



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

Standard ocupațional

**CAMERISTA HOTEL
COD COR 516201**

**dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872**

Inițiator/Autori:

CERTIND S.A.

Ruxandra Maria Andrei

Daniela Vărvăruc

Data elaborării:

20.02.2022

Verificare profesională:

Nina-Liliana Șmira, Nicoleta Gheorghe

Data verificării:

21.02.2022, 27.02.2022

Avizare:

FPTR – Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Data avizării:

15.03.2022

Validare documentație:

Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Dragoș Răducan – Președinte

Data validării sectoriale:

29.04.2022

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 137/11.05.2022

Nr. RS - 20/11.05.2022



AUTORITATEA
NAȚIONALĂ
PENTRU
CALIFICĂRI



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Camerista hotel - cod COR 516201

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Chambermaid / Room Attendant

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

- completează corect toate documentele interne necesare organizării activității departamentului
- aplică regulile de igienă individuală la locul de muncă
- folosește tehnici specifice pentru întreținerea și curățenia spațiilor de cazare
- respectă procedurile privind întreținerea și curățenia spațiilor de cazare
- implementează și menține standardele de păstrare a curățeniei, cu respectarea normelor igienico-sanitare în vigoare
- efectuează curățenia și pregătește toate spațiile de cazare ocupate
- verifică, aerisește și întreține curățenia în spațiile libere de cazare
- efectuează curățenia în spațiile comune, efectuează lucrări de întreținere
- menține curățenia și igiena în toate spațiile de cazare, spațiile de folosință comună și zonele publice aferente unității de cazare
- schimbă lenjeria la termenele precizate în legislație, conform categoriei de încadrare și a standardelor unității de cazare
- utilizează adecvat, depozitează și păstrează în bune condiții toate echipamentele, rezervele de obiecte de igienă personală, materialele și soluțiile igienico-sanitare.
- păstrează evidența consumului produselor din minibar
- verifică stocul de produse de minibar, primit în gestiune (dacă este cazul)
- gestionează stocurile de cosmetice hoteliere, de prosoape și lenjerie primite în gestiune pe etaj/ sector de lucru
- gestionează echipamentele și obiectele de inventar încredințate
- efectuează periodic inventarul lenjeriei, rezervelor de obiecte de igienă personală și a uniformelor
- determină necesarul de materii prime și materiale de comandat
- identifică defectiunile, le raportează și verifică remedierea acestora
- înregistrează și păstrează obiectele pierdute
- verifică inventarul spațiilor de cazare și raportează eventualele probleme
- colectează articolele de îmbrăcăminte pentru serviciul de spălătorie/curățătorie
- aplică normele de securitate și sănătate la locul de muncă, precum și normele în domeniul situațiilor de urgență
- aplică normele de protecție a mediului în activitatea proprie
- aplică procedurile de urgență în caz de incendiu, furt, accident, urgențe medicale și alte amenințări la siguranța clienților și a unității de cazare

3.2 Competențe

1. Comunicarea eficientă în cadrul unei unități de cazare
2. Lucrul în echipă în departamentul de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare
3. Gestionarea reclamațiilor clienților
4. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului
5. Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului
6. Aplicarea normelor igienico-sanitare specifice departamentului de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare
7. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în departamentul de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare
8. Efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor de cazare
9. Efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor comune
10. Gestionarea echipamentului de lucru și a stocurilor specifice departamentului de curățenie (housekeeping)

4. Niveluri de calificare:

- | | |
|---|---|
| 4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC) | 2 |
| 4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) | 2 |
| 4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional) | 2 |

5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competente

Nu este cazul

6. Informații suplimentare

Nu este cazul

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- **Învățământ primar**
- **Învățământ gimnazial**
- **Învățământ general obligatoriu**
- **Învățământ profesional prin școli profesionale**
- **Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat**
- **Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat**
- **Învățământ postliceal**
- **Învățământ superior cu diplomă de licență**
- **Învățământ superior cu diplomă de master**

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Aviz medical: apt din punct de vedere medical pentru practicarea ocupației de cameristă hotel

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore **din care :**

- **teorie,**

- **practică.**

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

Pentru pregătirea teoretică: mese, scaune, tablă și/sau flipchart, videoproiector, calculatoare/ laptopuri, ecran de proiecție, materiale consumabile etc.

