



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



DIPOSDRU



Organizația Patronală
a Turismului Balnear
din România



Manualul Cameristei Selig Gheorgheta Doina

Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial
Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

INVESTESTE ÎN
OAMENI!

Selig Gheorgheta Doina

Manualul cameristei



Recenzenți științifici: prof. dr. Tiberiu Foris
prof. dr. Nicolescu Veselu Călina
Consilier editorial: prof. dr. ing. Florin Andreescu
Procesare text: Autorul
Tehnoredactare: Autorul
Coperta: Alexandru Mihaila
Corectura: Autorul

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
SELIG, GHEORGHETA DOINA
Manualul cameristei / Selig Gheorgheta Doina. - Brașov :
Lux Libris, 2012
ISBN 978-973-131-144-9

640.41

Accreditat CNCSIS cod 201

©2012

ISBN 978-973-131-144-9



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



OPORDRU



Organizația Patronală
a Turismului Balnear
din România

Prefață

Manualul face parte din colecția “Calificarea în turismul balnear”, editată în cadrul proiectului strategic “Calificarea în turismul balnear – o șansă pentru viitor!”, solicitant OPTBR, în baza contractului de finanțare POSDRU/80/2.3/S/59411.

Proiectul se derulează în cadrul unui parteneriat format din următoarele organizații:

- Organizația Patronală a Turismului Balnear din România – OPTBR –solicitant;
- Clubul Economiştilor Braşoveni – coordonator informare și publicitate;
- Abeona – coordonator logistică, furnizor de formare profesională continuă;
- Pro Expert – coordonator – consiliere și orientare profesională;
- Formare Managerială în Turism – FMT - coordonator formare profesională continuă;
- Ina Com – furnizor de formare profesională continuă;
- Aro Palace - coordonator regional regiunea centrală și de nord a țării, furnizor de formare profesională continuă;
- Gastrotur Hotel Parc – coordonator regional regiunea de vest a țării, furnizor de formare profesională continuă;
- Călimănești – Căciulata - coordonator regional zona Valea Oltului, furnizor de formare profesională continuă;
- Mangalia - coordonator regional pentru zona de litoral și Delta Dunării, furnizor de formare profesională continuă;
- Asociația intercomunitară “Dél – alföldi Gyógy és termálfürdők” – partener transnațional din Ungaria.

Proiectul se adresează persoanelor angajate în orice domeniu cu excepția administrației publice și vizează consilierea și orientarea profesională a unui număr de 4.000 de persoane, din care cel puțin 2.000 vor obține un certificat de calificare într-una din cele 13 meserii din domeniul turismului, sau specifice turismului balnear.

Absolvenții acestor cursuri vor trebui să ridice nivelul calitativ al serviciilor din turismul românesc și, în special, din turismul balnear, în concordanță cu importanța acestuia pentru economia românească, unde a fost declarat prioritate națională pentru următorii ani.

Manualele sunt concepute într-un sistem inovativ, destinate sistemului

de formare continuă a adulților, cu profund caracter aplicativ și au fost concepute de echipe formate din specialiști de prestigiu, teoreticieni și practicieni din turismul românesc.

Recenziile manualelor au fost realizate de specialiști de marcă ai turismului românesc, îndeosebi membri ai patronatului din turismul balnear.

Datorită performanțelor realizate, proiectul a fost selectat de către AMPOSDRU și CNDIPT (organismul intermediar) între proiectele declarate ca exemple de bune practici, priorități naționale în implementare.

Prof. univ. dr. Tiberiu Foris
Manager de proiect
Coordonator general al colecției

CUPRINS

Introducere	11
Modul 1. Tehnologia meseriei	12
M1.U1. Tehnologia curățeniei	13
M1.U1.1. Introducere	13
M1.U1.2. Obiectivele unității de învățare	13
M1.U1.3. Scopurile curățeniei	14
M1.U1.4. Metode de efectuarea curățeniei	15
M1.U1.5. Tipuri de curățenie	16
M1.U1.6. Rezumat	18
M1.U1.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor	18
M1.U1.8. Temă de control	19
M1.U2. Echipamente și materiale folosite în procesul de curățenie	20
M1.U2.1. Introducere	20
M1.U2.2. Obiectivele unității de învățare	20
M1.U2.3. Alegerea echipamentului	21
M1.U2.4. Echipamentul electric de curățenie	21
M1.U2.5. Ustensile pentru curățenie	22
M1.U2.6. Materiale folosite pentru efectuarea curățeniei	24
M1.U2.7. Alegerea materialelor de curățenie	27
M1.U2.8. Procedee de scoatere a petelor	28
M1.U2.9. Rezumat	34
M1.U2.10. Test de autoevaluare a cunoștințelor	35
M1.U2.11. Temă de control	35

M1.U3. Modul de curățare a diverselor tipuri de suprafețe	36
M1.U3.1. Introducere	36
M1.U3.2. Obiectivele unității de învățare	36
M1.U3.3. Curățarea ușilor și curățarea geamurilor	36
M1.U3.4. Curățarea WC-ului, a chiuvetei și a căzii de baie	38
M1.U3.5. Lucrări speciale de curățare, dezinfecție, dezinsecție, deratizare	40
M1.U3.6. Rezumat	42
M1.U3.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor	42
M1.U3.8. Temă de control	43
M1.U4. Efectuarea curățeniei în camere	44
M1.U4.1. Introducere	44
M1.U4.2. Obiectivele unității de învățare	44
M1.U4.3. Spațiile unei structuri cu funcțiuni de cazare	45
M1.U4.4. Statutul spațiilor de cazare	46
M1.U4.5. Ordinea efectuării curățeniei	47
M1.U4.6. Pregătirea camerei ocupate pentru noapte	51
M1.U4.7. Aranjarea camerei	52
M1.U4.8. Rezumat	59
M1.U4.9. Test de autoevaluare a cunoștințelor	60
M1.U4.10. Temă de control	60
M1.U5. Efectuarea curățeniei în spații de folosință comună	61
M1.U5.1. Introducere	61
M1.U5.2. Obiectivele unității de învățare	61
M1.U5.3. Spațiile de folosință comună, clasificare și proceduri de efectuare a curățeniei	62
M1.U5.4. Proceduri specifice de efectuare a curățeniei în diferite zone în spațiile publice	64

M1.U5.5. Rezumat	67
M1.U5.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor	68
M1.U5.7. Temă de control	68
M1.U6. Efectuarea de servicii suplimentare	69
M1.U6.1. Introducere	69
M1.U6.2. Obiectivele unității de învățare	69
M1.U6.3. Spălatul și călcatul lenjeriei clientului	70
M1.U6.4. Curățatul și călcatul îmbrăcăminteii clientului	72
M1.U6.5. Curățatul și lustruitul încălțăminteii clientului	73
M1.U6.6. Păstrarea obiectelor uitate de clienți	73
M1.U6.7. Minibar	75
M1.U6.8. Rezumat	76
M1.U6.9. Test de autoevaluare	76
M1.U6.10. Temă de control	77
Modul 2 Igiena și securitatea muncii	78
M2.U1. Norme igienico-sanitare	79
M2.U1.1. Introducere	79
M2.U1.2. Obiectivele unității de învățare	79
M2.U1.3. Igienizarea generală și curățenia în spațiile de lucru	80
M2.U1.4. Igiena individuală	83
M2.U1.5. Rezumat	86
M2.U1.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor	86
M2.U1.7. Temă de control	87
M2.U2. Norme de protecția muncii	88
M2.U2.1. Introducere	88
M2.U2.2. Obiectivele unității de învățare	88
M2.U2.3. Norme generale de protecția muncii	89
M2.U2.4. Norme specifice de securitate a muncii	92

Manualul cameristei	Curs calificare
M2.U2.5. Rezumat	96
M2.U2.6. Test de autoevaluare	96
M2.U2.7. Temă de control	97
M2.U3. Norme de prevenire și stingere a incendiilor	98
M2.U3.1. Introducere	98
M2.U3.2. Obiectivele unității de învățare	98
M2.U3.3. Apărarea împotriva incendiilor	99
M2.U3.4. Apărarea împotriva incendiilor într-o structură de primire cu funcțiuni de cazare	103
M2.U3.5. Recomandări pentru prevenirea incendiilor în departamentul de housekeeping	106
M2.U3.6. Rezumat	109
M2.U3.7. Test de autoevaluare	109
M2.U3.8. Temă de control	110
Modul 3 Comunicarea la locul de muncă	111
M3.U1. Tipuri și tehnici de comunicare	112
M3.U1.1. Introducere	112
M3.U1.2. Obiectivele unității de învățare	112
M3.U1.3. Tipuri de comunicare	113
M3.U1.4. Tehnici de comunicare	115
M3.U1.5. Rezumat	120
M3.U1.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor	120
M3.U1.7. Temă de control	120
M3.U2. Comunicarea eficientă cu clienții	121
M3.U2.1. Introducere	121
M3.U2.2. Obiectivele unității de învățare	121
M3.U2.3. Comportamentul profesional	122
M3.U2.4. Munca în echipă în departamentul housekeeping	126

Manualul cameristei	Curs calificare
M3.U2.5. Îndeplinirea sarcinilor echipei	127
M3.U2.6. Rezolvarea situațiilor neprevăzute	129
M3.U2.7. Rezumat	132
M3.U2.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor	132
M3.U2.9. Temă de control	133
Bibliografie	134



Introducere

Conștienți fiind de importanța efectului în urma prestării serviciilor de calitate în „Industria Ospitalității”, ne punem întrebarea: cum putem cere fără să investim? Să investim în oameni, în personal; fără personal calificat nu ne putem aștepta la servicii de calitate, bătălia pentru competiție și calitate nu încetează niciodată.



Obiectivele cursului

- ⚙ Un bun profesionist trebuie să-și însușească o cultură de specialitate, un limbaj adecvat, termeni de specialitate;
- ⚙ A sosit momentul să dispară din vocabularul cameristelor cuvinte precum: mops- în loc de mop, ghiuветă în loc de chiuvetă, detratant - în loc de detartrant, exemplele ar putea continua;
- ⚙ Parcurgând acest manual veți găsi definiții, exemplificări, comentarii ample la multiple probleme curente, un manual modern structurat pe necesitățile practice ale activității de etaj, departamentul de housekeeping.

Modulul 1

Tehnologia meseriei



Cuprins

Introducere	12
Obiectivele modului	12
M1.U1. Tehnologia curățeniei	13
M1.U2. Echipamente și materiale folosite în procesul de curățenie	20
M1.U3. Modul de curățare a diverselor tipuri de suprafețe	36
M1.U4. Efectuarea curățeniei în camere	44
M1.U5. Efectuarea curățeniei în spații de folosință comună	61
M1.U6. Efectuarea de servicii suplimentare	69



Introducere

Hotelul este o organizație a cărei principală sarcină este de a furniza facilități de cazare pentru publicul larg și care poate, de asemenea, să pună la dispoziția clienților unul sau mai multe din următoarele servicii: servicii de primire, curățenia camerei, alimentație, spălătorie sau utilizarea unor servicii specifice. Putem spune că hotelul este un stabiliment în care, cu condiția plății, clienții pot să se cazeze, precum să și mănânce și să se distreze.



Obiectivele modului

- cunoașterea modului de funcționare a echipamentelor folosite în procesul de curățenie;
- cunoașterea modului de utilizare a diferitelor materiale folosite pentru efectuarea curățeniei;
- dezvoltarea capacității de planificare și organizare a activității proprii;
- cunoașterea modului de efectuare a serviciului de curățenie în camere și zone comune;
- capacitatea de a asigura un ambient plăcut prin aranjarea

- camerei;
- cunoașterea modului de efectuare a serviciului de curățenie în toalete și băi;
 - identificarea corectă a nevoilor clienților și oferirea de servicii suplimentare corespunzătoare satisfacerii acestor nevoi.

Unitatea de învățare M1.U1 Tehnologia curățeniei



Cuprins

M1.U1.1. Introducere	13
M1.U1.2. Obiectivele unității de învățare	13
M1.U1.3. Scopurile curățeniei, igienă, întreținere, securitate, estetică	14
M1.U1.4. Metode de efectuarea curățeniei	15
M1.U1.5. Tipuri de curățenie	16
M1.U1.6. Rezumat	18
M1.U1.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor	18
M1.U1.8. Temă de control	19



M1.U1.1. Introducere

Ce este curățenia?

Într-o exprimare simplă, activitatea de **curățenie** nu este altceva decât îndepărtarea materiei necorespunzătoare de pe o suprafață dată. Această activitate se poate realiza prin metode mecanice, manuale sau automate.



M1.U1.2. Obiectivele unității de învățare

- să definească scopurile curățeniei;
- să definească și să prezinte avantajele și dezavantajele diferitelor metode de efectuare a curățeniei.

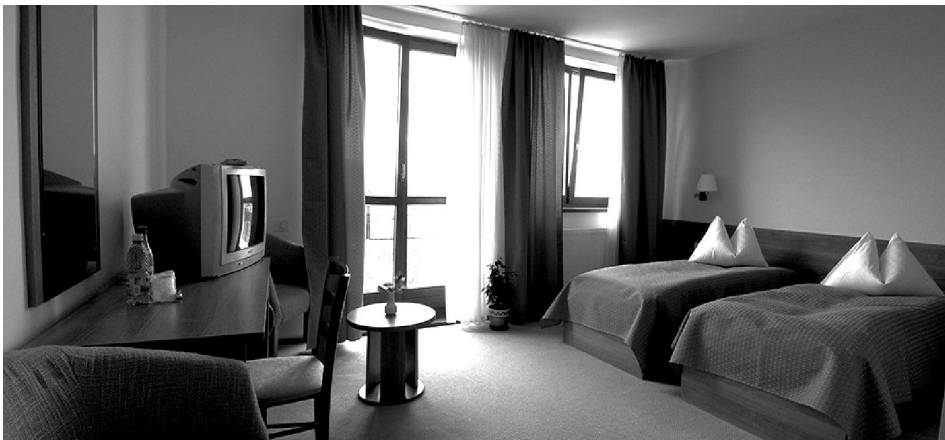


Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.
Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră. Rezolvarea temelor: 2 ore

M1.U1.3. Scopurile curățeniei, igienă, întreținere, securitate, estetică

Curățenia se face pentru mai multe scopuri:

- ☞ **igienic** – prin curățenie putem stopa răspândirea bacteriilor care sunt responsabile pentru declanșarea multor boli. Bacterii dăunătoare se pot găsi în aer, în apă, în sol, în deșeuri sau pot fi răspândite de oameni. Curățenia este eficientă în împiedicarea răspândirii bacteriilor dacă este făcută suficient de des și dacă este făcută în condiții și cu metode igienice, și de către un personal care respectă normele de igienă prevăzute de reglementările în vigoare și pe cele de igienă personală. În acest sens, trebuie făcută deosebirea între simpla curățenie și igienizare. Prin simpla curățenie se înțelege îndepărtarea murdăriei, ceea ce nu înseamnă întotdeauna și asigurarea unei depline igiene. Igiena este ramura medicinei care studiază mijloacele de păstrare a sănătății și de prevenire a bolilor și ansamblu de reguli și măsuri menite să apere sănătatea;
- ☞ **întreținere** – lucrurile care sunt curățate periodic își vor păstra aspectul și vor arăta mult mai bine decât cele care nu sunt îngrijite. Curățându-le periodic, murdăria nu se depune și nu este nevoie să fie frecate în exces. Dacă lucrurile sunt foarte murdare, pentru a le curăța, trebuie frecate foarte mult, ceea ce duce la deteriorarea lor și la necesitatea de a fi înlocuite des;
- ☞ **securitate** – prin îndepărtarea gunoierului se elimină riscul de accidentare prin alunecare sau cel de producere a unui incendiu. Efectuând curățenia, se face și o verificare a instalațiilor, eliminându-se astfel riscul de accidentare;
- ☞ **estetică** – un spațiu în care totul este curățat și arată impecabil poate fi aranjat astfel încât să fie mult mai atractiv și mult mai primitor. Un spațiu cu dotări de ultimă generație poate pierde din atractivitate dacă nu este curățat corespunzător.



M1.U1.4. Metode de efectuare a curățeniei

Există mai multe metode de a efectua curățenia în diferite spații ale unei structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare:

Curățenia individuală – la această metodă curățenia este făcută de către o singură persoană într-o anumită zonă, respectând procedurile agreate.

Avantajele acestei metode sunt:

- securitatea este mare, o singură persoană având acces în zonă;
- există satisfacția muncii, putând vedea rezultatul final;
- metoda de organizare poate fi mai bună;
- eficiența este crescută, cunoscându-se persoana care a făcut curățenia, aceasta este mai conștiincioasă, putând fi apreciată și personal;
- pregătirea este mai simplă, fiecare angajat pentru anumite operații.

Dezavantajele acestei metode sunt:

- este necesar mai mult echipament;
- poate fi mai scumpă, durata fiind mai mare;
- timpul afectat curățeniei unei anumite zone este mai mare.

Curățenia prin blocarea zonei – la această metodă munca este efectuată de către o singură persoană care execută pe rând fiecare operație, în fiecare spațiu din zona blocată. După ce a efectuat aceeași operație în toate spațiile, trece la efectuarea următoarei operații în toate spațiile. Repetă acest sistem de lucru până când a efectuat toate operațiile necesare, în toate spațiile din zona respectivă, după care zona este deblocată.

Avantajele acestei metode sunt:

- este necesar mai puțin echipament;
- este mai ieftin.

Dezavantajele acestei metode sunt:

- securitatea este mai mică, existând riscul de accidentare;
- se face mai mult deranj în zonă, creându-se disconfort, inclusiv pentru clienți;
- poate interveni monotonia, scăzând eficiența.

Curățenia în echipă – la această metodă, munca este efectuată de

două sau mai multe persoane într-o anumită zonă, care pot face aceeași operație sau operații diferite. Această metodă poate fi folosită pentru curățarea spațiilor comune exterioare, curățarea geamurilor, curățenie generală.

Avantajele acestei metode sunt:

- necesită un timp scăzut;
- echipamentul utilizat poate fi împărțit între mai mulți membri ai echipei;
- la munci grele se pot ajuta între ei;
- este o metodă mai productivă, când o anumită zonă trebuie curățată foarte repede;
- metoda poate fi folosită la instruirea personalului nou angajat.

Dezavantajele acestei metode sunt:

- are o eficiență scăzută, deoarece standardele impuse scad, întrucât nu există o evidență a persoanelor care au efectuat fiecare operație;
- nu există responsabilitate asupra muncii efectuate;
- membrii echipei pot pierde timp stând de vorbă;
- dacă metoda este folosită pentru pregătirea personalului, trebuie aleasă cu grijă persoana experimentată, pentru ca noul angajat să nu învețe deprinderi greșite de la început.

M1.U1.5. Tipuri de curățenie

Curățenia specială

În funcție de ceea ce guvernanta a constatat la controlul efectuării curățeniei, se stabilește care sunt prioritățile pentru a curăța în mod special anumite spații, suprafețe sau obiecte în perioada următoare.

Putem alege două variante:

Curățenia săptămânală – la această metodă camerista are sarcina să curețe în plus ceva în mod special în fiecare zi a săptămânii. Pentru curățenia săptămânală se poate folosi o listă, în funcție de situația concretă din unitate.

De exemplu:

- luni – se freacă faianța, gresia, dușul, perdelele de la cadă, obiectele sanitare;
- marți – se aspiră sub toată mobila care poate fi deplasată;
- miercuri – se curăță geamurile și balcoanele;
- joi – se aspiră draperiile și se șterg de praf ușile și tocurele

- acestora;
- vineri – se lustruiesc mobila și obiectele metalice;
 - sâmbătă – se curăță corpurile de iluminat, instalația de aer condiționat;
 - duminică – se curăță frigiderele.

Supercurătenia – la această metodă camerista, pe lângă activitățile zilnice, are sarcina să curețe în mod special o cameră din cele stabilite de către guvernanta. După ce a efectuat curățenia zilnică în toate camerele, camerista alege o cameră pentru supercurățenie, în care execută următorii pași:

- aspiră sub toată mobila;
- aspiră tapițeria și draperiile;
- șterge de praf obiectele aflate la înălțime;
- curăță toate sertarele;
- curăță frigiderul;
- șterge geamurile;
- curăță ușile, inclusiv tocurele;
- curăță faianța și gresia în baie;
- spală sau schimbă, după caz, draperia de la cadă și freacă dușul;
- întoarce salteaua și o aspiră.

Aceste operațiuni se fac concomitent cu celelalte operațiuni ce se execută în mod obișnuit la o cameră eliberată și se specifică în raportul cameristei, pentru a fi controlată în mod corespunzător.

Curățenia generală

Curățenia generală se efectuează în anumite perioade ale anului, când gradul de ocupare este foarte scăzut (primăvara, toamna). La o astfel de curățenie, este mai ieftin să se folosească personal pe bază de contract de colaborare, dacă restul spațiilor de cazare sunt ocupate. Se apelează la firme specializate (alpiniști) pentru spălarea geamurilor, la construcții moderne, unde geamurile nu se pot deschide sau la firme pentru spălarea mochetelor sau a covoarelor.

Pentru ca spațiile de cazare să rămână atrăgătoare mai mult timp, este bine ca această curățenie să fie făcută periodic. Pentru a efectua o astfel de curățenie, este indicat a se bloca un etaj întreg, iar fiecare alt pas al curățeniei să fie făcut simultan în toate camerele.

Proceduri pentru efectuarea curățeniei generale:

- se informează recepția și se blochează camerele;
- se strânge tot inventarul moale din camere și se trimite la spălătorie;

- se verifică mobilierul și se fac reparațiile necesare;
- se strânge mocheta acolo unde este posibil și se trimite la spălat;
- se zugrăvește camera dacă este nevoie, protejând mobilierul, dușumeaua și corpurile de iluminat;
- se verifică instalația electrică și se fac reparațiile necesare;
- se verifică și se repară instalația sanitară;
- se fac retușurile necesare la gresie și faianță;
- se spală mocheta pe loc, acolo unde nu se poate scoate;
- se spală terasele, balcoanele, geamurile, ușile, tocurile, galeriile;
- se rearanjează camera începând de la: mocheta, mobilă, inventar moale, perdele, draperii;
- se poziționează tot inventarul camerei;
- se verifică toată zona care a fost blocată dacă este pregătită pentru a putea fi închiriată;
- se anunță recepția și se face deblocarea.



Să ne reamintim...

Importanța cunoașterii diferitelor metode de efectuare a curățeniei, prin prezentarea avantajelor și dezavantajelor care le caracterizează.



M1.U1.6. Rezumat

Curățenia este metoda de decontaminare care asigură îndepărtarea microorganismelor, prafului, murdăriei de pe suprafețe, obiecte etc. De aceea, trebuie cunoscute și aplicate corect metodele de efectuare a curățeniei. Pentru a îmbunătăți randamentul și eficiența activității de curățenie este necesar să aplicăm metodele care se potrivesc fiecărei structuri în parte.



M1.U1.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Scopurile curățeniei sunt:	a	igienă și întreținere
		b	securitate și estetică
		c	igienă, întreținere, securitate și estetică
2.	Curățenia individuală	a	de către o singură persoană într-o anumită zonă
		b	de către mai multe persoane într-o anumită zonă

		c	de către o persoană care, după ce a terminat curățenia zilnică, face într-o cameră supercurățenie
3.	Curățenia prin blocarea zonei înseamnă:	a	mai multe persoane efectuează curățenia în mai
		b	o singură persoană execută pe rând fiecare operație în zona blocată
		c	se blochează zona și se face curățenie generală
4.	Prin curățenie săptămânală înțelegem:	a	zilnic camerista alege în mod special o cameră și face supercurățenie
		b	în fiecare zi a săptămânii camerista are sarcina să curețe în plus ceva în mod special
		c	spală săptămânal baia
5.	Supercurățenia se efectuează:	a	zilnic
		b	săptămânal
		c	după ce efectuează în toate camerele, camerista alege o cameră pentru supercurățenie
6.	Curățenia generală se efectuează:	a	săptămânal
		b	lunar
		c	ori de câte ori este nevoie, dar în acele perioade ale anului când gradul de ocupare este foarte scăzut



Alcătuieți un program săptămânal de efectuare a curățeniei, pornind de la metoda “curățenie săptămânală”.

M1.U1.8. Temă de control

Prin comparație, prezentați metodele de efectuare a curățeniei: **curățenia săptămânală și supercurățenia**, cu avantaje și dezavantaje.



Rezolvări test autoevaluare M1.U1.:
1c – 2a – 3b – 4b – 5c – 6c



Unitatea de învățare M1.U2

Echipeamente și materiale folosite în procesul de curățenie



Cuprins

M1.U2.1. Introducere	20
M1.U2.2. Obiectivele unității de învățare	20
M1.U2.3. Alegerea echipamentului	21
M1.U2.4. Echipamentul electric de curățenie	21
M1.U2.5. Ustensile pentru curățenie	22
M1.U2.6. Materiale folosite pentru efectuarea curățeniei	24
M1.U2.7. Alegerea materialelor de curățenie.....	27
M1.U2.8. Procedee de scoatere a petelor	28
M1.U2.9. Rezumat	34
M1.U2.10. Test de autoevaluare a cunoștințelor	35
M1.U2.11. Temă de control	35



M1.U2.1. Introducere

Achiziționarea echipamentelor și a materialelor folosite în procesul de curățenie trebuie făcută cu atenție, deoarece rolul pe care îl au este unul major. Echipamentele și materialele potrivite ușurează munca personalului și ridică gradul de igienă și confort al spațiilor de cazare.



M1.U2.2. Obiectivele unității de învățare

- ☞ să prezinte echipamentele folosite în procesul de curățenie;
- ☞ să enumere și să definească utilitatea ustensilelor pentru curățenie;
- ☞ să definească categoriile de materiale folosite pentru efectuarea curățeniei, prezentând modul lor de acționare asupra murdăriei și petelor.



Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore. Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră. Rezolvarea temelor: 2 ore.

M1.U2.3. Alegerea echipamentului

La alegerea echipamentului trebuie avute în vedere următoarele criterii:

- securitatea în funcționare;
- modul de curățare și folosire să fie simple;
- rezultatele obținute să fie performante;
- să fie durabile;
- să aibă mărimea și forma corespunzătoare;
- zgomotul produs să se încadreze în limitele admise;
- întreținerea și service-ul să fie convenabile;
- să se economisească timp și forță de muncă;
- costurile să fie acceptabile.

M1.U2.4. Echipamentul electric de curățenie

Aspiratoare

Aspiratoarele sunt folosite la efectuarea curățeniei și la curățarea oricărui tip de suprafețe, folosind diverse ustensile atașate. Ele pot fi folosite la aspirarea prafului, dar și la aspirarea lichidelor vărsate sau la spălarea și uscarea mochetei, împrăștierea substanțelor dezodorizante în diverse spații.



Mașini de curățat și lustruit pardoseala

Acest echipament este folosit pentru curățat pardoseala și, în funcție de tipul periiilor, poate fi folosit și pentru spălarea carpetelor, lustruire, aplicarea polish-ului.



Mașini de curățat mochete, covoare și carpete

Aceste mașini sunt folosite pentru spălarea și curățarea profundă a carpetelor, covoarelor și mochetei. Se pot folosi și pentru curățarea draperiilor sau a tapiseriilor utilizând în locul soluției de detergent, un solvent special.

Cărucioare

Există diferite tipuri de cărucioare, în funcție de scopul pentru care sunt folosite:

- cărucioare pentru transportul lenjeriei curate de la spălătorie la depozitul de lenjerie sau direct în oficiile caméristelor;
- cărucioare pentru transportul lenjeriei în spălătorie;
- cărucioare folosite în procesul de curățenie, numite și căruciorul caméristei.



Căruciorul caméristei se poate folosi atunci când nu sunt diferențe de nivel și spațiile de cazare pe care le are camérista sunt la același etaj. Cărucioarele trebuie să aibă spațiu pentru depozitarea lenjeriei murdare, spațiu pentru depozitarea resturilor menajere, spații pentru materiale de curățenie, spații pentru lenjeria curată, spații pentru produsele de primire și materiale publicitare. Toate aceste produse trebuie așezate într-un mod eficient și estetic.

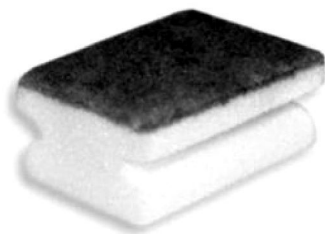
M1.U2.5. Ustensile pentru curățenie

Lavete de pânză

Lavetele de pânză sau cârpele de șters sunt folosite la ștergerea prafului, spălarea și uscarea anumitor suprafețe, a geamurilor, aplicarea polish-ului. Sunt făcute de obicei din bumbac (putem folosi lenjerie casată) sau materiale speciale. Pot avea culori diferite, în funcție de scopul pentru care sunt folosite. Trebuie întreținute permanent curate și igienice. Există și cârpe speciale, impregnate cu substanțe care să mărească puterea de colectare a prafului sau puterea de ștergere și uscare.



Bureți



Bureții se folosesc pentru spălarea și limpezirea faianței, a căzilor, a chiuvetei. Au dimensiuni și asperități diferite, în funcție de suprafața care trebuie curățată.

Mături și perii

Măturile sunt folosite la curățarea spațiilor comune exterioare.

Periile sunt folosite la îndepărtarea murdăriei din locurile greu accesibile. Există perii speciale, cu coadă lungă, folosite la îndepărtarea pânzelor de păianjeni. Perii speciale se folosesc la curățarea WC-urilor și, după folosire, sunt păstrate în suportți speciali lângă vasul WC.

Periile în formă de spirală se folosesc la curățarea scurgerilor, a căzilor sau chiuvetelor.



Mopuri

Mopurile sunt ustensilele ideale în efectuarea procesului de curățare a diverselor suprafețe. Un mop are două părți, capul și mânerul, capul poate fi din burete sau din bumbac, mopul având aspect de mătură cu franjuri.

Există trei tipuri de mopuri:

- ⚙ mopuri uscate – folosite pentru colectarea prafului și a gunoaielor mici;
- ⚙ mopuri pentru aplicarea polish-ului;
- ⚙ mopuri umede – folosite pentru spălarea pardoselilor.



Aceste mopuri pot avea patru tipuri de capete:

- ⊗ cu fire scurte;
- ⊗ cu fire lungi;
- ⊗ cu burete;
- ⊗ cu burete, care are de obicei un sistem de stoarcere.

Pentru mopurile umede este necesară și o găleată specială, cu un dispozitiv de stoarcere. Se poate folosi o găleată sau un sistem de două găleți, una cu soluție de curățat și una cu apă de limpezit.

M1.U2.6. Materiale folosite pentru efectuarea curățeniei

Pentru o curățenie perfectă, trebuie îndepărtate praful și murdăria.

Praful este format din diverse particule care plutesc în aer și se așează pe toate suprafețele. Pentru a îndepărta praful, nu este necesar niciun material de curățenie. Se poate folosi un spray antistatic, pentru a reduce aderența pe anumite suprafețe pentru o perioadă de timp.

Dacă nu este îndepărtat periodic, suprafețele respective se vor îmbăcsi și vor avea aspect murdar și vechi. Este bine să se ștergă cu lavete umede sau impregnate, pentru a se evita împrăștierea lui.

Praful trebuie curățat și din locurile mai puțin vizibile, pentru că el aderă la diverse suprafețe și este mult mai greu și costisitor de îndepărtat.

Murdăria se poate forma pe bază de grăsime sau pe bază de apă. Ea se poate îndepărta folosind metode mecanice și metode chimice, sau o combinație a acestora. Îndepărtarea se poate efectua cu metode simple, până la folosirea mașinilor de lustruit și șlefuit. Îndepărtarea chimică a murdăriei se poate face rapid și eficient, dacă se folosesc substanțe corespunzătoare.

Materialele de curățenie se împart în următoarele categorii:

Detergenți

Detergenții sunt materiale de curățenie care, folosiți în amestec cu apă, îndepărtează murdăria.

Detergenții trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

- să se dizolve bine în apă;
- să nu fie toxici și periculoși la manipulare;
- să desprindă și să mențină în suspensie resturile solide;
- să poată fi ușor de îndepărtat prin clătire și să nu lase urme;

- să nu atace suprafețele curățate și nici mâinile utilizatorului.

Detergenții pot fi:

- pe bază de săpun – săpunul este făcut din grăsimi naturale și sodă caustică;
- sintetici – o combinație de substanțe chimice, de regulă derivate din petrol și pot fi grupați în următoarele categorii:
 - *detergenți anionici* – au toxicitate redusă;
 - *detergenți neutri* – au proprietăți de emulsionare bună și spumare redusă;
 - *detergenți cationici* – au putere de curățare puternică;
 - *detergenți amfolitici* – au toxicitate redusă, dar sunt scumpi;
 - *detergenți alcalini* – sunt puternici și sunt foarte agresivi pentru piele.

Indiferent de tipul de detergent folosit, este important să se respecte anumite reguli generale:

- folosirea detergentului corespunzător pentru fiecare suprafață care trebuie curățată;
- folosirea sistemelor de dozaj corespunzătoare;
- diluarea corectă în apă la temperatura prescrisă;
- dizolvarea completă înainte de folosire;
- folosirea unor ustensile curate, care după utilizare să fie spălate de orice urmă de detergent;
- limpezirea abundantă atunci când este necesar;
- depozitarea detergenților pe rafturi, într-o magazie uscată și bine ventilată;
- etichetarea tuturor cutiilor de detergent cu semne de avertizare pentru cei toxici.

Acizi de curățare

Acizii de curățare sunt substanțe speciale folosite pentru curățarea anumitor suprafețe și pentru îndepărtarea eventualelor pete:

- acizii sunt tari și corozivi;
- trebuie folosiți întotdeauna diluați;
- la folosirea lor trebuie întotdeauna purtate mănuși;
- dizolvă metalele și sărurile, fiind folosiți la curățarea petelor de rugină, în zona robinetilor de la căzi, chiuvete sau WC și a depozitelor de săruri minerale formate de apa dură în jurul robinetilor sau a scurgerilor.

Substanțe abrazive

Substanțele abrazive sunt folosite pentru curățarea prin frecare a murdăriei de pe suprafețele dure. Se pot folosi diverse materiale, de la nisip până la șmirghel, dar cel mai bine este să se folosească produse special concepute pentru curățarea murdăriei de pe diverse suprafețe, produse care nu zgârie, nu agrează suprafața de curățat.

Solvenți organici

Solvenții organici sunt folosiți pentru curățarea chimică și pentru îndepărtarea petelor:

- sunt foarte toxici și inflamabili și trebuie folosiți în spații bine ventilate;
- sunt prezenți în soluțiile pentru curățarea geamurilor, a oglinzilor, a tablourilor (spirtul, acetona).

Dezodorizante

Dezodorizantele sunt substanțe sau amestecuri care au capacitatea de a absorbi sau de a atenua mirosurile neplăcute. Pot fi sub formă de:

- *spray* – folosit după terminarea curățeniei în spațiile de cazare;
- *gel* – folosit în anumite spații și are o durată de eficiență mai mare;
- *lichid* – se pune în apa de limpezire, durata fiind mai mare decât a spray-urilor.

Dezodorizantele pentru grupurile sanitare pot fi pentru bazin sau vasul WC, folosirea lor fiind obligatorie la toate structurile de primire.

Dezinfectanți

Dezinfectanții sunt folosiți numai în zonele unde pot apărea diverși germeni.

- trebuie folosiți cu discreție în anumite zone de apariție a bacteriilor;
- în general, produsele de curățenie pentru anumite zone, cum ar fi WC-ul, au în componența lor dezinfectanți;
- principalii dezinfectanți folosiți sunt pe bază de clor și compușii lui.

Materiale de lustruit (polish-uri)

Materialele de lustruit nu sunt materiale de curățenie, dar sunt folosite de aceeași categorie de personal, după efectuarea curățeniei.

Principiile generale de folosire a polish-urilor sunt:

- în funcție de suprafață, se folosește polish-ul corespunzător;
- se urmează cu exactitate tehnologia prescrisă;
- se aplică numai pe suprafețe curate;

- se folosește o cantitate cât mai mică pentru obținerea finisajului;
- se îndepărtează orice cantitate de prisos.

Există polish-uri pentru:

- *suprafețe metalice* (mânerile, shieldurile, ornamentele placate de la uși, scrumierele, bateriile de la cadă și chiuvetă) – sunt sub formă de lichid transparent sau lăptos sau un material textil impregnat cu o soluție specială;
- *mobilă* – sunt sub formă de pastă, lichid, ulei sau spray și toate conțin ceară, pentru a astupa suprafețele poroase, solvent pentru a îndepărta grăsimile, apă pentru a îndepărta petele și silicon pentru a face mai ușoară aplicarea și a crește luciul;
- *pardoseli* – sunt un amestec de ceară dispersată într-un solvent (lichid sau pastă). Se folosesc la pardoselile poroase din lemn, la linoleum.

Săruri pentru pardoseli

Sărurile pentru pardoseli se aplică pentru a forma o barieră protectoare semi-permanentă care să prevină murdăria în profunzime, prin praf, grăsimi, pete. Pelicula protectoare poate dura între 1-5 ani.

M1.U2.7. Alegerea materialelor de curățenie

La ora actuală există firme specializate în producerea și comercializarea produselor de curățenie. Pentru structuri de primire cu funcțiuni de cazare, acestea furnizează materiale de curățenie cu sisteme de dozare corespunzătoare, la concentrațiile stabilite. Sarcina guvernantei este de a le gasi pe cele mai potrivite, în funcție de natura suprafețelor ce urmează să fie curățate. Printr-o alegere corectă se va economisi timp și bani și se va evita folosirea de materiale necorespunzătoare. De aceea, trebuie luate în considerare anumite criterii la alegerea materialelor de curățenie, și anume:

- tipul de murdărie ce trebuie îndepărtată;
- ușurința în folosire;
- suprafețele ce trebuie curățate și posibilitatea deteriorării acestora;
- toxicitatea pentru personal;
- mirosul raportat la clienți;
- modul de ambalare;
- condițiile de depozitare, dacă unitatea dispune sau nu de ele;
- costul, raport preț/calitate;
- consumurile estimate în funcție de capacitatea de primire.

M1.U2.8. Procedee de scoatere a petelor

În comerț există numeroase produse de scos petele, însoțite de instrucțiuni de folosire. Aplicarea lor este ușoară și rapidă, dar costul lor este mare. Există însă și alte posibilități mai simple de a curăța petele și mai puțin costisitoare.

Foarte important este să se curețe orice pată. În general, pentru scoaterea petelor se folosesc următorii agenți:

- diluanți (benzină, alcool alb, spirt medicinal);
- acizi (soluție de acid oxalic, sare de lămâie, acid acetic, oțet, acid citric, zeamă de lămâie);
- leșii (sodă de rufe, bicarbonat de sodiu, borax, amoniac);
- înălbitori (hipoclorit de sodiu, feroxid);
- substanțe bioactive (șampon bioactiv și detergenți bioactivi).



Procedee de scoatere a petelor de pe materialele textile

Pată	Procedeu
<i>Cafea</i>	Se întinde zona cu pata peste un vas, se picură apă fiartă și borax peste pată, astfel ca apa să antreneze suprafața.
<i>Cerneală</i>	Pata proaspătă se scoate cu sugativă sau pudră de talc. Petele mai vechi se înmoaie cu lapte sau sare și suc de lămâie, sau sare dizolvată în apă fiartă. Se șterge apoi cu un burete înmuiat într-un solvent de curățat și se clătește bine.
<i>Ciocolată</i>	Se curăță cu o lamă de cuțit netăioasă, se spală cu o soluție fierbinte de detergent. Dacă nu iese, se spală cu buretele cu soluție caldă de borax (concentrație 30 g/570 ml). Se clătește și se spală.

<i>Grăsimă</i>	Se acoperă zona cu sugativă și se calcă cu fierul cald, pentru a absorbi grăsimea. Se freacă cu buretele înmuiat în solvent de grăsime. Apoi se spală cu soluție fierbinte de detergent de săpun.
<i>Gumă de mestecat</i>	Se freacă cu gheață ca să se întărească. Se desprinde cu o lamă de cuțit netăioasă. Dacă nu s-a desprins în întregime, se pune albuș de ou, se curăță, apoi se spală cu detergent lichid.
<i>Lac de unghii</i>	Se curăță cu acetonă sau alt dizolvant pentru lac de unghii. Se procedează cu grijă, deoarece acetona poate decolora țesătura.
<i>Pete arse</i>	Petele proaspete se înmoaie cu lapte. Dacă e ars mai tare, se spală cu buretele înmuiat în soluție caldă de săpun și borax și apoi se clătește.
<i>Pete de apă</i>	Se spală cu buretele înmuiat în apă caldă și se usucă cu o cârpă moale.
<i>Ruj</i>	Se spală direct cu un detergent sintetic. Dacă pata este mai veche, se șterge mai întâi cu un burete înmuiat în apă rece, se aplică glicerină sau vaselină pentru a înmuia pata, apoi se curăță cu un solvent.
<i>Sânge</i>	Se înmoaie cu o soluție de apă rece cu sare (concentrație 20 g/570 ml apă), se lasă să acționeze până iese pata, se poate lăsa chiar și o noapte (depinde de vechimea petei). Se spală apoi cu o soluție caldă de detergent și se clătește. Atenție: niciodată petele de sânge nu se spală cu apă caldă sau fierbinte, deoarece aceasta coagulează sângele și pata nu mai poate fi scoasă.
<i>Suc de fructe</i>	Pata trebuie spălată imediat, întrucât coloranții vegetali se fixează definitiv în fibre. Petele vechi de suc de fructe sunt aproape imposibil de scos. Se procedează la fel ca și la petele de cafea. Dacă este posibil, se ține zona cu pata sub jet de apă fierbinte de la robinet. În nici un caz nu trebuie frecat, pata se va întinde și va colora o zonă și mai mare.
<i>Transpirație</i>	Se umezește ușor pata în oțet sau amoniac înainte de a spăla lenjeria sau se spală ușor cu buretele înmuiat în alcool metilic (spirt alb).
<i>Vopsea</i>	Se curăță cât mai repede pentru a nu se fixa. Se înmoaie cu glicerină, apoi se șterge cu un burete înmuiat în terebentină.

Procedee de scoatere a petelor de pe tapet

Pată	Procedeu
<i>Cerneală</i>	Se șterge imediat cu un burete înmuiat în apă caldă, apoi se șterge cu spirt. Se poate folosi un produs pentru scos pete de cerneală sau înălbitor (hipoclorit de sodiu) dacă suprafața o permite și nu se decolorează.
<i>Grăsimi</i>	Se acoperă pata cu sugativă și se calcă cu fierul cald pentru a o absorbi. Dacă nu e posibil, se acoperă cu pudră de talc, se lasă să se usuce, apoi se perie. Ce rămâne, se curăță cu un solvent. Cel mai ușor se curăță cu spray-uri speciale care se aplică asemănător, adică trebuie lăsate să se usuce, apoi se perie.
<i>Pete de mâncare</i>	Se șterg cu o cârpă umedă. Dacă este și grăsime, se șterge cu un solvent sau se aplică un spray pentru curățat petele de grăsime, apoi se șterge.
<i>Ruj, creion dermatograf</i>	Se răzuiește ușor cu lama unui cuțit neascuțit, apoi se șterge cu un burete înmuiat în solvent de grăsimi sau se curăță cu un spray special. Dacă rămân urme, acestea se curăță cu o soluție de spirt și amoniac în concentrații egale.
<i>Urme de apă</i>	Se aplică o pastă de argilă umezită cu spirt. Se lasă să se usuce, apoi se perie și se spală cu grijă cu un burete înmuiat în apă rece.
<i>Vopsea</i>	Petele proaspete se curăță cu un solvent potrivit.

Procedee de scoatere a petelor de pe piele și materiale de plastic

Pată	Procedeu
<i>Cerneală</i>	Se șterge cu buretele înmuiat în spirt. Se șterge apoi cu o cârpă umedă. Se mai poate aplica o substanță specială pentru scos petele de cerneală (pic), sau o soluție de acid oxalic. Se testează efectul asupra materialului, pentru a nu se decolora.
<i>Grăsimi</i>	Se îndepărtează cât se poate de mult, prin ștergere cu grijă. Se aplică o pudră sau o pastă absorbantă, se așteaptă să se usuce, apoi se îndepărtează prin periere. Dacă este necesar, se repetă procedura. Dacă pata este umedă (ulei), se aplică o soluție de acid oxalic (concentrație 150 ml/1500 ml apă). Apoi se clătește.

<i>Vopsea</i>	Se aplică apă în cazul vopselelor care se dizolvă în apă sau terebentină în cazul vopselelor pe bază de ulei. Se îndepărtează cu grijă pata dizolvată, se șamponează cu săpun și se absoarbe cu un burete. Există și solvenți speciali pentru scos pete de vopsea, dar aceștia trebuie aplicați cu atenție, fiindcă pot distruge suprafețele din piele sintetică sau material plastic și poate să rămână gaură în locul petei.
---------------	--

Procedee de scos petele de pe lemn lustruit sau melaminat

Pată	Procedeu
<i>Adâncituri provocate de căldură</i>	Se pot reface suprafețele prin acoperire cu sugative sau șervețele de hârtie, peste care se calcă cu fierul de călcat nu prea cald. Nu se aplică pe lemn furniruit. În acest caz se folosește ulei.
<i>Alcool, parfum</i>	Se șterge imediat. Se freacă cu puțin ulei de mentă sau alt ulei fin (de măsline, arahide). Pentru pete mai vechi se amestecă ulei cu un praf fin de curățat sau scrum de țigară și se freacă cu mișcări circulare. Se șterge cu ulei, se usucă cu o cârpă și se lustruiește apoi cu o cârpă moale. Se mai poate folosi un polish special pentru curățat metale, dar cu atenție, pentru a nu se deteriora.
<i>Ceară de lumânare sau grăsime</i>	Se îndepărtează cât mai mult cu o lamă neascuțită de cuiț, pentru a nu zgâria sau deteriora suprafața, apoi se spală cu o soluție caldă de apă cu săpun. Dacă persistă, se curăță cu un burete înmuiat într-un solvent special, apoi se șterge cu un burete umed și se lustruiește.
<i>Cerneală</i>	Trebuie ștersă imediat. Se poate aplica oțet, se lasă să stea 2-3 minute, apoi se spală. Dacă e necesar, se decolorează cu o substanță pentru scos pete de cerneală (pic) sau acid oxalic (concentrație 150 ml/200 ml apă caldă), apoi se clătește cu apă caldă.
<i>Pete arse</i>	Se folosește un polish pentru a le îndepărta. Dacă nu ajută, se freacă cu ulei de in fiert, amestecat cu praf fin de curățat, apoi se șterge cu ulei, se usucă și se lustruiește cu o cârpă moale. Un polish special pentru metale este cel mai eficient.
<i>Urme de apă</i>	Dacă sunt proaspete, se freacă cu ulei fin. Dacă persistă, se freacă cu o cârpă înmuiată în amoniac sau ulei de mentă, apoi se usucă și se lustruiește. Petele mai vechi se îndepărtează cu un polish pentru metale, apoi se lustruiește suprafața.

<i>Urme lăstate de obiecte fierbinți</i>	Se freacă cu ulei de in fiert sau puțină terebentină, apoi se lustruiește. Dacă persistă, se șterge cu o cârpă înmuiată în ulei de mentă sau spirt camforat și se lustruiește.
<i>Zgârieturi</i>	Se aplică ceară de lustruit sau se șterge cu un burete înmuiat în spirt sau terebentină (pentru suprafețele de lemn furniruit) și se freacă ușor până dispare zgârietura prin uniformizarea suprafeței. Spray-urile speciale de lustruit mobila acoperă destul de bine zgârieturile de suprafață. Zgârieturile mai adânci se acoperă cu o vopsea de lemn potrivită, apoi se aplică un lac sau ceară de lustruit. La nevoie pot fi acoperite cu polish de parchet sau cremă de ghetete maro până se repară de către un specialist.

Procedee de scos petele de pe armături și obiecte sanitare

Pată	Procedeu
<i>Aspect pătat</i>	Dacă se curăță în mod curent, este suficient cu orice fel de detergent. La nevoie se folosește o soluție de hipoclorit (concentrație 150 ml/570 ml apă caldă). Această soluție nu se va utiliza dacă armăturile sunt crăpate și se va evita stropirea obiectelor din fier, fiindcă provoacă ruginirea lor.
<i>Depuneri din cauza apei dure sub formă de cercuri în jurul armăturilor și a scurgerilor la chiuvete, vane de duș, căzi de baie</i>	Se stropește buretele cu o soluție de dedurizare a apei, cum ar fi calgon sau altele similare și se freacă locurile respective, apoi se clătește. Acolo unde este posibil, se umple vasul cu apă fierbinte și se adaugă substanța de dedurizare și se lasă până se răcește, apoi se freacă petele și se clătește bine. Aceste substanțe sunt indicate a fi folosite în mod curent, nefiind toxice, pentru a evita depunerile de piatră mai greu de îndepărtat. Piatra depusă în timp îndelungat necesită aplicarea unui detartrant, substanță acidă foarte puternică, care trebuie manipulată conform instrucțiunilor, cu mănuși și evitarea stropirii pe față sau pe ochi. Detartrantul poate curăța și straturi mai groase de piatră fără efort, dezavantajul lui fiind că, și la o singură aplicare, pentru a curăța cada, faianța, aceste suprafețe își pot pierde definitiv luciul, fiind și ele atacate de detartrant. Prin urmare, detartrantul este indicat a fi folosit cu măsură, la anumite intervale, pentru curățarea vasului WC și în adâncime.
<i>Rugină</i>	Se freacă cu grijă cu un burete abraziv sau praf de curățat și soluție de săpun. Dacă persistă, se presară sare deasupra și se freacă pata cu o cârpă înmuiată în oțet, apoi se clătește bine. Dacă nu dispare, se aplică o soluție de acid oxalic

(concentrație 150 ml/200 ml apă), apoi se clătește bine.
--

Procedee de scos petele de pe gresie și faianță

Pată	Procedeu
<i>Pardoseală pătată</i>	Se freacă cu peria cu o soluție de hipoclorit, apoi se clătește bine și se șterge.
<i>Rugină, aspect pătat</i>	Se dizolvă citrat de sodiu, o parte în șase părți de apă, apoi se adaugă o parte de glicerină, egală cu cea a soluției obținute mai înainte. La această soluție se încorporează cretă, până se obține o pastă omogenă. Cu această pastă se acoperă petele și se lasă să acționeze 12 ore, apoi se spală. La nevoie se repetă operațiunea.
<i>Urme de var și de săpun</i>	Se freacă cu o soluție de oțet și apă (concentrație 400 ml/4,5 l apă), apoi se clătește bine. Concentrația soluției trebuie respectată, oțetul fiind un acid, iar aplicat pe gresie și faianță poate deteriora suprafața acestora, distrugând luciul.

Procedee de scos petele de pe marmoră

Pata	Procedeu
<i>Ceai, cafea</i>	Se șterge cu o soluție de borax (concentrație 150 ml/200 ml apă). Dacă persistă, se șterge cu o pastă din cretă și peroxid, apoi se clătește bine.
<i>Cerneală</i>	Cu o cârpă moale se aplică o soluție din cantități egale de spirit și amoniac. Se acoperă cu un plastic și se lasă să acționeze în jur de 6 ore, apoi se clătește. Se repetă, dacă este nevoie.
<i>Dâre</i>	Se freacă cu grijă cu un șmirghel fin. Se lustruiește cu o pulbere fină pusă pe o cârpă umezită, apoi se șterge și se relustruiește ca de obicei.
<i>Pete circulare</i>	Se freacă cu un praf fin de curățat care conține și înălbitor, apoi se clătește bine.

