

Nazwa kwalifikacji: **Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie**  
Oznaczenie kwalifikacji: **HGT.05**

Wypełnia zdający

Numer PESEL zdającego\*

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

Miejsce na naklejkę z numerem  
PESEL i z kodem ośrodka

Czas trwania egzaminu: **180** minut.

## **EGZAMIN ZAWODOWY CZĘŚĆ PRAKTYCZNA**

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2019**

### **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 240 zajęтым przez Joannę Malinowską – gościa VIP. Postępuj zgodnie z procedurami sprzątanania 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, ręcznik kąpielowy, a także sprzęt, materiały i środki czystości niezbędne do posprzątania pokoju,
- poukładaj na wózku obsługowym bieliznę pościelową, ręcznik, a także sprzęt, materiały i środki czystości niezbędne do posprzątania pokoju,
- wypełnij druk *Karta pobrania bielizny pościelowej, ręczników, 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 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, ręcznik kąpielowy 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 piętter* (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, poduszkę i je spulchnić,
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,
17. ustawić na stole lub biurku czystą szklankę i butelkę z wodą mineralną,
18. uzupełnić materiały informacyjne – położyć na stole lub biurku menu restauracji,
19. położyć na łóżku ręcznik kąpielowy,
20. zrealizować wstawkę – ustawić na stole lub biurku talerz z owocami,
21. zamknąć okno.

### Życzenia gościa

1. Pani Joanna Malinowska poprosiła o zmianę bielizny pościelowej i dodatkowy ręcznik kąpielowy, który należy położyć na zaścielonym łóżku.
2. Pani Joanna Malinowska poprosiła o wypranie sukienki, którą położyła na krześle.

Do realizacji życzenia gościa wykorzystaj druk *Zlecenie realizacji usługi pralniczej*, który znajdziesz w arkuszu egzaminacyjnym oraz torbę, która jest 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 Joanny Malinowskiej dyrektor hotelu wydał zlecenie na realizację wstawki do pokoju 240 w postaci talerza owoców.

Wykonaj następujące czynności:

- ✓ połóż wstawkę na stole 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

- materiały informacyjne – 1 komplet
- szklanka – 1 sztuka
- 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 pościelowej, ręczników, materiałów, sprzętu i środków czystości do pokoju jednoosobowego,
  - zlecenie realizacji usługi pralniczej,
  - zlecenie realizacji wstawki VIP,
  - posprzątany pokój
- oraz

przebieg sprzątania pokoju zajętego przez gościa.

**Karta pobrania bielizny pościelowej, ręczników, 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.	Wywieszka: <i>Pokój w trakcie sprzątania /Maid in room</i>	
2.	Poszewka na poduszkę		9.	Rękawiczki jednorazowe	
3.	Prześcieradło		10.	Worek foliowy do kosza	
4.	Ręcznik kąpielowy		11.	Odkurzacz	
5.	Szklanka		12.	Ściereczki do wycieraniu kurzu i do mycia luster	
6.	Woda mineralna		13.	Środek do czyszczenia mebli	
7.	Menu restauracji		14.	Płyn do mycia luster	

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

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

**Zlecenie realizacji wstawki VIP**

..... Termin realizacji ( <i>wpisz datę egzaminu</i> )	<b>Rodzaj wstawki</b> <i>(wpisz X przy wybranej wstawce)</i>	
..... Numer pokoju gościa VIP	Bukiet kwiatów w wazonie	<input type="checkbox"/>
	Talerz owoców	<input type="checkbox"/>
..... Gość VIP ( <i>imię i nazwisko</i> )	Pudełko czekoladek deserowych	<input type="checkbox"/>
	Butelka wina	<input type="checkbox"/>
..... Zlecenie wykonał ( <i>należy wpisać XYZ</i> )	Podpis kierownika służby pięter <i>(po realizacji zgodnie ze zleceniem)</i> ..... <i>(należy wpisać ABC)</i>	
Podpis dyrektora hotelu ..... <i>Maria Nowak</i> .....		