Pentru pregătirea practică: aspirator, mașină de spălat mochetă/ covoare, cărucioare de etaj, găleți, mopuri, paduri, bureți, cârpe, lavete, materiale și soluții igienico-sanitare (detergenți, soluții pentru toate suprafețele, soluții de geam, soluții pentru piele, pentru inox, pentru rugină, detartrant, soluție pentru curățat mobila, odorizante, dezinfectante, detergent de vase, soluții pentru flori etc.), perii, saci menajeri, mănuși menaj, mățuri, fârașe, stocul de lenjerie și prosoape, telefon, ș.a.

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

- Pentru partea teoretică – certificat de absolvire a unui program de formare profesională Formator, pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniul turism, hoteluri, restaurante de minim 2 ani
- Pentru partea practică – certificat de absolvire a unui program de formare profesională Instructor/ preparator formare/Formator; pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniul turism, hoteluri, restaurante de minim 2 ani

2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale

- certificat de Evaluator de competențe profesionale
- pregătire de specialitate în domeniu
- experiență relevantă în domeniu turism, hoteluri, restaurante de minim 2 ani

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

3.1. Realizare:

Inițiator: CERTIND SA
Autori: Ruxandra Maria Andrei, Daniela Vărvăruc
Data elaborării: 20.02.2022

3.2. Verificare profesională:

Nina-Liliana Șmira, Nicoleta Gheorghe
Data verificării: 21.02.2022; 27.02.2022

3.3. Avizare:

FPTR – Federația Patronatelor din Turismul Românesc
Data avizării: 15.03.2022

3.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante
Dragoș Răducan – președinte CSTHR
Data validării: 29.04.2022

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.137 din data 11.05.2022

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Comunicarea eficientă în cadrul unei unități de cazare	Modulul 1: Comunicare profesională	12	24
2	Lucrul în echipă în departamentul de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare		6	12
3	Gestionarea reclamațiilor clienților		12	24
4	Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	Modulul 2: Norme generale de muncă în departamentul de curățenie (housekeeping)	6	12
5	Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului		6	12
6	Aplicarea normelor igienico-sanitare specifice departamentului de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare		12	24
7	Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea activității în departamentul de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare		30	60
8	Efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor de cazare	Modulul 3: Tehnica activității în departamentul de curățenie (housekeeping)	12	24
9	Efectuarea operațiilor de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor comune		12	24
10	Gestionarea echipamentului de lucru și a stocurilor specifice departamentului de curățenie (housekeeping)		12	24
TOTAL ORE			120	240
TOTAL GENERAL			360	

Anexa nr. 2
la standardul ocupațional Cameristă hotel

PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURAR E	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1. Comunicare profesională	1.1. Comunicarea în cadrul unei unități de cazare	<p>1.1.1. Noțiunea de comunicare Definirea noțiunii de comunicare</p> <p>1.1.2. Procesul de comunicare 1.1.2.1. Elemente constitutive 1.1.2.2. Factori care influențează comunicarea și bariere în comunicare (blocajul, bruiajul, filtrarea, distorsiunea informației)</p> <p>1.1.3. Tipuri de comunicare a. Comunicarea verbală (limbajul, vocea, tonul vocii, viteza și ritmul de transmitere) b. Comunicarea non-verbală (expresia feței, zâmbetul, salutul, limbajul corpului, gestică și poziția corpului) c. Comunicarea scrisă: documente scrise, documente redactate</p> <p>1.1.4. Comunicarea organizațională 1.1.4.1. Definirea comunicării organizaționale 1.1.5. Obiectivele comunicării: - informarea corectă a clientului/ personalului, - identificarea nemulțumirilor acestora</p>	<p>Teorie</p> <ul style="list-style-type: none"> - expunerea - dezbateră - conversația - explicația - discuții în grup - spargerea gheții <p>Practică</p> <ul style="list-style-type: none"> - joc de rol - simulare - studiu de caz - lucru independent și/sau în grupuri mici - aplicații practice 	<p>Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web</p> <p>Fișe studiu de caz Fișe de lucru Simulare Joc de rol Flipchart</p>	<p>Cunoașterea noțiunilor privind comunicarea profesională</p> <p>Identificarea și evitarea factorilor perturbatori în procesul de comunicare</p> <p>Cunoașterea tehnicilor și regulilor de comunicare profesională în relația cu colegii</p> <p>Preluarea și transmiterea informațiilor relevante pentru eficientizarea</p>	12	24

