

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.01-01-22.06-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 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 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 333 zajęтым przez Jana Mrocza – gościa VIP. Postępuj zgodnie z procedurami sprzątanja 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, sprzęt, materiały i środki czystości niezbędne do posprzątania pokoju,
- poukładaj na wózku obsługowym bieliznę pościelową, sprzęt, materiały i środki czystości niezbędne do posprzątania pokoju,
- wypełnij druk *Karta pobrania bielizny pościelowej, materiałów, sprzętu i środków czystości* (wpisz X przy pobranych elementach),
- posprzątaj pokój zgodnie z *Procedurą sprzątania 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 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 kołdrę i poduszkę, spulchnić je i ułożyć na łóżku,
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 i prasowania,
17. ustawić na stole lub biurku czystą szklankę i butelkę z wodą mineralną,
18. uzupełnić materiały informacyjne – położyć na stole lub biurku ofertę hotelu,
19. zrealizować wstawkę – ustawić na stole lub biurku talerz ciasteczek deserowych,
20. zamknąć okno.

Życzenia gościa

1. Pan Jan Mroczek poprosił o zmianę bielizny pościelowej.
2. Pan Jan Mroczek poprosił o wypranie i wyprasowanie podkoszulka, który położył na łóżku. Do realizacji życzenia gościa wykorzystaj druk *Zlecenie realizacji usługi pralniczej*, który znajdziesz w arkuszu egzaminacyjnym oraz torbę, która jest w szafie.

Wykonaj następujące czynności:

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

Wskazania dyrektora

W związku z przyjazdem gościa VIP – pana Jana Mrocza, dyrektor hotelu wydał zlecenie na realizację wstawki do pokoju 333 w postaci talerza ciasteczek deserowych.

Wykonaj następujące czynności:

- ✓ połóż wstawkę na stole lub biurku w pokoju,
- ✓ wypełnij druk *Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP*; w rubryce *Data* wpisz datę egzaminu. Druk zlecenia znajdziesz w arkuszu egzaminacyjnym.

Czas przeznaczony na wykonanie zadania wynosi 180 minut.

Ocenie podlegać będą 4 rezultaty:

- karta pobrania bielizny pościelowej, materiałów, sprzętu i środków czystości,
- zlecenie realizacji usługi pralniczej,
- zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP,
- posprzątany pokój

oraz przebieg sprzątnięcia pokoju zajętego przez gościa.

Karta pobrania bielizny pościelowej, materiałów, sprzętu i środków czystości

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.	Ściereczki do wycierania kurzu	
5.	Woda mineralna		12.	Ściereczki do mycia luster	
6.	Oferta hotelu		13.	Środek do czyszczenia mebli	
7.	Wywieszka: <i>Pokój w trakcie sprzątania</i> <i>/Maid in room</i>		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>	Podkoszulek	10,00		
	Koszula	18,00		
	Marynarka	22,00		
	Razem opłata za pranie tradycyjne (w zł)			
..... <i>imię i nazwisko gościa</i>	Rodzaj odzieży	Prasowanie		
		Cena (w zł)	Liczba sztuk	Opłata (w zł)
	Podkoszulek	13,00		
	Koszula	20,00		
	Marynarka	23,00		
	Razem opłata za prasowanie (w zł)			
	Ogółem opłata za pranie tradycyjne i prasowanie (w zł)			

Zlecenie realizacji wstawki dla gościa VIP									
<p>..... Termin realizacji (<i>wpisz datę egzaminu</i>)</p>	<p style="text-align: center;">Rodzaj wstawki (<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 w wazonie</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Patera owoców</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Talerz ciasteczek deserowych</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Butelka wina</td> <td></td> </tr> </table>	Bukiet kwiatów w wazonie		Patera owoców		Talerz ciasteczek deserowych		Butelka wina	
Bukiet kwiatów w wazonie									
Patera owoców									
Talerz ciasteczek deserowych									
Butelka wina									
<p>..... Gość VIP (<i>imię i nazwisko</i>)</p>	<p style="text-align: center;">Podpis kierownika służby piętér <i>Julia Kłós</i></p>								
<p>..... Zlecenie wykonał (<i>należy wpisać XYZ</i>)</p>									
<p>Podpis dyrektora hotelu<i>Marianna Waligóra</i>.....</p>									