

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

Oznaczenie kwalifikacji: **TG.01**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **AG**

Miejsce na naklejkę
z numerem PESEL
i z kodem ośrodka

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego*

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

Czas trwania egzaminu: **180 minut**

TG.01-01-20.06-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. KARTEŃ OCENY przekaŹ zespołowi nadzorującemu.
4. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 9 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

Pani Anna Kalińska zajmuje jednoosobowy pokój numer 129. Wykonaj czynności porządkowe w tym pokoju. Postępuj zgodnie z procedurami sprzątnięcia pokoju zajętego przez gościa, życzeniami gościa oraz wskazaniem kierownika służby pięter, zamieszczonymi w arkuszu egzaminacyjnym.

W związku z tym wykonaj następujące czynności:

- pobierz bieliznę pościelową, a także sprzęt, materiały i środki czystości niezbędne do posprzątnięcia pokoju (wykaz znajdziesz na wózku obsługowym),
- poukładaj na wózku obsługowym bieliznę pościelową, a także sprzęt, materiały i środki czystości niezbędne do posprzątnięcia pokoju,
- wypełnij druk *Karta pobrania bielizny hotelowej, 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 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 sprzątania 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. Sprzątanie pokoju

Należy wykonać następujące czynności:

1. zapukać do pokoju, powiedzieć *dzień dobry, służba pięter* (czynności powtórzyć trzy razy),
2. otworzyć drzwi, sprawdzić, czy pokój jest wolny,
3. wejść, a na czas sprzątania drzwi do pokoju zostawić otwarte,
4. powiesić wywieszkę *Pokój w trakcie sprzątania/Maid in room* (na klamce drzwi od strony korytarza),
5. rozsunąć firanki i/lub zasłony, otworzyć okno, wywietrzyć pokój,
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 kurz 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 na odpowiednie miejsce*),
16. pozostawić rzeczy gościa na swoim miejscu,
17. przygotować do pralni hotelowej odzież gościa przeznaczoną do prania.

Życzenia gościa

1. Pani Anna Kalińska poprosiła o zmianę bielizny pościelowej.
2. Pani Anna Kalińska poprosiła o wypranie sukienki, którą położyła na krześle.

Do realizacji życzenia gościa wykorzystaj druk *Zlecenie realizacji usługi pralniczej* oraz torbę (zlecenie i torba znajdują się 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 kierownika służby pięter

- Proszę uzupełnić materiały reklamowe – położyć na stole lub biurku menu restauracji hotelowej.
- Proszę przygotować w jednostce mieszkalnej świeży bukiet kwiatów.
- Proszę ustawić na stole lub biurku butelkę wody mineralnej i szklankę.
- Proszę nakryć łóżko starannie narzutą.

Wykaz przyborów do jednoosobowego pokoju gościa

- materiały reklamowe hotelu – 1 szt.
- szklanka – 1szt.
- 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.

Ocenie podlegać będą 4 rezultaty:

- karta pobrania bielizny hotelowej, materiałów, sprzętu i środków czystości,
- zlecenie realizacji usługi pralniczej,
- zrealizowane wskazania kierownika służby pięter,
- posprzątnany pokój

oraz

przebieg sprzątnania pokoju zajętego przez gościa.

Karta pobrania bielizny hotelowej, 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.	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 <i>Pokój w trakcie sprzątania</i> <i>/Maid in room</i>		14.	Płyn do czyszczenia lustra	

Zlecenie realizacji usługi pralniczej

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

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