
- nie myj okien i parapetów zewnętrznych.

Procedura sprzątania pokoju zajętego przez gościa

I. Przygotowanie wózka obsługowego

Należy pobrać bieliznę pościelową, ręcznik kąpielowy oraz niezbędne do posprzątania pokoju sprzęt, materiały i środki czystości, a także przybory do uzupełnienia.

II. Sprzątanie pokoju

Należy wykonać następujące czynności:

1. zapukać do pokoju, powiedzieć *dzień dobry, służba pięter* (czynności powtórzyć trzy razy),
2. otworzyć drzwi i sprawdzić, czy pokój jest wolny,
3. wejść, a na czas sprzątania, drzwi do pokoju zostawić otwarte,
4. powiesić na klamce drzwi od strony korytarza wywieszkę *Pokój w trakcie sprzątania/Maid in room*,
5. otworzyć okno,
6. sprawdzić stan techniczny (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 (*czynności wykonać w rękawiczkach jednorazowych*),
10. wygładzić materac, równo naciągnąć prześcieradło i podwinąć je na kantach,
11. powlec koldrę, poduszkę i je spulchnić,
12. starannie i równo zaścielić łóżko, nakryć je narzutą i ją wygładzić,
13. wytrzeć kurze (*bezpośrednio po użyciu zamknąć środek czystości i odłożyć go ze ścierkami na wózek obsługowy*),
14. wyczyścić lustro (*bezpośrednio po użyciu zamknąć środek czystości i odłożyć go ze ścierkami na wózek obsługowy*),
15. odkurzyć dywan/wykładzinę/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 informacyjne – położyć na stole lub biurku menu restauracji,
19. położyć na łóżku ręcznik kąpielowy,
20. zrealizować wstawkę – ustawić na stole lub biurku talerz z owocami,
21. zamknąć okno.

Życzenia gościa

1. Pani Joanna Malinowska poprosiła o zmianę bielizny pościelowej i dodatkowy ręcznik kąpielowy, który należy położyć na zaścielonym łóżku.
2. Pani Joanna Malinowska poprosiła o wypranie sukienki, którą położyła na krześle.

Do realizacji życzenia gościa wykorzystaj druk *Zlecenie realizacji usługi pralniczej*, który znajdziesz w arkuszu egzaminacyjnym oraz torbę, która jest w szafie.

Wykonaj następujące czynności:

- ✓ odczytaj znaczenie symboli na metce sukienki dotyczące dozwolonego sposobu prania,
- ✓ wypełnij druk *Zlecenie realizacji usługi pralniczej*; w rubryce *Data* wpisz datę egzaminu,
- ✓ włóż sukienkę do torby na pranie i pozostaw ją na wózku obsługowym.

Wskazania dyrektora

W związku z przyjazdem gościa VIP – pani Joanny Malinowskiej dyrektor hotelu wydał zlecenie na realizację wstawki do pokoju 240 w postaci talerza owoców.

Wykonaj następujące czynności:

- ✓ połóż wstawkę na stole 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

- materiały informacyjne – 1 komplet
- szklanka – 1 sztuka
- woda mineralna – 1 butelka

Oznaczenie na metce sukienki

Odczytaj oznaczenie na metce i odpowiednio zaznacz w *Zleceniu realizacji usługi pralniczej* dla sukienki pranie tradycyjne lub chemiczne.

sukienka	
----------	---

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 180 minut.

Ocenię podlegać będą 4 rezultaty:

- karta pobrania bielizny pościelowej, ręczników, materiałów, sprzętu i środków czystości do pokoju jednoosobowego,
 - zlecenie realizacji usługi pralniczej,
 - zlecenie realizacji wstawki VIP,
 - posprzątany pokój
- oraz

przebieg sprzątnięcia pokoju zajętego przez gościa.

Karta pobrania bielizny pościelowej, ręczników, materiałów, sprzętu i środków czystości do pokoju jednoosobowego						
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.	Wywieszka: <i>Pokój w trakcie sprzątnięcia /Maid in room</i>	
2.	Poszewka na poduszkę			9.	Rękawiczki jednorazowe	
3.	Prześcieradło			10.	Worek foliowy do kosza	
4.	Ręcznik kąpielowy			11.	Odkurzacz	
5.	Szklanka			12.	Ściereczki do wycieraniu kurzu i do mycia luster	
6.	Woda mineralna			13.	Środek do czyszczenia mebli	
7.	Menu restauracji			14.	Płyn do mycia luster	

Zlecenie realizacji usługi pralniczej				
<i>Proszę wypełnić poniższy druk w celu złożenia zlecenia realizacji usługi pralniczej.</i>				
..... <i>data</i>	Rodzaj odzieży	Pranie tradycyjne (mokre)		
		Cena (w zł)	Liczba sztuk	Opłata (w zł)
..... <i>numer pokoju</i>	Bluzka	13,00		
	Spódnica	18,00		
	Sukienka	22,00		
	Razem opłata za pranie tradycyjne (w zł)			
..... <i>imię i nazwisko gościa</i>	Rodzaj odzieży	Pranie chemiczne (suche)		
		Cena (w zł)	Liczba sztuk	Opłata (w zł)
	Spódnica	15,00		
	Sukienka	23,00		
	Płaszcz	40,00		
	Razem opłata za pranie chemiczne (w zł)			
Ogółem opłata za pranie tradycyjne i chemiczne (w zł)				

Zlecenie realizacji wstawki VIP		
<p>..... Termin realizacji (<i>wpisz datę egzaminu</i>)</p>	<p>Rodzaj wstawki (<i>wpisz X przy wybranej wstawce</i>)</p>	
<p>..... Numer pokoju gościa VIP</p>	Bukiet kwiatów w wazonie	<input type="checkbox"/>
	Talerz owoców	<input type="checkbox"/>
<p>..... Gość VIP (<i>imię i nazwisko</i>)</p>	Pudełko czekoladek deserowych	<input type="checkbox"/>
	Butelka wina	<input type="checkbox"/>
<p>..... Zlecenie wykonał (<i>należy wpisać XYZ</i>)</p>	<p>Podpis kierownika służby pięter (<i>po realizacji zgodnie ze zleceniem</i>)</p> <p>..... (<i>należy wpisać ABC</i>)</p>	
<p>Podpis dyrektora hotelu<i>Maria Nowak</i>.....</p>		