

STANDARD OCUPAȚIONAL

Ocupația: Guvernantă de hotel/etaj

Domeniul: Turism, hoteluri, restaurante

Cod COR: 349204

2007

Inițiator de proiect: THR-CG SRL București

Echipa de redactare a standardului ocupațional:

Adriana Gabriela MIHAIL -expert consultant-șef colectiv Tehnologie hotelieră THR-CG

Daniela Anca STĂNCIULESCU -expert consultant-colectiv Tehnologie hotelieră

Echipa de validare / Referenți de specialitate:

Specialiști desemnați de *Comitetul sectorial Turism, hoteluri, restaurante:*

Mihai RĂJNIȚĂ - președinte Comitet sectorial THR

Marin CIOCĂRLAN - șef colectiv Turism

Descrierea ocupației:

Guvernanta de hotel/etaj conduce echipa de cameriste, organizează și coordonează activitățile specifice ale îngrijitorilor spațiilor hoteliere comune și spălătorilor de lenjerie, asigurând pregătirea corespunzătoare a spațiilor hoteliere de cazare și a celor comune, din punct de vedere al igienei, amenajării și funcționalității pentru a putea fi utilizate de către clienții hotelului.

Guvernanta de hotel/etaj organizează și coordonează activitățile specifice de aprovizionare cu materiale, ustensile, lenjerie, până la controlul calității serviciului de cazare și a serviciilor suplimentare, având și abilitatea de operare pe calculator.

Guvernanta de hotel/etaj urmărește permanent respectarea normelor de igienă, de protecție a muncii, de prevenire și stingere a incendiilor, asigurând astfel sănătatea și securitatea clienților.

Guvernanta de hotel/etaj participă la pregătirea spațiilor de cazare pentru clienți VIP și clienți ai casei, precum și la primirea adecvată a acestora.

Coordonează activitățile care conduc la sporirea gradului de satisfacție a clienților: oferirea de servicii specializate, rezolvarea reclamațiilor și a situațiilor particulare.

Guvernanta de hotel/etaj are abilități de comunicare cu personalul compartimentului de etaj, cu restul personalului hotelier, cu clienții hotelului, precum și cu furnizorii și cu reprezentanții legali ai autorităților.

Guvernanta de hotel/etaj are bune abilități de organizare a activității personalului din subordine (cameriste, îngrijitori spații hoteliere comune, spălători de lenjerie) având preocupare permanentă pentru optimizarea și orientarea activităților specifice, spre realizarea unor servicii de calitate.

Guvernanta de hotel/etaj participă, împreună cu directorul hotelului, la selecția personalului compartimentului de etaj, instruește periodic personalul din subordine, preocupându-se permanent de pregătirea și perfecționarea profesională a acestuia.

UNITĂȚI DE COMPETENȚĂ

Categoriile de Competențe	Nr. crt.	Titlul unității
Fundamentale	1	Comunicarea interactivă
	2	Munca în echipă
	3	Utilizarea calculatorului personal
	4	Perfecționarea profesională
Generale pe domeniul de activitate	5	Asigurarea respectării normelor igienico-sanitare
	6	Asigurarea aplicării normelor de SSM și PSI
	7	Asigurarea menținerii în stare de utilizare a echipamentelor și ustensilelor de lucru
Specifice ocupației	8	Instruirea personalului din subordine
	9	Monitorizarea activității compartimentului de etaj
	10	Gestionarea resurselor compartimentului de etaj
	11	Soluționarea cerințelor clientului
	12	Asigurarea securității clienților și bunurilor acestora
	13	Asigurarea stării de funcționare a instalațiilor din spațiile de cazare și anexe
	14	Furnizarea de informații către clienți cu privire la serviciile specifice
	15	Planificarea și organizarea activității de housekeeping

UNITATEA 1

COMUNICAREA INTERACTIVĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj, pentru a realiza o comunicare cât mai eficientă cu personalul compartimentului de etaj, cu restul personalului hotelier, cu clienții hotelului, precum și cu furnizorii și cu reprezentanții legali ai autorităților.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Preia informații	1.1. Informațiile preluate sunt relevante pentru activitatea desfășurată. 1.2. Primirea de informații se realizează ori de câte ori este nevoie, pentru asigurarea desfășurării fluente a activității. 1.3. Informațiile suplimentare sunt obținute prin adresarea de întrebări pertinente în vederea clarificării tuturor aspectelor necesare.
2. Transmite informații	1.1. Comunicarea se face utilizând un limbaj adecvat situației și interlocutorului 1.2. Informațiile sunt exprimate clar, concis și la obiect, astfel încât comunicarea să fie eficientă 1.3. Metoda de comunicare este adecvată scopului și importanței comunicării 1.4. Informațiile transmise sunt analizate și selectate cu discernământ pentru a se asigura acuratețea și relevanța acestora 1.5. Informațiile sunt transmise cu operativitate, folosind mijloace de comunicare adecvate.
3. Participă la discuții	3.1. Participarea la discuții este constructivă, punctele de vedere divergente fiind argumentate cu politețe 3.2. Participarea la discuții se face respectând punctul de vedere al interlocutorului 3.3. Discuțiile sunt orientate cu politețe în sensul concentrării pe subiectul de interes 3.4. Participarea la discuții se face fără a întrerupe interlocutorul