		<p>1.1.5.2. Fluxuri comunicaționale</p> <p>1.1.5.3. Canale de comunicare clasice și moderne</p> <p>1.1.5.4. Mijloace de comunicare</p> <p>1.1.6. Ascultarea activă</p> <p>1.1.7. Obținerea și oferirea de feedback</p> <p>1.1.8. Reguli de comunicare la locul de muncă</p> <p>a. Reguli de comunicare în relația cu clientul</p> <p>b. Reguli de comunicare în cadrul echipei</p> <p>1.1.9. Comunicarea în cadrul unei unități de cazare</p> <p>a. Comunicarea interdepartamentală</p> <p>- comunicarea pe verticală: între management și departamentul de curățenie (housekeeping)</p> <p>- comunicarea pe orizontală: între housekeeping și recepție, housekeeping și departament tehnic, housekeeping și departamentele prestatoare de servicii suplimentare</p> <p>b. comunicarea intradepartamentală</p>			<p>activității</p> <p>Respectarea regulilor de comunicare la locul de muncă</p> <p>Capacitatea de a oferi un feedback</p> <p>Comunicarea eficientă cu superiorii și colegii</p> <p>Cunoașterea formelor de relaționare și subordonare</p> <p>Relaționarea corectă pe scară ierarhică</p> <p>Cunoașterea situațiilor în care este obligatorie comunicarea cu alte departamente ale unității de cazare</p>		
	<p>1.2. Lucrul în echipă în departamentul de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare</p>	<p>1.2.1. Echipele și rolul lor în organizațiile moderne</p> <p>a. tipuri de echipe</p> <p>b. rolul echipelor în organizații</p> <p>c. roluri individuale în echipă</p> <p>1.2.2. Etapele evoluției / dezvoltării echipelor</p> <p>1.2.3. Comunicarea și</p>	<p><i>Teorie</i></p> <p>- expunerea</p> <p>- explicația</p> <p>- dezbateră</p> <p>- conversația</p>	<p>Suport de curs</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator/ laptop</p> <p>Prezentări</p> <p>Power Point</p> <p>Flipchart</p> <p>Filme didactice</p> <p>Resurse web</p>	<p>Cunoașterea componentei și obiectivelor echipei</p> <p>Cunoașterea limitelor de competență și a</p>	6	

			colaborarea în echipă 1.2.4. Comunicarea și colaborarea în departamentul de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare - reguli de colaborare în departamentul de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare	<i>Practică</i> - joc de rol - simulare - studiu de caz - lucru independent și/sau în grupuri mici	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart	responsabilităților proprii în cadrul echipei Capacitatea de a colabora cu colegii		12
		1.3. Gestionarea reclamațiilor clienților	1.3.1. Reguli privind recepționarea reclamațiilor clienților - Primirea reclamațiilor - Reacții la reclamații - Ascultarea cu răbdare și empatie a nemulțumirii turistului - Clarificarea conținutului reclamației 1.3.2. Stabilirea ariei de competență pentru soluționarea reclamației 1.3.3. Raportarea reclamațiilor 1.3.4. Informarea clientului privind modul de rezolvare a reclamației	Teorie - expunerea - conversația - explicația - problematizarea - Brainstorming	Suport de curs Videoproiector Calculator/laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare	Capacitatea de a identifica cu promptitudine conținutul reclamației Cunoașterea ariei de competență în vederea rezolvării reclamațiilor	12	
				<i>Practică</i> - joc de rol - simulare - studiu de caz - lucru independent și/sau în grupuri mici - aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart	Capacitatea de a raporta corect reclamațiile		24
2	Norme generale de muncă în departamentul de curățenie (housekeeping)	2.1. Norme de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	2.1.1. Legislația specifică privind securitatea și sănătatea la locul de muncă - Reguli de siguranță și sănătate în muncă: respectarea modului de utilizare a echipamentelor de lucru, utilizarea mijloacelor de protecție, igiena dotărilor utilizate 2.1.2. Factori de risc la locul de muncă 2.1.3. Consecințe ale	Teorie - expunerea - explicația - problematizarea - discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Reglementări privind normele igienico-	Cunoașterea regulilor privind securitatea și sănătatea la locul de muncă Cunoașterea factorilor de risc la locul de muncă	6	

