

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Cameristă hotel

Domeniul: Turism și alimentație publică

București 1997

Unitatea pilot:

Hotel Intercontinental, București

Coordonator proiect standard ocupațional:

Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

Standard aprobat COSA la data de 26-06-1997

Cod COSA: S - 1

© copyright 1997 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Cameristă hotel

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Competențe generale la locul de muncă

Aplicarea normelor igienico-sanitare
Aplicarea NPM și NPSI
Comunicarea eficientă cu clienții
Planificarea activității proprii
Raportarea activității proprii

Competențe specifice

Aranjarea camerei
Efectuarea de servicii de curățenie în camere și zone comune
Efectuarea de servicii de curățenie în toalete și băi
Oferirea de servicii suplimentare

Aplicarea normelor igienico-sanitare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Urmărește realizarea igienizării generale și a curățeniei în spațiile de lucru	1.1. Curățenia este realizată cu ustensilele potrivite și cu substanțele dezinfectante adecvate locului de dezinfectat și scopului urmărit. 1.2. Realizarea operațiilor de curățire și dezinfectie este solicitată personalului abilitat pentru toate spațiile de lucru precum și pentru accesoriile folosite. 1.3. Intervențiile pentru întreținerea aparaturii, instalațiilor de lucru sunt solicitate / realizate ori de câte ori este nevoie, prin cooperare cu personalul serviciilor specializate din cadrul hotelului. 1.4. Activitățile de curățenie, dezinfectie, dezinsecție și deratizare sunt organizate în conformitate cu normativele igienico - sanitare în vigoare. 1.5. Realizarea igienizării generale și a curățeniei în spațiile de lucru este
2. Respectă îndeplinirea condițiilor privind igiena individuală	2.1. Controlul stării de sănătate se face periodic pentru prevenirea răspândirii bolilor transmisibile și înlăturarea pericolului declanșării unor epidemii. 2.2. Menținerea stării de sănătate a personalului este verificată prin efectuarea controlului medical periodic. 2.4. Gradul de igienă individuală și comportamentul igienic al acestuia sunt menținute prin respectarea normelor igienico - sanitare în vigoare.

Gama de variabile

Spații : camere, grupuri sanitare, holuri, puncte de colectare deșeuri, birouri, pereți, pardoseală, uși geamuri etc.

Ustensile pentru curățenie : măști, perii, cârpe, etc.

Tipuri de dezinfecție : chimică, mecanică

Alte servicii : tehnic, administrativ, etc.

Boli transmisibile : viroze respiratorii, infecții cutanate, diaree, hepatită, tuberculoza, SIDA, etc.

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

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe :

- normele igienico - sanitare în vigoare

Evaluarea va urmări :

- capacitatea de identificare, evaluare și înlăturare a posibilelor focare de infecție pentru evitarea contaminării spațiilor de lucru și împiedicarea declanșării unor epidemii.

- capacitatea de realizare a activităților de igienizare în conformitate cu normele sanitare în vigoare.

Aplicarea NPM și NPSI

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Aplică NTSM	1.1. Aparatele electrice sunt bine izolate și nu se folosesc cu mâinile umede . 1.2. Operațiile de curățire se execută cu cea mai mare atenție, pentru a evita accidentele. 1.3. Soluțiile de curățire se manevrează cu mâinile protejate.
2. Aplică NPSI	2.1. Locul, starea tehnică și modul de utilizare a extincătoarelor sunt cunoscute și verificate periodic. 2.2. Aparatele electrice se deconectează de la sursa de curent la sfârșitul programului de lucru.
3. Sesizează situațiile critice	3.1. Defecțiunile ivite la echipamente, instalații sau tablouri electrice se anunță cu promptitudine tehnicianului de intervenții. 3.2. Situațiile critice se aduc la cunoștința persoanelor abilitate, cu promptitudine. 3.3. Situațiile critice sunt analizate cu discernământ pentru adoptarea celei mai potrivite soluții.
4. Aplică măsuri de urgență	4.1. Măsurile de urgență sunt aplicate cu promptitudine, pentru înlăturarea situațiilor critice. 4.2. Primul ajutor se acordă imediat în caz de accident, în funcție de natura accidentului. 4.3. Tipul de extingtor folosit este ales în funcție de natura incendiului.