Procedee de scos petele de pe linoleum

Pată	Procedeu
<i>Dâre negre</i>	Se freacă cu parafină, se spală cu buretele, apoi se lustruiește.
<i>Pete diverse</i>	Se freacă cu burete din șpan de oțel sau cu un burete foarte fin de sârmă. Se va evita distrugerea suprafeței prin zgâriere mai profundă, apoi se lustruiește.

<i>Smoală</i>	Se dizolvă cu un diluant și se îndepărtează cu o cârpă.
<i>Urme lăsate de obiecte fierbinți</i>	Se aplică un ulei fin și se freacă bine, apoi se lustruiește.


Petele neidentificate de pe toate suprafețele se tratează în etape, până se găsește agentul potrivit, dar trebuie respectate anumite reguli pentru a nu compromite suprafața respectivă. Pentru a trece mai departe la o altă etapă, este obligatoriu ca pata să fie uscată.


Aprovizionarea pentru îndeplinirea sarcinilor

Camerista primește de la guvernantă cheia sau cheile pentru spațiile de cazare ce i-au fost repartizate la începerea programului, împreună cu programul de lucru.

Când sunt așteptate grupuri de turiști sau V.I.P.-uri, îi sunt comunicate și cerințele pentru aceștia. Pentru a-și realiza în bune condiții sarcinile zilei respective, camerista trebuie să aibă o evidență exactă a stocului de lenjerie curată, materiale publicitare și informative, consumabile (săpunuri, șampoane, hârtie igienică etc.) și materiale de curățenie pe care îl are în acel moment.

În funcție de programul de lucru pentru ziua respectivă, ea trebuie să anunțe guvernanta de ce are nevoie în plus față de cele disponibile. Dacă a avut probleme cu ustensilele de lucru, defecțiuni, reparații, înlocuiri, se interesează de starea acestora și de cum ar putea fi rezolvate problemele. La apariția unor noi reglementări privind dotarea spațiilor de cazare cu produse de primire sau publicitare, noi tehnologii de curățare a diverselor suprafețe, noi materiale de curățenie, ustensile sau echipamente, personalul trebuie instruit, pentru a obține rezultatele potrivite. Folosirea necorespunzătoare a unor materiale, ustensile sau tehnologii noi pot provoca pagube foarte mari.

	<p>Să ne reamintim...</p> <p>La finalul programului de lucru, camerista își notează toate problemele apărute în ziua respectivă, pentru a le raporta la careu în ziua următoare, în vederea soluționării lor. Pot apărea probleme în ce privește buna funcționare a aparatelor electrice de curățenie, deteriorări ale ustensilelor pentru curățenie, precum și necesarul de materiale (stocurile) pentru o nouă zi de muncă.</p>
---	--

	<p>M1.U2.9. Rezumat</p> <p>Trebuie să existe preocupare permanentă pentru informarea personalului când se achiziționează produse de întreținere și curățenie noi, pentru a putea fi folosite corect, în dozaj corespunzător, în vederea obținerii rezultatului dorit. Folosirea</p>
---	--

necorespunzătoare, atât a materialelor, cât și a echipamentelor, poate provoca pagube.



M1.U2.10. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Mopurile uscate fac parte din categoria ustensilelor pentru curățenie și se folosesc pentru curățarea:	a.	faianței, căzilor, chiuvetei
		b.	pereților și pardoselilor
		c.	geamurilor și ușilor
2.	Alegerea materialelor de curățenie se face în funcție de:	a.	tipul de murdărie care trebuie
		b.	ușurința în folosire
		c.	suprafețele care trebuie curățate și posibilitatea deteriorării acestora
3.	Bureții fac parte din categoria ustensilelor pentru curățenie și se folosesc pentru curățarea:	a.	faianței, căzilor, chiuvetelor
		b.	mochetelor și pardoselilor
		c.	geamurilor și ușilor
4.	Un detergent bun trebuie să îndeplinească următoarele condiții:	a.	să se dizolve bine în apă
		b.	să nu fie toxic
		c.	să fie ușor de îndepărtat prin clătire
5.	Depozitarea materialelor de curățenie trebuie să se facă:	a.	într-un loc uscat
		b.	într-un loc umed
		c.	separat de produsele alimentare
6.	Mocheta sau covoarele din cameră se curăță:	a.	cu aspiratorul
		b.	cu mătura
		c.	cu mopul



Aranjați pe căruciorul caméristei lenjeria curată, materialele de curățenie, produsele de primire și materialele publicitare.

M1.U2.11. Temă de control

Pregătiți materialele și ustensilele potrivite pentru a efectua curățenia în baie.



Rezolvări test autoevaluare M1.U2.:
1b – 2a,b,c – 3a – 4a,b,c – 5a – 6a



Unitatea de învățare M1.U3

Modul de curățare a diverselor tipuri de suprafețe



Cuprins

M1.U3.1. Introducere	36
M1.U3.2. Obiectivele unității de învățare	36
M1.U3.3. Curățarea ușilor și curățarea geamurilor	36
M1.U3.4. Curățarea WC-ului, a chiuvetei și a căzii de baie	38
M1.U3.5. Lucrări speciale de curățare, dezinsecție, dezinsecție, deratizare	40
M1.U3.6. Rezumat	42
M1.U3.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor	42
M1.U3.8. Temă de control	43



M1.U3.1. Introducere

Diversitatea tipurilor de materiale care intră în componența spațiului de cazare impune cunoașterea modului de întreținere și curățare corespunzător.



M1.U3.2. Obiectivele unității de învățare

- să prezinte tehnologia de curățare a diferitelor suprafețe



Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.

Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră.
Rezolvarea temelor: 2 ore.

M1.U3.3. Curățarea ușilor și curățarea geamurilor

Curățarea ușilor

Metodele de curățenie diferă în funcție de materialele din care sunt făcute ușile:

- lemn vopsit sau lăcuit;
- pal melaminat sau furniruit.

Ușile din lemn vopsit sau pal melaminat pot fi șterse de praf cu o cârpă umedă sau spălate cu apă și un detergent neutru.

Spălarea se face de jos în sus, deoarece apa murdară se prelinge peste suprafața de jos, iar pe o suprafață murdară lasă urme care se pot îndepărta mai greu.

Limpezirea se face de sus în jos. Nu trebuie uitată niciodată partea superioară a ușii, nici tocul.

Petele de grăsime și urmele lăsate de degete se îndepărtează cu o soluție de apă și oțet.

Există și soluții speciale pentru curățarea ușilor din lemn, apoi ușile se pot lustrui cu un polish.

Dacă ușile sunt lustruite fără a fi șterse de praf și curățate, ele se pot îmbăcsi, murdăria intrând în profunzime la lustruire.

Ușile spațiilor de cazare se curăță săptămânal, o atenție deosebită acordându-se celor de la băi, care pot fi stropite în timpul dușului, fiind necesară curățarea lor mai des. Ușile spațiilor comune sunt verificate zilnic și curățate ori de câte ori este nevoie.

Tocurile ușilor se șterg de praf și se spală, acordându-se atenție și părții superioare a tocurilor. Feroneria se șterge și ea, atunci când se curăță ușa, cu soluție specială pentru metal.

Cantitatea de polish folosită nu trebuie să fie prea mare și orice surplus trebuie îndepărtat, pentru a nu păta suprafața ușii deja curată.

Curățarea geamurilor

În funcție de tipul și gradul de murdărie, geamurile pot fi curățate cu:

- apă;
- apă și un detergent alcalin;
- apă cu oțet sau spirt medicinal.

Curățarea se face cu o cârpă care nu lasă scame sau o lavetă specială, iar uscarea cu o piele de căprioară sau o altă lavetă pentru geam.

Majoritatea substanțelor speciale pentru curățat geamurile sunt sub formă de lichid care se pulverizează, sau sub formă de spray.

Acestea conțin în general un solvent gras sau o cantitate de detergent anionic, curățarea fiind mai rapidă.

Pentru geamuri mari se folosesc ustensile speciale cu un cap special pentru curățat geamuri și o coadă lungă.

Geamurile foarte mari pot fi fixe în anumite structuri, ele fiind curățate doar pe interior de personalul care face curățenie în acea zonă, curățarea exterioară a geamurilor fiind făcută de firme specializate.

Curățarea geamurilor se face în următoarea ordine:

- se trag draperiile și perdelele și se leagă pentru a fi protejate;

- se curăță pervazul ferestrei și se șterge de praf rama cu o cârpă care nu lasă scame;
- cu aceeași cârpă, cu soluție de detergent, se spală fereastra, întâi lateralele, apoi în zig-zag, de sus în jos, cu atenție la colțuri;
- se limpezește cu apă curată în același mod;
- se usucă cu piele de căprioară sau lavetă specială;
- se îndepărtează orice picătură căzută pe pervaz;
- se rearanjează perdelele și draperiile;
- la sfârșit se golește și se curăță găleata, se spală și se limpezesc cârpele folosite.

M1.U3.4. Curățarea WC-ului, chiuvetei și căzii de baie

Curățarea WC-ului

Într-o cameră de baie WC-ul este locul cel mai murdar, unde se pot dezvolta microbi. WC-ul este ultimul care se curăță din baie, conform principiului care se aplică în aceste spații, de la zona cea mai curată, la zona cea mai murdară.

Inițial se trage apa și se pune dezinfectant pe marginea bazinului și în interior, lăsând să acționeze 5-10 minute, în funcție de soluția folosită.

Zilnic, WC-ul se spală cu substanțe cu o concentrație mai mică, iar o dată pe săptămână se spală cu un detergent alcalin.

Când este foarte murdar sau pătat, se folosește un acid de curățat, cum ar fi detartrantul.

Curățarea WC-ului se face în următoarea ordine:

- ☞ se pun mănuși și șorț de cauciuc;
- ☞ cu o cârpă înmuiată în soluție de detergent, se spală zona din jurul WC-ului și suportul de hârtie igienică;
- ☞ se spală bazinul WC-ului, scurgerea, exteriorul WC-ului, capacul, scaunul WC-ului;
- ☞ se ridică capacul și se pompează apa cu o perie specială de WC;
- ☞ se pune soluție de curățat WC-ul și, cu ajutorul periei speciale, se curăță WC-ul în interior;
- ☞ se verifică cu o oglindă să nu mai



- existe murdărie pe interiorul ramei WC;
- ☞ se trage apa din nou, limpezind în același timp cu peria, apoi se pune peria în suportul ei și se lasă să se usuce;
 - ☞ se lasă capacul WC-ului, apoi se spală și capacul;
 - ☞ se dau jos mănușile și se spală mâinile;
 - ☞ se spală podeaua;
 - ☞ se verifică dacă nu s-a uitat ceva.

Curățarea chiuvetei

Curățarea chiuvetei se face în următoarea ordine:

- se pun mănuși (menaj);
- se strânge tot ce este pe marginea chiuvetei;
- se clătește bazinul, aruncându-se toate resturile din scurgere;
- se umple bazinul cu jumătate apă caldă;
- se pune detergent pe o cârpă udă, corespunzător cu materialul din care este făcută chiuveta și se curăță exteriorul chiuvetei, țevile, scurgerea și piciorul chiuvetei;
- se limpezesc toate aceste suprafețe;
- se scurge apa și, cu o perie subțire, se curăță gaura de prea plin;
- se pune detergent pe o cârpă și se spală tot bazinul, dopul și bateria;
- se limpezește cu apă, se usucă toate suprafețele și se limpezește bateria cu o lavetă specială uscată sau cu șervețele de hârtie;
- se pulverizează o soluție specială pe oglindă și se lustruiește;
- se pun materialele consumabile noi (săpun, șampon, conform procedurilor) și se aranjează obiectele clientului, dacă este ocupată camera;
- se mai verifică dacă totul este în ordine.

Curățarea căzii de baie

Cada de baie se curăță într-un mod similar cu chiuveta, doar că nu umplem cada cu apă.

Ideal ar fi să folosim un lighean special pentru apă. În general, nu este bine să folosim materiale de curățenie abrazive și, în niciun caz, un acid de curățat (detartrant), pentru că distrug luciul căzii ireversibil.



La căzile din fibră de sticlă este total interzisă folosirea prafurilor de curățat pentru că produc zgârieturi care nu se mai pot remedia.

Covorașul de baie anti-alunecare trebuie și el spălat.

O atenție specială trebuie acordată scurgerii, pentru a îndepărta orice gunoi rămas. Sifonul de scurgere trebuie curățat și el periodic, săptămânal.

Bateria, mânerul de ieșire din cadă, suportul de săpun trebuie și ele spălate, limpezite și uscate bine.

Cu cât apa este mai dură, cu atât trebuie acordată atenție unei uscări corespunzătoare. Dacă sunt lăsate umede la uscare, vor apărea pete de la săruri care dau senzația că suprafețele nu au fost spălate corespunzător.

La fel se curăță și dușul. Atenție deosebită trebuie acordată perdelelor sau cabinei de duș, care se spală cu apă și detergent, se limpezesc bine și se usucă.

M1.U3.5. Lucrări speciale de curățare, dezinfecție, dezinsecție, deratizare

Curățarea

Prin curățare se înțelege îndepărtarea mecanică, manuală sau automată a oricărei forme de deșeuri, praf sau depuneri de materiale nefolositoare, rezultate în urma activităților umane în spațiile de cazare.

Curățarea prafului și a murdăriei se face zilnic, fiind un mediu propice pentru microbi. Atâta timp cât praful nu vine în contact cu umezeala, el poate fi îndepărtat rapid și cu efort minim. Îndepărtarea mecanică se poate face cu o varietate de metode, de la unele foarte simple, până la folosirea mașinilor de lustruit sau de șlefuit. Aceste mașini necesită spații de depozitare corespunzătoare și instruirea personalului, pentru a le folosi.

Dezinfecția

Prin dezinfecție se înțelege reducerea numărului de germeni saprofiți și distrugerea germenilor patogeni prin mijloace fizice sau chimice. Cea mai ieftină metodă de dezinfecție este spălarea cu apă fierbinte (77-82°C, timp de un minut). Urmează în ordinea costului spălarea cu un detergent anionic și o substanță chimică.

- pardoselile se curăță cu ștergătorul umezit cu un detergent anionic. Dezinfecția chimică se face numai dacă suprafețele sunt vizibil murdărite cu sânge sau lichide biologice. Măturatul uscat este interzis;
- covoarele și mochetele se curăță prin folosirea zilnică a aspiratorului de praf. Aspiratorul de praf trebuie prevăzut cu 2 filtre pentru împiedicarea diseminării prafului bacterian. Covoarele și mochetele se curăță cu un detergent adecvat, periodic sau când sunt vizibil murdare. Măturatul uscat este interzis;

- pereții și plafoanele se curăță cu un detergent anionic, periodic și când sunt vizibil murdărite, dacă sunt finisate cu materiale lavabile. În cadrul finisajelor nelavabile curățarea se face cu aspiratorul de praf;
- mobila și pervazurile se șterg de praf zilnic cu material moale impregnat, pentru a reține praful. Obiectele aflate la înălțime și tapițeria mobilei se vor curăța zilnic cu aspiratorul de praf;
- WC-urile și pisoarele se curăță și se dezinfectează cu peria, praf de curățat și detartrant. Colacul de WC se șterge cu detergent anionic. Dezinsecția chimică se va face când WC-ul a fost folosit de către o persoană suferind de o boală diareică;
- cada de baie se spală și se dezinfectează cu praf de curățat conținând o substanță clorigenă sau cu detergent anionic lichid, urmat de dezinsecție cu o substanță clorigenă. Operațiunile se fac zilnic și după fiecare client;
- la cabina de duș pereții și cada se dezinfectează zilnic cu praf de curățat conținând o substanță clorigenă. Operațiunile se fac zilnic și după fiecare client. Perdelele de la băi și dușuri se spală o dată pe săptămână;
- chiuveta va avea suprafața intactă și nu va fi prevăzută cu scurgător din lemn. Nu se admit tuburi din cauciuc care să prelungească robinetii. Chiuveta se curăță și se dezinfectează zilnic cu praf de curățat conținând o substanță clorigenă, inclusiv în interiorul robinetului, folosind o perie subțire;
- săpunul și dispozitivele pentru distribuirea săpunului: săpunul solid se păstrează uscat într-o savonieră care să permită scurgerea apei, sau suspendat cu dispozitiv magnetic; săpunul pulbere, săpunul lichid și fulgii de săpun sunt conținute în distribuitorii de pe perete, care sunt de preferat. Savonierele și distribuitorii de pe perete se curăță și se clătesc cu apă fierbinte înainte de reumplere;
- alte obiecte, cum ar fi: telefonul, vasele de flori, scrumierele, se curăță zilnic cu detergent anionic;
- echipamentele și materialele de curățenie: cârpele, bureții, periele, ștergătoarele, se spală zilnic cu detergenți anionici și se clătesc cu apă fierbinte. Se usucă și se depozitează uscate.

Dezinsecția

Dezinsecția periodică se va face la intervale prevăzute de metodologii, dar nu mai mari de 3 luni. Între operațiunile periodice, se vor aplica proceduri de dezinsecție curente de întreținere în prezența vectorilor.

Deratizarea

Deratizarea periodică se va face în intervale de maxim 6 luni și, între operațiunile periodice, se vor aplica proceduri de deratizare curente de întreținere, în funcție de necesitate.

**Să ne reamintim...**

În procesul de efectuare a curățeniei în baie se ține cont de utilizarea corectă a echipamentului de protecție, a materialelor și soluțiilor de curățenie, precum și ordinea în care se efectuează; camera de baie este predispusă dezvoltării microbilor, motiv pentru care se acordă o atenție deosebită.

Accesoriile de toaletă personale, ale clientului, sunt curățate și manipulate în condiții de siguranță și așezate în același loc.

**M1.U3.6. Rezumat.**

Camerista verifică cu atenție funcționarea instalațiilor sanitare și raportează rapid serviciului de întreținere, iar ulterior urmărește ca remedierea să fie făcută în absența clientului.

Consumabilele sunt completate sau înlocuite în funcție de necesități și sunt aranjate conform normelor interne ale hotelului.

În cazul lucrărilor specifice, dezinsecție și deratizare, implicarea cameristei este în concordanță cu echipa de intervenție, conform metodologiei.

**M1.U3.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor**

1.	În general curățarea ușilor se face:	a.	se spală de jos în sus și se clătesc de sus în
		b.	se spală și se clătesc de sus în jos
		c.	circular
2.	Geamurile se curăță:	a.	întâi sticla, apoi rama și pervazul
		b.	întai pervazul, rama și apoi sticla
		c.	oricum
3.	WC-ul se curăță:	a.	primul într-o baie
		b.	ultimul dintr-o baie
		c.	oricând
4.	Cada se curăță în general cu:	a.	detergent abraziv (gen tix)
		b.	detergent acid (gen detartrant)
		c.	detergent care nu atacă luciul sau fibra de sticlă

5.	Curățenia în baie se face:	a.	cu mănuși
		b.	fără mănuși
		c.	oricum
6.	Dezinsecția se face:	a.	zilnic
		b.	săptămânal
		c.	lunar
7.	Dezinsecția se face:	a.	săptămânal
		b.	lunar
		c.	la 3 luni (maxim)
8.	Deratizarea se face:	a.	lunar
		b.	trimestrial
		c.	la 6 luni (maxim)



M1.U3.8. Temă de control

Definiți și diferențiați noțiunile: dezinsecție, dezinsecție și deratizare.



Rezolvări test autoevaluare M1.U3.:
1a – 2b – 3b – 4c – 5a – 6a – 7c – 8c



Unitatea de învățare M1.U4. Efectuarea curățeniei în camere



Cuprins

M1.U4.1. Introducere	44
M1.U4.2. Obiectivele unității de învățare	44
M1.U4.3. Spațiile unei structuri cu funcțiuni de cazare	45
M1.U4.4. Statutul spațiilor de cazare	46
M1.U4.5. Ordinea efectuării curățeniei	47
M1.U4.6. Pregătirea camerei ocupate pentru noapte	51
M1.U4.7. Aranjarea camerei	52
M1.U4.8. Rezumat	59
M1.U4.9. Test de autoevaluare a cunoștințelor	60
M1.U4.10. Temă de control	60



M1.U4.1. Introducere

Rolul serviciului de etaj este de a asigura igienizarea, dotarea și amenajarea spațiilor de cazare. Camerista poate să coloreze sejurul în nuanțe plăcute prin mici atenții și detalii care fac mare plăcere turiștilor.



M1.U4.2. Obiectivele unității de învățare

- să clasifice spațiile unei structuri cu funcțiuni de cazare;
- să prezinte pașii ce trebuie urmați în efectuarea curățeniei în camera liberă, în cea eliberată și în cea ocupată;
- să prezinte modul de întreținere a ambianței interioare.



Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.

Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră. Rezolvarea temelor: 2 ore.

M1.U4.3. Spațiile unei structuri cu funcțiuni de cazare

Spațiile se pot clasifica în 2 mari grupe:

- spații de cazare;
- spații de folosință comună.

Cameristele se ocupă de efectuarea curățeniei în toate spațiile, cu excepția spațiilor din departamentul de restaurație (restaurant).

Spațiile de cazare se clasifică în:

- cameră cu pat individual – folosit de o persoană; lățimea patului este de minim 90 cm;
- cameră cu pat matrimonial – folosit de una sau două persoane; lățimea patului este de minim 140 cm;
- cameră cu pat dublu – folosit de două persoane; lățimea patului este de 160 cm;
- cameră cu 2 paturi individuale – folosite de către două persoane;
- cameră cu trei sau mai multe paturi individuale – folosite de un număr de persoane egal cu numărul de paturi;
- garsonieră – spațiul compus din dormitor pentru două persoane, salon, vestibul și grup sanitar propriu;
- apartament – spațiul compus din unul sau două dormitoare, sufragerie, vestibul, grup sanitar propriu; la categoria 5 stele există un grup sanitar la fiecare 2 locuri, iar la celelalte categorii va exista minimum un grup sanitar la patru locuri;
- suită – spațiul compus din două camere alăturate, fiecare cu unul sau mai multe paturi și o ușă de comunicare în zona holului;
- duplex – reprezintă apartamentul sau garsoniera care are spațiile dispuse pe 2 nivele, jos fiind salonul, iar la etaj, dormitorul sau dormitoarele.

Spațiile de folosință comună pot fi:

- spații exterioare (în exteriorul structurii de primire);
- spații interioare (în interiorul structurii de primire).

Spațiile exterioare pot fi:

- spații pentru clienți: parcări, trotuare, alei, căi de acces, scări de intrare, scări exterioare;
- spații pentru personal: căi de acces pentru personal.

Spațiile comune interioare pot fi:

- spații pentru clienți:
 - spații specializate (spații publice), holul recepției, săli de conferință, paliere de etaj, piscine, saună, salon de masaj, coafor, salon de cosmetică, magazine etc.;
 - spații de circulație: scări, coridoare, lifturi etc.
- spații pentru personal:
 - spații specializate: oficiile de etaj, depozit de lenjerie, vestiare, birouri, spații pentru servirea mesei etc.;
 - spații de circulație: scări, lifturi pentru personal.

M1.U4.4. Statutul spațiilor de cazare

Indiferent de tipul spațiului de cazare (cameră cu un pat, cameră cu 2 paturi, garsonieră, apartament), există o codificare a acestora în funcție de momentul eliberării lor de către client. Această codificare este cunoscută ca **statutul spațiilor de cazare** și anume:

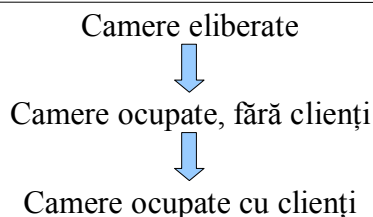
- spații de cazare libere – spații de cazare în care s-a făcut curat cu una sau mai multe zile în urmă și care nu au fost închiriate;
- spații de cazare eliberate – spații de cazare din care clienții au plecat sau urmează să plece în cursul zilei respective. Spațiile de cazare din care clienții nu au plecat până la începerea programului de lucru pot fi considerate pentru cameriste spații de cazare eliberabile;
- spații de cazare ocupate – spații de cazare pe care clienții le-au închiriat cu una sau mai multe zile în urmă și în care vor mai sta cel puțin o zi;
- spații de cazare rezervate – spații de cazare libere sau eliberate care vor fi ocupate în acea zi;
- spații de cazare în reparație (cu defecțiuni) – spații de cazare care au defecțiuni majore care nu pot fi rezolvate în acea zi pentru a putea fi oferite spre închiriere.

La careu, când camerista primește programul de lucru al zilei, se stabilește și care sunt prioritățile zilei (grupuri, V.I.P.-uri, cerințe ale clienților anunțate la recepție etc.). La începerea lucrului camerista trebuie să verifice dacă pe clanțele ușilor spațiilor de cazare ocupate nu a apărut fluturașul “ROG SĂ-MI FACEȚI CURĂȚENIE”. În acest caz, clientul deja cazat are prioritate.

Când nu există priorități, ordinea în care se face curățenie în spațiile de cazare este următoarea:

Camere libere





Indiferent de ordinea în care se face curățenia în spațiile de cazare, până la sfârșitul programului de lucru camerista trebuie să intre în toate spațiile de cazare care i-au fost repartizate. Dacă dintr-un anumit motiv (ușa este închisă pe interior, clientul a agățat de clanță fluturașul cu “NU DERANJAȚI”) nu reușește, trebuie să anunțe acest lucru la recepție.



