

INFORMATOR O EGZAMINIE ZAWODOWYM

PRACOWNIK POMOCNICZY OBSŁUGI HOTELOWEJ
911205

Część szczegółowa

Kształcenie wg podstawy programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego z 2019 r.

Aktualizacja – 25 sierpnia 2022 r.

 **CENTRALNA
KOMISJA
EGZAMINACYJNA**

WARSZAWA 2022

Informator opracowała Centralna Komisja Egzaminacyjna w Warszawie
we współpracy z Okręgową Komisją Egzaminacyjną w Krakowie



UKŁAD GRAFICZNY © CKE 2022

Spis treści

1. Wstęp.....	4
2. Informacje o zawodzie.....	5
2.1 Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie.....	5
2.2 Zadania zawodowe.....	5
2.3 Możliwości kształcenia w zawodzie.....	5
3. Wymagania egzaminacyjne z przykładami zadań.....	6
<i>Kwalifikacja HGT.05. Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie.....</i>	6
3.1. Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu.....	6
3.1.1 HGT.05.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy.....	6
3.1.2 HGT.05.2. Utrzymywanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie.....	7
3.1.3 HGT.05.3. Utrzymywanie czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie.....	10
3.1.4 HGT.05.4. Wykonywanie prac pomocniczych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie.....	11
3.1.5 HGT.05.5. Wykonywanie prac związanych z pielęgnacją roślin i terenów zielonych należących do obiektu świadczącego usługi hotelarskie.....	12
3.1.6 HGT.05.6. Język obcy zawodowy.....	14
3.1.7 HGT.05.7. Kompetencje personalne i społeczne.....	15
3.2. Przykład zadania do części praktycznej egzaminu.....	17

1. WSTĘP

Część szczegółowa informatora o egzaminie zawodowym składa się ze Wstępu (1.) i dwóch rozdziałów (2. i 3.):

- 2. INFORMACJA O ZAWODZIE, rozdział zawiera informacje o kwalifikacjach wyodrębnionych w zawodzie, zadania zawodowe i możliwości kształcenia w zawodzie wynikające z podstawy programowej dla zawodu
- 3. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI ZADAŃ, rozdział zawiera przykładowe zadania do części pisemnej i części praktycznej egzaminu.

Przykładowe zadania zamieszczone w części szczegółowej informatora nie wyczerpują wszystkich możliwych zadań, które mogą wystąpić w arkuszach egzaminacyjnych. Informator nie może też być główną wskazówką do planowania procesu kształcenia w zawodzie, gdyż kształcenie powinno odbywać się zgodnie z programami nauczania opracowanymi według obowiązującej podstawy programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego.

Egzamin zawodowy składa się z dwóch części: pisemnej i praktycznej.

Część pisemna egzaminu, która jest przeprowadzana na sali egzaminacyjnej z wykorzystaniem elektronicznego systemu przeprowadzania egzaminu zawodowego, trwa 60 minut i jest w formie testu pisemnego składającego się z 40 zadań zamkniętych. Każde zadanie zawiera cztery odpowiedzi do wyboru, z których tylko jedna jest poprawna. Za poprawne rozwiązanie zadań w części pisemnej można uzyskać maksymalnie 40 punktów.

Część praktyczna egzaminu polega na wykonaniu przez zdającego na stanowisku egzaminacyjnym zadania praktycznego, którego rezultatem może być wyrób, usługa lub dokumentacja. Ocena wykonania zadania jest przeprowadzana zgodnie z zasadami oceniania ustalonymi przez Centralną Komisję Egzaminacyjną.

Więcej ogólnych informacji o egzaminie zawodowym znajduje się w części ogólnej informatora, dostępnej na stronie internetowej Centralnej Komisji Egzaminacyjnej (<https://cke.gov.pl/egzamin-zawodowy/egzamin-zawodowy-formula-2019/informatory-wyposazenie-osrodkow/informatory>).

Wszystkie akty prawne, w tym podstawa programowa, są dostępne na stronie internetowej Centralnej Komisji Egzaminacyjnej (www.cke.gov.pl) oraz na stronach internetowych okręgowych komisji egzaminacyjnych.