Gama de variabile

Aparate :

- echipamente de curățire : aspirator
- instalație de aer condiționat, ventilație, iluminat
- sistem de alarmă.

Tipuri de extincitoare:

- cu pulbere
- cu CO2
- ANSUL (cu spumă, pentru ulei)

Accidente :

- arsuri
- tăieturi
- alunecare pe podea udă

Situații critice :

- întreruperea accidentală a curentului electric, a alimentării cu apă, gaze
- catastrofe naturale

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- norme NTSM și NTSI
- privind modul de funcționare a echipamentelor, instalațiilor și tablourilor electrice
- de prim ajutor

La evaluare se vor urmări :

- promptitudinea cu care sesizează situațiile critice
- discernământul cu care alege și aplică măsurile cele mai potrivite în funcție de specificul situației ivite
- calmul și viteza de reacție în situații de criză

—

Comunicarea eficientă cu clienții

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întâmpină clienții	1.1. Clienții sunt întâmpinați cu politețe. 1.2. Clienții sunt salutați cu respect în conformitate cu regulile și normele de conduită.
2. Stabilește cerințele clienților	2.1. Cerințele clienților sunt stabilite prin utilizarea unui limbaj adaptat pentru transmiterea și primirea corectă și fidelă a informațiilor. 2.2. Clientul este ascultat încurajându-se libera exprimare a opiniilor pentru obținerea de informații relevante scopului urmărit.
3. Furnizează informații	3.1. Informațiile sunt furnizate prin utilizarea unui limbaj general și de specialitate. 3.2. Informațiile transmise sunt corecte și răspund solicitării clienților, iar dificultățile de comunicare sunt înlăturate cu calm. 3.3. Divergențele cu clienții, opiniile și sesizările acestora sunt comunicate operativ, șefului direct pentru rezolvarea lor cu promptitudine în vederea satisfacerii exigențelor clienților.

Gama de variabile

Forma de comunicare: verbal, scris, limbaj specific domeniului de activitate,

Ghid pentru evaluare

Competențele vor fi demonstrate în asociere cu îndeplinirea sarcinilor.

Cunoștințele se referă la :

- norme specifice
- cunoașterea la nivel mediu a unei limbi străine de circulație internațională

La evaluare se va urmări :

- promptitudinea și respectul cu care întâmpină clienții
- corectitudinea cu care transmite informațiile
- claritatea cu care utilizează limbajul specific locului de muncă
- rapiditatea cu care soluționează divergențele cu clienții
- modul în care își însușește opiniile și sesizările clienților

—

Planificarea activității proprii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identificarea activităților	1.1. Activitățile și serviciile sunt identificate cu rapiditate în ordinea stabilită prin norme interne și conform indicațiilor primite. 1.2. Ordinea de realizare a activităților este aleasă în funcție de natura acestora și pentru optimizarea timpului de îndeplinire.
2. Stabilirea și alocarea resurselor	2.1. Necesarul de materiale este stabilit corect în conformitate cu normele interne și specificul activității 2.2. Alocarea resurselor este realizată corect pentru a asigura o activitate fluentă.
3. Planificarea propriei - zisă	3.1. Activitățile și resursele sunt planificate prin verificarea tuturor elementelor pentru încadrarea în termenele finale. 3.2. Situațiile neprevăzute sunt rezolvate prin alocarea unui timp de lucru suplimentar în cadrul activităților zilnice în scopul satisfacerii cerințelor clienților și a îndeplinirii normelor interne.

Gama de variabile

Activități :specifice domeniului hotelier
Norme interne hotel
Forme de comunicare: scris, verbal
Termene finale: grafice orare de lucru, norme de timp

Ghid pentru evaluare

Cunoștințele se referă la :
- instrucțiuni de lucru
- securitatea valorilor
- documente specifice activității

La evaluare se va urmări :
- rapiditatea în stabilirea activităților și resurselor
- corectitudinea alocării resurselor
- încadrarea în termenele stabilite