M1.U4.5. Ordinea efectuării curățeniei

- într-o cameră liberă
- într-o cameră eliberată
- într-o cameră ocupată

Ordinea efectuării curățeniei într-o cameră liberă

În aceste spații de cazare camerista nu are foarte mult de lucru. Din acest motiv, dacă nu sunt alte priorități, aceste spații vor fi verificate la prima oră. De ce? Pentru că în cel mai scurt timp ele pot fi pregătite pentru închiriere, nefiind necesară o curățenie completă. Este însă nevoie de o verificare pentru a preîntâmpina o reclamație. Pașii pe care îi are de parcurs camerista sunt următorii:

- se verifică pe diagramă care sunt spațiile de cazare libere și se alege unul dintre ele;
- se bate la ușa camerei, se așteaptă, se repetă bătaia și abia după aceea se descuie ușa și se intră.

Indiferent de statutul spațiului de cazare, camerista trebuie să bată la ușa oricărui spațiu de cazare atunci când dorește să intre. Se impune aceasta deoarece de la momentul întocmirii diagramei respective și până în momentul în care camerista vrea să intre în spațiul respectiv de cazare, statutul spațiului se poate modifica, sau este posibil să fie trecut greșit în diagramă.

După ce intră în cameră, camerista:

- aprinde luminile și verifică dacă funcționează toate becurile;

- deschide geamurile pentru aerisire sau, după caz, se deschide instalația de aer condiționat;
- verifică funcționarea instalațiilor de aer condiționat, încălzire, sanitară etc., pentru a putea anunța eventualele defecțiuni apărute;
- verifică patul (pentru a se asigura că nimeni nu a folosit camera și a făcut din nou patul), prosoapele și produsele de primire din baie (pentru același motiv);
- șterge praful (în cazul în care camera nu a fost închiriată mai mult de o zi);
- verifică încă o dată poziția tablourilor, draperiilor și aspectul general al camerei, închide geamul (acolo unde este cazul), pulverizează cu un deodorant de cameră (dacă procedura este agreată) și închide ușa;
- raportează că acea cameră este gata de închiriat, conform procedurilor.

Din dorința de a respecta odihna clientului, nu se folosesc echipamente electrice pentru curățenie dimineța, decât după o oră rezonabilă.

Ordinea efectuării curățeniei într-o cameră eliberată

Camerele eliberate sunt cele în care camerista are cel mai mult de lucru. La sfârșitul efectuării curățeniei, camera trebuie să aibă un aspect plăcut și primitiv și totul să fie în perfectă stare de funcționare, curat și igienizat, în așteptarea unui nou client care dorește, în mod firesc, să fie tratat ca și primul client cazat în acea cameră.

Pentru ca rezultatul obținut să fie cât mai bun cu putință și munca prestată de cameristă să fie cât mai eficientă, curățenia trebuie să se facă în următoarea ordine:

- ☞ controlează căruciorul cameristei pentru a vedea dacă există tot ce este necesar efectuării curățeniei și se fac completările necesare;
- ☞ se verifică pe diagramă (programul de lucru al cameristei) care sunt camerele eliberate și se alege una dintre ele;
- ☞ se trage căruciorul lângă ușa camerei alese, astfel încât să nu fie deranjată circulația clienților pe coridor;
- ☞ se bate la ușa camerei, se repetă bătaia și apoi se descuie;
- ☞ se blochează ușa în poziția deschisă. Dacă ușa de la baie este închisă, se bate și la aceasta, se așteaptă și apoi se deschide;
- ☞ se aprind toate luminile și se verifică dacă funcționează;
- ☞ se desfăc draperiile, se deschid geamurile (există spații de cazare la care geamurile nu se pot deschide, în aceste cazuri se pornește instalația de aer condiționat);

- ☞ se verifică dacă sunt obiecte uitate de clienții care au locuit în acea cameră (pe pat, sub pat, în sertare, în dulap etc.). Dacă s-au găsit obiecte uitate, se anunță imediat recepția pentru ca, în cazul în care clientul se mai află în hotel, să poată fi anunțat și obiectele să-i fie restituite. În situația în care clientul a plecat din hotel, la sfârșitul zilei obiectele uitate se predau guvernantei;
- ☞ se verifică inventarul spațiului de cazare și se anunță imediat la recepție eventualele lipsuri pentru a încerca recuperarea lor;
- ☞ se verifică starea instalațiilor și a dotărilor, pentru a vedea dacă sunt eventuale defecțiuni. Când se constată anumite defecțiuni, în funcție de procedurile agreate în structura respectivă, se anunță guvernanta sau departamentul tehnic pentru rezolvarea problemelor apărute. Dacă defecțiunea nu poate fi remediată în cursul acelei zile, spațiul respectiv este trecut defect în diagrama spațiilor de cazare;
- ☞ se debarasează resturile menajere (scrumiere, coș de gunoi etc.), inclusiv inventarul de room-service;
- ☞ se trage apa la WC și se aplică produsul pentru curățare existent în dotare în interiorul vasului WC și de-a lungul ramei acestuia, lăsându-se așa pentru 10 minute, timp necesar pentru a acționa eficient;
- ☞ se desfășoară paturile, lenjeria murdară se pune în sacul de pe cărucior, inclusiv prosoapele din baie;
- ☞ dacă spațiul de cazare are balcon, se curăță întâi acesta de păianjeni, se mătură și se spală;
- ☞ se fac paturile (patul), conform procedurilor stabilite;
- ☞ se curăță, se șterg de praf și se lustruiesc: mobilierul, tablourile, corpurile de iluminat, telefonul, televizorul, radioul, inclusiv pervazurile. Pentru fiecare suprafață se folosesc substanțe corespunzătoare, în cantitățile prescrise, conform procedurilor stabilite;
- ☞ pentru a nu uita nimic, curățenia se efectuează circular, pornind dintr-un punct și mergând de-a lungul unui traseu prin cameră, până se ajunge în același punct;
- ☞ se înlocuiesc materialele publicitare îndoite, degradate sau cu adnotări pe ele, având grijă ca ele să fie puse conform procedurilor stabilite;
- ☞ se intră în baie și se spală cada, faianța, robinetii. Se clătesc, se usucă sau se lustruiesc, conform procedurilor;
- ☞ se curăță chiuveta, se spală cămile, paharele. Se curăță oglinda;
- ☞ se curăță WC-ul;
- ☞ se înlocuiesc consumabilele și se pun prosoape curate, conform procedurilor;
- ☞ se spală podeaua, conform procedurilor;
- ☞ se aspiră în cameră, mutând mobilierul dacă este nevoie;
- ☞ se dezinfectează telefonul, întrerupătoarele, clanțele;

- ☞ se închid ferestrele (dacă este cazul), se face o ultimă verificare a aspectului general al camerei, se pulverizează dezodorizant (sau nu) și se închide ușa;
- ☞ se bifează în programul de lucru efectuarea curățeniei în acel spațiu.

Ordinea efectuării curățeniei într-o cameră ocupată

În funcție de tipul structurii de primire (hotel, motel, vilă etc.), de clasificarea ei (1, 2, 3, 4, 5 stele) și de procedurile agreate, camerista are mai mult sau mai puțin de lucru în aceste spații de cazare. Ea are însă obligația ca, până la sfârșitul programului, să intre în toate spațiile de cazare ocupate. Intră întâi în spațiile de cazare ocupate din care clienții au plecat pentru o anumită perioadă de timp, și apoi în cele ocupate, în care clienții se află în cameră.

Pașii care trebuie urmați în efectuarea curățeniei sunt următorii:

- ☞ se bate la ușă (urmând procedurile explicate anterior);
- ☞ se deschide ușa și se blochează în poziția deschis;
- ☞ se aerisește (acolo unde acest lucru este posibil);
- ☞ se debarasează resturile menajere (atât din cameră, cât și din baie);
- ☞ se înfață patul sau doar se aranjează, conform procedurilor agreate;
- ☞ se aranjează lucrurile clientului;

ATENȚIE!!! Nu se umblă niciodată în bagajele clientului, în dulapuri sau în sertare, nu se schimbă ordinea în care clientul și-a aranjat lucrurile personale pe noptiere, măsuță, birou etc. Se aranjează doar îmbrăcămintea sau încălțăminte care este aruncată neglijent prin cameră.

- ☞ se șterge praful;
- ☞ se face curat în baie. Se curăță chiuveta, cada (de baie sau duș), wc-ul, conform procedurilor stabilite;
- ☞ se schimbă sau se aranjează prosoapele, conform procedurilor;
- ☞ se pun produse noi de primire (săpun, hârtie igienică, șampon etc.);
- ☞ se șterge podeaua;
- ☞ se aspiră în cameră, conform procedurilor (în funcție de numărul de zile de închiriere, în general, nu zilnic, dar și în funcție de situația existentă);
- ☞ se verifică încă o dată aspectul general al camerei, se închide fereastra și se încuie ușa.

Efectuarea curățeniei într-un spațiu de cazare ocupat diferă foarte mult în funcție de ocupantul aceluia spațiu. Există clienți foarte ordonați, după care curățenia se face foarte ușor, așa cum există clienți foarte dezordonați, după care curățenia se face foarte greu, dar toți sunt oaspeți și trebuie să ne adaptăm

de la caz la caz, mai ales dacă un client și-a exprimat anumite cerințe sau preferințe privind ora sau modul de efectuare a curățeniei (utilizarea sau nu, a dezinfectantelor sau dezodorizantelor).

M1.U4.6. Pregătirea camerei ocupate pentru noapte (serviciul de seară)

Acest serviciu se efectuează de obicei doar în hotelurile de 4 și 5 stele. Pentru a-l efectua este necesar să existe cameriste și în schimbul doi.

Serviciul se efectuează, de regulă, între orele 18:30 și 21:30.

O cameristă poate pregăti pentru noapte până la 45 de camere, având în vedere că nu se face o curățenie completă a camerei.



În funcție de ceea ce găsește în fiecare cameră, se fac de regulă următoarele operații:

- se îndepărtează resturile menajere și tăvile de la room-service, dacă există;
- se strânge cuvertura de pe pat, împăturindu-se pe lungime și se pune în dulap sau pe suportul de bagaje (când nu există bagaje), conform procedurilor agreeate;
- se îndoieie pătura împreună cu cearceaful ei, astfel încât latura verticală să ajungă până în centrul patului, sub un unghi de 90 de grade (se are în vedere pentru câte persoane este închiriată camera);
- se pun papucii lângă pat (dacă sunt murdari se înlocuiesc);
- se spală paharele, dacă au fost folosite;
- se aranjează lucrurile clientului;
- se înlocuiesc prosoapele, dacă sunt ude;
- se șterge cada, dacă este udă;
- se trag draperiile (se închid);
- se pune câte o bomboană pe fiecare pernă pentru fiecare client (când această procedură se aplică);
- se stinge lumina.

În funcție de numărul spațiilor de cazare ocupate pe care trebuie să le pregătească pentru noapte, guvernanta repartizează caméristei care lucrează în schimbul doi și alte sarcini zilnice, ea având în fiecare zi alte sarcini, dar

acestea depinzând de cerințele momentului.

M1.U4.7. Aranjarea camerei

- Întreținerea ambianței interioare;
- Patul hotelier: dimensiuni, așternuturi, aranjarea patului, înfățatul, cuverturile;
- Dotarea camerei cu consumabile;
- Dotarea camerei de baie cu consumabile.

Curățenia este în multe situații motivul revenirii sau renunțării la serviciile hotelului respectiv. Rolul caméristelor este de a pregăti spațiile pentru închiriere, de a crea o atmosferă relaxantă, primitoare pentru client, determinată de un mediu ale cărui caracteristici sunt: igiena, confortul, siguranța, atractivitatea, intimitatea, solitudinea, atenția față de cerințele clienților și curtoazia sau amabilitatea.



Camerista poate să coloreze sejurul în nuanțe plăcute prin mici atenții și detalii care fac mare plăcere turiștilor.

Patul hotelier

- dimensiuni;
- așternuturi;
- aranjarea patului;
- înfățatul;
- cuverturile.

Patul este unul din elementele principale ale unei structuri de primire turistice, cazarea fiind unul dintre serviciile de bază oferite. Confortul pe care îl oferă patul are o importanță mare în alegerea unei structuri de primire sau a alteia. Confortul poate fi oferit de forma constructivă a patului și de materialele din care este construit, lucruri care nu pot fi modificate în exploatare. Dimensiunile paturilor pot varia în funcție de tipul spațiului de cazare și de opțiunile proprietarului structurii de primire.

Ordinul nr. 1296 din 15 aprilie 2010 stabilește doar dimensiunile minime obligatorii. Astfel, lungimea patului va fi:

- de minim 200 cm – în cazul hotelurilor de 3, 4, 5 stele;
- de minim 190 cm – în cazul hotelurilor de 1, 2 stele.

Astfel, lățimea patului va fi:

- individual: de minimum 90 cm;
- matrimonial: de minim 140 cm;
- dublu: de minim 160 cm.

Forma patului este stabilită de designer, ținându-se cont că el trebuie să poată fi deplasat cu ușurință, pentru a se face curat sub el (sunt necesare 2 rotițe și 2 picioare).

Paturi suplimentare

Când într-un spațiu de cazare se cazează și copii, peste numărul de locuri din camera respectivă, pentru aceștia se pot adăuga paturi suplimentare. Când există o astfel de cerere, camérista este anunțată de recepție și ea montează un pat pliant cu toată lenjeria necesară.

Acest pat este taxat suplimentar față de tariful camerei. Când clienții care l-au solicitat eliberează camera, patul este strâns și depozitat până la o nouă solicitare.

Ordinul 510/2002 prevede existența unei salteluțe – husă de protecție, (realizată dintr-un material textil lavabil și hidroabsorbant), pentru asigurarea igienei, aceasta putând fi schimbată și spălată destul de des sau ori de câte ori este nevoie.

Așternutul din dotarea patului trebuie să se compună din:

- pled sau alte obiecte cu funcțiuni similare, de calitate superioară;
- cearceaf plic (unitățile de 5, 4, 3 stele pot utiliza cearceafuri de mari dimensiuni în locul celor plic);
- cearceaf pentru pat;
- pernă mare înfățată;
- pernă mică înfățată (la unitățile de 5, 4, 3 stele);
- cuvertură pentru pat (la unități de 5, 4, 3 stele).

În hotelurile de standard foarte înalt se preconizează utilizarea obiectelor de așternut realizate din materiale impregnate din fabricație cu substanțe antibacteriene și antifungice, care să asigure maximă protecție clienților. Dar, și fără a avea la dispoziție astfel de dotări, este posibil, prin respectarea regulilor de igienă, să se asigure sănătatea clienților.

În acest sens, Ordinul Ministerului Sănătății nr. 536/1997, pentru aprobarea normelor de igienă și a recomandărilor privind mediul de viață al populației, prevede următoarele: „unitățile de cazare vor fi dotate cu inventarul moale și lenjeria de pat necesară pentru persoanele cazate, asigurându-se

primenirea acestora după cum urmează:

- schimbarea lenjeriei de pat ori de câte ori este nevoie;
- schimbarea lenjeriei de pat după fiecare persoană care părăsește unitatea;
- materialul moale folosit de clienți se colectează în saci de polietilenă și va fi dezinfectat în cursul procesului de spălare automată, prin supunere timp de 10 minute la 65 grade Celsius sau 1 minut la 77-82 grade Celsius.”

Modul în care este făcut patul (aranjată lenjeria pe pat) contribuie în mare măsură la confortul oferit clientului, atât din punct de vedere funcțional, cât și estetic.

Aranjatul patului înseamnă făcutul lui, fără a-i schimba lenjeria. Acest lucru se face în camerele ocupate, în zilele în care nu se schimbă lenjeria.

Înfățatul patului înseamnă făcutul lui, cu schimbarea lenjeriei. Lenjeria de pat poate varia de la o structură de primire la alta, atât calitativ, cât și dimensional. În ce privește această muncă, trebuie găsite tehnici pentru ca patul să se poată face cât mai rapid.

Conform O.M.T 510/2002, lenjeria de pat se schimbă la plecarea fiecărui client, iar la sejururi mai lungi, astfel:

- la 2 zile, în structurile de primire de 4, 5 stele;
- la 3 zile, în structurile de primire de 3 stele;
- la 4 zile, în structurile de primire de 1, 2 stele;
- ori de câte ori este nevoie.

Termene mai mici decât cele legale pot fi agreate de unele structuri de primire, în funcție de cerințele clienților. Pentru a veni în sprijinul clienților care doresc ca schimbarea lenjeriei să se facă mai des decât termenele legale, unele structuri de primire implicate în programe internaționale de protecția mediului au creat niște fluturași speciali cu inscripția: **“ROG SĂ-MI SCHIMBAȚI LENJERIA!”**

Există anumite reguli generale care trebuie respectate în orice situație, și anume:

- se verifică dacă nu sunt lucruri uitate de către clienți (când este vorba de o cameră eliberată) sau lăsate de clienți în pat (când este vorba de o cameră ocupată);
- se verifică dacă salteluța – husa nu este pătată (dacă da, se schimbă);
- când se desfață patul, lenjeria folosită trebuie împăturită dinspre cele patru colțuri ale patului spre centru și apoi împăturită din jumătate în jumătate, până la formarea unui pachet mic care este pus în sacul pentru lenjerie murdară;

ATENȚIE!!! lenjeria murdară nu se aruncă niciodată pe jos, pentru a nu se murdări suplimentar și nici nu se folosește la curățarea diverselor suprafețe.

- la anumite intervale de timp, de obicei când se efectuează supercurățenia, salteaua trebuie întoarsă;
- după desfășurare, pernele și pătura se pun la aerisit. Modul în care se înfață patul diferă la o structură de primire la alta, în funcție de lenjeria de pat folosită, de dimensiunile ei și de procedurile agreate;
- cearceaful de pat se întinde astfel încât lățimea marginilor ce depășesc salteaua să fie egale, după care se îndoaie sub saltea, de jur împrejur, îndoind colțurile;
- pentru a înfața cât mai ușor pernele, acestea se îndoaie întâi pe lungime și după aceea sunt introduse în fețele de pernă;
- pernele se așează la capetele patului cu zona de deschidere a fețelor de pernă spre centrul patului;
- dacă pătura sau plapuma se pune într-un cearceaf plic (cu romb sau oval, pe centru sau deschis la unul din capete) după înfațare, pătura este așezată pe pat și împăturită conform procedurilor agreate;
- dacă pătura sau plapuma se pune într-un cearceaf simplu, dar de dimensiuni mai mari decât ea, se întinde mai întâi cearceaful apoi pătura, după care sunt împăturate și aranjate conform procedurilor agreate.

Cuverturile

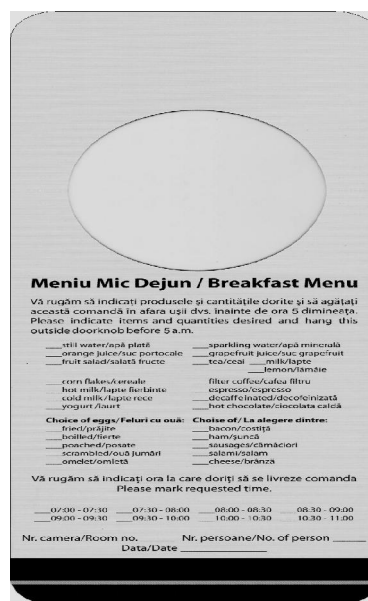
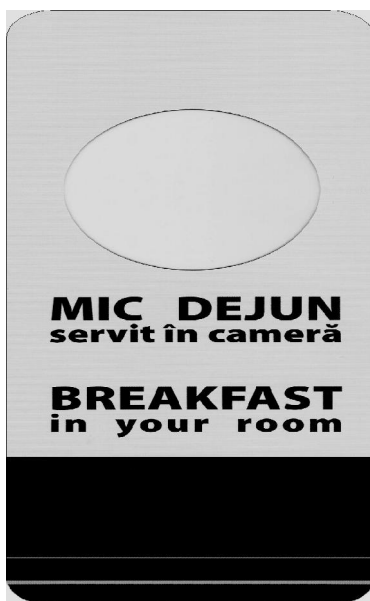
Cuverturile sunt folosite pentru a acoperi patul în timpul zilei. Ele sunt obligatorii în structurile de 3, 4, 5 stele și pot fi confecționate din diverse materiale cum ar fi: satin de bumbac, creton, sau o combinație de materiale matlasate. Din punct de vedere coloristic, pot fi de aceeași culoare cu draperiile, sau dintr-o culoare în contrast cu mocheta sau draperiile. Ele pot fi fixe, cât să acopere patul, iar în această variantă pernele sunt puse în dulap, sau mai mari decât patul în lungime. În acest caz, pernele sunt puse sub cuvertură, la capul patului.

Dotarea camerei cu consumabile

Ordinul Ministerului Dezvoltării Regionale și Turismului prevede existența în toate spațiile de cazare a unor mijloace scrise, realizate estetic și tipărite în limba română și în cel puțin două limbi de circulație internațională, cuprinzând informații utile pentru turiști cu privire la:

- instrucțiuni de folosire a telefonului;
- tarife interne și internaționale pentru convorbiri telefonice;
- lista cuprinzând serviciile suplimentare oferite și tarifele pentru cele cu plată, cu indicarea modalităților de solicitare a

- serviciului în cameră;
- lista pentru room service;
- lista cuprinzând prețurile produselor de minibar;
- programul TV;
- informații turistice privind zona și localitatea;
- hărți cu localizarea hotelului în cadrul zonei sau a localității, pentru unitățile de 3, 4, 5 stele;
- chestionare pentru testarea opiniei turiștilor cu privire la calitatea serviciilor oferite;
- orice alte informații care ar putea face agreabil sejurul turistului.



La hotelurile de 5, 4, 3 stele materialele vor fi prezentate în mape speciale în fiecare spațiu de cazare. De asemenea, măsuri de prevenire a incendiilor, politica de protecție a mediului, a hotelului, cu invitația amabilă privind contribuția posibilă a clientului în ceea ce privește consumul de apă, curent electric etc.

Alte obiecte puse la dispoziția clientului sunt:

- perii pentru haine și perii pentru încălțăminte sau alte materiale cu funcțiuni similare (la toate unitățile hoteliere de la 1 la 5 stele);
- trusă pentru cusut (la unitățile de 5, 4, 3 stele);
- ac și ață (la unitățile de 1, 2 stele);
- umerase: 4 bucăți/persoană;
- scrumiere: 1/persoană în camerele pentru fumători.

În afară de aceste obiecte obligatorii, hotelurile de categorie superioară pot pune

la dispoziție, în special clienților V.I.P. sau ai casei:
set de birou pentru utilizare în timpul sejurului;
mapă de corespondență cu antetul hotelului;
set de articole de scris;
presă pentru pantaloni.

Dotarea toaletei cu consumabile

Prosoapele

Pentru fiecare client ce urmează a fi cazat, se pun în baie câte 3 prosoape:

- prosop plușat pentru față;
- prosoape plușate pentru baie și picioare (inclusiv la hotelurile de o stea care au camere cu baie);
- culoarea trebuie să fie albă, iar calitatea prosoapelor diferă în funcție de clasificarea structurii respective;
- prosoapele se schimbă după fiecare client, iar pe parcursul unui sejur, termenele legale pentru schimbarea lor sunt:
 - la 2 zile pentru unitățile clasificate la 3, 4, 5 stele;
 - la 3 zile pentru unitățile clasificate la 1, 2 stele;
 - sau ori de câte ori este nevoie.

În camerele de baie sunt fluturași cu anunțuri prin care turiștii sunt informați că spălatul prosoapelor presupune un mare consum de apă și detergent, fapt care poate genera unele probleme privind protecția mediului. Prin aceste anunțuri, turiștii sunt întrebați politicos dacă doresc să fie schimbate prosoapele; în caz afirmativ, acestea se pun în cada de baie sau duș. În unele băi există calorifere speciale la înălțime, care sunt utilizate cu funcția de suport pentru prosoape. Astfel, prosoapele nu rămân umede.

Halate și papuci

În unitățile de 4, 5 stele este obligatoriu să existe pentru fiecare client halat plușat pentru baie și papuci de unică folosință. Halatele se schimbă la 3 zile în cazul sejururilor mai lungi. Papucii care se pun la dispoziția clientului sunt papuci de prosop de unică folosință sau alte materiale ușoare, ceea ce înseamnă că fiecare client, atunci când pleacă, îi poate păstra. Pentru a nu se produce confuzii, pe halatele de baie se prind “fluturași” prin care clienții sunt anunțați că, dacă doresc să-și procure un halat similar, trebuie să contacteze guvernanta sau recepția și li se indică numărul de telefon la care trebuie să sune.

Prosop pentru ieșirea din baie

În fața căzii de baie trebuie să existe obligatoriu un covoraș de protecție pentru evitarea alunecării sau prosoape mult mai groase. Acestea, din

motive de igienă, sunt schimbate de regulă zilnic. Ele pot fi puse de către cameristă pe marginea căzii, pe cabina de duș sau în alt loc, în funcție de procedurile agreate, astfel încât orice client să poată recunoaște destinația lor.

Uscătorul de păr

Uscătorul de păr intră obligatoriu în dotarea camerei de baie pentru unitățile de 4, 5 stele. Acestea sunt uscătoare speciale, tip hotelier, care se găsesc fixate pe peretele camerei de baie pentru o mai bună utilizare. Unitățile de cazare care nu au în dotare uscătoare de păr, dispun de câteva în recepție și pot fi închiriate.

Oglinda de machiaj

Oglinda de machiaj nu este obligatorie în dotare, dar hotelurile de categorie superioară o pun la dispoziția clienților ca un plus de atenție și confort. Este o oglindă specială care mărește imaginea și este folosită și de bărbați, pentru ras.

Cântarul de persoane

Este un serviciu suplimentar ce poate fi oferit clienților la cerere sau pus la dispoziție gratuit, ca un semn de atenție pentru sănătatea clientului. Este prevăzut, ca și oglinda de machiaj și încălzitorul de prosoape, în criteriile suplimentare de evaluare pentru care se acordă un anumit punctaj.