Gama de variabile

Clienți: persoane care solicită servicii hoteliere

Persoane cu care vine în contact în timpul desfășurării activităților specifice: cameriste, îngrijitori spații hoteliere comune, spălători lenjerie, clienți, colegi de serviciu, șefi ierarhici, furnizori de materiale și ustensile de curățenie, reprezentanți ai autorităților de verificare și control

Metode de comunicare: verbală sau non-verbală

Mijloace de comunicare: direct, telefon, fax, Internet, e-mail, poștă etc

comunicare pe verticală : primire de dispoziții, raportare, formulare de dispoziții

comunicare pe orizontală : intracompartimentală și intercompartimentală

comunicarea cu clientul : în promovarea produsului hotelului, în rezolvarea reclamațiilor și a situațiilor particulare, fidelizarea clientului

Guvernanta de hotel/etaj -15 unități

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- limbaj de specialitate
- norme și legislația specifică
- psihologia clientului
- tehnici de comunicare

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a comunica eficient în situații concrete
- capacitatea de a utiliza corect mijloacele de comunicare din dotare
- tonul utilizat și atitudinea față de interlocutor
- capacitatea de a se adapta la nivelul interlocutorului și la situații neprevăzute

UNITATEA 2 MUNCA ÎN ECHIPĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj pentru a organiza activitatea personalului din subordine, optimizând-o și orientând-o spre realizarea unor servicii de calitate.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1.Stabilește membrii echipei	1.1. Membrii echipei sunt stabiliți în funcție de particularitățile activității pe care urmează să o desfășoare 1.2. Stabilirea membrilor echipei se face în funcție de experiența lor anterioară în activități similare 1.3. Componența echipei este stabilită în mod obiectiv, dând dovadă de imparțialitate.
2.Stabilește obiectivele echipei	2.1. Obiectivele sunt stabilite pe baza graficului de activități 2.2. Stabilirea obiectivelor echipei se face cu identificarea metodelor de lucru utilizate și a termenelor de realizare a acestora. 2.3. Obiectivele sunt stabilite cu promptitudine, corespunzător specificului activității
3. Facilitează schimburile de informații	3.1. Schimburile de informații sunt facilitate prin menținerea unei legături permanente între membrii echipei 3.2. Schimburile de informații sunt facilitate prin transmiterea datelor într-un timp optim 3.3. Schimburile de informații sunt facilitate prin comunicarea lor într-o formă clară, accesibilă.
4. Alocă responsabilități	5.1.Responsabilitățile sunt repartizate în funcție de necesitățile zilnice 5.2. Alocă responsabilități ținând cont de performanțele personalului. 5.3 Alocarea de responsabilități este corelată cu realizarea unor servicii de calitate.

Gama de variabile

Membrii echipei sunt angajații compartimentului de etaj : cameriste, îngrijitori spații hoteliere comune, spălători lenjerie.

Activități specifice: efectuarea curățeniei zilnice în spațiile de cazare, în spațiile comune, amenajarea și dotarea spațiilor hoteliere pentru diferite evenimente etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- atribuțiile și responsabilitățile membrilor echipei
- structura organizatorică a compartimentului de etaj
- performanțele personalului

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a stabili membrii echipei
- cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților pentru fiecare membru al echipei
- capacitatea de a se adapta la stilul și ritmul de muncă al echipei
- spiritul de echipa
- capacitatea de a relaționa cu membrii echipei în stabilirea de comun acord a obiectivelor și termenelor

UNITATEA 3 UTILIZAREA CALCULATORULUI PERSONAL

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a utiliza eficient echipamentele IT, pentru gestionarea rapidă și eficientă a resurselor materiale, evidența stocurilor și obținerea rapidă a informațiilor .

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Introduce date în calculator	1.1. Datele sunt introduse corect, în corelație cu cerințele aplicației software. 1.2. Datele sunt introduse cu acuratețe, în conformitate cu scopul propus. 1.3. Datele sunt organizate în mod logic, pentru o ușoară accesare.
2. Verifică datele introduse	2.1. Informațiile introduse sunt verificate cu atenție pentru asigurarea corectitudinii bazei de date. 2.2. Datele sunt clasificate în funcție de conținutul lor și sursa din care provin 2.3 Bazele de date sunt reactualizate permanent.
3. Păstrează informațiile	3.1. Informațiile sunt păstrate sub forma unui sistem informațional cuprinzător, eficient 3.2. Accesul la informații este limitat și controlat, pentru păstrarea confidențialității lor 3.3. Informațiile sunt păstrate cu grijă, pentru evitarea pierderii sau compromiterii lor.
4. Tipărește documente specifice	4.1. Documentele specifice finale sunt tipărite în conformitate cu scopul urmărit. 4.2. Documentele sunt tipărite în numărul de exemplare solicitat, în funcție de necesități. 4.3 Tipărirea documentelor se face corect, ori de câte ori este necesar.