2. INFORMACJE O ZAWODZIE

2.1 Kwalifikacje wyodrębnione w zawodzie

Symbol kwalifikacji	Nazwa kwalifikacji
HGT.05	Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie

2.2 Zadania zawodowe

Absolwent szkoły prowadzącej kształcenie w zawodzie pracownik pomocniczy obsługi hotelowej powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji HGT.05. Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie:

- 1) wykonywania czynności pomocniczych związanych z obsługą gości;
- 2) wykonywania czynności porządkowych wewnątrz obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- 3) wykonywania czynności pomocniczych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie.

2.3 Możliwości kształcenia w zawodzie

Od roku szkolnego 2019/2020 kształcenie w zawodzie pracownik pomocniczy obsługi hotelowej może być realizowane w branżowej szkole I stopnia oraz od 1 września 2020 na kwalifikacyjnych kursach zawodowych. Kształcenie prowadzone jest wyłącznie dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim.

3. WYMAGANIA EGZAMINACYJNE Z PRZYKŁADAMI ZADAŃ

Wymagania egzaminacyjne to sprawdzane na egzaminie zawodowym efekty kształcenia i kryteria ich weryfikacji zapisane w jednostkach efektów kształcenia dla danej kwalifikacji w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego (<https://cke.gov.pl/akty-prawne>).

Kwalifikacja **HGT.05** Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie

3.1 Przykłady zadań do części pisemnej egzaminu

3.1.1 HGT.05.1 Bezpieczeństwo i higiena pracy

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią	1) posługuje się terminologią dotyczącą bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska
Przykładowe zadanie Za odpady toksyczne dla środowiska należy uznać	
A. grzyby trujące. B. gazety kolorowe. C. worki papierowe. D. baterie alkaliczne.	
Odpowiedź prawidłowa: D	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
5) stosuje środki ochrony indywidualnej	2) dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanej pracy
Przykładowe zadanie Które środki ochrony indywidualnej należy stosować przy pracach porządkowych w węźle higieniczno-sanitarnym?	
A. Fartuch gumowy. B. Okulary ochronne. C. Rękawice gumowe. D. Ochraniacze nadgarstków.	
Odpowiedź prawidłowa: C	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
6) udziela pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowia	6) prezentuje udzielanie pierwszej pomocy w urazowych stanach nagłego zagrożenia zdrowia np. krwotok, zmiążdżenie, amputacja, złamanie, oparzenie
Przykładowe zadanie Miejsce oparzenia dłoni wrzątkiem należy natychmiast A. posmarować olejem. B. polać wodą utlenioną. C. opatrzyć opatrunkiem. D. schłodzić zimną wodą. Odpowiedź prawidłowa: D	

3.1.2 HGT.05.2 Utrzymanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.2. Utrzymanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) charakteryzuje obiekty noclegowe	2) omawia cechy charakterystyczne poszczególnych obiektów noclegowych
Przykładowe zadanie Obiekt hotelarski zlokalizowany przy drogach, dostosowany do świadczenia usług dla gości zmotoryzowanych, to A. hotel. B. motel. C. camping. D. pensjonat. Odpowiedź prawidłowa: B	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.2. Utrzymanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) identyfikuje rodzaje usług hotelarskich	1) rozróżnia rodzaje usług hotelarskich
Przykładowe zadanie Usługą odpłatną w hotelu jest A. wynajem pokoju hotelowego. B. wypożyczanie szczotki do ubrań. C. udzielanie informacji o usługach. D. wypożyczanie przyborów do szycia. Odpowiedź prawidłowa: A	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i>	
HGT.05.2. Utrzymanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) rozróżnia stanowiska pracy poszczególnych służb hotelowych w zakresie obsługi gościa	1) wskazuje stanowiska pracy poszczególnych służb hotelowych w zakresie obsługi gościa
Przykładowe zadanie	
Kto powinien dostarczyć wypraną i wyprasowaną odzież do pokoju?	
<ul style="list-style-type: none"> A. Pokojowa. B. Inspektor pięter. C. Magazynier bielizny. D. Kierownik służby pięter. 	
Odpowiedź prawidłowa: A	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i>	
HGT.05.2. Utrzymanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) wykonuje prace pomocnicze z zakresu prac służby pięter	6) identyfikuje procedury współpracy służby pięter z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu noclegowego
Przykładowe zadanie	
Komu pokojowa powinna zgłosić drobną usterkę w jednostce mieszkalnej?	
<ul style="list-style-type: none"> A. Managerowi hotelu. B. Kierownikowi gastronomii. C. Kierownikowi służby parterowej. D. Pracownikowi działu technicznego. 	
Odpowiedź prawidłowa: D	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i>	
HGT.05.2. Utrzymanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
5) wykonuje czynności dotyczące korzystania z pralni hotelowej	2) dobiera sprzęt i środki czystości do rodzaju prac wykonywanych w pralni
Przykładowe zadanie	
Do czego służy przedstawione na zdjęciu urządzenie wykorzystywane w pralni hotelowej?	
<ul style="list-style-type: none"> A. Wirowania. B. Maglowania. C. Odplamiania. D. Dekatyzowania. 	
	
