

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

Oznaczenie kwalifikacji: **T.01**

Numer zadania: **01**

Wersja arkusza: **SG**

Wypełnia zdający

Miejsce na naklejkę z numerem
PESEL i z kodem ośrodka

Numer PESEL zdającego*

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

T.01-01-20.01-SG

Czas trwania egzaminu: **180 minut**

EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE

Rok 2020

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA

**PODSTAWA PROGRAMOWA
2012**

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 129 zajęтым przez Adę Nawrocką – gościa VIP. Postępuj zgodnie z procedurami sprzątania pokoju zajętego przez gościa, życzeniami gościa oraz wskazaniem dyrektora, zamieszczonymi 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 sprzątania 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,
18. ustawić na stole lub biurku czystą szklankę i butelkę z wodą mineralną,
19. uzupełnić materiały reklamowe – położyć na stole lub biurku menu restauracji hotelowej,
20. zrealizować wstawkę – ustawić na stole lub biurku wazon z kwiatami.

Życzenia gościa

1. Pani Ada Nawrocka poprosiła o zmianę bielizny pościelowej.
2. Pani Ada Nawrocka 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 dyrektora

W związku z przyjazdem gościa VIP – pani Ady Nawrockiej dyrektor hotelu wydał zlecenie na realizację wstawki do pokoju 129 w postaci bukietu kwiatów w wazonie.

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 – 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,
- zlecenie realizacji wstawki VIP,
- posprzątany pokój

oraz

przebieg sprzątania 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.	Odkurzacze	
4.	Szklanka		11.	Komplet sprzętu do sprzątnięcia – miotła i miotła z łopatką	
5.	Woda mineralna		12.	Ściereczki z mikrofibry	
6.	Menu restauracji hotelowej		13.	Środek do czyszczenia mebli	
7.	Wywieszka <i>Pokój w trakcie sprzątnięcia</i> <i>/Maid in room</i>		14.	Płyn do czyszczenia lustro	

Zlecenie realizacji usługi pralniczej				
Proszę wypełnić poniższy druk w celu złożenia zlecenia realizacji usługi pralniczej.				
..... data (wpisz datę egzaminu) numer pokoju imię i nazwisko gościa	Rodzaj odzieży	Pranie tradycyjne (mokre)		
		Cena (w zł)	Liczba sztuk	Opłata (w zł)
	Bluzka	13,00		
	Spódnica	18,00		
	Sukienka	22,00		
	Razem opłata za pranie tradycyjne (w zł)			
	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		
..... Termin realizacji (wpisz datę egzaminu)	Rodzaj wstawki (wpisz X przy wybranej wstawce)	
..... Numer pokoju gościa VIP	Bukiet kwiatów w wazonie	
	Kosz/patera owoców	
..... Gość VIP (imię i nazwisko)	Pudełko czekoladek deserowych	
	Butelka wina	
..... Zlecenie wykonał (należy wpisać XYZ)	Podpis kierownika służby pięter (po realizacji zgodnie ze zleceniem) (należy wpisać ABC)	
Podpis Dyrektora hoteluDanuta Gajdak.....		