Gama de variabile

Datele se referă la:

- evidența furnizorilor
- situația scriptică a spațiilor de cazare
- evidența sosirilor de grupuri, etc
- situația pontajului pentru luna în curs
- evidența stocurile de materiale
- evidența inventarul hotelului

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- operare PC, accesarea bazelor de date
- navigare pe Internet
- programe informatice specifice

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de introducere corectă a datelor
- abilitatea de a utiliza eficient calculatorul
- capacitatea de interpretare, sintetizare și corelare a informațiilor accesate
- capacitatea de a selecta informațiile semnificative dintr-un volum mare de informații cu care vine în contact

UNITATEA 4 PERFEȚIONAREA PROFESIONALĂ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj pentru a se autoevalua și a asigura propria activitate de perfecționare profesională, cu scopul asigurării calității serviciului de cazare și a serviciilor suplimentare.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică nevoile de perfecționare profesională	3.1. Oportunitățile de dezvoltare profesională sunt asigurate în raport cu necesitățile și disponibilitățile organizației. 3.2. Necesitățile de perfecționare sunt stabilite în funcție de cerințele și noutățile din domeniu. 3.3. Pregătirea continuă și perfecționarea profesională sunt asigurate prin accesarea modalităților și mijloacelor de dezvoltare profesională.
2. Participă la forme de instruire	2.1. Participarea la diferite forme de instruire se face pentru actualizarea cunoștințelor și adaptarea la noile cerințe în domeniu 2.2. Reactualizarea cunoștințelor se realizează permanent sau ori de câte ori este nevoie. 2.3. Formele de instruire sunt alese cu discernământ, astfel încât să cuprindă toate informațiile necesare. 2.4. Participarea la cursurile de pregătire are ca scop creșterea calității serviciilor oferite.

Gama de variabile

Forme de instruire: cursuri de perfecționare, conferințe și dezbateri pe teme specifice , seminarii, colocvii, reuniuni , schimburi de experiență ,etc

Surse de informații: publicații de specialitate, internet, norme legislative în domeniu

Oportunități de dezvoltare profesională: participare la cursuri, seminarii, conferințe, schimburi de experiență, congrese de specialitate, concursuri profesionale, exerciții și aplicații tactice, etc.

Modalități de dezvoltare profesională: autoinstruire, participare la cursuri de perfecționare/specializare, navigare pe Internet, participare la târguri, conferințe, simpozioane de profil etc.

Mijloace de dezvoltare profesională: cursuri, referate, legislație specifică, documentație tehnică, publicații de specialitate etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- etica responsabilității
- modalități de planificare
- utilizarea mijloacelor de informare

La evaluare se va urmări:

- Capacitatea de a folosi informațiile obținute pentru îmbunătățirea propriei activități
- Capacitatea de autoevaluare pentru identificarea necesităților de pregătire
- Discernământul în alegerea formelor de dezvoltare profesională continuă
- Seriozitatea cu care urmează formele de perfecționare alese

UNITATEA 5

ASIGURAREA RESPECTĂRII NORMELOR IGIENICO-SANITARE

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a cunoaște normele igienico-sanitare specifice și de a monitoriza modul în care acestea sunt respectate de către personalul din subordine, în funcție de specificul activităților și regulamentul de ordine interioară .

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Instruiește personalul	1.1. Personalul din subordine este instruit periodic pentru însușirea prevederilor din normele igienico-sanitare. 1.2. Personalul este instruit asupra aplicării măsurilor potrivite spațiilor hoteliere/ de lucru. 1.3. Instruirea personalului se face cu rigurozitate, ori de câte ori este nevoie.
2. Urmărește respectarea normelor igienico-sanitare de către cameriste și personalul Room-service	2.1.Verificarea igienizării spațiilor de lucru conform procedurilor specifice se face permanent. 2.2.Sesizarea oricăror nereguli se face prompt, cu atenționarea persoanei responsabile. 2.3.Remediarea neregulilor se face conform procedurilor specifice. 2.4.Găsirea repetată a unor nereguli duce la sancționarea persoanei în culpă.
3. Ia măsuri de aplicare a normelor igienico-sanitare	3.1. Starea de sănătate a personalului din subordine este verificată zilnic. 3.2. Eventualele cazuri de boală sunt raportate cu promptitudine persoanelor abilitate, în vederea eliminării riscurilor de îmbolnăvire a celorlalți membri ai personalului și asigurării continuității activității echipei. 3.3.Igiena personală este menținută conform normelor igienico-sanitare în vigoare și a regulamentelor interne. 3.4.Urmărirea efectuării controlului medical periodic se face cu rigurozitate, orice disfuncție constatată fiind rezolvată cu promptitudine.

Gama de variabile

Spații de lucru: spații de cazare, spații hoteliere comune

Spații hoteliere: camere single, duble, apartamente, garsoniere, holul recepției, lifturi,scări, paliere de etaj etc.

Persoana responsabilă :camerista, îngrijitor spații hoteliere comune, spalator lenjerie

Persoane abilitate : asistent medical, medic medicina muncii, medic de familie

Boli transmisibile:hepatită, tuberculoză, boli virotice, boli de piele etc

Controlul medical periodic: trimestrial, semestrial, anual, în funcție de parametrii controlați

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- normele igienico-sanitare în vigoare
- tipuri de boli transmisibile
- periodicitatea controalelor medicale
- tehnici de păstrare a igienei personale

Guvernanta de hotel/etaj -15 unități

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de a verifica aplicarea procedurilor specifice de igienizare în conformitate cu normele igienico-sanitare în vigoare și în funcție de natura spațiului/ obiectului de dezinfectat
- capacitatea de a lua măsurile corespunzătoare pentru a nu afecta buna desfășurare a activității, în cazul îmbolnăvirii unor angajați
- capacitatea de a verifica și de a lua măsuri pentru respectarea graficului privind controalele medicale periodice