Odpowiedź prawidłowa: B	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i>	
HGT.05.2. Utrzymanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
6) charakteryzuje część pobytową obiektu świadczącego usługi hotelarskie	4) wymienia elementy wyposażenie wężła higieniczno – sanitarnego
<p>Przykładowe zadanie</p> <p>Podstawowym wyposażeniem wężła higieniczno-sanitarnego każdej jednostki mieszkalnej jest</p> <p>A. bidet. B. jacuzzi. C. umywalka. D. zlewozmywak.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: C</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i>	
HGT.05.2. Utrzymanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
8) dobiera sprzęt, narzędzia i środki czystości do utrzymania porządku w jednostce mieszkalnej	2) dobiera sprzęt, narzędzia i środki czystości do utrzymania porządku w pokoju i przedpokoju
<p>Przykładowe zadanie</p> <p>Który sposób należy wykorzystać, aby usunąć plamy z masła z wykładziny dywanowej?</p> <p>A. Wyczyścić zimną wodą. B. Wykorzystać środek mrozący. C. Zastosować środek do odkażania. D. Użyć odplamiacza do tłustych plam.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i>	
HGT.05.2. Utrzymanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
9) wykonuje prace porządkowe w jednostce mieszkalnej zgodnie z procedurą	9) postępuje z rzeczami pozostawionymi przez gościa zgodnie z procedurą obowiązującą w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
<p>Przykładowe zadanie</p> <p>Co powinna zrobić pokojowa, gdy gość wyjeżdżając pozostawił w pokoju dowód osobisty?</p> <p>A. Oddać do recepcji. B. Wysłać osobiście pocztą. C. Oddać kierownikowi służby pięter. D. Przekazać starszej koleżance z pracy.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: C</p>	

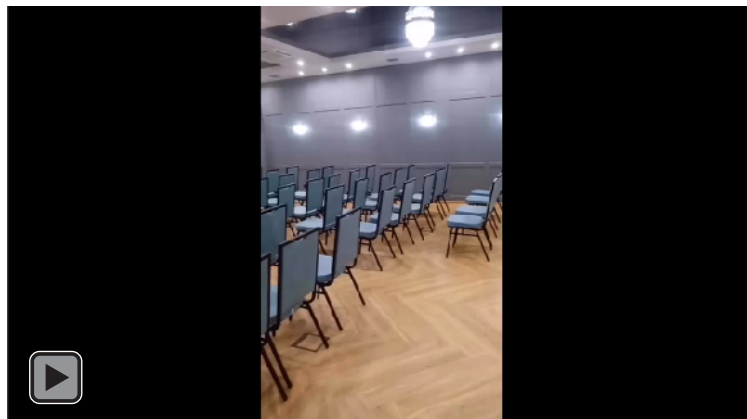
3.1.3 HGT.05.3 Utrzymanie czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.05.3. Utrzymanie czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) charakteryzuje część ogólnodostępną obiektu świadczącego usługi hotelarskie	3) wskazuje pomieszczenia ogólnodostępne wewnątrz budynku

Przykładowe zadanie



Jakie pomieszczenie przedstawiono w filmie?

- A. Salę konferencyjną.
- B. Salę konsumpcyjną.
- C. Pomieszczenie socjalne.
- D. Pomieszczenie rekreacyjne.

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.05.3. Utrzymanie czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) wykonuje prace porządkowe związane z utrzymaniem czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	3) dobiera sprzęt i środki czystości do prac porządkowych w pomieszczeniach ogólnodostępnych

Przykładowe zadanie

Jaki wózek przedstawiono na zdjęciu?

- A. Bagażowy.
- B. Jezdniowy.
- C. Serwisowy.
- D. Transportowy.