		<p>nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă: accidente profesionale, îmbolnăviri profesionale</p> <p>2.1.4. Reguli de bază în acordarea primului ajutor în caz de accidente</p>		sanitare, SSM și SU	Cunoașterea factorilor de risc		
			<p><i>Practică</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - demonstrație - joc de rol - simulare - studiu de caz - aplicații practice 	<p>Fișe studiu de caz</p> <p>Fișe de lucru</p> <p>Scenarii de simulare</p> <p>Scenariu joc de rol</p> <p>Flipchart</p> <p>Echipamente de protecție</p> <p>Echipamente de stingere a incendiilor</p>	<p>Cunoașterea consecințelor în cazul nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă</p> <p>Cunoașterea regulilor privind acordarea primului ajutor în caz de accident</p>		12
	2.2. Norme de protecție a mediului în domeniul turismului	<p>2.2.1. Legislația specifică de protecția mediului</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reguli privind protecția și conservarea mediului <p>2.2.2. Aplicarea unor criterii ecologice pentru unitățile de cazare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - economie de energie - economie de apă - selectarea deșeurilor - informații și recomandări pentru oaspeți - informații despre Eco etichetă 	<p>Teorie</p> <ul style="list-style-type: none"> - expunerea, - dezbateră - conversația - explicația - discuții în grup 	<p>Suport de curs</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator/ laptop</p> <p>Prezentări</p> <p>Power Point</p> <p>Flipchart</p> <p>Filme didactice</p> <p>Resurse web</p> <p>Chestionare</p>	<p>Aplicarea reglementărilor specifice în vigoare referitoare la protecția mediului</p> <p>Gestionarea deșeurilor rezultate din activitate conform normelor în vigoare</p> <p>Însușirea normelor de protecția mediului</p>	6	
			<p><i>Practică</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - simulare - studiu de caz - aplicații practice 	<p>Fișe studiu de caz</p> <p>Fișe de lucru</p> <p>Materiale informative privind măsurile de protejare a mediului</p> <p>Liste cu reguli din unitățile de</p>			12

					cazare cu privire la protecția mediului			
	2.3. Norme igienico - sanitare specifice departamentului de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare	<p>Regulile de igienă personală impuse în pentru unitățile de cazare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reguli de igienă - controlul stării de sănătate - igiena corporală - starea generală de sănătate - igiena echipamentului special de lucru - materiale de întreținere a igienei: materiale igienico-sanitare; produse cosmetice <p>Boli profesionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - boli ale căilor respiratorii - boli ale pielii - alte boli contagioase <p>Echipe de protecție și de lucru specifice</p> <p>Igiena locului de muncă</p> <ul style="list-style-type: none"> - tipuri de curățenie - materiale și echipamente tehnice pentru curățenie și întreținere 	<p>Teorie</p> <ul style="list-style-type: none"> - expunerea - dezbateră - conversația - discuții în grup <p>Practică</p> <ul style="list-style-type: none"> - demonstrație - joc de rol - simulare - studiu de caz - lucru independent și/sau în grupuri mici - aplicații practice 	<p>Suport de curs</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator/ laptop</p> <p>Prezentări</p> <p>Power Point</p> <p>Flipchart</p> <p>Filme didactice</p> <p>Resurse web</p> <p>Chestionare</p>	<p>Cunoașterea regulilor și normelor de igienă</p> <p>Aplicarea regulilor privind igiena personală și a locului de muncă</p> <p>Înșușirea normelor igienico-sanitare</p>	12	24	
	2.4. Noțiuni de bază despre organizarea activității în departamentul de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare	<p>2.4.1. Tipologia unităților de cazare</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipuri de unităților de cazare: hotel, motel, vilă, pensiune, camping, etc - Caracteristicile principalelor tipuri de unități de cazare <p>2.4.2. Sectoare de activitate specifice departamentului de curățenie (housekeeping)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Spații de cazare b. Spații de folosință comună 	<p>Teorie</p> <ul style="list-style-type: none"> - expunerea, - dezbateră - conversația, - explicația - discuții în grup 	<p>Suport de curs</p> <p>Videoproiector</p> <p>Calculator/ laptop</p> <p>Prezentări</p> <p>Power Point</p> <p>Flipchart</p> <p>Filme didactice</p> <p>Resurse web</p>	<p>Cunoașterea tipurilor de structuri de primire</p> <p>Identificarea principalelor particularități ale tipurilor de spații de cazare</p> <p>Cunoașterea</p>	30		