UNITATEA 6

ASIGURAREA APLICĂRII NORMELOR DE SSM ȘI PSI

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj pentru a urmări modul în care sunt aplicate măsurile potrivite, în funcție de specificul activităților, regulamentul de ordine interioară și de situațiile intervenite.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Instruiește personalul pentru aplicarea unor măsuri de urgență	1.1. Personalul este instruit asupra aplicării măsurilor de urgență corespunzătoare înlăturării situațiilor critice 1.2. Personalul este instruit în vederea acordării imediate a primului ajutor în caz de accident, în funcție de natura accidentului 1.3. Instruirea personalului se face în mod adecvat, pentru prevenirea situațiilor posibile de incendiu 1.4. Instruirea se face după caz, apelând la organisme specializate
2. Urmărește și aplică NSSM și NPSI	2.1. Instruirea periodică a personalului pentru însușirea NSSM și NPSI este asigurată conform graficului întocmit anual 2.2. Instruirea personalului în vederea exploatării corecte a echipamentelor și utilajelor din dotare este asigurată prin intermediul organismelor specializate 2.3. Implementarea corectă a normelor SSM și P.S.I este verificată periodic
3. Aplică măsuri în cazul sesizării unor situații critice	3.1. Persoana responsabilă este anunțată cu promptitudine și claritate asupra defecțiunilor intervenite la aparate 3.2. Situațiile critice sunt aduse la cunoștință persoanelor responsabile, cu toate amănunțele relevante 3.3. Analizarea situațiilor critice se face cu discernământ, pentru adoptarea celei mai potrivite soluții

Gama de variabile

Aparate :

- echipamente ce pot provoca situații critice: de telecomunicații, de curățenie
- aparate ce pot provoca situații critice: instalație de aer condiționat, ventilație, iluminat, sistem de alarmă

Activitatea de prevenire a incendiilor presupune dotarea și utilizarea adecvată a echipamentelor specifice: extincatoare cu pulbere, cu CO₂, ANSUL (cu spumă, pentru ulei)

Posibile accidente : arsuri, opăririi (cafea, ceai), tăieturi, alunecare pe podea udă etc

Situații critice pot fi: întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze, catastrofe naturale etc

Guvernanta de hotel/etaj -15 unități

Persoana responsabilă: asistent medical, lucrător compartiment securitate hotel, electrician, responsabil PSI / pompier, instalator etc

Organisme specializate:

- inspectori în Protecția Muncii
- inspectori PSI

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la:

- norme SSM specifice domeniului
- norme PSI specifice domeniului
- normele de protecție asupra utilizării energiei electrice
- simbolurile care semnalizează pericolul

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de organizare și modul în care întocmește graficul de lucru privind activitatea de instruire pentru protecția muncii și P.S.I.
- rigurozitatea cu care urmărește aplicarea NSSM și NPSI
- discernământul cu care alege și aplică măsurile cele mai potrivite în funcție de specificul situației critice
- calmul și viteza de reacție în situații de criză

UNITATEA 7

ASIGURAREA MENȚINERII ÎN STARE DE UTILIZARE A ECHIPAMENTELOR ȘI USTENSILELOR DE LUCRU

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a menține permanent, în stare de funcționare, echipamentele și ustensilele de lucru ale echipei compartimentului de etaj.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1.Verifică starea de funcționare a echipamentelor și ustensilelor	1.1.Verificarea funcționării echipamentelor se face conform procedurilor specifice 1.2.Starea de funcționare a echipamentelor este verificată permanent. 1.3.Asigură dotarea echipei compartimentului de etaj cu ustensilele de lucru necesare.
2.Urmărește modul de utilizare a echipamentelor din dotare	2.1.Utilizarea echipamentelor din dotare se face conform instrucțiunilor din cărțile tehnice 2.2.Echipamentele din dotare sunt utilizate conform procedurilor specifice, ori de câte ori este nevoie 2.2.Echipamentele din dotare sunt folosite adecvat de către personalul compartimentului de etaj.
3.Asigură întreținerea echipamentelor din dotare	3.1.Întreținerea echipamentelor din dotare se face conform prescripțiilor din cărțile tehnice. 3.2. Repararea echipamentelor din dotare se face conform procedurilor specifice, ori de câte ori este nevoie 3.3.Casarea echipamentelor din dotare se face conform procedurilor specifice

Gama de variabile

Echipamente: aspiratoare, mașini de lustruit pardoseala, mașini de spălat mochete, etc
Ustensile de lucru: măști, mopuri, cârpe, găleți etc

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- tehnicile de efectuare a curățeniei
- materiale folosite în procesul de curățare
- termenii la care se efectuează operații de întreținere a echipamentelor din dotare
- evidența stocurilor

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a asigura permanent curățenia în toate spațiile hoteliere
- capacitatea de a asigura întreținerea corespunzătoare a echipamentelor din dotare
- capacitatea de a asigura aprovizionarea cu materialele de lucru necesare