Odpowiedź prawidłowa: C

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.3. Utrzymanie czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) wykonuje prace pomocnicze z zakresu obowiązków służby parterowej	4) realizuje prace związane z transportem bagażu gościa
<p>Przykładowe zadanie Wnosząc do pokoju walizkę gościa, pracownik hotelu powinien zostawić ją na</p> <p>A. stole. B. łóżku. C. krześle. D. bagażniku.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

3.1.4 HGT.05.4 Wykonywanie prac pomocniczych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.4. Wykonywanie prac pomocniczych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) określa zakres prac porządkowych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie	1) określa przeznaczenie elementów otoczenia eksploatacyjnego obiektu świadczącego usługi hotelarskie
<p>Przykładowe zadanie Jak nazywa się okrągłe miejsce w ogrodzie obsadzone kwiatami?</p> <p>A. Aleja. B. Klomb. C. Pergola. D. Żywopłot.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: B</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.4. Wykonywanie prac pomocniczych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) wykonuje prace porządkowe w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie	3) dobiera ręczny i zmechanizowany sprzęt do rodzaju prac porządkowych w otoczeniu obiektu
<p>Przykładowe zadanie Do czego służy przedstawiony na rysunku sprzęt?</p> <p>A. Do grabienia liści. B. Do posiewu nasion. C. Do zamywania chodnika. D. Do zaznaczania miejsc posiewu.</p>	
	
Odpowiedź prawidłowa: A	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.4. Wykonywanie prac pomocniczych w otoczeniu obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) wykonuje prace pomocnicze w zakresie naprawy i konserwacji sprzętu rekreacyjnego	5) stosuje środki do konserwacji sprzętu rekreacyjnego zgodnie z instrukcją
Przykładowe zadanie Czego używa się do konserwacji rowerów wodnych?	
<p>A. Suchej szmatki. B. Mokrej szmatki. C. Wody pod wysokim ciśnieniem. D. Cienkiej warstwy oleju silnikowego.</p>	
Odpowiedź prawidłowa: D	

3.1.5 HGT.05.5 Wykonywanie prac związanych z pielęgnacją roślin i terenów zielonych należących do obiektu świadczącego usługi hotelarskie

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.5. Wykonywanie prac związanych z pielęgnacją roślin i terenów zielonych należących do obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) charakteryzuje metody, sprzęt i środki do pielęgnacji roślin	2) wskazuje sprzęt do pielęgnacji roślin kwitnących
Przykładowe zadanie Co przedstawiono na fotografii?	
<p>A. Odkurzacz do liści. B. Sprzęt do wysiewu nasion. C. Odkurzacz do zmiatania chodnika. D. Opryskiwacz ciśnieniowy do pielęgnacji roślin.</p>	
	
Odpowiedź prawidłowa: D	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.5. Wykonywanie prac związanych z pielęgnacją roślin i terenów zielonych należących do obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
2) wykonuje czynności związane z pielęgnacją roślin	2) dobiera sprzęt i narzędzia ogrodnicze do rodzaju wykonywanych prac w zakresie pielęgnacji roślin
Przykładowe zadanie Do czego służy sekator?	
<p>A. Do grabienia liści. B. Do przycinania gałęzi. C. Do spulchniania gleby. D. Do pielęgnowania trawnika.</p>	
Odpowiedź prawidłowa: B	

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.05.5. Wykonywanie prac związanych z pielęgnacją roślin i terenów zielonych należących do obiektu świadczącego usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) charakteryzuje prace, sprzęt, narzędzia i środki do pielęgnacji terenów zielonych	1) określa prace z zakresu pielęgnacji terenów zielonych

Przykładowe zadanie

Napowietrzanie gleby za pomocą narzędzi lub maszyn spulchniających, służące rozluźnianiu podłoża i pobudzeniu trawy do krzewienia się, to

- A. aeracja.
- B. bronowanie.
- C. plantowanie.
- D. formowanie.

Odpowiedź prawidłowa: A

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.05.5. Wykonywanie prac związanych z pielęgnacją roślin i terenów zielonych należących do obiektu świadczącego usługi hotelarskie

<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
4) wykonuje prace związane z pielęgnacją terenów zielonych	4) pielęgnuje tereny zielone w zakresie odchwaszczania, nawadniania, nawożenia, ściółkowania, cięcia, koszenia i ochrony roślin



Przykładowe zadanie

Na czym polega pielęgnacja róż?