		<p>interioară (holul unității de cazare, holurile de etaj, scara principală, piscine interioare, lifturi, săli de conferințe, spații de agrement, grupuri sanitare comune), exterioară (piscine exterioare, alei, parcări)</p> <p>c. Spații anexe (oficii, scări de serviciu, magazii)</p> <p>d. Lenjerie și uniforme</p> <p>2.4.3. Cunoașterea și utilizarea terminologiei specifice în cadrul departamentului de curățenie (housekeeping)</p> <p>Termeni utilizați: panou/rastel de chei sau cartele de acces, tipuri de clienți (VIP, clientul casei, grupuri, individual, walk-in), tipurile de spații de cazare, statusul acestora (ocupate, libere, eliberate, blocate, curate, murdare ș.a.)</p> <p>2.4.4. Structura organizatorică a unei unități de cazare</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizarea pe departamente și sectoare de activitate - Organizarea departamentului de curățenie (housekeeping) (curățenie, spălătorie, spații de folosință comună) - Atribuții și responsabilități specifice personalului departamentului de curățenie (housekeeping) <p>2.4.5. Tipuri de echipamente folosite</p> <ul style="list-style-type: none"> - aspirator - mașină de spălat mochetă/ 			<p>spațiilor de cazare și conexe în cadrul cărora își desfășoară activitatea</p> <p>Utilizarea terminologiei specifice activității de curățenie și întreținere</p>		
			<p>Practică</p> <ul style="list-style-type: none"> - joc de rol - simulare - studiu de caz - aplicații practice 	<p>Fișe studiu de caz</p> <p>Fișe de lucru</p> <p>Scenarii de simulare</p> <p>Scenariu joc de rol</p> <p>Flipchart</p> <p>Echipamente specifice</p> <p>Documente specifice</p>	<p>Cunoașterea structurii organizatorice a unității de cazare pe departamente /sectoare și a propriului rol în cadrul acesteia</p> <p>Cunoașterea principalelor responsabilități ale unei cameriste</p> <p>Îndeplinirea sarcinilor, atribuțiilor și responsabilităților or conform fișei postului</p> <p>Cunoașterea materialelor,</p>		60

		<p>covoare</p> <ul style="list-style-type: none"> - cărucioare de etaj - găleți, mopuri, paduri - bureți, cârpe, lavete - materiale și soluții igienico-sanitare (detergenți, soluții pentru toate suprafețele, soluții de geam, soluții pentru piele, pentru inox, pentru rugină, detartrant, soluție pentru curățat mobila, odorizante, dezinfectante, detergent de vase, soluții pentru flori etc.) - perii, saci menajeri, mănuși menaj, mături, fărâșe - stocul de lenjerie și prosoape - telefon - semne de avertizare ("Podea umedă") etc <p>2.4.6. Instrumente de organizare a activității departamentului de curățenie (housekeeping) al unei unități de cazare</p> <ul style="list-style-type: none"> - graficul de lucru al cameristei - raportul cameristei - lista de control privind curățenia spațiilor de cazare - raportul/registrul defectiunilor - fișe de consum servicii suplimentare specifice - registrul de evidență a obiectelor uitate <p>2.4.7. Intrarea și iesirea din tura de lucru:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reguli referitoare la ținuta de lucru (elemente de uniformă și accesorii permise) - preluarea și predarea turei de lucru (procesul-verbal de 			<p>utilajelor, aparatelor și ustensilelor care asigură calitatea curățeniei</p> <p>Cunoașterea documentelor operative specifice și a elementelor de completat</p> <p>Completarea corectă și la timp a documentelor specifice</p> <p>Cunoașterea regulilor de intrare și ieșire din tura de lucru</p> <p>Identificarea informațiilor relevante pentru a fi raportate</p> <p>Raportarea de informații clare și concise</p>		
--	--	---	--	--	--	--	--