UNITATEA 8

INSTRUIREA PERSONALULUI DIN SUBORDINE

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a asigura instruirea personalului din subordine , astfel încât să se respecte cerințele impuse de normele interne ale hotelului și de standardele de calitate.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică necesarul de instruire	1.1 Analizarea nevoilor de instruire se face adecvat pentru fiecare subordonat în parte. 1.2 Necesarul de instruire este adaptat la cerințele de dezvoltare ale hotelului. 1.3 Necesarul de instruire este corelat cu operații cu grad mărit de complexitate. 1.4 Analiza nevoilor de instruire se face în cazul introducerii de noi echipamente, ustensile sau materiale de lucru.
2. Instruiește personalul din subordine	2.1 Instruirea personalului se face periodic sau ori de câte ori este nevoie. 2.2 Personalul este instruit astfel încât să respecte cerințele impuse de normele interne ale hotelului și standardele de calitate. 2.3 Personalul este instruit pentru gestionarea cheilor spațiilor de cazare conform normelor interne. 2.4 Instruirea personalului asupra reglementărilor legale privind asigurarea securității clienților se face conform procedurilor 2.5. Participarea la îmbunătățirea performanțelor personalului se face în mod activ și susținut, prin oferirea de recomandări practice și teoretice.
3. Verifică însușirea și aplicarea instruirii	3.1 Modul de însușire și aplicare a cunoștințelor dobândite în urma instruirii este verificat permanent, pentru fiecare subordonat în parte. 3.2 În cazul nerespectării instrucțiunilor sau a aplicării greșite, aplică măsuri specifice situației. 3.3 Performanțele personalului sunt verificate periodic, cu responsabilitate.

Gama de variabile

Forme de instruire: cursuri teoretice, aplicații/demonstrații practice

Măsuri luate la nerespectarea instrucțiunilor : sancționare, raport către conducerea hotelului etc.

Operații cu grad mărit de complexitate: lucrul la înaltime, manevrarea substantelor toxice, diluția substantelor de curatenie, lustruitul și polșatul suprafețelor de marmura

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- normele interne ale hotelului, proceduri de instruire, reglementări legale
- standarde de calitate

La evaluare se va urmări:

- modul în care analizează nevoile de instruire
- eficiența cu care instruiește personalul
- capacitatea de verificare a performanțelor personalului

UNITATEA 9

MONITORIZAREA ACTIVITĂȚII COMPARTIMENTULUI DE ETAJ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a monitoriza activitatea compartimentului de etaj în scopul obținerii unei eficiențe maxime a personalului și resurselor angrenate și al optimizării activității.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1.Repartizează sectoarele de lucru	1.1.Repartizarea sectoarelor de lucru se face conform procedurilor specifice 1.2.Alocarea de personal suplimentar se face cu promptitudine. 1.3.Sectoarele de lucru sunt repartizate în funcție de necesitățile zilnice
2.Organizează activitatea de curățenie	2.1.Organizarea activității zilnice se face conform procedurilor specifice 2.2.Organizarea activității zilnice se face ținând cont de planificări. 2.3.Activitatea de curățenie se organizează în funcție de priorități.
3.Organizează activitatea spălătoriei	3.1.Stabilirea fluxului tehnologic se face cu respectarea normelor specifice 3.2. Stabilirea programului de lucru se face în funcție de activitățile estimate 3.3. Stabilirea numărului de utilaje care se folosesc se face conform procedurilor specifice
4. Verifică starea de curățenie în spațiile hoteliere	4.1. Verificarea curățeniei spațiilor se face conform procedurilor specifice. 4.2. Consemnarea rezultatelor verificării curățeniei se face conform procedurilor specifice. 4.3.Atenționarea personalului asupra neregulilor constatate se face cu promptitudine, pentru remedierea lor.
5.Controlează calitatea lenjeriei spălate	5.1.Calitatea lenjeriei spălate este controlată permanent conform procedurilor specifice. 5.2.Respectarea tehnologiei de spălare se verifică pe tot parcursul fluxului tehnologic. 5.3. Consemnarea rezultatelor controlării lenjeriei spălate se face conform procedurilor specifice
6. Monitorizează efectuarea serviciilor suplimentare	6.1.Prestarea serviciilor suplimentare este organizată cu rigurozitate. 6.2.Modalitatea de efectuare a unor servicii suplimentare noi este comunicată cu promptitudine întregii echipe. 6.3.Rezolvarea solicitărilor speciale ale clienților se face conform procedurilor specifice. 6.4.Verificarea operării în nota de plată a serviciilor prestate se face cu operativitate, conform procedurilor specifice.

Guvernanta de hotel/etaj -15 unități

Gama de variabile

Planificări pentru: curățenia generală, renovare, redecorare, etc.

Priorități: sosirea unui grup neanunțat, rezervări de ultimă oră, etc.

Sector de lucru: spații de cazare de pe un anumit etaj, săli de conferințe, lifturi, scări, paliere, spații comune exterioare, etc.

Servicii suplimentare: spălatul și călcatul lenjeriei clienților, curățatul încălțămintei clienților, păstrarea obiectelor uitate de clienți, mini-bar, etc.