- A. Przycinaniu pędów zimą.
- B. Przycinaniu pędów wiosną.
- C. Opryskiwaniu otwartych kwiatów.
- D. Opryskiwaniu w gorące i nasłonecznione dni.

Odpowiedź prawidłowa: B

3.1.6 HGT.05.6 Język obcy zawodowy

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.6. Język obcy zawodowy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym umożliwiającym realizację czynności zawodowych	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych
Przykładowe zadanie (w j. angielskim) What can you see in the photo? A. Stół prasowniczy. B. Żelazko produkcyjne. C. Maszynę do wywabiania plam. D. Półkę do sortowania bielizny brudnej.	
	
Odpowiedź prawidłowa: A	
Przykładowe zadanie (w j. niemieckim) Was siehst du auf dem Foto? A. Stół prasowniczy. B. Żelazko produkcyjne. C. Maszynę do wywabiania plam. D. Półkę do sortowania bielizny brudnej.	
	
Odpowiedź prawidłowa: A	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.6. Język obcy zawodowy	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) posługuje się podstawowym zasobem środków językowych w języku obcym nowożytnym umożliwiającym realizację czynności zawodowych	1) rozpoznaje oraz stosuje środki językowe w języku obcym nowożytnym umożliwiające realizację czynności zawodowych
Przykładowe zadanie (w j. angielskim) Do jakiego pojemnika należy wrzucać surowce wtórne tj. kartony po mleku, sokach? A. Red. B. Green. C. White. D. Yellow. Odpowiedź prawidłowa: D	
Przykładowe zadanie (w j. niemieckim) Do jakiego pojemnika należy wrzucać surowce wtórne tj. kartony po mleku, sokach? A. Rot. B. Gelb. C. Grün. D. Weiß. Odpowiedź prawidłowa: B	

3.1.7 HGT.05.7 Kompetencje personalne i społeczne

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.7. Kompetencje personalne i społeczne	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
1) stosuje zasady kultury i etyki zawodowej	1) wymienia podstawowe zasady kultury i etyki stosowane podczas wykonywania zadań zawodowych
Przykładowe zadanie Co powinna zrobić pokojowa, jeżeli w trakcie sprzątania pokoju zajętego zadzwoni telefon hotelowy? A. Odebrać połączenie. B. Przerwać połączenie. C. Nie podnosić słuchawki. D. Przełączyć rozmowę do recepcji. Odpowiedź prawidłowa: C	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.7. Kompetencje personalne i społeczne	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
3) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe	1) uczestniczy w szkoleniach zawodowych
<p>Przykładowe zadanie</p> <p>W jakim szkoleniu zawodowym powinna uczestniczyć pokojowa, aby doskonalić swoje umiejętności?</p> <p>A. Kelnerskim. B. Informatycznym. C. Z technik mycia okien. D. Z technik gotowania na parze.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: C</p>	

<i>Jednostka efektów kształcenia:</i> HGT.05.7. Kompetencje personalne i społeczne	
<i>Efekt kształcenia</i>	<i>Kryterium weryfikacji</i>
Uczeń (zdający):	Uczeń (zdający):
5) współpracuje w zespole	3) dokonuje samooceny własnej pracy podczas wykonywania zadań zawodowych
<p>Przykładowe zadanie</p> <p>Po wykonaniu prac porządkowych w jednostce mieszkalnej pokojowa powinna</p> <p>A. zdezynfekować wózek obsługowy. B. zadzwonić do kierownika służby piętér. C. zrobić przerwę przed sprzątnięciem kolejnej jednostki mieszkalnej. D. ocenić poprawne wykonanie czynności przewidzianych w procedurze.</p> <p>Odpowiedź prawidłowa: D</p>	

3.2 Przykład zadania do części praktycznej egzaminu

Część praktyczna egzaminu z kwalifikacji HGT.05 jest przeprowadzana według modelu w i trwa 180 minut.

Wykonaj czynności porządkowe w jednoosobowym pokoju numer 303 zajęтым przez Idę Kowalską – gościa VIP. Postępuj zgodnie z zamieszczonymi w arkuszu egzaminacyjnym procedurami sprzątanania pokoju zajętego przez gościa, życzeniami gościa oraz wskazaniami dyrektora.

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 sprzątanania 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,
- nie wycieraj i nie myj lamp i innych urządzeń elektrycznych,
- nie myj okien i parapełtów zewnętrznych.