			<p>preluare/predare a turei de lucru, situațiile speciale, mesaje, cerințe speciale, reclamații, defecțiuni)</p> <ul style="list-style-type: none"> - depozitarea materialelor folosite în condiții de siguranță <p>2.4.8. Programarea propriei activități pe durata turei de lucru</p> <ul style="list-style-type: none"> - prioritizarea sarcinilor zilei respective în funcție de necesități, - aprovizionarea pentru îndeplinirea sarcinilor zilei respective (materiale și soluții igienico-sanitare - asigurarea echipamentelor și materialelor necesare în procesul de curățenie <p>2.4.9. Raportarea activității proprii</p> <ul style="list-style-type: none"> - raportează statusul spațiilor de cazare (liber, ocupat, defect) și starea de curățenie (curat, murdar) - informarea verbală (folosirea unui limbaj adecvat și clar) 					
3	Tehnica activității în departamentul de curățenie (housekeeping)	3.1. Operațiile de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor de cazare	<p>3.1.1. Ordinea efectuării curățeniei în spațiile de cazare</p> <ol style="list-style-type: none"> spații de cazare libere spații de cazare eliberate/eliberabile spații de cazare ocupate <p>3.1.2. Reguli referitoare la intrarea în spațiul de cazare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verificarea statusului spațiului de cazare - bătaia în ușă - enunțarea identității (camerista sau housekeeping) - diferite situații legate de intrarea 	<p>Teorie</p> <ul style="list-style-type: none"> - expunerea - conversația - explicația - problematizarea - discuții în grup 	<p>Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web</p>	<p>Cunoașterea ordinii de efectuare a curățeniei spațiilor de cazare în funcție de statusul acestora</p>	12	
			<ul style="list-style-type: none"> - demonstrație - joc de rol - simulare - studiu de caz - observare sistematică 	<p>Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol</p>	<p>Identificarea tipului de spațiu de cazare și a circuitului de</p>		24	