Lenjerie: prosoape, fețe de pernă, cearșafuri, cămăși, bluze, lenjerie de corp (pijamae, halate) etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- proceduri specifice organizării activității pe etaj
- tehnologia activității de curățenie
- tehnologia de efectuare a serviciilor suplimentare
- tehnici de verificare a activității
- tarifele practicate pentru serviciile suplimentare

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a repartiza sarcini de lucru cantitativ egale membrilor echipei
- capacitatea de a organiza activitatea de curățenie în mod ritmic și susținut cu respectarea încadrării în graficele întocmite
- capacitatea de a organiza cât mai eficient activitatea spălătoriei, în concordanță cu cerințele zilnice
- capacitatea de a organiza serviciile suplimentare conform cerințelor și așteptărilor clienților
- rigurozitatea cu care se fac verificările
- capacitatea de a rezolva eficient problemele apărute

UNITATEA 10

GESTIONAREA RESURSELOR COMPARTIMENTULUI DE ETAJ

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a gestiona eficient patrimoniul și resursele compartimentului de etaj.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1.Gestionează resursele umane	1.1.Stabilirea necesarului de personal se face conform gradului de ocupare estimat. 1.2.Recrutarea și selectarea personalului se face cu respectarea normelor legale. 1.3.Stabilirea normelor de lucru se face în funcție de sarcinile stabilite. 1.4.Verificarea calității activității personalului se face periodic, prin sondaj, pentru asigurarea încadrării în standardele de calitate ale unității hoteliere. 1.5 Incadrarea în orarul de lucru stabilit pentru personal se verifică permanent.
2. Gestionează resursele materiale	2.1.Verificarea inventarului spațiilor de cazare se face conform procedurilor specifice 2.2.Verificarea stocurilor de lenjerie și materiale consumabile se face conform procedurilor specifice 2.3.Casarea lenjeriei și a ustensilelor de curățenie se face conform procedurilor specifice
3. Gestionează resursele financiare	3.1 Planificarea necesarului de aprovizionare se face periodic . 3.2 Aprovizionarea cu materiale consumabile se face cu respectarea bugetului aprobat. 3.3 Propunerea spre motivare a personalului se face cu obiectivitate, în funcție de realizările obținute, conform normelor specifice.

Gama de variabile

Resurse materiale:

- inventarul spațiilor de cazare
- detergenți, dezinfectanți, dezodorizanți etc
- lenjerie curată, prosoape, pături etc
- ustensile, echipamente, aparatură audio-video, etc.

Resurse umane:

- cameriste, îngrijitori spații hoteliere comune, spălători lenjerie etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- norme de recrutare personal
- norme de timp pentru efectuarea operațiilor de curățenie
- proceduri specifice de gestionare a resurselor materiale

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a organiza activitatea de cazare în mod eficient
- capacitatea de a stabili personalul necesar unei anumite acțiuni
- capacitatea de a stabili corect resursele necesare

UNITATEA 11
SOLUȚIONAREA CERINȚELOR CLIENȚIIOR

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a analiza și rezolva cerințele/reclamațiile clienților și de a preîntâmpina alte reclamații.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică cerințele clienților	1.1. Nemulțumirea clientului este ascultată cu răbdare, politete și interes 1.2. Clarificarea conținutului cerințelor se face prin întrebări specifice, adecvate tipului de client. 1.3. Discuția cu clientul se desfășoară cu atenție și confidențialitate. 1.4. Controlarea veridicității informațiilor de la cameriste se face cu discreție, pentru a evita situațiile neplăcute. 1.5. Clarificarea situației pe teren se face în mod operativ.
2. Adoptă soluții de rezolvare a cerințelor clienților	2.1. Rezolvarea cerințelor clienților se face eficient, cu promptitudine. 2.2. Soluționarea reclamațiilor se realizează prin adoptarea unei atitudini pozitive. 2.3. Soluționarea reclamației se face, după caz, conform procedurii interne sau apelând la organisme specifice. 2.4. Clientul este anunțat operativ în legătură cu măsurile aplicate, în scopul păstrării unei relații amiabile cu acesta. 2.5. Modul de rezolvare a reclamațiilor este urmărit în sensul obținerii satisfacției clientului.
3. Transmite problemele clienților spre rezolvare altor departamente	3.1. Cerințele ce depășesc aria proprie de competență sunt transmise persoanelor abilitate, în măsura în care este posibil. 3.2. Eventualele incidente sunt semnalate cu responsabilitate organismelor specifice sau persoanelor competente din alte departamente. 3.3. Demersurile întreprinse către organismele specifice pentru rezolvarea problemelor clientului sunt comunicate acestuia cu operativitate.

Gama de variabile

Clienți: persoane care solicită servicii hoteliere (adulți, persoane cu copii, persoane cu dizabilități etc.)

Cerințele clienților se pot referi la: condițiile de cazare, serviciile de curățenie prestate de cameriste, lipsa unor materiale / obiecte din dotare etc.

Reclamații referitoare la: personal, condiții de cazare, servicii, tarife etc

Metode de înștiințare : direct, telefonic, fax, scrisoare

Incidente : spargeri, pierderea obiectelor personale, furturi din cameră, defecțiuni, altercații cu personalul angajat, defecțiuni ale instalațiilor etc

Organisme specifice: Poliție, Jandarmerie, Protecția consumatorului etc.

In functie de capacitatea hotelului, organigrama acestuia poate fi foarte diferita : guvernanta apelează la organisme specifice, daca la producerea evenimentului este singura persoana din management.