Życzenia gościa

1. Pani Ida Kowalska poprosiła o zmianę bielizny pościelowej.
2. Pani Ida Kowalska poprosiła o wyprasowanie sukienki na wieczorną kolację, którą położyła na krześle.
3. Pani Ida Kowalska poprosiła o podlanie rośliny doniczkowej stojącej na biurku, którą otrzymała w prezencie.

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 prasowania,
- > wypełnij druk *Zlecenie realizacji usługi pralniczej*; w rubryce Data wpisz datę egzaminu,
- > włóż sukienkę do torby na pranie i pozostaw ją na wózku obsługowym,
- > podlej roślinę doniczkową.

Procedura sprzątanía 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 w pokoju gościa.

II. Sprzątanie pokoju

Należy wykonać następujące czynności:

1. zapukać do pokoju, powiedzieć *dzień dobry, służba piętér* (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 (*czynności wykonać w rękawiczkach jednorazowych*),
10. wygładzić materac, równo naciągnąć prześcieradło i podwinąć je na kantach,
11. powlec kódrę, 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 odłożyć środek wraz ze ścierkami na wózek obsługowy*),
14. wyczyścić lustro (*bezpośrednio po użyciu środków czystości zamknąć i odłożyć go ze ścierkami na wózek obsługowy*),
15. odkurzyć dywan/wykładzinę/podłogę,
16. pozostawić rzeczy gościa na swoim miejscu,
17. przygotować do pralni hotelowej odzież gościa przeznaczoną do prasowania,
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 – położyć na stole lub biurku pudełko czekoladek.

Wskazania dyrektora

W związku z przyjazdem gościa VIP – pani Idy Kowalskiej dyrektor hotelu wydał zlecenie na realizację wstawki do pokoju 303 w postaci pudełka czekoladek.

Wykonaj następujące czynności:

- > połóż 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 – 1 szt.
- woda mineralna – 1 butelka.

Oznaczenie na metce sukienki

Odczytaj oznaczenie na metce i odpowiednio zaznacz w *Zleceniu realizacji usługi pralniczej*, w uwagach dotyczących usługi zalecaną temperaturę prasowania.

sukienka	 Prasowanie w temp. max. 110°C
----------	---

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 sprzątnięcia 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 koldrę			8.	Rękawiczki jednorazowe	
2.	Poszewka na poduszkę			9.	Worek foliowy do kosza	
3.	Prześcieradło			10.	Odkurzacze	
4.	Szklanka			11.	Konewka do kwiatów	
5.	Woda mineralna			12.	Ściereczki z mikrofibry	
6.	Menu restauracji			13.	Środek do czyszczenia mebli	
7.	Wywieszka <i>Pokój w trakcie sprzątnięcia/Maid in room</i>			14.	Płyn do czyszczenia lustra	

Zlecenie realizacji usługi pralniczej				
<i>Proszę wypełnić poniższy druk w celu złożenia zlecenia realizacji usługi pralniczej.</i>				
<p>..... data (wpisz datę egzaminu)</p> <p>..... numer pokoju</p> <p>..... imię i nazwisko gościa</p>	Rodzaj odzieży	Pranie tradycyjne (mokre)		
		Cena (w zł)	Liczba sztuk	Opłata (w zł)
	Bluzka	15,00		
	Spódnica	20,00		
	Sukienka	25,00		
	Razem opłata za pranie tradycyjne (w zł)			
	Rodzaj odzieży	Prasowanie		
		Cena (w zł)	Liczba sztuk	Opłata (w zł)
	Sukienka	25,00		
	Spódnica	20,00		
Płaszcz	35,00			
Ogółem opłata za pranie tradycyjne i prasowanie (w zł)				
Uwagi dotyczące usługi (np. temperatura prasowania):			

Zlecenie realizacji wstawki VIP	
..... Termin realizacji (wpisz datę egzaminu)	Rodzaj wstawki (wpisz X przy wybranej wstawce)
..... Numer pokoju gościa VIP	Bukiet kwiatów w wazonie
..... Gość VIP (imię i nazwisko)	Kosz/patera owoców
..... Zlecenie wykonał (należy wpisać XYZ)	Pudełko czekoladek
	Butelka wina
	Podpis kierownika służby pięter (po realizacji zgodnie ze zleceniem) (należy wpisać ABC)
Podpis Dyrektora hoteluRobert Mucha.....	