Produse de primire obligatorii

Ordinul nr. 1296 din 15 aprilie 2010 prevede ca:

- la unitățile de 1, 2 stele fiecărui turist trebuie să i se pună la dispoziție:
 - săpun sau dozator cu săpun lichid;
 - hârtie igienică.
- la unitățile de 3, 4, 5 stele fiecărui turist i se pun la dispoziție:
 - șampon sau gel pentru duș;
 - cască de baie;
 - săpun tip turist (toate ambalate).

Produsele puse la dispoziția clienților pot fi în ambalaje personalizate sau nepersonalizate. Personalizarea ambalajelor depinde și de capacitatea de cazare a unității respective. De regulă, o unitate cu o capacitate mică de cazare nu-și poate permite produse personalizate, costurile fiind destul de mari dacă numărul comandat este mic.

O nouă tendință care încearcă să se impună pe piață este aceea a folosirii dozatoarelor. Sistemul cu dozatoare prezintă anumite avantaje:

- consumul clientului nu mai este limitat;
- încărcarea dozatoarelor se face periodic, în funcție de consum;

- se pot folosi produse de calitate;
- costurile sunt mai mici prin achiziționare en-gros.

Alte produse de primire

Unitățile care fac parte din lanțuri hoteliere internaționale, pe lângă produsele de primire obligatorii la noi în țară, dotează baia și cu produsele de primire obligatorii din lanțul respectiv.

Astfel de produse pot fi:

- șervețele de hârtie și șervețele parfumate;
- șervețele sau dischete pentru demachiat;
- diverse tipuri de șampon;
- loțiune de corp;
- apă de gură;
- pudră de talc;
- periuță și pastă de dinți;
- aparat de ras de unică folosință și cremă de ras;
- pieptene cu sigla hotelului;
- pilă de unghii;
- bureți impregnați cu silicon pentru lustruit încălțăminte;
- pungi sanitare pentru tampoane igienice.

În unitățile clasificate la 3, 4, 5 stele, care nu fac parte din lanțurile hoteliere internaționale, se pun o parte din aceste produse în camera de baie.



Să ne reamintim...

Pentru a face față volumului mare de muncă în zilele când gradul de ocupare este ridicat, o caméristă trebuie să-și organizeze foarte bine activitatea și să valorifice timpul la maxim. Ca o regulă generală, curățenia într-un spațiu de cazare se efectuează din exterior către interior, de sus în jos și circular, astfel încât nu se omite nici o operațiune.



M1.U4.8. Rezumat

Când spunem spațiul de cazare, camera de hotel, spunem „locuința temporară” a turistului. Prin urmare, are multiple funcțiuni: spațiul de odihnă, spațiul de lucru, spațiul de recreere sau locul unde turistul poate servi masa. Camerista cunoaște modul prin care se asigură și se menține o ambianță plăcută în interiorul camerei pe toată perioada șederii turistului. Toate acestea sunt posibile respectând ordinea efectuării curățeniei, aranjarea camerei, pregătirea camerei pentru noapte etc.



M1.U4.9. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Într-o cameră liberă camerista:	a.	trebuie să intre și să verifice starea de
		b.	nu este obligatoriu să intre și să o verifice
		c.	rămâne la alegerea ei dacă o verifică sau nu
2.	Înainte de a intra într-un spațiu de cazare camerista:	a.	bate la ușă, așteaptă, repetă bătaia și după
		b.	deschide ușa și intră
		c.	bate la ușă, își cere scuze și intră
3.	Obiectele uitate de clienți într-o cameră:	a.	se duc în oficiu și se predau la sfârșitul
		b.	se anunță imediat la recepție
		c.	se predau guvernantei pentru a fi puse în dulap
4.	Lipsurile din inventarul camerei:	a.	se notează în carnețel
		b.	se anunță imediat la recepție
		c.	se anunță la sfârșitul programului de lucru
5.	Ordinea efectuării curățeniei într-o cameră eliberată este:	a.	se face curat întâi în baie, apoi în cameră și la sfârșit pe terasă
		b.	se face curat întâi pe terasă, apoi în cameră și la sfârșit în baie
		c.	se face curat întâi în cameră, apoi în baie și la sfârșit pe terasă
6.	Mocheta sau covoarele din cameră se curăță:	a.	cu aspiratorul
		b.	cu mățura
		c.	cu mopul
7.	O cameristă poate pregăti pentru noapte aproximativ:	a.	20 camere
		b.	45 camere
		c.	60 camere



M1.U4.10. Temă de control

Pregătiți pentru seară (turned down service) camera unui turist V.I.P.



Rezolvări test autoevaluare M1.U4.:
1a – 2a – 3b – 4b – 5b – 6a – 7b



Unitatea de învățare M1.U5. Efectuarea curățeniei în spații de folosință comună



Cuprins

M1.U5.1. Introducere	61
M1.U5.2. Obiectivele unității de învățare	61
M1.U5.3. Spațiile de folosință comună, clasificare și proceduri de efectuare a curățeniei	62
M1.U5.4. Proceduri specifice de efectuare a curățeniei în diferite zone în spațiile publice	64
M1.U5.5. Rezumat	67
M1.U5.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor	68
M1.U5.7. Temă de control	68



M1.U5.1. Introducere

Turistul își formează prima impresie înainte de a intra în structura de primire turistică, prin examinarea exteriorului.

Aspectul holului de primire și a celorlalte spații interioare (lifturi, coridoare etc.) pot fi cartea de vizită a hotelului, astfel încrederea în serviciile oferite de hotelul respectiv va crește, la fel și numărul de turiști.



M1.U5.2. Obiectivele unității de învățare

- să clasifice spațiile de folosință comună ale unei structuri cu funcțiune de cazare;
- să prezinte modul în care se efectuează curățenia în diferite zone ale spațiilor comune.



Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.

Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră. Rezolvarea temelor: 2 ore.

M1.U5.3. Spațiile de folosință comună, clasificare și proceduri de efectuare a curățeniei

Spațiile de folosință comună pot fi:

- exterioare;
- interioare.

Spațiile comune exterioare pot fi:

- spații pentru clienți: parcări, trotuare, alei, căi de acces, scări de intrare, scări exterioare;
- spații pentru personal: căi de acces pentru personal.

Spațiile comune interioare pot fi:

- spații pentru clienți:
 - spații specializate (spații publice): holul recepției, săli de conferință, paliere de etaj, piscine, saună, salon de masaj, coafor, salon de cosmetică, magazine etc.;
 - spații de circulație: scări, coridoare, lifturi etc.
- spații pentru personal:
 - spații specializate: oficii de etaj, depozitul de lenjerie, vestiare, birouri, spații pentru servirea mesei etc.;
 - spații de circulație: scări, lifturi pentru personal etc.

Proceduri de efectuare a curățeniei în spațiile exterioare

Aceste spații se curăță în fiecare dimineață, la începutul programului, de către personalul specializat al departamentului de housekeeping (îngrijitori spații comune) când acesta există.

Se intervine pe tot parcursul zilei și se face curat ori de câte ori este nevoie, urmărindu-se întreținerea lui. Atunci când nu există personal specializat, curățenia se face de către cameriste, dimineața la începutul programului și se intervine ori de câte ori este nevoie pe tot parcursul zilei.

Indiferent care sunt spațiile exterioare în care se efectuează curățenia (parcare, trotuare, alei, scări), ea se face în următoarea ordine:

- se strâng gunoaietele;
- se mătură;
- se spală cu furtunul (parcarea, aleile) sau cu mopul (treptele și zona din fața intrării);
- se udă spațiile verzi.

Ștergătoarele din fața ușii de la intrare se aspiră sau sunt schimbate și spălate zilnic, în funcție de anotimp și de condițiile meteorologice.

Pentru a preîntâmpina ca praful, particulele de nisip sau noroi să ajungă în holul recepției, purtate pe pantofii clienților, întotdeauna se pune în fața ușilor de la intrare un grătar și un ștergător, iar imediat în interior, se mai pune un ștergător.

Proceduri de efectuare a curățeniei în spațiile de folosință comună pentru personal

De unele din aceste spații beneficiază tot personalul (lifturi, scări, vestiare), de altele beneficiază doar o parte a personalului (birouri, oficii de etaj).

Majoritatea spațiilor de folosință comună pentru personal sunt curățate după un program stabilit de către guvernanta, ținând cont că pe lista de priorități ele sunt ultimele, clienții fiind cei care au prioritate, dar nici aceste spații nu trebuie să fie uitate.

De curățarea anumitor spații răspund chiar persoanele care beneficiază doar de ele, fiecare în parte pentru spațiul pus la dispoziție, cum este cazul oficiului de etaj al cameristei.

La terminarea programului din ziua respectivă, camerista mai are câteva lucruri de făcut:

- spălarea tuturor ustensilelor folosite;
- aranjarea căruciorului pentru ziua următoare, în acest fel aflând și notând de ce anume mai are nevoie, pentru a putea anunța a doua zi la careu;
- efectuarea curățeniei în oficiu.

Oficiul cameristei poate fi de dimensiuni mai mici sau mai mari, dar printr-o aranjare judicioasă a materialelor, ustensilelor și a lenjeriei depozitate, se poate folosi spațiul existent cât mai eficient.

Pentru aceasta trebuie respectate anumite reguli:

- lenjeria murdară să fie depozitată separat, să nu ajungă în același spațiu cu cea curățată (cazul ideal este ca lenjeria murdară din sacul de pe cărucior să ajungă imediat în camera cu lenjeria murdară, sau direct la spălătorie);
- lenjeria curățată să fie depozitată în oficiu, aranjată pe rafturi, în funcție de sortimente și să fie păstrată acoperită;
- materialele de curățenie să fie păstrate ambalate și etichetate corect, pentru a nu produce nici o confuzie la utilizarea lor;
- toate ustensilele să fie păstrate curate și să fie puse ordonat;
- materialele publicitare și informative să fie așezate astfel încât să nu se degradeze, pentru a avea un aspect curat și îngrijit când sunt puse în locurile de cazare;
- lucrurile personale ale cameristei trebuie păstrate separat și acoperite în cazul în care nu există vestiar separat.

M1.U5.4. Proceduri specifice de efectuare a curățeniei în diferite zone ale spațiilor publice

Spațiile interioare

Atunci când clientul intră într-o structură de primire și holul recepției este curat și îngrijit, aceasta îi creează o primă impresie foarte bună.

Atunci când scările, coridoarele, lifturile sunt bine întreținute și arată plăcut, încrederea în serviciile oferite de structura respectivă va crește, la fel și numărul de clienți.

Munca prestată de personalul de housekeeping, pentru a face ca spațiile de cazare și restul facilităților să arate bine, va fi cu atât mai apreciată.

La curățenia spațiilor de folosință comună trebuie să avem în vedere 3 factori principali:

- aceste spații sunt folosite de un număr mult mai mare de clienți decât restul spațiilor;
- spațiile trebuie să aibă în permanență un aspect atractiv și primitor și să ofere o igienă corespunzătoare;
- spațiile trebuie să fie accesibile tot timpul (intrarea, lifturile, scările), astfel încât ora la care se face curățenia trebuie să fie bine planificată, când clienții dorm sau când fluxul este mai scăzut și se pot închide anumite zone.

Folosirea spațiilor comune de către foarte multe persoane și importanța ca ele să arate mereu curate și aranjate, face ca frecvența de curățare și metodele folosite să fie diferite față de cele prevăzute pentru restul spațiilor, și anume:

- mobila tapițată se aspiră zilnic;
- geamurile ferestrelor, oglinzile și geamurile tablourilor trebuie spălate săptămânal;
- mochetele, covoarele trebuie spălate lunar;
- draperiile și mobila tapițată trebuie spălate o dată la 6 luni;
- pardoselile dure trebuie să fie zilnic curățate și spălate cu mopul.

Coridoare și scări

Acestea trebuie curățate, astfel încât, în timpul efectuării curățeniei, să nu existe pericolul ca cei care trebuie să le folosească să se accidenteze sau să li se creeze o stare de disconfort. Pentru a realiza aceste lucruri, coridoarele lungi se curăță pe porțiuni, fiecare porțiune împărțindu-se în 2 suprafețe pe lungime, apoi se curăță pe rând. În acest fel coridorul respectiv poate fi folosit de către clienți pentru circulație, în timpul efectuării curățeniei existând mereu porțiuni uscate, sigure, pe o parte sau alta a coridorului. Pentru avertizare se pot folosi și anumite afișe sau marcaje.

Scările se curăță întotdeauna de sus în jos, pe porțiuni. Întâi se șterge praful

de pe balustrade, după care se spală treptele în funcție de procedurile agreate.

Lifturi

O atenție deosebită trebuie acordată efectuării curățeniei lifturilor și întreținerii acestora, având în vedere atât circulația foarte mare a clienților, cât și faptul că este o a doua impresie pe care clientul și-o face despre structura respectivă, după cea pe care și-a făcut-o în holul recepției.

Ușile exterioare ale liftului și zona butoanelor de apelare sunt șterse de praf și lustruite ca o parte a programului zilnic de curățenie a holului recepției sau a palierelor de etaj.

Cabina liftului trebuie curățată separat, având în vedere că acest lucru implică oprirea liftului pe durata efectuării curățeniei.

Dacă există mai multe lifturi, oprirea unuia dintre ele pentru o perioadă mai scurtă de timp nu poate fi un motiv de supărare sau reclamație din partea clienților. Trebuie aleasă o oră la care lifturile să nu fie foarte solicitate. Când există un singur lift, cabina acestuia este curățată în timpul nopții.

În situații speciale, de exemplu murdărirea accidentală a cabinei din cauza neatenției unui client sau murdărirea podelei cabinei datorită condițiilor meteorologice și a unui număr mare de clienți sosiți, se oprește liftul în timpul zilei.

Indiferent de momentul în care se efectuează curățenia cabinei, clienții sunt atenționați, folosind un semn distinctiv de marcare: **Atenție, se curăță!**

Pașii urmați în efectuarea curățeniei sunt:

- blocarea liftului;
- strângerea carpetei, când există, și îndepărtarea gunoaielor;
- ștergerea de praf și eventuale pete ale pereților și tavanului cabinei;
- scoaterea sau înlocuirea afișelor informative deteriorate sau expirate de pe pereții cabinei;
- punerea unor afișe noi;
- spălarea podelei conform procedurilor agreate;
- când există mochetă, aceasta se aspiră;
- închiderea ușilor liftului și curățarea lor pe interior; se șterg de praf sau se curăță cu o soluție specială, în funcție de necesități;

deblocarea liftului și îndepărtarea semnului: **Atenție, se curăță!**

Spații de recreere și distracție

În funcție de clientela căreia i se adresează structura de primire și de zona de amplasare, spațiile de recreere și distracție pot fi foarte variate.

Ele sunt considerate ca servicii suplimentare, oferite clienților cu plata separat sau incluse în tariful de cazare.

Spațiile de recreere pot fi:

- piscine cu apă termală de mare sau obișnuită;
- jacuzzi;
- saună;
- săli de fitness;
- saloane de masaj.



În cele mai multe spații de recreere diversele suprafețe ale pardoselilor, pereților și dotărilor sunt astfel alese încât să fie rezistente la umiditate și la o frecvență mai mare de folosire.

Etapele efectuării curățeniei sunt:

- strângerea periodică a gunoiului;
- ștergerea umedă, urmată de uscare pentru mobilă și restul dotărilor, folosind substanțe corespunzătoare, în funcție de materialele din care sunt făcute;
- ștergerea cu mopul a pardoselilor din jurul piscinelor, din vestiare, saună și din toate spațiile în care se poate aduna apă pe jos;
- curățarea pardoselilor în zonele în care se pot murdări;
- frecarea pardoselilor foarte murdare;
- aspirarea mochetelor în zonele unde există;
- curățarea zonelor sanitare.

Curățarea periodică implică:

- spălarea pereților, tavanului, geamurilor și a mobilierului, suprafețe care sunt făcute de regulă din materiale rezistente la umiditate;
- spălarea pardoselilor.

Săli de conferință

Programul de curățenie de rutină sau periodică a acestor săli trebuie să fie adaptat în funcție de perioadele de închiriere a lor, de particularitățile de funcționare a acestora și de natura diverselor suprafețe, pereți, podele, uși, mobilier.

O sală de conferințe trebuie să fie curățată și aranjată înainte de a fi folosită pentru orice întrunire.

Dacă a fost curățată recent și nu a fost folosită, toată mobila și toate dotările trebuie șterse de praf.

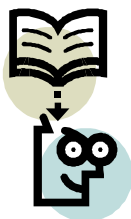
Trebuie verificat dacă dotările și aranjarea lor corespund pentru întrunirea care urmează să aibă loc.

Dacă sala a fost folosită, pașii care trebuie urmați în efectuarea

curățeniei sunt:

- se aprind luminile;
- se deschid ferestrele, când acest lucru este posibil și se aerisește;
- se verifică dacă nu sunt obiecte uitate;
- se îndepărtează gunoiul;
- se verifică funcționalitatea instalațiilor și a dotărilor, raportându-se orice defecțiune, conform procedurilor;
- se dezassemblează și se scot din încăpere dotările care nu mai sunt necesare;
- se curăță și se șterg de praf mobila și dotările rămase;
- se aspiră mocheta sau se curăță cu mopul podeaua, în funcție de tipul pardoselii.

O astfel de sală poate fi folosită o dată sau de mai multe ori în aceeași zi. Curățenia sălii respective se face după fiecare eveniment în parte. În funcție de programările existente, curățenia se efectuează foarte devreme dimineața sau foarte târziu seara. Curățenia periodică trebuie făcută ținând seama de programările pentru fiecare sală.



Să ne reamintim...

Turiștii își petrec mare parte a timpului în spațiile de recreere și distracție. Pentru ca aceste spații să fie mereu atractive, camerista intervine ori de câte ori este nevoie pe parcursul unei zile. În funcție de tipul de suprafață, camerista își alege corect echipamentele și materialele corespunzătoare pentru curățenie.



M1.U5.5. Rezumat.

Atât în spațiile de cazare, cât și în spațiile de recreere și distracție, camerista verifică în permanență starea inventarului, iar eventualele defecțiuni apărute le raportează cu promptitudine

serviciilor terțe. Remedierea defecțiunilor trebuie făcută în timp util.



M1.U5.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Spațiile exterioare se curăță:	a.	dimineata, la începutul programului
		b.	la prânz
		c.	la sfârșitul programului
2.	Scările se curăță:	a.	de sus în jos
		b.	de jos în sus
		c.	oricum
3.	De regulă, acolo unde există un singur lift, curățenia se efectuează:	a.	noaptea
		b.	seara
		c.	la prânz
4.	În sălile de conferință curățenia se efectuează:	a.	dimineata
		b.	seara
		c.	după fiecare întrunire
5.	În oficiu camerista face curățenie:	a.	la începutul programului
		b.	la sfârșitul programului
		c.	oricând, în timpul programului de lucru
6.	În holul recepției curățenia se efectuează:	a.	dimineata la prima oră
		b.	seara
		c.	la prânz



M1.U5.7. Temă de control.

Explicați procedeul de curățare a liftului pentru turiști.



Rezolvări test autoevaluare M1.U5.:

1a – 2 a – 3a – 4c – 5b – 6a



Unitatea de învățare M1.U6 Efectuarea de servicii suplimentare



Cuprins

M1.U6.1. Introducere	69
M1.U6.2. Obiectivele unității de învățare	69
M1.U6.3. Spălatul și călcatul lenjeriei clientului	70
M1.U6.4. Curățatul și călcatul îmbrăcăminteii clientului	72
M1.U6.5. Curățatul și lustruitul încălțămintei clientului	73
M1.U6.6. Păstrarea obiectelor uitate de clienți	73
M1.U6.7. Minibar	75
M1.U6.8. Rezumat	76
M1.U6.9. Test de autoevaluare	76
M1.U6.10. Temă de control	77



M1.U6.1. Introducere

Serviciile suplimentare, cu specific de etaj, pot face parte din toate cele trei tipuri de servicii suplimentare, fiind servicii în care în mod direct sau indirect este implicat personalul departamentului de housekeeping.

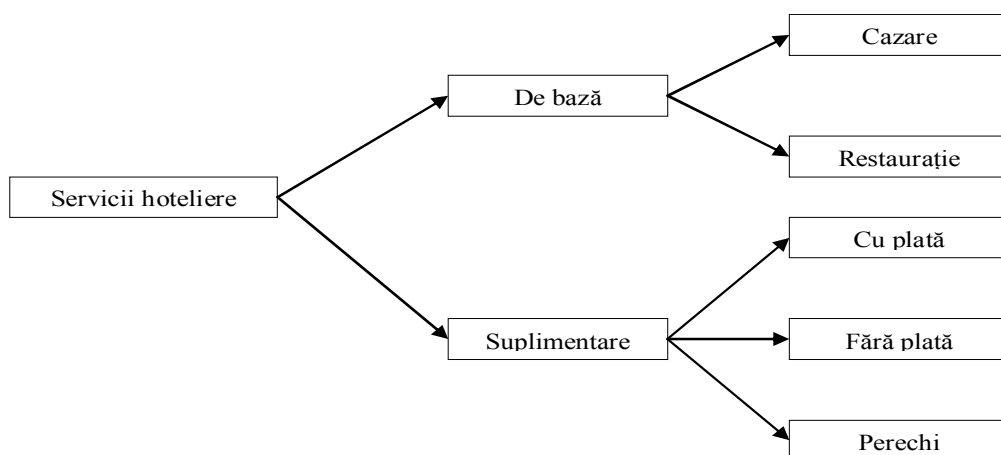


M1.U6.2. Obiectivele unității de învățare

- să prezinte și să definească serviciile suplimentare ce pot fi prestate către clienți, în funcție de categoria de încadrare a unității hoteliere.



Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.
Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră. Rezolvarea temelor: 2 ore.



M1.U6.3. Spălatul și călcatul lenjeriei clientului

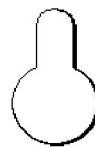
Este un serviciu suplimentar cu plată, caracteristic departamentului de etaj, modul de efectuare a acestui serviciu diferind de la o unitate la alta, în funcție de dotările existente. La unitățile de 3, 4, 5 stele, în mapa de prezentare există în mod obligatoriu în cameră lista de servicii suplimentare prin care clientul este informat asupra modului în care poate beneficia de acest serviciu. În dulapul din spațiul de cazare, trebuie să existe lista de spălătorie în care sunt enumerate obiectele care pot fi spălate și tarifele practicate, împreună cu punga în care se pun rufele pentru spălătorie. Punga poate fi din material plastic sau material textil, care se poate spăla după fiecare utilizare. Este indicat ca lista să fie făcută în minim două exemplare, clientul să aibă posibilitatea să completeze pe această listă numărul de obiecte date la spălat din fiecare categorie. Când obiectele sunt aduse de la spălat, clientului i se returnează una dintre liste; astfel, se elimină riscul producerii unor încurcături sau pierderi. Cealaltă copie a listei ajunge la recepție și se operează în contul clientului.

În funcție de procedurile agreate de unitatea respectivă, clientul poate:

- lăsa punga pentru spălătorie în spațiul de cazare, urmând a fi luată de cameristă, dusă la spălătorie (când spălătoria se află în incintă) și apoi se returnează clientului lucrurile spălate;
- duce punga la recepție, urmând a fi colectată de acolo de persoana care se ocupă de efectuarea acestui serviciu (valet, îngrijitoare hol, cameristă, curier) și primește lucrurile spălate în cameră.

Acest serviciu este mult mai simplu de efectuat în unitățile care au spălătorie proprie. În unitățile de la 3 stele în sus trebuie găsite soluții pentru efectuarea acestui serviciu, chiar și atunci când nu există spălătorie proprie. În

acest caz se pot procura mașini de spălat de capacitate mai mică și se caută un loc adecvat pentru amplasarea lor, se face un contract cu spălătoria care se ocupă și de lenjeria unității, sau cu o altă spălătorie mai apropiată, sau camerista este cea care se ocupă de spălarea lucrurilor clientului. Indiferent de modalitatea și tarifele la care acest serviciu este oferit, este de preferat ca acei clienți care au nevoie să poată beneficia de el, decât să-și spele și să-și calce singuri (situație în care se pot produce degradări ale mobilei sau mochetei, cheltuieli suplimentare pentru curentul și apa consumate, dar și un pericol de incendiu în cameră).



Va rog duceti lenjeria la spalat !

Please collect my laundry !

Bitte Wäsche abholen !

Prenez le linge, s.v.p. !

SERVICIU DE SPĂLARE / LAUNDRY

Nume / Name.....Data / Date..... Nr. cameră / Room No

Vă rugăm să completați lista pentru curățătorie și să o puneți cu hainele dvs în punga pentru spălătorie. Vă rugăm să scrieți numărul camerei pe pungă. Lucrurile trimise înainte de ora 09.00 vor fi returnate în jurul orei 19.00 în aceeași zi, exceptând duminicile și zilele de sărbătoare.

Vă rugăm contactați Recepția pentru a vi se returna lucrurile.

Please fill in the dry cleaning list and put this with your clothes in the laundry bag. Kindly write your room number on the laundry bag in the space provided. Laundry sent before 9 a.m. will be returned at about 7 p.m. the same day except on Sundays and Bank Holidays. Please call reception to have your laundry picked up.