Legătura cu clientul este menținută de ea, dacă anunțarea a fost făcută de personalul de securitate.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe necesare se referă la:

- tehnici de comunicare cu diferite tipuri de clienți
- modalități profesionale de abordare a persoanelor care recurg la reclamații
- adresele departamentelor/organismelor competente pentru rezolvarea solicitărilor clienților

La evaluare se va urmări:

- discernământul, tactul și răbdarea cu care receptează reclamația
- rigurozitatea cu care verifică veridicitatea reclamațiilor
- capacitatea de a analiza informațiile și de a găsi prompt soluțiile
- tactul cu care rezolvă stările conflictuale generate de reclamații
- cunoașterea atribuțiilor tuturor departamentelor

UNITATEA 12

ASIGURAREA SECURITĂȚII CLIENȚILOR ȘI A BUNURILOR ACESTORA

Descriere:

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a cunoaște și aplica cele mai eficiente măsuri pentru a asigura securitatea clienților și a bunurilor acestora.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1.Realizează acțiuni de prevenire a incidentelor nedorite	1.1.Informarea clienților asupra potențialelor riscuri este făcută permanent, prin mijloace adecvate. 1.2.Informează clienții asupra activităților cu potențial de risc. 1.3.Gestionarea corectă a cheilor de la spațiile de cazare este permanent reamintită personalului din subordine. 1.4. Reglementările legale privind asigurarea securității clienților sunt corect însușite și transmise personalului din subordine.
2.Asigură securitatea clienților	2.1. Securitatea clienților este asigurată prin verificarea permanentă a respectării reglementărilor legale. 2.2. Asigurarea siguranței și securității clienților se face cu simț de răspundere. 2.3. Informarea clientului pentru asigurarea spațiului de cazare se face cu răbdare și conștiinciozitate.
3. Asigură securitatea bunurilor clienților	3.1. Asigurarea depozitării obiectelor de valoare ale clienților se face prin sistemele specifice aflate în dotarea hotelului. 3.2. Depozitarea bunurilor clientului se face în spații special destinate, conform procedurii hotelului. 3.3. Eliberarea obiectelor de valoare la plecarea clientului se face cu operativitate. 3.4. Verificarea integrității bunurilor depozitate se face cu atenție, în prezența clientului.

Gama de variabile

Mijloace adecvate: afișe, pliante, panouri de avertizare etc

Sisteme specifice: seif în recepție, seif în cameră, sisteme de încuiere etc

Riscuri potențiale: dispariția obiectelor personale din spațiile de cazare, furturi, tulburarea liniștii, acte de violență

Activități cu potențial de risc: activități la piscină, înot, saună etc

Proceduri : norme interne specifice hotelului

Reglementări legale: norme cu privire la accesul, evidența și protecția turiștilor în structuri de primire turistice

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

-noțiuni de psihologia infractorului și a maselor

-metode de comunicare

-Norme cu privire la accesul, evidența și protecția turiștilor în structuri de primire turistice

-mijloace de informare

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a sesiza potențiale riscuri și de a acționa pentru înlăturarea lor

- capacitatea de a respecta norme cu privire la accesul, evidența și protecția turiștilor în structuri de primire turistice

UNITATEA 13

ASIGURAREA STĂRII DE FUNCȚIONARE A INSTALAȚIILOR DIN SPAȚIILE DE CAZARE ȘI ANEXE

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a asigura menținerea permanentă în stare de funcționare a instalațiilor din spațiile de cazare și anexe.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică disfuncționalitățile	1.1.Starea de bună funcționare a instalațiilor este verificată permanent. 1.2. Disfuncționalitățile în funcționarea instalațiilor sunt identificate cu promptitudine. 1.3 Disfuncționalitățile identificate sunt înregistrate în totalitate, cu toate detaliile relevante.
2.Informează personalul de specialitate	2.1.Personalul de specialitate este anunțat prompt asupra defecțiunilor apărute la instalațiile din spațiul hotelier,conform procedurilor specifice- 2.2.Informarea personalului de specialitate asupra deficiențelor se face ori de câte ori este nevoie. 2.3.Comunicarea către personalul de specialitate a deficiențelor se face cu toate detaliile relevante.
3. Urmărește remedierea disfuncționalităților	3.1 Remedierea disfuncționalităților se urmărește cu simț de răspundere până la completa îndepărtare a acestora. 3.2. Proba de funcționare este urmărită cu atenție. 3.3.Repunerea spațiului hotelier în circuit este făcut cu anunțarea compartimentelor specifice.

Gama de variabile

Personalul de specialitate: personalul răspunzător de buna funcționare a instalațiilor electrice și sanitare ,instalator sanitar, electrician, electronist, zugrav, tâmplar etc.

Proceduri specifice: în funcție de capacitate și sistemul de comunicare interdepartamental agreat de hotel, guvernanta îl anunță pe șeful departamentului tehnic sau direct personalul de specialitate.

Compartimente specifice: front-office, housekeeping, etc.

Deficiențe de natură electrică/electronică: aer condiționat, securizarea camerei, instalație de iluminat, prize, aparate electrice din dotarea hotelului, aparatură audio-video.

Deficiențe ale instalațiilor sanitare: inundații, obiecte sanitare defecte.