		<p>în spațiul în care se află clientul</p> <p>3.1.3. Asigurarea igienei, curățeniei, securității și funcționalității spațiilor de cazare:</p> <p>➤ Curățenia spațiului de cazare liber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - operațiuni de întreținere - verificarea funcționalității dotărilor <p>➤ Curățenia, întreținerea și amenajarea spațiului de cazare eliberat/ocupat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cronologia operațiunilor: preliminară, de curățenie în balcon, cameră, aranjarea patului, curățenie în baie - Dotarea camerelor cu lenjerie, produse cosmetice și de igienă - Reguli de igienă, de securitate și protecție aferente - Aranjarea camerei: aranjarea patului, ordonarea obiectelor personale ale clientului ș.a. - Reguli de manipulare a obiectelor personale ale clienților pentru spațiile de cazare ocupate - Rezolvarea cerințelor speciale (paturi suplimentare, perne) - Păstrarea obiectelor uitate sau pierdute de clienți <p>3.1.4. Tehnica efectuării lucrărilor de curățenie și întreținere</p> <p>3.1.4.1. Efectuarea de servicii de curățenie în toalete și băi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selectarea materialelor necesare curățeniei 	- aplicații practice	Flipchart Echipeamente specifice Materiale și soluții igienico- sanitare	lucru	<p>Cunoașterea regulilor referitoare la intrarea în spațiul de cazare</p> <p>Efectuarea operațiunilor de curățenie, întreținere, igienizare și amenajare a spațiilor de cazare</p> <p>Schimbarea lenjeriei în conformitate cu prevederile legale și cu politica unității de cazare</p> <p>Identificarea și rezolvarea unor situații speciale</p> <p>Cunoașterea tehnicilor de curățenie și întreținere a diferitelor tipuri de suprafețe</p>		
--	--	---	----------------------	---	-------	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Curățarea obiectelor sanitare și a pardoselilor - Înlocuirea și completarea consumabilelor de toaletă - Verificarea și raportarea stării de funcționare a instalațiilor sanitare <p><i>3.1.4.2. Efectuarea curățeniei mobilierului și a obiectelor auxiliare</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - pregătirea suprafeței de curățare îndepărtând obiectele mici din inventarul camerei; - alegerea corectă a materialelor și echipamentelor de curățat corespunzătoare tipului de suprafață - utilizarea corectă și în siguranță a echipamentului de curățare conform instrucțiunilor de folosire <p><i>3.1.4.3. Curățarea pardoselilor, mochetelor și a covoarelor</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - pregătirea suprafețelor de curățat în condiții de siguranță - curățarea mochetelor și a covoarelor cu echipamente și materiale specifice <p><i>3.1.4.3. Verificarea și raportarea stării mobilierului, dotărilor și instalațiilor sanitare</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - verificarea cu atenție a stării mobilierului, dotărilor și instalațiilor sanitare - raportarea defecțiunilor - urmărirea remedierii în timp util - efectuarea curățeniei după efectuarea reparațiilor 					
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>3.2. Operațiile de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor comune</p>	<p>3.2.1. Tipologia activităților de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare desfășurate în spațiile comune</p> <ul style="list-style-type: none"> - asigurarea curățeniei, igienei, securității și funcționalității acestora - amenajarea și dotarea, asigurarea aranjamentelor florale - prestarea de către firme specializate a unor intervenții mai ample precum dezinsecție, dezinsecție și deratizare - decorarea pentru evenimente <p>3.2.2. Operațiile de curățenie, întreținere, amenajare și igienizare a spațiilor comune</p> <ul style="list-style-type: none"> - curățenia și întreținerea spațiilor comune exterioare - curățenia și întreținerea spațiilor comune interioare - curățenia și întreținerea grupurilor sanitare comune <p>3.2.3. Tipuri de operațiuni speciale de curățenie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - curățenia generală - curățenia periodică - curățenia ocazională (ninsori, furtuni etc.) 	<p>Teorie</p> <ul style="list-style-type: none"> - expunerea - explicația - problematizarea - discuții în grup - spargerea gheții 	<p>Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare</p>	<p>Cunoașterea regulilor de efectuare a curățeniei, întreținerii, amenajării și igienizării lor</p> <p>Efectuarea curățeniei, întreținerii, amenajării și igienizării spațiilor de folosință comună</p> <p>Efectuarea curățeniei și igienizării grupurilor sanitare comune</p> <p>Cunoașterea tipurilor de operațiuni speciale de curățenie și a perioadelor de efectuare a acestora</p>	12	
		<p>3.3. Gestionarea echipamentului de lucru și a stocurilor specifice departamentului de curățenie (housekeeping)</p>	<p>3.3.1. Echipamente și materiale folosite în procesul de curățenie</p> <ul style="list-style-type: none"> - reguli privind utilizarea adecvată a echipamentelor tehnice din dotare - depozitarea și păstrarea în bune condiții a echipamentelor tehnice 	<p>Teorie</p> <ul style="list-style-type: none"> - expunerea, - dezbateră - conversația - explicația - discuții în grup 	<p>Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări power point Flipchart Filme didactice</p>	<p>Cunoașterea regulilor de întreținere și depozitare a materialelor, utilajelor, aparatelor și</p>	12	24

		<p>din dotare</p> <p>3.3.2. Gestionarea lenjeriei</p> <ul style="list-style-type: none"> - determinarea necesarului de lenjerie de pat și baie - depozitarea corespunzătoare a lenjeriei de pat și baie - realizarea inventarului - distribuirea lenjeriei <p>3.3.3. Serviciul spălătorie/curățătorie</p> <ul style="list-style-type: none"> - colectarea și predarea articolelor de îmbrăcăminte pentru serviciul de spălătorie/curățătorie - transmiterea serviciilor prestate pentru înregistrarea în contul clientului <p>3.3.4. Gestionarea stocului de rezerve de obiecte de igienă personală</p> <p>3.3.5. Gestionarea stocului de produse de minibar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evidența produselor din minibar - Gestionarea stocului 	<p>Practică</p> <ul style="list-style-type: none"> - demonstrație - simulare - studiu de caz - observare sistematică - aplicații practice 	<p>Resurse web</p> <p>Chestionare</p> <p>Fișe studiu de caz</p> <p>Fișe de lucru</p> <p>Scenarii de simulare</p> <p>Flipchart</p> <p>Echipamente specifice</p> <p>Materiale și soluții igienico-sanitare</p> <p>Fise de inventar</p>	<p>ustensilelor de curățenie</p> <p>Utilizarea, întreținerea și depozitarea corectă a materialelor și echipamentelor de curățenie</p> <p>Identificarea necesarului de lenjerie</p> <p>Capacitatea de gestionare a stocurilor</p> <p>Colectarea și predarea articolelor de îmbrăcăminte pentru serviciul de spălătorie/curățătorie</p>	24
--	--	--	--	--	---	----