DOMNI / GENTLEMEN	LAUNDRY		DOAMNE / LADIES	LAUNDRY	
	quantity	price Euro		quantity	price Euro
Camășă / shirt <small>pliată / folded pe umeras / on hanger</small>		3.00	Bluză / blouse		3.00
Tricou mânecă scurtă / T-shirt		3.00	Pantaloni / Trousers		3.00
Pantaloni scurți / Short		3.00	Jerseu (pulover) / Sweater		5.00
Chiloți / Undershorts		2.00	Fustă / Skirt		4.00
Maleu / Undershirt		2.00	Rochie / Dress		7.00
Șosete / Socks		1.50	Bluză de mătase / Silk Blouse		7.00
Batistă / Handkerchief		1.00	Rochie de mătase / Silk Dress		7.00
Pantaloni / Trousers		5.00	Rochie de seară / Evening Dress		9.00
Jerseu(pulover) / Sweater			Costum / Suit		10.00
Costum sport / Track suit			Haină / Coat		7.00
Pijama / Pyjamas					
TOTAL FACTURĂ / INVOICE			TOTAL FACTURĂ/ INVOICE		19% VAT included

Notă:

Nu suntem răspunzători dacă ies colorile sau dacă se șifonează, de pierderea sau deteriorarea nasturilor, curelelor, fermoarelor, etc. În cazul pierderii sau deteriorării lucrurilor de la spălătorie / curățătorie, o sumă de nu mai mult de 5 ori din tariful de spălătorie / curățătorie va fi returnat, pentru plângeri anunțate în 24 de ore, însoțite de listă.

Aceasta nu este o factură; suma va fi încercată pe factura dvs. finală; prețurile includ TVA.
Vă rugăm să citiți instrucțiunile de pe formularul pentru spălătorie / curățătorie.

Notice:

Unless as a completed list accompanies the dry cleaning and laundry, our count will have to be accepted. We are not responsible for fastness of colors or shrinkage or the ordinary wear and tear in cleaning, buttons, zippers, etc. In case of loss or damage of laundry / dry cleaning, an amount of no more than 5 times the laundry / dry cleaning price will be returned. Claims for loss or damage must be submitted within 24 hours after delivery, accompanied by the list.

This is not an invoice, a charge will be made to your room account; VAT is included.
Please read the instructions on the laundry/ dry cleaning form.

Protecția mediului/ Environmentally friendly

Procesul nostru de curățare este realizat conform ultimelor cercetări în domeniul protecției mediului și utilizează numai substanțe ecologice.

We care for the environment and treat your personal laundry with environmentally friendly detergents, free of chlorine-based chemicals.

CURĂȚĂTORIE / DRY CLEANING

Nume / Name.....Data / DateNr. cameră / Room No

Vă rugăm să completați lista pentru curățătorie și să o puneți cu hainele dvs în punga pentru spălătorie. Vă rugăm să scrieți numărul camerei pe pungă. Lucrurile trimise înainte de ora 09.00 vor fi returnate în jurul orei 19.00 în aceeași zi, exceptând duminicile și zilele de sărbătoare.

Vă rugăm contactați Recepția pentru a vi se returna lucrurile.

Please fill in the dry cleaning list and put this with your clothes in the laundry bag. Kindly write your room number on the laundry bag in the space provided. Laundry sent before 9 a.m. will be returned at about 7 p.m. the same day except on Sundays and Bank Holidays. Please call reception to have your laundry picked up.

DOMNI / GENTLEMEN	DRY CLEANING		DOAMNE / LADIES	DRY CLEANING	
	quantity	price Euro		quantity	price Euro
Pantaloni / Trousers ...		6.50	Bluză / Blouse		6.50
Jerseu (pullover) / Sweater		6.00	Pantaloni / Trousers		6.50
Costum, 2 piese / Suit, 2 pieces		11.00	Jerseu (pullover) / Sweater		6.00
Smoking / Tuxedo		17.00	Fustă / Skirt		6.00
Vestă / Vest		5.00	Rochie / Dress		11.00
Trenci / Raincoat		17.00	Bluză de mătase / Silk Blouse		9.00
Haină (sacou) / Coat		11.00	Rochie de mătase / Silk Dress		19.00
Cravată / Tie		3.50	Rochie de seară / Evening Dress		19.00
Cămașă de mătase / Silk Shirt		9.00	Costum / Suit		13.00
			Haină / Coat		11.00
TOTAL FACTURĂ / INVOICE			TOTAL FACTURĂ / INVOICE		19% VAT included

Notă:

Nu suntem răspunzători dacă iese culorile sau dacă se șifonează, de pierderea sau deteriorarea nasturilor, curelelor, fermoarelor, etc. În cazul pierderii sau deteriorării lucrurilor de la spălătorie / curățătorie, o sumă de nu mai mult de 5 ori din tariful de spălătorie / curățătorie va fi returnat, pentru plângeri anunțate în 24 de ore, însoțite de listă.

Aceasta nu este o factură; suma va fi încărcată pe factura dvs. finală; prețurile includ TVA.

Vă rugăm să citiți instrucțiunile de pe formularul pentru spălătorie / curățătorie.

Notice:

Unless as a completed list accompanies the dry cleaning and laundry, our count will have to be accepted. We are not responsible for fastness of colors or shrinkage or the ordinary wear and tear in cleaning, buttons, zippers, etc. In case of loss or damage of laundry / dry cleaning, an amount of no more than 5 times the laundry / dry cleaning price will be returned. Claims for loss or damage must be submitted within 24 hours after delivery, accompanied by the list.

This is not an invoice, a charge will be made to your room account; VAT is included.

Please read the instructions on the laundry/ dry cleaning form.

Protecția mediului/ Environmentally friendly

Procesul nostru de curățare este realizat conform ultimelor cercetări în domeniul protecției mediului și utilizează numai substanțe ecologice.

We care for the environment and treat your personal laundry with environmentally friendly detergents, free of chlorine-based chemicals.

M1.U6.4. Curățatul și călcatul îmbrăcăminteii clientului

Dacă serviciul de spălătorie poate fi rezolvat mult mai simplu (ca ultimă alternativă fiind efectuarea lui de către cameristă), cu serviciul de curățătorie există mai multe probleme. Nici chiar toate unitățile hoteliere de 4 sau 5 stele nu au curățătorie proprie, iar acest serviciu nu mai poate fi efectuat sub nicio formă de către cameristă.

Când există curățătorie proprie, serviciul se efectuează similar cu cel de spălătorie, în dulap existând și o listă pentru curățătorie.

Când nu există curățătorie proprie, unitatea, dacă are de la 4 stele în sus, trebuie să aibă contract cu o curățătorie din apropiere, iar serviciul se efectuează cu ajutorul curierului.

Reparatul lenjeriei și îmbrăcămintei clientului

Acest serviciu poate fi efectuat când în cadrul departamentului de etaj există o croitoreasă.

Pentru a beneficia de acest serviciu, clientul apelează la recepție, guvernantă sau cameristă, în funcție de procedurile agreate. În funcție de ceea ce are în mod concret de reparat, camerista este cea care duce lucrurile la croitoreasă și tot ea le aduce sau este chemată direct croitoreasa, pentru a discuta cu clientul.

Pentru serviciile prestate se completează un bon de prestări servicii, care este dus la recepție și operat în contul clientului.

M1.U6.5. Curățatul și lustruitul încălțăminteii clientului

Acest serviciu se efectuează în orice unitate de la 1 la 5 stele, de către cameristă sau alt lucrător al departamentului de housekeeping. De regulă, în unitățile de 3, 4, 5 stele serviciul se efectuează gratuit, iar la unitățile de 1, 2 stele, serviciile se efectuează cu plată. În lista cu serviciile suplimentare oferite de unitatea respectivă este obligatoriu să fie trecut dacă serviciul se efectuează cu plată sau gratuit.

Un mod elegant de a oferi acest serviciu, în hotelurile de 4, 5 stele este următorul: în holul spațiului de cazare există un covoraș de plastic în forma de pantof; clientul este anunțat în lista de servicii suplimentare că, dacă dorește să îi fie curățați sau lustruiți pantofii, să-i lase pe acest covoraș; în acest fel el nu trebuie să anunțe camerista în mod special.

În orice spațiu de cazare este obligatoriu să existe perie pentru încălțăminte sau alte materiale cu funcțiuni similare.

La unitățile de 4 sau 5 stele este obligatoriu să existe și aparate de curățat încălțăminte care sunt, de obicei, amplasate pe coridor, în apropierea lifturilor. Folosind aceste aparate, timpul de așteptare la lift pare mai scurt pentru clienții mai nerăbdători, dar se oferă și un serviciu util, iar clienții nu mai trebuie să apeleze pentru efectuarea acestui serviciu la o persoană, folosirea mașinilor de curățat fiind practică și oferind rapiditate la execuție.

M1.U6.6. Păstrarea obiectelor uitate de clienți

Acesta este un serviciu suplimentar fără plată, al departamentului de housekeeping. Locul unde un client poate uita cel mai frecvent diverse obiecte este spațiul de cazare, camerista fiind cea care le găsește. În momentul găsirii unui obiect, primul lucru care se face este să fie anunțată recepția, existând posibilitatea ca acel client să nu fi părăsit încă unitatea. Dacă clientul a plecat,

obiectul este predat guvernantei. Guvernanta ține un registru de evidență a obiectelor uitate, în care sunt trecute toate obiectele care se păstrează. Păstrarea se face timp de un an, după care pot fi date persoanei care le-a găsit.

Există anumite reguli după care se selectează obiectele care se păstrează, și anume:

- alimentele perisabile se păstrează doar până la expirarea termenului de valabilitate, dacă nu sunt începute, apoi se distrug;
- lenjeria intimă folosită nu se păstrează;
- mărfurile consumabile în cantitate mică nu se păstrează (săpun, șampon etc.);
- banii se depun la bancă după 24 de ore;
- bijuteriile se depun în seiful unității pe bază de proces verbal;
- obiectele de îmbrăcăminte/încălțăminte se păstrează;
- obiectele care sunt păstrate se împachetează, fiecăruia i se atașează un număr de ordine corespunzător celui din registru și se pun într-un spațiu încuiat, cheia găsindu-se la guvernantă.

Registru de evidență – obiecte uitate

Nr. crt.	Data	Camera/ locul (unde a fost găsit obiectul)	Numele turistului, eventual adresa	Obiect, descriere	Numele și funcția salariatului care a găsit obiectul	Data restituirii	Semnătura

Trezirea clienților la ora solicitată

Este un serviciu suplimentar fără plată, specific recepției, dar în anumite situații poate fi implicat și personalul departamentului de housekeeping în efectuarea acestui serviciu. Implicarea personalului de housekeeping are loc în unitățile în care nu există telefoane în spațiile de cazare sau în situația în care turistul nu răspunde la telefonul din cameră.

M1.U6.7. Minibar

Unitățile hoteliere de 3, 4, 5 stele au în dotare obligatoriu minibarul frigorific cu produse specifice. Numărul produselor din minibar poate varia de la un spațiu de cazare la altul sau de la o unitate la alta. Este obligatoriu să se afișeze într-un loc vizibil o listă a produselor din minibar.

Gestionarea produselor din minibar poate fi făcută de către cameristă, de către personalul de la room service, sau de către o persoană din departamentul de restaurație.

În gestionarea minibarului pot să apară probleme legate de plata produselor consumate. Pentru ca problemele să fie cât mai mici, trebuie să existe o comunicare eficientă între recepție și persoana care răspunde de minibar.

Pentru evitarea pierderilor prin neachitarea produselor consumate, s-au găsit chiar și o serie de soluții constructive. Astfel, la ora actuală, spațiile de cazare pot fi dotate cu diverse tipuri de minibaruri, de la cele mai simple modele, la cele care au montat pe ușă un sistem de atenționare cu 2 becuțe, cel verde indicând faptul că nu s-a umblat în minibar, iar cel roșu indică faptul că s-a umblat și până la minibaruri conectate la computerele de recepție unde, la ridicarea produsului de pe locul lui, este automat trecută consumația la nota de plată a clientului.

A pleasure to please

Mini Bar List

Before checking out please enter on this slip the items you have consumed from our Mini Bar on your last day of staying and present the Mini Bar list to the front office cashier.

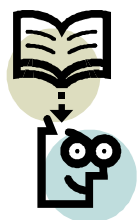
Items		Unit	QTY	Used QTY
Sparkling Water	Apă minerală	330 ml	1	
Vittel Still Water	Apă plată Vittel	500 ml	1	
Perrier Sparkling Water	Apă minerală Perrier	330 ml	1	
Coca-Cola	Coca - Cola	330 ml	1	
Sanpellegrino Tonic Water	Apă tonică Sanpellegrino	330 ml	1	
Prigat Juice	Nectar Prigat	330 ml	1	
Ice Tea	Ice Tea	330 ml	1	
Heineken Beer	Bere Heineken	330 ml	1	
Ursus Beer	Bere Ursus	330 ml	2	
Whisky	Whisky	50 ml	1	
Vodka	Vodcă	50 ml	1	
Gin	Gin	50 ml	1	
Sparkling Wine	Vin spumos	200 ml	1	
Val Duna Wine	Vin Val Duna	250 ml	3	
Ritter Chocolate	Ciocolată Ritter	100 g	2	
Peanuts	Alune	100 g	1	
Corny Musli	Baton Corny Musli	50 g	2	

Room
Number:

Checkout
Date:

Guest
Name:

Guest
Signature:

**Să ne reamintim...**

Personalul de etaj este implicat în mod direct sau indirect în prestarea serviciilor suplimentare. Serviciile sunt oferite cu promptitudine și conform cu cerința de calitate a clientului.

Serviciile oferite trebuie să se desfășoare în condiții de siguranță, iar dacă anumite servicii depășesc aria de competență a personalului de etaj, sunt raportate nivelului ierarhic superior.

**M1.U6.8. Rezumat.**

În funcție de categoria structurii de primire, există și gama de servicii suplimentare care sunt puse la dispoziția turiștilor. Cu cât numărul de servicii este mai mare, cu atât implicarea personalului de etaj este mai profundă. Personalul trebuie să aibă o atitudine amabilă, binevoitoare, demnă și să comunice mereu cu celelalte departamente, pentru o bună coordonare și realizare a serviciilor, conform cerințelor clienților.

**M1.U6.9. Test de autoevaluare a cunoștințelor**

1.	Trezirea clienților este un serviciu suplimentar:	a.	cu plată
		b.	fără plată
		c.	nu intră în atribuțiile cameristei
2.	Serviciile suplimentare oferite pot fi:	a.	spălatul și călcatul îmbrăcăminteii clienților
		b.	reparatul lenjeriei și îmbrăcăminteii clientului
		c.	curățatul și lustruitul încălțăminteii clientului
3.	Atunci când are un client bolnav într-o cameră, o cameristă procedează astfel:	a.	nu intră în cameră pe tot parcursul zilei
		b.	intră în cameră la sfârșitul programului
		c.	îi acordă o atenție specială îndeplinindu-i cerințele și trece de mai multe ori prin cameră, interesându-se de starea lui
4.	Când are cazată o persoană V.I.P pe raionul ei, camerista:	a.	urmează protocolul obișnuit
		b.	îi îndeplinește niște cerințe generale
		c.	îi îndeplinește niște cerințe speciale, care îi sunt comunicate de către guvernanta
5.	Atunci când sunt reclamații din partea	a.	se discută și se analizează care au fost motivele reclamațiilor și cum puteau fi ele evitate

		b.	se trece cu indiferență peste ele
		c.	se dă o importanță minimă situației
6.	Atunci când întâlnește un client, camerista procedează astfel:	a.	salută prima, indiferent de sex, funcție sau vârstă
		b.	așteaptă să fie salută
		c.	trece indiferentă
	Păstrarea obiectelor uitate se face:	a.	în oficiul caméristei
		b.	la recepție
		c.	într-un spațiu special amenajat, obiectele fiind evidențiate în registrul păstrat de guvernantă

**M1.U6.10. Temă de control.**

Verificați conținutul minibarului după “Mini Bar List” într-o cameră eliberată și transmiteți la recepție.



Rezolvări test autoevaluare M1.U6.:
1b – 2a,b,c – 3c – 4c – 5a – 6a – 7c



Modulul 2

Igiena și securitatea muncii

Cuprins



Introducere	78
Obiectivele modului	78
M2.U1. Norme igienico-sanitare	79
M2.U2. Norme de protecția muncii	88
M2.U3. Norme de prevenire și stingere a incendiilor	98



Introducere

Camerista de hotel efectuează curățenia, igienizează spațiile de cazare și cele aferente, respectând normele igienico-sanitare, de protecție a muncii, de prevenire a incendiilor și de protecție a mediului. De modul și corectitudinea cum sunt efectuate serviciile de curățenie și dezinfecție în camere, băi, spații de folosință comună, depinde sănătatea personală, cât și a clienților și se previne răspândirea infecțiilor. De aceea, trebuie să cunoască și să respecte întocmai normele igienico-sanitare, de protecție a muncii și de prevenire a incendiilor.



Obiectivele modului

- cunoașterea, respectarea și aplicarea normelor igienico-sanitare;
- cunoașterea, respectarea și aplicarea reglementărilor specifice activității de protecție a muncii;
- cunoașterea, respectarea și aplicarea reglementărilor specifice activității de prevenire și stingere a incendiilor.

Unitatea de învățare M2.U1

Norme igienico-sanitare



Cuprins

M2.U1.1. Introducere	79
M2.U1.2. Obiectivele unității de învățare	79
M2.U1.3. Igienizarea generală și curățenia în spațiile de lucru	80
M2.U1.4. Igiena individuală	83
M2.U1.5. Rezumat	86
M2.U1.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor	86
M2.U1.7. Temă de control	87



M2.U1.1. Introducere

Igiena este acea ramură a medicinei care studiază mijloacele de păstrare a sănătății și de prevenire a bolilor, cu tot ansamblul de reguli și măsuri menite să ne apere sănătatea. În ceea ce privește normele de igienă aplicabile în structurile de primire turistice, ele sunt prevăzute în Ordinul Ministrului sănătății nr. 536/1997 pentru aprobarea Normelor de igienă și a recomandărilor privind mediul de viață al populației, în special capitolul VI-Norme de igienă la unitățile de folosință publică, norme care, aplicate conform acestor recomandări, asigură un mediu lipsit de riscuri pentru sănătatea personalului și a clienților în unitățile de cazare.



M2.U1.2. Obiectivele unității de învățare

- să definească modul de organizare a activităților de curățenie, dezinsecție, dezinsecție și deratizare, în conformitate cu normativele igienico-sanitare;
- să enumere condițiile de respectare a normelor igienico-sanitare privind igiena personală.



Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.
Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră. Rezolvarea temelor: 2 ore.

M2.U1.3. Igienizarea generală și curățenia în spațiile de lucru

Prin curățenie putem stopa răspândirea bacteriilor care sunt responsabile de declanșarea foarte multor boli. Bacterii dăunătoare putem găsi în aer, în apă, în sol, în deșeuri sau pot fi răspândite de oameni. Curățenia poate fi eficientă în împiedicarea răspândirii bacteriilor dacă este făcută corect, suficient de des și dacă este făcută în condiții și cu metode igienice, de către un personal care respectă normele de igienă prevăzute de reglementările în vigoare și pe cele de igienă personală. În acest sens, trebuie făcută deosebirea între simpla curățenie și igienizare. Prin simpla curățenie se înțelege îndepărtarea mecanică, manuală sau automată a oricăror forme de deșeuri, detritusuri, praf sau depuneri materiale nefolositoare rezultate în urma activităților umane, în unitatea de folosință publică.

Există mai multe metode de efectuare a curățeniei în diferitele spații ale unei structuri de primire cu funcțiuni de cazare:

- curățenia individuală sau ortodoxă;
- curățenia prin blocarea zonei;
- curățenia în echipă.

Fiecare dintre aceste metode are avantajele și dezavantajele ei.

Guvernanta este cea care stabilește pentru fiecare tip de spațiu când folosește o metodă sau alta.

Există apoi două variante de curățenie specială:

- curățenia săptămânală;
- supercurățenia.

În funcție de ceea ce guvernanta a constatat la controlul efectuării curățeniei, se stabilește care sunt prioritățile pentru a curăța în mod special anumite spații, suprafețe sau obiecte în perioada următoare și alege una dintre metodele de efectuare a curățeniei speciale.

Curățenia anumitor lucruri se face mult mai rar față de curățenia zilnică și cea săptămânală, cum ar fi spălarea covoarelor, curățarea draperiilor. Pentru ca spațiile să rămână atrăgătoare pentru cât mai mult timp este bine ca această curățenie să fie făcută periodic și se recomandă a fi făcută atunci când fluxul de turiști este mai redus, de obicei primăvara sau toamna. Această metodă se intitulează: curățenia generală.

Dezinfecția este o metodă de decontaminare prin care se urmărește distrugerea microorganismelor în scopul prevenirii și combaterii infecțiilor și, prin urmare, prevenirea bolilor transmisibile. Cel mai bine și mai ieftin este să prevenim decât să combatem. Produsele folosite trebuie să aibă un spectru larg de acțiune și să neutralizeze agenții patogeni răspunzători de producerea bolilor. Cea mai ieftină metodă de dezinfecție este spălarea cu apă fierbinte (77 - 82°Celsius, timp de 1 minut); urmează, în ordinea costurilor, spălarea cu un detergent anionic și dezinfecția cu o substanță chimică.

Lucrări speciale de curățare, dezinsecție, dezinsecție, deratizare

În conformitate cu O.M.S. nr. 536/1997 și O.M.S. nr. 1028/2004 pentru completarea O.M.S. nr. 536/1997, pentru aprobarea Normelor de igienă și a recomandărilor privind mediul de viață al populației, trebuie avute în vedere următoarele:

Din capitolul 6 - Norme de igienă la unitățile de folosință publică:

“Art. 51. Instalațiile interioare de distribuție a apei potabile și de evacuare a apelor uzate, sifoanele de pardoseală, obiectele sanitare (W.C.-uri, pisoare, lavoare, băi, dușuri) vor fi menținute în permanentă stare de funcționare și de curățenie.

În acest sens, conducerile unităților au următoarele obligații:

- a) să asigure repararea imediată a oricăror defecțiuni apărute la instalațiile de alimentare cu apă, de canalizare sau la obiectele sanitare existente;
- b) să controleze starea de curățenie din anexele și din grupurile sanitare din unitate, asigurându-se spălarea și dezinsecția zilnică și de câte ori este necesar a acestora;
- c) să asigure materialele necesare igienei personale a acelor care folosesc grupurile sanitare din unitate (hârtie igienică, săpun, mijloace de ștergere sau zvântare a mâinilor după spălare etc.). În grupurile sanitare comune nu se admite folosirea prosoapelor textile, ci se vor monta uscătoare cu aer cald sau distribuitoare pentru prosoape de unică folosință, din hârtie;
- d) să asigure pentru personalul de îngrijire a grupurilor sanitare echipament de lucru de culoare diferită față de cel destinat altor activități.

Art. 52. Curățarea, dezinsecția, dezinsecția, deratizarea, pre colectarea și evacuarea deșeurilor solide se vor face cu respectarea următoarelor condiții:

- pardoselile se curăță cu ștergătorul umezit cu un detergent anionic; dezinsecția chimică se face numai dacă suprafețele sunt vizibil murdărite cu sânge sau lichide biologice; măturatul uscat este interzis;
- covoarele și mochetele se curăță prin folosirea zilnică a aspiratorului de praf; aspiratorul de praf trebuie prevăzut cu două filtre, pentru împiedicarea diseminării prafului bacterian; covoarele și mochetele se curăță cu detergent adecvat, periodic sau când sunt vizibil murdare; măturatul uscat este interzis;
- pereții și plafoanele, dacă sunt finisate cu materiale lavabile, se curăță cu detergent anionic periodic și când sunt vizibil murdărite; în cazul finisajelor nelavabile, curățarea se face cu aspiratorul de praf;

- mobilele și pervazurile se șterg de praf zilnic, cu material moale, impregnat, pentru a reține praful; obiectele aflate la înălțime și tapițeria mobilei se vor curăța zilnic cu aspiratorul de praf;
- W.C.-urile și pisoarele se curăță și se dezinfectează cu perie, praf de curățat și detartrant; colacul de W.C. se șterge cu detergent anionic; dezinsecția chimică se va face când W.C.-ul a fost folosit de către o persoană suferind de o boală diareică acută;
- cada de baie se spală și se dezinfectează cu praf de curățat conținând o substanță clorigenă sau detergent anionic lichid, urmat de o dezinsecție cu o substanță clorigenă; operațiunile se fac zilnic și după fiecare client;
- cabina pentru duș: pereții și cada se curăță și se dezinfectează zilnic cu praf de curățat conținând o substanță clorigenă; operațiunile se fac zilnic și după fiecare client; perdelele de la băi și dușuri se spală o dată pe săptămână;
- chiuveta va avea suprafața intactă și nu va fi prevăzută cu scurgător din lemn; nu se admit tuburi din cauciuc care să prelungescă robinetele; chiuveta se curăță și se dezinfectează zilnic cu praf de curățat cu o substanță clorigenă, inclusiv interiorul robinetului, folosind o perie subțire;
- săpunul și dispozitivele pentru distribuția săpunului: săpunul solid se păstrează uscat, într-o savonieră care să permită scurgerea apei sau suspendat cu un dispozitiv magnetic; este de preferat montarea distribuitorilor de perete pentru săpun pulbere, săpun lichid sau fulgi de săpun; savonierele și distribuitorii de perete se curăță și se clătesc cu apă fierbinte înainte de reumplere;
- alte obiecte, cum ar fi: telefonul, vasele de flori, scrumierele etc. se curăță cu detergent anionic zilnic;
- echipamentele și materialele de curățenie: cârpele, bureții, periile, ștergătoarele se spală zilnic cu detergenți anionici și se clătesc cu apă fierbinte; se usucă și se depozitează uscate.

Dezinsecția periodică se va face la intervale prevăzute în metodologii, dar nu mai mari de 3 luni.

Deratizarea periodică se va face la interval de maxim 6 luni. Între operațiunile periodice se vor aplica proceduri de dezinsecție și deratizare curente, de întreținere, în funcție de prezența vectorilor.

Colectarea reziduurilor solide se face în recipiente metalice sau în cutii cu pungi din material plastic, închise etanș, iar evacuarea lor se face ritmic, cu spălarea și dezinfectarea lor după golire.