Detalii relevante:

- ora la care a fost sesizată defecțiunea
- specificarea etajului și a locului defecțiunii (spațiu de cazare, spații comune, oficii)
- precizarea defecțiunii

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- cunoașterea personalului de specialitate
- cunoașterea inventarului spațiilor de cazare

La evaluare se va urmări:

- rigurozitatea cu care verifică starea instalațiilor din spațiul hotelier
- capacitatea de a rezolva eficient problemele apărute
- capacitatea de a identifica cu promptitudine disfuncționalitățile apărute la toate instalațiile

UNITATEA 14
FURNIZAREA DE INFORMAȚII CĂTRE CLIENȚI CU PRIVIRE LA SERVICIILE HOTELIERE

Descriere:

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a informa permanent și cu promptitudine clienții asupra ofertei serviciilor hoteliere de bază și a celor suplimentare.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Identifică nevoia de informare a clienților	1.1. Solicitățile de informare ale clienților sunt ascultate cu răbdare, politețe și interes. 1.2. Clarificarea conținutului informației se face cu atenție, punând întrebări specifice. 1.3. Solicitățile de informare ale clienților sunt identificate în corelare cu oferta de servicii a hotelului. 1.4. Solicitățile de informații privind situațiile particulare ale clienților sunt receptate cu interes și atenție.
2. Furnizează informații către clienți	2.1. Informațiile solicitate de clienți sunt furnizate cu amabilitate. 2.2. Informațiile oferite clienților sunt complete și actualizate . 2.3. Oferirea informațiilor se face prin adoptarea unor tehnici adecvate pentru diferite tipuri de clienți
3. Asigură activități de promovare a serviciilor oferite	3.1. Informarea clienților despre serviciile suplimentare oferite se face în toate spațiile hoteliere. 3.2. Promovarea serviciilor oferite se face prin materiale publicitare, afișate vizibil și reînnoite periodic. 3.3. Rezolvarea situațiilor particulare este verificată în permanență.

Gama de variabile

Diferite tipuri de clienți: adulți, copii, persoane cu dizabilități, clienți VIP etc.

Clienți VIP: personalități din domeniul culturii, artei, vieții politice etc.

Materiale de promovare: mapa de prezentare, fluturași informativi, afișe, pliante etc.

Servicii suplimentare oferite de hotel: room-service, servicii de curățătorie, spălătorie, călătorie, convorbiri telefonice, fax, internet, servicii de supraveghere copii, primirea și transmiterea corespondenței, primirea și transmiterea mesajelor, trezirea la ora solicitată, facilități pentru persoane cu dizabilități etc.

Situații particulare: clienți cu animale de companie, clienți cu copii mici, clienți cu dizabilități, îmbolnăvirea clientului etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- oferta de servicii suplimentare a hotelului
- tehnici de comunicare cu diferite tipuri de clienți
- modalități profesionale de adaptare a ofertei de servicii a hotelului la solicitările clienților
- cunoașterea atribuțiilor tuturor departamentelor

La evaluare se va urmări:

- discernământul, tactul și răbdarea în relațiile cu clienții
- rigurozitatea cu care verifică oferirea serviciilor hoteliere suplimentare către clienți
- capacitatea de a analiza solicitările și de a furniza prompt informațiile necesare
- tactul cu care rezolvă situațiile particulare

UNITATEA 15

PLANIFICAREA ȘI ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE HOUSEKEEPING

Descriere

Unitatea cuprinde cunoștințele și deprinderile necesare guvernantei de hotel/etaj de a organiza activitatea compartimentului de etaj în scopul obținerii satisfacției clienților.

Elemente de competență	Criterii de realizare
1. Se informează cu privire la situația camerelor	1.1. Situația camerelor este verificată permanent 1.2. Informațiile privind situația camerelor sunt verificate pe etaj și corelate cu graficul de la recepție. 1.3. Menținerea legăturii cu personalul recepției hotelului privind situația camerelor se face permanent.
2. Întocmește planul de lucru pentru cameriste și îngrijitoare	2.1. Planul de lucru este întocmit zilnic în raport cu gradul de ocupare al camerelor. 2.2. Întocmirea planului de lucru se face în mod operativ. 2.3. Planul de lucru se întocmește ținând cont de componența echipei /compartimentului de etaj.
3. Verifică ținuta cameristelor	3.1. Ținuta cameristelor este verificată cu rigurozitate. 3.2. Ținuta cameristelor este verificată pentru a corespunde cu normele igienico-sanitare. 3.3. Verificarea ținutei cameristelor se face conform procedurii interne .
4. Stabilește priorități și proceduri speciale (persoane cu dizabilități, clienți VIP)	4.1. Asigurarea protocolului specific pentru clienții casei și clienții VIP se face cu rigurozitate. 4.2. Verificarea efectuării protocolului pentru clienții casei și clienții VIP se face conform procedurilor specifice. 4.3 Procedurile speciale pentru persoanele cu dizabilități sunt adaptate corespunzător cu necesitățile imediate ale clientului.

Gama de variabile

Situația camerelor: camere libere, camere eliberate, camere ocupate, camere blocate

Proceduri interne : care este componența uniformei pentru fiecare categorie de personal

Protocol specific : ce se pune în spațiul de cazare și în camera de baie ,cum se aranjează camera etc.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele necesare se referă la:

- organizarea activității de cazare
- norme de timp pentru efectuarea operațiilor de curățenie
- regulamentul de ordine interioara

La evaluare se urmărește:

- capacitatea de adaptare cu promptitudine la cerințele clientului
- capacitatea de a coordona întreaga activitate de housekeeping
- capacitatea de a responsabiliza personalul din subordine