—

Raportarea activității proprii

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică informațiile necesare raportului	1.1. Informațiile sunt corecte, provenind din surse verificate . 1.2. Informațiile sunt semnificative pentru problematica abordată . 1.3. Informațiile sunt suficiente pentru acoperirea tematicii abordate în raport . 1.4. Informațiile sunt selectate cu discernământ .
2. Informează verbal	2.1. Informarea verbală este concisă și la obiect. 2.2. Limbajul folosit este adecvat și clar . 2.3. Informarea se realizează periodic, din inițiativă proprie sau la solicitarea superiorului . 2.4. Situațiile conflictuale sunt evitate / aplanate printr-o informare obiectivă .
3. Întocmește rapoarte scrise	3.1. Rapoartele scrise sunt redactate coerent și sunt corecte . 3.2. Rapoartele scrise sunt prezentate la termenele stabilite . 3.3. Rapoartele scrise sunt întocmite concis și clar . 3.4. Rapoartele scrise sunt lizibile .

Gama de variabile

Informațiile se referă la :

- materii prime
- gestiunea materiilor prime în hotel
- ambalaje
- cunoștințe teoretice – parametri și standarde
- materiale publicitare

Surse de informații:

- ghidul calității

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

- privind modul de redactare a rapoartelor scrise

La evaluare se vor urmări :

- abilitățile de comunicare
- coerența în exprimare
- asumarea responsabilității
- promptitudinea în redactarea rapoartelor
- obiectivitate în prezentarea informațiilor cuprinse în raport
- acuratețea întocmirii unui raport
- corectitudinea informațiilor conținute în raport

—

Aranjarea camerei

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Întreține ambianța interioară a camerei	1.1 Ambianța camerei este controlată sistematică conform normelor. Atmosfera camerei este împrospătată și parfumată folosind produse specifice
2. Aranjează patul	1.3 Resturile menajere sunt îndepărtate cu rapiditate în condiții de 2.1 Lenjeria de pat este schimbată periodic cu respectarea normelor igienice în domeniu. Cuvertura și perna sunt aranjate zilnic conform regulamentului hotelului pentru realizarea unui ambient plăcut.
3. Pune în ordine obiectele personale ale clientului	3.1 Obiectele personale ale clientului sunt manipulate cu grijă și în siguranță.
4 Completează consumabilele din inventar	3.2 Obiectele personale sunt aranjate în conformitate cu dorințele Verifică cu atenție inventarul mini - barului, informative, publicitare. Înlocuiește inventarul conform borderoului. 4.3 Consumabilele folosite sunt înlăturate cu promptitudine în condiții de siguranță.

Gama de variabile

paturi : simple, duble, single
tipuri de materiale : plăpumi, pături, cuverturi, perne
ambianța : instalație de căldură, ventilație, iluminare, condiționare aer
resturi menajere: țigări, hârtie, resturi de mâncare
Surse de informații: ghidul calității

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:
normele interne ale hotelului

La evaluare se vor urmări :
capacitatea de a asigura un ambient plăcut și a aplica normele hotelului.

Efectuarea de servicii de curățenie în camere și zone comune

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Efectuează curățenie mobilierului și a obiectelor auxiliare	1.1 Pregătește suprafața de curățire îndepărtând obiectele mici din inventarul camerei. Alege corect echipamentele și materialele de curățat corespunzătoare tipului de suprafață. Echipamentul de curățire este utilizat corect și în siguranță conform instrucțiunilor de folosire
2. Curăță mochetele, covoarele	1.4 Curățenia ,mobilierului se face într-o manieră eficientă prin organizarea ergonomică a locului de muncă Suprafețele de curățat sunt pregătite corect în condiții de siguranță Curățenia mochetelor și a covoarelor se efectuează cu echipamente și materiale specifice .
3. Verifică și raportează starea mobilierului	2.4 Materialele folosite sunt depozitate în condiții de siguranță Verifică cu atenție starea mobilierului. Informează cu promptitudine serviciile terțe. 3.3 Urmărește remediarea în timp util.