Amenajarea de încăperi sau platforme impermeabilizate: pentru depozitarea recipientelor de colectare a reziduurilor solide, racordate la un

hidrant și la rețeaua de canalizare, pentru a putea fi curățate la necesitate, cât și pentru spălarea și dezinsecția recipientelor.

Art.53. Unitățile vor fi dotate și aprovizionate, după necesitate, cu utilaje și materiale necesare pentru întreținerea curățeniei și efectuarea operațiunilor de dezinsecție, dezinsecție și deratizare.

Art.54. Instalațiile de iluminat, încălzit și ventilație, existente în dotarea unităților, vor fi menținute în permanentă stare de funcționare, revizuite periodic și exploatate la parametrii la care au fost proiectate și executate. Filtrele instalațiilor de ventilație și aer condiționat trebuie păstrate curate și uscate. Praful depus în canalele de ventilație se îndepărtează cu aspiratorul de praf. Calitatea aerului filtrat și condiționat va fi verificată cu regularitate.”

Protecția mediului înconjurător este o necesitate a zilelor noastre. Omul poartă cea mai mare responsabilitate pentru poluarea mediului înconjurător. Poluarea reprezintă modificarea componentelor naturale prin prezența unor componente străine, numite poluanți, ca urmare a activității omului și care provoacă efecte nocive asupra sănătății, creează disconfort sau împiedică folosirea unor componente ale mediului, esențiale vieții. Protejarea mediului înconjurător constituie un comportament responsabil al omului față de natură. Ocrotirea mediului înconjurător este o problemă mondială, de aceea fiecare dintre noi trebuie să-și asume această responsabilitate. Putem proteja mediul înconjurător prin reducerea consumului de energie, reducerea consumului de apă, reducerea cantității de substanțe chimice folosite pentru curățenie și folosirea în procesul de curățenie a unor substanțe mai puțin dăunătoare mediului. O atenție deosebită trebuie acordată colectării selective a gunoiului.

M2.U1.4. Igiena individuală

Igiena personală este o modalitate simplă și eficientă de a rămâne sănătoși și de a fi o prezență plăcută pentru cei din jurul nostru. Igiena individuală înseamnă un set de reguli simple și ușor de respectat.

Reguli igienico-sanitare pe care trebuie să le respectăm:

- fiecare trebuie să aibă propriile obiecte de îngrijire personală. Este foarte important ca nici unul dintre aceste obiecte să nu fie împrumutat unei alte persoane, chiar dacă persoana este o rudă sau un prieten apropiat. Aceste obiecte (de exemplu lenjeria intimă) pot transmite diferite virusuri, microbi, paraziți;
- fiecare membru al familiei trebuie să aibă propriile lui obiecte de uz personal: periuță de dinți, pieptene sau perie de păr, unghieră, forfecuță pentru manichiură, aparat de ras, apoi trebuie să aibă propria lui lenjerie intimă: chiloți, sutiene,

șosete, ciorapi, maieuri;

- în fiecare casă trebuie să existe o serie de materiale igienico-sanitare, fără de care păstrarea unei igiene corespunzătoare este practic imposibilă: săpunul, șamponul, pasta de dinți, hârtia igienică, prosoapele, vata, spirtul, detergentul de rufe, detergentul de vase, dezinfectanții pentru casă și rufe, ca de exemplu: clor, cloramină sau hipoclorit, pansamente sterile, plasturi cu rivanol, mănuși de unică folosință, apă oxigenată, dezinfectanți pentru toaletă.

Igiena zilnică nu trebuie neglijată:

- spălarea cu apă și săpun (scade pericolul apariției bolilor de piele, elimină transpirația și mirosurile neplăcute);
- spălarea mâinilor înainte de fiecare masă este obligatorie. De asemenea, este obligatorie spălarea mâinilor înainte și după folosirea toaletei;
- spălarea dinților după fiecare masă. Nu trebuie uitat periajul dinților dimineața și seara;
- spălarea părului este obligatorie cel puțin o dată pe săptămână;
- lenjeria intimă trebuie schimbată zilnic;
- periajul părului se face dimineața și ori de câte ori este nevoie în cursul zilei;
- tampoanele igienice trebuie schimbate la câteva ore și aruncate după folosire la gunoi, nu în vasul W.C.

Dacă nu respectăm toate regulile de păstrare a igienei personale, ne expunem la o serie de riscuri: îmbolnăviri, alterări ale aspectului fizic, disconfort fizic, psiho-social, profesional-material, plata daunelor către consumatorul afectat. Îngrijirea adecvată pentru păstrarea stării de sănătate are ca efecte pozitive evitarea apariției bolilor, păstrarea unui moral bun, păstrarea aspectului estetic al persoanei respective.

Igiena corporală

Nota de curățenie și de prospețime pe care clientul o dorește și speră să o găsească într-un spațiu de cazare poate fi total depreciată de diferite mirosuri neplăcute sau excesive. De aceea, igiena personală este o obligație zilnică a oricărui lucrător de housekeeping care, chiar și în mod indirect, prin mirosurile pe care le lasă în urma sa, intră în contact cu clienții. Următoarele aspecte trebuie avute în vedere:

- *lipsa totală a mirosurilor neplăcute* – cum este cel de ceapă sau usturoi. De aceea, înainte de a veni la serviciu este recomandat să nu se consume astfel de produse. Dușurile frecvente sunt foarte importante, pentru a evita orice miros de transpirație.

Dinții trebuie să fie periați în mod regulat, iar dantura trebuie să fie îngrijită, pentru a evita mirosuri neplăcute;

- *evitarea parfumurilor în exces* – gusturile persoanelor sunt foarte diferite și mirosul parfumurilor folosite de lucrători se poate impregna în locurile în care se face curat, deranjând clienții. Există și clienți care sunt deranjați și de mirosul dezodorizantelor speciale de cameră, cerând să nu mai fie folosite;
- *coafura, pieptănătura* – trebuie să fie simplă și îngrijită. Trebuie avută în vedere munca zilnică și condițiile de muncă. O coafură sofisticată nu este indicată, pentru că poate să se strice foarte repede și să dea un aspect neîngrijit. Părul lung trebuie să fie legat strâns, pentru a evita să cadă fire de păr în spațiul de cazare;
- *manichiura* – trebuie să fie îngrijită, unghiile tăiate și date cu lac incolor sau culori deschise. Oja sărită de pe unghii dă un aspect de neîngrijire.

Igiena îmbrăcăminte și încălțăminte


Ca parte a igienei individuale, igiena îmbrăcăminte și încălțăminte își au rolul lor în menținerea în permanență a stării de sănătate a organismului cameristei.

Aspectele de care trebuie să se țină seama în cadrul alegerii ținutei vestimentare sunt:

- *Uniforma* – trebuie să fie completă și să fie în perfectă stare de curățenie și funcționalitate (să nu fie ruptă, buzunarele descusute, nasturi lipsă etc.). O uniformă murdară poate fi o sursă de microbi și mirosuri neplăcute. Uniformele pot varia mult de la o structură la alta. Important este ca ele să fie cât mai funcționale, neșifonabile și rezistente.
- *Ecusonul* – purtarea lui este obligatorie pentru personal, eliminându-se astfel orice posibilitate de a se face confuzii între angajați.
- *Încălțăminte* – să fie joasă, comodă, de bună calitate și de culoarea recomandată. Cel mai bine ar fi ca personalul să poarte același tip de încălțăminte, furnizat de către hotel. Important este ca în timpul lucrului să se folosească altă încălțăminte decât cea de stradă.
- *Bijuteriile* – sunt admise cât mai puține bijuterii în conformitate cu regulamentul de ordine interioară. Există unități în care sunt permise numai verigheta, un inel și cercei cât mai mici. Scopul acestor cerințe este diminuarea riscului de accidente de muncă.
- *Ceasul* – pentru a se putea încadra în timpul afectat diverselor activități, este bine ca tot personalul să aibă ceas. Nu se recomandă purtarea acestuia la mână, ci în buzunar, având în vedere activitățile prestate (lucrul cu mânuși de cauciuc,

folosirea apei, a substanțelor chimice).

- *Batista* – se folosește pentru a evita folosirea cârpelor de curățenie în alte scopuri. Este indicată folosirea batistelor de unică folosință.




Să ne reamintim...

Curățenia este metoda de decontaminare care asigură îndepărtarea microorganismelor de pe suprafețe, obiecte, tegumente.

Metodele de dezinfecție, dezinsecție, deratizare au un rol foarte important, întrucât germenii patogeni constituie un focar permanent de boli infecțioase și parazitare. De aceea, sunt necesare măsuri eficiente de prevenire și combatere, folosind substanțe antiseptice aprobate de Ministerul Sănătății.

Igiena personală reprezintă totalitatea manoperelor pentru realizarea unei stări de curățenie a întregului corp, a vestimentației, prevenind ca lucrătorul să devină o sursă de contaminare.



M2.U1.5.Rezumat

Camerista urmărește realizarea curățeniei și igienizării generale în spațiile de lucru, curățenia fiind realizată cu ustensile și echipamente de lucru potrivite, iar dezinfecția fiind realizată cu substanțe adecvate locului sau obiectelor de dezinfectat. Gradul de igienă individuală și comportamentul igienic al cameristei sunt menținute prin respectarea normelor igienico-sanitare în vigoare și prin controlul stării de sănătate făcut periodic.



M2.U1.6.Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Covoarele și mochetele se curăță:	a.	cu mătura
		b.	cu aspiratorul
		c.	cu mopul
2.	Dezinfecția se face:	a.	zilnic
		b.	săptămânal
		c.	lunar
3.	Dezinsecția se face:	a.	săptămânal
		b.	lunar
		c.	la 3 luni

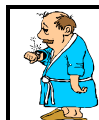
4.	Ce bijuterii sunt admise în timpul programului de lucru:	a.	verigheta, un inel mic, cercei mici
		b.	puține, în conformitate cu regulamentul de
		c.	nu există restricții
5.	Purtarea ecusonului:	a.	este obligatorie
		b.	nu este obligatorie
		c.	rămâne la latitudinea lucrătorului



M2.U1.7. Temă de control

Să prezinte activitățile de igienizare efectuate în conformitate cu normele sanitare în vigoare.

Să identifice, evalueze și înlăture posibilele focare de infecție pentru evitarea contaminării spațiilor de lucru și împiedicării declanșării unor epidemii.



Rezolvări test autoevaluare M2.U1.:

1b – 2a – 3c – 4a,b – 5a



Unitatea de învățare M2.U2

Norme de protecția muncii



Cuprins

M2.U2.1. Introducere	88
M2.U2.2. Obiectivele unității de învățare	88
M2.U2.3. Norme generale de protecția muncii	89
M2.U2.4. Norme specifice de securitate a muncii	92
M2.U2.5. Rezumat	63
M2.U2.6. Test de autoevaluare	96
M2.U2.7. Temă de control	97



M2.U2.1. Introducere

Legea sănătății și securității în muncă nr. 319/2006 definește că: “Protecția muncii constituie un ansamblu de activități instituționalizate având ca scop asigurarea celor mai bune condiții în desfășurarea procesului de muncă, apărarea vieții, integrității corporale și sănătății salariaților și a altor persoane participante la procesul de muncă”.

“Normele de protecție a muncii reprezintă un sistem unitar de măsuri și reguli aplicabile tuturor participanților la procesul muncii”.

Pentru a-și atinge scopul în care a fost concepută această lege, ea este însoțită de norme metodologice de aplicare a legii, norme generale de protecție a muncii și norme specifice de protecție a muncii emise de organele competente.



M2.U2.2. Obiectivele unității de învățare

- să cunoască și să aplice reglementările privind securitatea și sănătatea la locul de muncă;
- să cunoască măsurile ce se pot lua pentru reducerea factorilor de risc la locul de muncă;
- să cunoască măsurile ce se pot lua în scopul prevenirii accidentelor și a incidentelor periculoase.



Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră.
Rezolvarea temelor: 2 ore.**

M2.U2.3. Norme generale de protecție a muncii

Normele generale de protecție a muncii sunt obligatorii pentru toate activitățile din economia națională, indiferent de forma de proprietate.

Salariații și toate persoanele participante la procesul de muncă sunt obligate:

- să își însușească și să respecte normele de protecție a muncii și măsurile de aplicare a ei;
- să desfășoare activitatea în așa fel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât propria persoană, cât și celelalte persoane participante la procesul de muncă;
- să aducă la cunoștința conducătorului locului de muncă accidentele de muncă suferite de propria persoană și de alte persoane participante la procesul de muncă;
- să oprească lucrul la apariția unui pericol iminent de producere a unui accident și să informeze de îndată pe conducătorul locului de muncă;
- să utilizeze echipamentul individual de protecție din dotare, corespunzător scopului pentru care a fost acordat;
- să dea relațiile solicitate de organele de control și de cercetare în domeniul protecției muncii.

Toate instruirile se vor efectua cu respectarea reglementărilor din Normele Metodologice de aplicare a Legii sănătății și securității în muncă 319/2006 și cu precizările concretizate în instrucțiuni proprii privind instruirea lucrătorilor și respectând:

- H.G. nr. 1051/2006 privind cerințele minime de securitate și sănătate pentru manipularea manuală a maselor care prezintă riscuri pentru lucrători, în special la afecțiuni dorso-lombare;
- H.G. nr. 1146/30.08.2006 privind cerințele minime de securitate și sănătate pentru utilizarea în muncă de către lucrători a echipamentului de muncă;
- H.G. nr. 1091/16.08.2006 privind cerințele minime de sănătate și securitate pentru locuri de muncă;
- H.G. nr. 971/26.07.2006 privind cerințele minime pentru semnalizarea de securitate și/sau de sănătate la locul de muncă;

- H.G. nr. 1048/09.08.2006 privind cerințele minime de sănătate și securitate pentru utilizarea de către lucrători a echipamentelor individuale de protecție la locul de muncă;
- H.G. nr. 457/18.04.2003 privind asigurarea securității utilizatorilor de echipamente electrice de joasă tensiune;
- Legea nr. 49/2006 pentru aprobarea OUG nr. 195/2002 privind circulația pe drumurile publice.

Instruirea în domeniul sănătății și securității în muncă cuprinde 3 faze:

- instruirea introductiv-generală, care se face lucrătorilor nou angajați, lucrătorilor detașați de la o unitate la alta și tuturor participanților la procesul de muncă. Durata instructajului este de 8 ore;
- instruirea la locul de muncă, se face la fel lucrătorilor nou angajați, lucrătorilor detașați de la o unitate la alta, la schimbarea locului de muncă în cadrul unității, precum și tuturor participanților la procesul de muncă. Durata instructajului este de 8 ore;
- instruirea periodică se face tuturor angajaților societății, de către conducătorii locurilor de muncă, durata instructajului va fi de 2 ore, iar programul de instruire/testare pentru cameristă se va efectua o dată la 6 luni.

Instruirea periodică se va face suplimentar celei programate, în mai multe cazuri, și anume:

- când un lucrător a lipsit peste 30 de zile lucrătoare;
- când au apărut modificări ale prevederilor de SSM;
- la reluarea activității după un accident de muncă;
- la executarea unor lucrări speciale;
- la introducerea unui echipament de muncă nou;
- la modificarea tehnologiilor existente sau procedurilor de lucru.

Rezultatul instruirii lucrătorilor în domeniul SSM se consemnează în mod obligatoriu în fișa de instruire individuală, cu indicarea materialului predat, a duratei și a datei instruirii, iar fișa se semnează de către lucrătorul instruit și de către persoanele care au efectuat și verificat instruirea.

Obligații ale lucrătorilor:

1. să desfășoare activitatea în așa fel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât persoana proprie, cât și celelalte persoane participante la procesul de muncă;
2. să verifice înainte de începerea lucrului, cât și în timpul acestuia dacă

- instalațiile, mașinile, utilajele sunt în bună stare de funcționare, fiind admise numai acelea care prezintă siguranță în funcționare;
3. să nu acționeze sau să intervină asupra echipamentelor de muncă pentru care nu a primit sau nu are sarcini în acest sens;
 4. să înștiințeze conducătorul locului de muncă asupra oricărei încălcări a normelor SSM sau a producerii unui eveniment;
 5. să folosească efectiv și corect, în timpul lucrului, echipamentul individual de protecție;
 6. să evite trecerea peste obstacole, fuga, urcarea sau coborârea scârilor prin sărirea treptelor;
 7. să nu fumeze și să nu introducă țigări sau alte surse de foc la locurile de muncă unde acest lucru este interzis;
 8. să asigure potrivit prescripțiilor tehnice supravegherea permanentă a echipamentelor de lucru încredințate;
 9. să nu introducă, să nu întrebuițeze sau să nu transporte la locul de muncă produse sau mărfuri periculoase sau mărfuri explozive în interes personal.

Protecția împotriva electrocutării:

1. executarea intervențiilor la instalațiile electrice se va face numai de către personal calificat în meseria de electrician;
2. cutiile, carcasa tablourilor electrice trebuie să fie încuiate;
3. se interzice folosirea în stare defectă a instalațiilor și consumatorilor de energie electrică de orice fel;
4. se interzice executarea de improvizații la instalațiile de energie electrică;
5. se interzice utilizarea consumatorilor de energie electrică (reșouri, radiatoare) în încăperi unde sunt depozitate sau se prelucrează materiale inflamabile.

Protecția împotriva substanțelor periculoase:

1. este obligatorie marcarea tuturor rezervoarelor, conductelor sau ambalajelor care conțin substanțe periculoase;
2. se interzice lucrul cu foc deschis sau surse de foc (țigări aprinse, brichete, materiale incandescente) în locurile unde se manipulează, depozitează substanțe și produse periculoase.

Lucrătorii care se deplasează de la serviciu la domiciliu și invers vor respecta instrucțiunile proprii privind deplasarea.

M2.U2.4. Norme specifice de securitate a muncii

Pentru protecția sănătății și securității muncii, camerista trebuie să respecte anumite reguli, și anume:

- se va evita venirea la serviciu dacă persoana nu se simte bine, pentru că poate fi o sursă de îmbolnăvire pentru cei din jur și pentru că starea poate predispune la accidente;
- se va purta echipamentul de lucru, se vor folosi mănuși de cauciuc la curățarea băii, părul trebuie strâns, nu se vor purta bijuterii;
- încălțăminte trebuie să aibă talpa antiderapantă, pentru a nu aluneca și a cădea;
- se va evita alergarea în spațiile hoteliere, iar când se urcă sau coboară este recomandat a se ține de balustradă;
- pentru manipularea obiectelor grele se va solicita ajutor;
- nu se vor folosi niciodată obiecte necorespunzătoare (scaune, cutii) în loc de scară;
- se vor folosi cozi lungi pentru utilizarea mopurilor, periilor, măturilor;
- spațiile se spală dinspre zona îndepărtată spre cea apropiată, pentru a nu aluneca pe porțiunea udă;
- spațiile care după curățare rămân umede vor fi semnalizate, prevenind alunecarea, până la uscarea acestora;
- la desfășurarea patului se verifică dacă sunt urme de ars sau țigări aprinse, obiecte tăioase (lame de ras, cioburi de sticlă);
- la curățarea băii se vor folosi obligatoriu mănuși de cauciuc;
- substanțele utilizate la curățarea și dezinfectarea obiectelor sanitare se vor întrebuiți conform reglementărilor organelor sanitare și instrucțiunilor de folosire emise de fabricant;
- se folosește cantitatea corectă de substanțe de curățenie și nu se amestecă niciodată aceste substanțe, pentru că reacția chimică declanșată ar putea să provoace arsuri prin stropire sau gazele degajate ar putea să afecteze căile respiratorii;
- atenție la obiectele tăioase, cioburi, lame de ras;
- se va evita urcarea pe marginea căzii de baie pentru a curăța perdeaua de baie sau obiectele aflate la înălțime;
- se curăță mai întâi partea îndepărtată a căzii, pentru a evita sprijinirea pe partea umedă și alunecoasă;
- la fel se curăță și pardoseala, de la colțul îndepărtat spre ușă;
- deșeurile rezultate vor fi colectate în recipiente separate;
- cioburile nu se vor aduna cu mâna fără mănuși de protecție;
- golirea scrumierelor se va face în recipiente separate;
- utilizarea substanțelor insecticide se va face de către personal de la firme specializate, iar de către personalul propriu numai dacă

- este autorizat în acest scop;
- este interzisă folosirea substanțelor insecticide necunoscute sau pe al căror ambalaj nu sunt inscripționate instrucțiuni de folosire și măsuri de protecție;
 - substanțele insecticide vor fi păstrate în spații special amenajate, ventilate natural, în recipiente sau cutii care să semnalizeze pericolul pe care îl reprezintă;
 - este interzisă amplasarea ghivecelor de flori pe pervazul ferestrelor, lângă balustradele scărilor sau pe căile de evacuare desemnate în caz de pericol;
 - este interzisă funcționarea lifturilor fără verificările tehnice periodice, prevăzute în cartea tehnică și în prescripțiile ISCIR, întreținerea și reviziile tehnice ale lifturilor se fac numai de către personal specializat și autorizat în acest scop;
 - covoarele care acoperă scările vor fi bine fixate pe trepte, pentru a se evita alunecarea accidentală a personalului și a turiștilor;
 - este interzisă curățarea geamurilor din exteriorul construcțiilor, fără schele, platforme, nacele special amenajate și fără asigurarea cu centuri de siguranță a executanților;
 - aspiratorul de praf, indiferent de tip, capacitate, trebuie dotat cu cordon electric care să aibă conductor de nul;
 - se va folosi priza cea mai apropiată pentru evitarea împiedicărilor în cablul de alimentare;
 - utilizarea aspiratorului se va face după verificarea funcționării motorului, starea furtunului, anexelor și a cordonului de alimentare cu energie electrică;
 - este interzisă folosirea aspiratorului cu defecțiuni de funcționare a motorului sau cordonul de alimentare să aibă izolația deteriorată;
 - remedierea eventualelor defecțiuni depistate cu prilejul verificărilor vor fi executate de personal calificat și autorizat corespunzător (electricieni, mecanici);
 - folosirea aspiratoarelor care efectuează și alte operațiuni pentru care sunt prevăzute cu o serie de dispozitive se va face cu respectarea instrucțiunilor de exploatare elaborate de către firma producătoare;
 - este interzisă folosirea aspiratoarelor pentru pulverizarea substanțelor explozive și a insecticidelor;
 - mașina de curățat podele se va utiliza corespunzător instrucțiunilor de exploatare elaborate de către firma producătoare;
 - înainte de conectarea mașinii la rețeaua electrică se va verifica dacă toate dispozitivele sunt bine fixate;
 - este interzisă exploatarea mașinii de curățat podele fără a fi

- legată la noul de protecție;
- persoanele numite pentru manevrarea mașinii de curățat podele vor fi instruite în acest scop și dotate cu echipament de protecție electroizolant;
- la terminarea lucrului se vor demonta toate dispozitivele folosite ale mașinii de curățat podele și se vor curăța toate impuritățile colectate în timpul utilizării.

Câteva măsuri de prim ajutor în cazul producerii unui accident de muncă

Se consideră accident de muncă vătămarea violentă a organismului, precum și intoxicația acută profesională care au loc în timpul procesului de muncă sau în timpul îndeplinirii îndatoririlor de serviciu, indiferent de natura juridică a contractului în baza căruia se desfășoară activitatea și care provoacă incapacitate temporară de muncă de cel puțin trei zile, invaliditate sau deces.

De asemenea, se consideră accident de muncă și:

- accidentul suferit de orice persoană ca urmare a unei acțiuni întreprinse din proprie inițiativă pentru prevenirea ori înlăturarea unui pericol ce amenință avutul public sau pentru salvarea de vieți omenești;
- accidentul cauzat de activități ce nu au legătură cu procesul muncii, dacă se produce la sediul persoanei juridice sau la adresa persoanei fizice ori în alt loc de muncă organizat de acestea în timpul programului;
- accidentul survenit în timpul și pe traseul normal al deplasării de la locul de muncă la domiciliu și invers;
 - în cazul producerii unui accident, intervenția imediată a salvatorului are în vedere: analizarea situației, protejarea victimei, examinarea victimei, anunțarea accidentului, acordarea primului ajutor, supravegherea victimei și așteptarea sosirii echipei de specialitate;
 - în cazul stopului respirator se vor folosi metodele de respirație artificială, executate prin metoda directă, reprezentată de respirație “gură la gură” sau respirația “gură la nas” sau prin metoda indirectă, reprezentată de apăsarea pe spate - brațe ridicate sau apăsarea pe piept - brațe ridicate.
 - primul ajutor în caz de înecare prin înghițire necesită una sau mai multe din următoarele manevre, în funcție de vârsta și starea fizică a victimei: compresii (apăsări) abdominale, compresii (apăsări) pe torace, exploatarea și scoaterea cu degetele a obiectului străin din gură, ventilarea plămânilor prin deschiderea căilor ventilatorii;

- în cazul accidentelor de muncă în care apar fracturi nu trebuie să se acționeze brutal, victima nu trebuie ridicată în picioare sau transportată înainte de imobilizarea fracturii;
- imobilizarea fracturii se face cu ajutorul ateleor confecționate special sau improvizate (bastoane, umbrele, bucăți de scândură sau placaj, șipci).

Și, în plus, trebuie să se respecte următoarele reguli:

- orice imobilizare trebuie să cuprindă două articulații (încheieturi), cea de deasupra și cea de dedesubtul focarului de fractură;
- la membre, atelele se pun de o parte și de alta a focarului de fractură;
- atelele se învelesc în vată sau alte materiale moi pentru a nu leza pielea, a nu stânjeni circulația sau a nu mări durerea;
- se evită aplicarea atelelor pe locul unde osul vine în contact direct cu pielea;
- se trage o fașă circulară, apoi șerpuitoare în jurul atelelor și a membrului fracturat, obținând o imobilizare provizorie;
- cel puțin două persoane trebuie să conlucreze la efectuarea imobilizării, astfel, una ridică membrul fracturat cu o mână, în timp ce cu palma cealaltă sprijină locul fracturii, iar cealaltă persoană aplică atelele și trage fașa.

