

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.01-01-20.06-SG

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. KARTĘ OCENY przekaz 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 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 sprzątania 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 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.

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,
- 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)				