Gama de variabile

suprafețe curățate : poroase, neporoase, vinil, ceramică, carpete
echipamente de curățire : aspirator, perie de curățat, mop
soluții de curățat : detergenți neutri, detergenți
situații neprevăzute : incidente provocate de client, incidente rezultate din mănuierea necorespunzătoare a materialelor

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:
privind materialele de curățat
privind modul de folosire
tehnologia de curățenie

La evaluare se vor urmări :

- cunoașterea utilizării în siguranță a materialelor
- respectarea utilizării corecte a echipamentelor
- procesele de curățenie adaptate fiecărui tip de suprafață

—

Efectuarea de servicii de curățenie în toalete și băi

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Selectează materialele necesare curățeniei	Materialul de curățire se alege în funcție de echipamentul de curățenie folosit.
2. Curăță obiectele sanitare și pardoselile	Materialle sunt alese conform instrucțiunilor de folosire Suprafetele de curățat sunt pregătite corect în condiții de siguranță 2.2 Suprafetele exterioare ale obiectelor sanitare sunt curățate cu atenție pentru îndepărtarea tuturor petelor Interiorul obiectelor sanitare se curăță cu echipamente și materiale specifice . 2.4 Materialele folosite sunt depozitate în condiții de siguranță 2.5 Accesoriile de toaletă personale ale clientului sunt curățate și manipulate în condiții de siguranță.
3. Înlocuiește și completează consumabilele de toaletă	Verifică cu atenție stocul consumabilelor de toaletă. Consumabilele sunt completate sau înlocuite în funcție de necesități și sunt aranjate conform normelor interne ale hotelului. 3.3 Ambalajele și consumabilele deteriorate sunt îndepărtate cu promptitudine.
4 Verifică și raportează cu privire la starea de funcționare a instalațiilor sanitare	Verifică cu atenție funcționarea instalațiilor sanitare. Raportează rapid serviciului de întreținere. 4.3 Urmărește ca remedierea să fie efectuată în absența clientului.

Gama de variabile

materiale consumabile : săpunuri, hârtie de toaletă, șampon, cască de baie
ambalaje

suprafețe curățate : gresie, faianță, porțelan, inox, plastic,

soluții de curățat : detergenți neutri, alcalini, acizi

echipamente de curățat : automate, semiautomate, manuale

situații neprevăzute : incidente provocate de client, incidente rezultate din mânăuirea necorespunzătoare a materialelor

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

privind materialele de curățat

privind modul de folosire

tehnologia de curățenie

La evaluare se vor urmări :

acuratețea cu care curăță și utilizează produsele chimice specifice

modul în care respectă normele de calitate

—

Oferirea de servicii suplimentare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică cerințele de servicii suplimentare ale clientului	Cerințele clientului sunt identificate funcție de solicitarea clientului. Cerințele sunt comparate cu posibilitățile existente în oferta hotelului. 1.3 Cerințele ce depășesc aria de competență proprie sunt raportate nivelului ierarhic superior
2. Oferă servicii suplimentare	Detalii tuturor serviciilor sunt convenite cu clientul. 2.1. Servicii sunt oferite cu promptitudine. 2.2 Servicii sunt oferite conform cu cerința de calitate a clientului. Serviciile furnizate de servicii terțe sunt verificate și orice neregulă este raportată.
3. Rezolvă reclamațiile clienților (care sunt de competența sa)	2.4 Serviciile furnizate se desfășoară în condiții de siguranță. 3.1. Rezolvarea reclamațiilor clienților se face în limita competențelor de care dispune. 3.2. Situațiile neplăcute sunt tratate cu calm, pe primul plan fiind grija față de client . 3.3. Reclamațiile clienților se rezolvă prin adoptarea măsurilor necesare și clarificarea neînțelegerilor apărute. 3.4. Problemele minore sunt tratate în mod discret, managerul fiind întotdeauna informat despre acțiunile întreprinse. 3.5. Produsele deteriorate din diverse motive, reclamate de clienți, sunt înlocuite imediat.

Gama de variabile

Furnizorii interni
Furnizori externi

Servicii suplimentare
- Curățare și călcare îmbrăcăminte personală a clientului
- Îngrijire copil
- Curățare încălțăminte

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:
Cunoașterea tuturor serviciilor suplimentare pe care le poate oferi hotelul
Cunoașterea standardului de calitate a serviciilor

Abilitatea de a se descurca în situații neprevăzute
Abilitatea de a găsi soluții rapide în oferirea de servicii suplimentare