Efekty kształcenia sprawdzane przykładowym zadaniem praktycznym wraz z kryteriami weryfikacji

Jednostka efektów kształcenia: HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń (zdający)	Uczeń (zdający)
4) przygotowuje stanowisko pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w obiektach świadczących usługi hotelarskie	1) przygotowuje stanowisko pracy do prac pomocniczych 2) stosuje obowiązujące instrukcje obsługi maszyn, urządzeń i sprzętu podczas ich używania 5) utrzymuje porządek na stanowisku pracy
5) stosuje środki ochrony indywidualnej	2) dobiera środki ochrony indywidualnej do rodzaju wykonywanej pracy 3) wykonuje prace pomocnicze z zastosowaniem środków ochrony indywidualnej

Jednostka efektów kształcenia: HGT.05.2. Utrzymywanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie	
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Uczeń (zdający)	Uczeń (zdający)
3) rozróżnia stanowiska pracy poszczególnych służb hotelowych w zakresie obsługi gościa	2) identyfikuje zadania i obowiązki pracownika pomocniczego w zakresie obsługi gości
4) wykonuje prace pomocnicze z zakresu obowiązków służby pięter	2) dobiera sprzęt i środki do rodzaju prac 6) identyfikuje procedury współpracy służby pięter z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu noclegowego 7) dobiera odzież ochronną do prac pomocniczych służby pięter

	8) zabezpiecza środki czystości stosowane podczas wykonywania pomocniczych zadań z zakresu obowiązków służby pięter 9) umieszcza w wyznaczonych miejscach sprzęt i środki czystości
5) wykonuje czynności dotyczące korzystania z usług pralni hotelowej	1) omawia sposób postępowania z odzieżą gości przekazaną do prania
7) analizuje procedury prac porządkowych jednostki mieszkalnej podczas pobytu gościa i po jego wyjeździe	1) planuje zakres wykonywanych prac porządkowych w jednostce mieszkalnej podczas pobytu gościa zgodnie z procedurą 3) określa wykaz materiałów niezbędnych do uzupełnienia w jednostce mieszkalnej podczas pobytu gościa
8) dobiera sprzęt, narzędzia i środki czystości do utrzymania porządku w jednostce mieszkalnej	2) dobiera sprzęt, narzędzia i środki czystości do utrzymania porządku w pokoju i przedpokoju
9) wykonuje prace porządkowe w jednostce mieszkalnej, zgodnie z procedurą	1) planuje kolejność prac porządkowych w jednostce mieszkalnej 2) uzupełnia galanterię hotelową w jednostce mieszkalnej 3) segreguje brudną i czystą bieliznę pościelową 4) posługuje się sprzętem i narzędziami podczas wykonywania prac porządkowych w jednostce mieszkalnej zgodnie z instrukcją 5) dozjuje środki czystości podczas wykonywania prac porządkowych w jednostce mieszkalnej zgodnie z przeznaczeniem i z zasadami ochrony środowiska 6) segreguje odpady zgodnie z zasadami ochrony środowiska 7) zabezpiecza środki czystości stosowane podczas wykonywania pomocniczych prac z zakresu obowiązków służby pięter 8) umieszcza w wyznaczonych miejscach sprzęt i środki czystości

Jednostka efektów kształcenia:

HGT.05.5. Wykonywanie prac związanych z pielęgnacją roślin i terenów zielonych należących do obiektu świadczącego usługi hotelarskie

2) wykonuje czynności związane z pielęgnacją roślin	3) wykonuje prace pielęgnacyjne roślin wewnątrz obiektu w zakresie nawadniania, nawożenia i ochrony
---	---

Inne zadania praktyczne z zakresu kwalifikacji HGT.05 *Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie*, mogą dotyczyć np.:

- wykonywania czynności porządkowych w jednostce mieszkalnej po wyjeździe gościa;
- wykonywania czynności porządkowych w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie oraz jego otoczeniu;
- wypełniania innej dokumentacji związanej z wykonywaniem prac porządkowych np.: druku pobrania bielizny pościelowej i środków czystości, karty kontrolnej sprzątnięcia pokoju czy węzła higieniczno-sanitarnego, raportu rzeczy znalezionych, karty kontroli wyposażenia itp.;
- wykonywania innych czynności związanych z utrzymywaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych, np.: zgłaszania do recepcji faktu znalezienia rzeczy po wyjeździe gościa, zgłaszania gotowości jednostki mieszkalnej do sprzedaży, zgłaszania usterki do działu technicznego.