În caz de fractură deschisă trebuie procedat mai întâi la oprirea hemoragiei și la pansarea răni.

- orice os exteriorizat trebuie protejat cu feși de jur împrejur, dar nu trebuie forțat să intre înapoi în rană;
- pentru diminuarea durerii este necesară administrarea unui calmant (antinevralgic, algocalmin).



Să ne reamintim...

Curățenia și aranjamentul spațiilor de cazare, a spațiilor comune, schimbarea lenjeriei, a prosoapelor, aprovizionarea zilnică cu materiale consumabile se vor efectua de către personal instruit în acest scop, și anume de către cameriste.

Activitatea de curățenie se va desfășura conform instrucțiunilor proprii, după tehnologii specifice gradului de amenajare și dotare a fiecărui hotel, respectând riguros normele de protecție a muncii.






M2.U2.5. Rezumat

Camerista efectuează curățenia și aranjamentul spațiilor de cazare, a grupurilor sanitare, a spațiilor de folosință comună, a culoarelor și anexelor, schimbarea lenjeriei, a prosoapelor, a halatelor de baie și aprovizionarea zilnică cu materiale consumabile (săpun, hârtie igienică, gel de duș, șampon, căști de baie). Pentru ca activitatea zilnică a cameristei la locul de muncă să decurgă bine, ea trebuie să cunoască toate normele de protecție a sănătății și securității în muncă și măsurile de prevenire a accidentelor de muncă și a bolilor profesionale specifice activității de housekeeping.



M2.U2.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Durata instructajului periodic este:	a.	cel puțin 8 ore
		b.	cel puțin 2 ore
		c.	atât cât stabilește angajatorul
2.	Prevederile Legii 319/2006 a securității și sănătății în muncă se aplică:	a.	în toate sectoarele de activitate, atât publice cât și private, angajatorilor, lucrătorilor și reprezentanților lucrătorilor
		b.	serviciilor de urgență, poliție și forțelor armate
		c.	în cazul dezastrelor și inundațiilor
3.	Instruirea periodică suplimentară se face:	a.	când un lucrător a lipsit peste 30 de zile lucrătoare
		b.	când au apărut modificări în normele SSM
		c.	nu este nevoie de instruire suplimentară
4.	În timpul deplasării pe scări:	a.	se pot sări 2, 3 sau mai multe trepte
		b.	se face deplasarea în grup compact
		c.	este interzisă orice fel de activitate (cititul, aprinderea țigării, băutul etc.)
5.	Accidentul survenit în timpul și pe traseul normal de deplasare de la locul de muncă la domiciliu și invers este:	a.	accident de muncă
		b.	incident periculos
		c.	accident rutier

	M2.U2.7. Temă de control Prezentați câteva măsuri de prim ajutor în caz de accidente în urma cărora apar fracturi închise sau deschise, stop respirator sau în cazul înecului prin înghițire de corpi străini.	
	<i>Rezolvări test autoevaluare M2.U2.:</i> $1b - 2a - 3a, b - 4c - 5a$	

Unitatea de învățare M2.U3

Norme de prevenire și stingere a incendiilor



Cuprins

M2.U3.1. Introducere	98
M2.U3.2. Obiectivele unității de învățare	98
M2.U3.3. Apărarea împotriva incendiilor	99
M2.U3.4. Apărarea împotriva incendiilor într-o structură de primire cu funcțiuni de cazare	103
M2.U3.5. Recomandări pentru prevenirea incendiilor în departamentul de housekeeping	106
M2.U3.6. Rezumat	109
M2.U3.7. Test de autoevaluare	109
M2.U3.8. Temă de control	110



M2.U3.1. Introducere

În **Legea 307/2006** privind apărarea împotriva incendiilor se spune:

“Apărarea împotriva incendiilor reprezintă ansamblul integrat de activități specifice, măsuri și sarcini organizatorice, tehnice, operative, cu caracter umanitar și de informare publică, planificate, organizate și realizate potrivit prezentei legi, în scopul prevenirii și reducerii riscurilor de producere a incendiilor și asigurării intervenției operative pentru limitarea și stingerea incendiilor, în vederea evacuării, salvării și protecției persoanelor periclitare, protejării bunurilor și mediului împotriva efectelor situațiilor de urgență determinate de incendii.”



M2.U3.2. Obiectivele unității de învățare

- să cunoască măsurile de prevenire a incendiilor;
- să cunoască mijloacele de detecție și semnalizare a incendiilor;
- să cunoască mijloacele de anunțare și modalități de evacuare în caz de incendiu;
- să cunoască mijloacele de stingere în caz de incendiu.



Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.

Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră. Rezolvarea temelor: 2 ore.

M2.U3.3. Apărarea împotriva incendiilor

Incendiul este o ardere inițiată de o cauză bine definită, cu sau fără voia omului, scăpată de sub control, în urma căreia se produc pierderi materiale și uneori de vieți omenești, pentru a cărei întrerupere este nevoie de o intervenție cu mijloace adecvate.

Persoanele fizice și juridice sunt obligate să respecte în orice împrejurare normele de prevenire și stingere a incendiilor și să nu primejduiască prin deciziile și faptele lor viața, bunurile și mediul. Orice persoană care observă un incendiu are obligația de a anunța prin orice mijloc pompierii, primarul sau poliția, după caz, și să ia măsuri după posibilitățile sale, pentru limitarea și stingerea incendiului.

În caz de incendiu, orice persoană are obligația de a acorda ajutor, când și cât este rațional posibil, semenilor aflați în pericol sau dificultate, din proprie inițiativă sau la solicitarea victimei, a autorităților administrative publice sau a reprezentanților acestora, precum și a pompierilor.

Obligațiile principale ale salariaților sunt:

- “Să respecte regulile și măsurile de apărare împotriva incendiilor aduse la cunoștință, sub orice formă, de către conducătorul unității sau de către persoanele desemnate de acesta;
- să utilizeze, potrivit instrucțiunilor date de către conducătorul unității sau de către persoanele desemnate de acesta, substanțele periculoase, instalațiile, utilajele, mașinile, aparatura și echipamentele de lucru;
- să nu efectueze manevre și modificări nepermise mijloacelor tehnice de protecție sau de intervenție pentru stingerea incendiilor;
- să comunice imediat, conducătorului unității ori persoanelor împuternicite de acesta, orice situație pe care este îndreptățit să o considere un pericol de incendiu, precum și orice defecțiune la sistemele de protecție sau de intervenție pentru stingerea incendiilor;
- să coopereze cu salariații desemnați de conducătorul unității, atât cât îi permit cunoștințele și sarcinile sale, în vederea realizării măsurilor de apărare împotriva incendiilor;

- să acorde ajutor, atât cât este rațional posibil, oricărui alt salariat aflat într-o situație de pericol.”

Conform **Legii nr. 307/2006** privind apărarea împotriva incendiilor și **Legii nr. 481/2004** privind protecția civilă, modificată și completată prin **Legea nr. 212/2006**, în fiecare structură de primire cu funcțiuni de cazare este prevăzută obligativitatea existenței planurilor de protecție împotriva incendiilor, acestea fiind:

- planul de evacuare;
- planul de depozitare a materialelor periculoase;
- planul de intervenție.

Prin aceste planuri trebuie să se asigure evacuarea rapidă a persoanelor și condiții optime pentru operațiunile de intervenție în situațiile de urgență publică. În acest sens, trebuie avut în vedere:

- căile de acces și de circulație ale construcțiilor de orice categorie trebuie astfel stabilite și marcate, încât să asigure evacuarea persoanelor, precum și circulația și orientarea rapidă a forțelor de intervenție;
- căile de evacuare a persoanelor în caz de incendiu se marchează cu indicatoare de securitate și se prevăd cu mijloace de iluminat, conform reglementărilor tehnice, astfel încât să se asigure vizibilitatea și să fie ușor recunoscute;
- fumatul în locuri cu pericol (risc) de incendiu, stabilite ca atare prin reglementări specifice sau prin dispoziții ale persoanelor fizice ori juridice abilitate, este interzis;
- locurile (zonele) în care este interzis fumatul se marchează conform reglementărilor specifice;
- locurile în care este permis fumatul se dotează și, după caz, se marchează conform reglementărilor.

Instructajele se efectuează după cum urmează:

- *instructajul introductiv general*, cu o durată de 8 ore, se efectuează la angajare;
- *instructajul specific locului de muncă* are tot o durată de 8 ore și se efectuează la locul de muncă, de către conducătorul unității;
- *instructajul periodic* se efectuează lunar și are o durată de 2 ore;
- *instructajul pe schimb*, acolo unde situația o impune;
- *instructajul pentru lucrări periculoase*;
- *instructajul la conversia profesională*.

Rezultatul instruirii lucrătorilor în domeniul PSI se consemnează în

mod obligatoriu în fișa de instruire individuală, cu indicarea materialului predat, a duratei și a datei instruirii, iar fișa se semnează de către lucrătorul instruit și de către persoanele care au efectuat și verificat instruirea.

Toate instruirile se vor efectua cu respectarea reglementărilor din Normele Metodologice de aplicare a Legii nr. 3007/2006, privind apărarea împotriva incendiilor, a Legii nr. 481/2004 privind protecția civilă, modificată și completată prin Legea nr. 212/2006, cu precizările concretizate în instrucțiuni proprii privind instruirea lucrătorilor și respectând:

- Ordinul ministrului administrației și internelor nr. 163/2007 pentru aprobarea Normelor Generale de apărare împotriva incendiilor;
- Ordinul ministrului administrației și internelor nr. 712/2005 privind Dispozițiile Generale privind instruirea salariaților în domeniul situațiilor de urgență, modificat și completat prin Ordinul ministrului administrației și internelor nr. 786/2005.

Măsuri de prevenire a incendiilor:

- marcarea locurilor unde există pericol de incendiu și interzicerea fumatului în aceste zone;
- verificarea periodică a instalației electrice;
- interzicerea folosirii mijloacelor improvizate de încălzire (reșouri);
- evitarea încărcării instalației electrice peste sarcina nominală;
- interzicerea suspendării corpurilor de iluminat direct pe cablu;
- interzicerea folosirii substanțelor inflamabile în apropierea surselor de căldură sau în spații închise;
- verificarea periodică a instalațiilor de ventilare și condiționare a aerului;
- depozitarea gunoiului în exteriorul clădirii;
- afișe cu recomandări privind evitarea fumatului în pat, aruncarea țigărilor aprinse în locuri nepermise;
- iluminarea corespunzătoare a spațiilor exterioare pentru a putea fi supravegheate și a nu crea condiții unor persoane răuvoitoare să acționeze (incendiere intenționată).

Mijloace de detecție și semnalizare

Detectarea și semnalizarea în faza incipientă a incendiilor permite, de cele mai multe ori, limitarea considerabilă a efectelor distrugătoare ale acestora.

Un sistem automat de semnalizare a unui incendiu cuprinde:

- detectoare de incendiu;
- centrală de semnalizare și alarmare;
- sursă de energie.

Cele mai folosite detectoare într-o structură de primire sunt detectoarele de fum, amplasate în partea superioară a spațiului monitorizat, de regulă pe tavan. Când se depășește cantitatea de fum pentru care sunt reglate, în centrala de semnalizare se aprinde un bec de avertizare, care indică localizarea exactă, putându-se verifica imediat la fața locului ce se întâmplă și se pot lua măsurile în consecință.

Mijloace de anunțare

Clienții trebuie să fie informați asupra procedurilor corecte de urmat în caz de incendiu, iar un incendiu existent se poate anunța prin intermediul mijloacelor de alarmare.

Cel mai simplu procedeu este afișarea planului de evacuare pe interiorul ușii de acces în fiecare spațiu de cazare.

În hotelurile de categorie superioară pot exista casete preînregistrate care prezintă modalitățile de evacuare în caz de incendiu și care rulează automat pe circuitul TV intern, la anumite intervale de timp.

Referitor la anunțarea unui incendiu, pot exista butoane de semnalizare care declanșează atât alarma de incendiu, cât și declanșarea unor casete audio care să anunțe la megafone procedurile care trebuie urmate. Butoanele de alarmare sunt astfel conectate încât să se recunoască zona de unde s-a făcut alarmarea.

Evacuarea persoanelor

Prin evacuarea persoanelor se urmărește scoaterea organizată a acestora din spațiile în care incendiul sau alte evenimente pot afecta viața și sănătatea oamenilor.

Căile de circulație prin care se realizează evacuarea sunt constituite din uși, scări, coridoare care asigură ieșirea persoanelor în exterior, la nivelul solului, în cel mai scurt timp posibil.

Se recomandă elaborarea unui *plan de evacuare* a persoanelor, care trebuie să cuprindă:

- starea și configurația clădirii;
- ordinea evacuării și traseele ce trebuie urmate;
- persoanele care conduc operațiunea de evacuare;
- transportul persoanelor ce nu se pot deplasa singure;
- mijloace pentru alarmarea persoanelor;
- cooperarea cu unitățile de pompieri militari, salvarea sau alte forțe ce pot veni în ajutor.

Mijloace de stingere

Mijloacele de stingere pot fi:

- instalații de stingere cu apă, cele mai cunoscute fiind instalațiile

de hidranți interiori și exteriori;

- instalații de stingere cu spumă, mai rar folosite;
- stingătoare.

Tot personalul trebuie să știe să folosească stingătoarele.

Corecta lor alegere și amplasare, deprinderea utilizării de către întreg personalul, este de mare importanță pentru limitarea și stingerea încă din faza incipientă a unor incendii.

Stingătoarele trebuie amplasate la îndemână, în număr suficient și trebuie folosite numai în faza inițială a arderii, de persoane familiarizate cu punerea lor în funcțiune.

Stingătoarele cu apă sau cu spumă nu se folosesc la stingerea incendiilor provocate la instalațiile electrice.

M2.U3.4. Apărarea împotriva incendiilor într-o structură de primire cu funcțiuni de cazare

- locurile de muncă, în funcție de dimensiunile și destinația clădirilor, de echipamentele pe care acestea le conțin, de proprietățile fizice și chimice ale substanțelor, trebuie prevăzute cu dispozitive corespunzătoare de stingere a incendiilor și, dacă este necesar, cu detectoare de incendii și sisteme de alarmă;
- dispozitivele neautomatizate de stingere trebuie să fie ușor accesibile și ușor de manevrat, iar semnalizările trebuie să fie suficient de rezistente și amplasate în locuri corespunzătoare;
- instrucțiunile de prevenire și stingere a incendiilor, procedurile de alarmare și planurile de evacuare trebuie expuse în toate spațiile structurii, pentru a putea fi cunoscute nu doar de către personal, ci și de către clienți;
- ieșirile să fie bine semnalizate și accesul să nu fie blocat;
- întreg personalul să fie instruit, să cunoască bine clădirea, să știe unde se află echipamentul de intervenție în caz de incendiu și să știe ce are de făcut;
- în caz de incendiu, personalul trebuie să știe ce responsabilități are privind siguranța clienților, cum poate da ajutor acestora și care sunt prioritățile;
- controlul și supravegherea din punct de vedere al prevenirii incendiilor se va face atât în timpul desfășurării activităților, cât și după încheierea acestora;
- se vor menține condițiile realizate pentru evacuarea utilizatorilor în siguranță și pentru securitatea echipelor de intervenție în caz de incendiu;

- vor fi menținute în stare operativă mijloacele tehnice de apărare împotriva incendiilor;
- se interzice:
 - exploatarea mijloacelor tehnice cu defecțiuni, improvizații sau fără protecție față de materialele sau substanțele combustibile în spațiul în care sunt utilizate;
 - accesul în spațiile cu risc mare de incendiu sau explozie a salariaților și a altor persoane fără echipament adecvat condițiilor de lucru;
 - depozitarea produselor, a materialelor și substanțelor combustibile fără a fi păstrată distanța de siguranță față de sursele de căldură sau protejarea lor astfel încât să nu se aprindă;
 - folosirea unor mijloace de încălzire defecte, cu improvizații sau supraalimentate cu combustibili;
- pe timpul transportului, depozitării și manipulării produselor și substanțelor combustibile se va ține cont de proprietățile fizico-chimice ale acestora, astfel încât contactul dintre ele să nu producă sau să propage incendiul;
- produsele și substanțele combustibile se transportă, manipulează și depozitează în ambalaje adecvate, realizate și inscripționate corespunzător, în vederea identificării riscurilor de incendiu și stabilirii procedurilor și substanțelor de stingere ori de neutralizare;
- dispunerea materialelor periculoase în depozit se va face conform planului de depozitare;
- materialele și substanțele care prezintă pericol de autoaprindere se păstrează în locuri adecvate naturii lor, bine ventilate, luându-se măsuri de control și preîntâmpinare a fenomenului de autoîncălzire;
- toate instalațiile și conductele prin care circulă substanțe lichide sau gazoase se marchează prin culori specifice de identificare a naturii substanței;
- în perioadele caniculare:
 - se vor restricționa, în anumite intervale ale zilei, efectuarea unor lucrări care creează condiții favorizante pentru producerea de incendii, prin degajări de substanțe volatile sau supraîncălziri excesive;
 - se vor proteja față de efectul direct al razelor solare recipientele, rezervoarele și alte tipuri de ambalaje care conțin vapori inflamabili sau gaze lichefiate sub presiune;

- se va verifica și asigura rezerva de apă pentru stingerea incendiilor;
- înainte de începerea sezonului rece:
 - se vor controla instalațiile și sistemele de încălzire (surse de căldură, conducte, corpuri și elemente de încălzire, sobe, coșuri, canale de fum) în vederea înlăturării defecțiunilor, asigurându-se funcționarea la parametri normali;
 - se vor proteja împotriva înghețului instalațiile de stingere cu apă;
- fumatul va fi permis numai în locuri special amenajate, prevăzute cu scrumiere sau vase cu apă, nisip sau pământ;
- scrumierele vor fi amplasate astfel încât să nu fie posibilă aprinderea materialelor combustibile din apropiere;
- se interzice:
 - depunerea în scrumiere a altor deșeuri materiale combustibile (hârtie, carton, textile);
 - golirea scrumierelor în coșurile de hârtie sau în alte locuri unde există materiale combustibile în apropiere;
 - aruncarea la întâmplare a resturilor de țigări sau a chibritelor aprinse;
- utilizarea focului deschis în locuri cu pericol de incendiu și pe timp de vânt este interzisă.

Ce trebuie făcut în cazul unui incendiu într-o unitate hotelieră:

- situația se raportează imediat conducătorului unității, recepției, centralei telefonice, după caz;
- se informează imediat pompierii;
- dacă există un sistem de alarmare și situația o impune, se acționează alarma;
- se blochează lifturile și se scot de sub tensiune toate echipamentele și aparatele electrice;
- se închid toate ușile (mai ales cele antifoc) și ferestrele, pentru a evita extinderea incendiului;
- personalul trebuie să ofere ajutor persoanelor în vârstă, bolnavilor sau persoanelor invalide sau infirme pentru a ajunge la ieșire și să fie preluate și duse la loc sigur;
- dacă este posibil, personalul trebuie să controleze toate spațiile, pentru a se asigura că nu a rămas nimeni în zona afectată de incendiu;
- recepția trebuie să verifice prin intermediul evidenței clienților, sau prin orice alte mijloace, dacă toți clienții prezenți la acea

oră în zona respectivă sau în clădire au fost evacuați și se află în siguranță;

- de asemenea, trebuie să verifice unde se află fiecare angajat și dacă este în siguranță;
- personalul trebuie să participe la stingerea incendiului, conform responsabilităților care i-au fost atribuite;
- personalul hotelier este ultimul care părăsește clădirea, marcându-se prezența fiecărui angajat și constatându-se starea în care se află și dacă are nevoie de îngrijiri.

Numărul de telefon la care se anunță o situație de urgență este 112.

Ordinea în care sunt evacuate persoanele în situație de urgență este: întâi copiii, apoi bătrânii, urmează femeile și după aceea bărbații.

M2.U3.5. Recomandări pentru prevenirea incendiilor în departamentul de housekeeping

Incendiile reprezintă un real pericol pentru o structură de primire turistică. Mulți dintre clienți nu au avut timp să se familiarizeze cu configurația spațiilor, așa că, în orice moment, camerista trebuie să știe care este situația camerelor repartizate pentru ziua respectivă. Ea trebuie să respecte cu strictețe toate normele de protecție împotriva incendiilor.

De aceea:

- este interzisă spălarea cu lichide inflamabile a mochetelor, covoarelor, carpetelor, parchetului, linoleumului, precum și uscarea lor în interiorul spațiilor ce nu sunt destinate acestui scop;
- în situații deosebite, când totuși se procedează la spălarea pardoselilor cu petroxin sau cu alte lichide inflamabile, nu se va utiliza foc deschis, iar geamurile încăperilor vor fi deschise;
- materialele inflamabile de întreținere și curățenie (neofalina, benzina, ceara de parchet) vor fi păstrate în boxe separate, cu respectarea normelor PSI;
- nu se va fuma în timpul lucrului, ci doar în pauză;
- se vor stabili locuri speciale pentru fumat, care vor fi dotate cu scrumiere și vase cu picior pentru aruncarea resturilor de țigări și a chibriturilor folosite la aprinderea țigărilor;
- scrumierele vor fi golite într-un recipient metalic și apoi vor fi curățate cu o cârpă special destinată pentru acest scop;
- este interzisă folosirea aparatelor ce prezintă pericol de incendiu (reșouri, spirtiere, aragazuri de voiaj) în oficii sau în alte camere destinate cazării;

- cablurile electrice se plasează corect, nu se strivesc sub mobilă, nu se acoperă cu mochete sau covoare, pentru că firele rupte ar putea declanșa incendii mocnite foarte periculoase;
- aparatele electrice personale ale clienților (uscător de păr, aparat de ras) se scot din priză;
- se anunță imediat:
 - firele rupte;
 - prizele sparte sau prost fixate;
 - întrerupătoarele defecte;
 - defecțiuni sau improvizații la instalația electrică;
 - aparatele electrice care curentează;
- nu se lasă să se acumuleze gunoaie sau lucruri inutile în locurile de care are grijă;
- nu se blochează căile de acces pentru pompieri și căile de evacuare a persoanelor, stingătoarele sau alte echipamente de securitate.

Ce trebuie să știe și să facă o cameristă în caz de incendiu:

- să învețe regulile ce trebuie urmate în caz de incendiu;
- să raporteze imediat, conform procedurilor prevăzute, orice început de incendiu;
- să sune alarma, dacă există un astfel de sistem de alarmare;
- să cunoască bine planul clădirii și planul de evacuare, pentru a găsi repede calea ce trebuie urmată în caz de incendiu;
- să alarmeze clienții și să le arate căile de ieșire cele mai apropiate;
- să știe să folosească stingătorul pentru situații când poate și are obligația de a interveni;
- să nu deschidă ușile (mai ales dacă sunt uși antifoc) spre zonele unde observă că iese fum și că ar putea fi un început de incendiu;
- să ofere ajutor clienților și să se îndrepte spre ieșire;
- să nu folosească liftul, dimpotrivă, trebuie blocat;
- să aibă cheile de la camere, pentru a putea descuia ușile în caz că trebuie să se întoarcă dacă apare o barieră de foc și să se refugieze împreună cu clienții;
- dacă este fum, trebuie să stea aplecată cât mai jos, să-și pună un tifon sau o pânză pe nas și pe gură, recomandând și ajutând să facă asta și clienții, pentru a evita intoxicarea cu fum, care este foarte periculoasă;
- dacă se află într-o cameră sau alt spațiu închis din care nu poate ieși, să sune centrala sau recepția și să raporteze locul unde se află, pentru a putea fi localizată și a putea primi ajutor;
- să ia toate măsurile să nu intre fum în încăpere, nu se deschide

- ușa sau fereastra, se închide sau astupă gura de aerisire din baie;
- se umple cada cu apă, se udă cârpe sau prosoape și se pun la baza ușii;
- dacă intră fum, se stă cât mai jos, protejând gura și nasul cu o cârpă;
- dacă pereții se încing, se aruncă apă pe ei;
- la nevoie deschide sau sparge geamul și se fac semne cu o pânză albă, mare, ca să poată fi observată.

Câteva măsuri de prim-ajutor în cazul accidentelor în care sunt implicate victime care au suferit arsuri

În cazul arsurilor prin acțiunea focului, primul ajutor se va acorda astfel:

- se stinge focul folosind extingtorul, aruncând peste victimă o pătură sau rostogolind-o la pământ;
- se calmează durerile, administrând medicamente antialgice (algoalmin, antinevralgic);
- victima, dacă este conștientă, va primi apă minerală, ceai, sirop, pentru compensarea pierderilor de lichide și săruri.

În cazul arsurilor termice superficiale primul ajutor se va acorda astfel:

- imersiunea imediată a părții arse în apă rece sau în alcool, pentru a ușura durerea, pentru a reduce inflamarea și bășicarea și pentru a preveni lezarea ulterioară a țesuturilor;
- se va acoperi arsura cu un pansament curat, lipsit de scame, de preferat steril.

În cazul arsurilor termice mai serioase, se anunță în cel mai scurt timp medicul și se acordă primul ajutor, controlând respirația victimei (dacă este necesar, se aplică respirația “gură la gură”, se acoperă ușor zona arsă cu un pansament curat și lipsit de scame, preferabil steril).


În cazul accidentelor prin arsură chimică primul-ajutor se aplică inundând imediat cu apă rece din abundență zona arsă, pentru a “spăla” substanțele chimice, apoi se procedează la fel ca la arsura termică.

În cazul arsurilor electrice, primul ajutor se acordă controlând respirația și apoi aplicând respirația artificială dacă este necesar, controlând circulația sângelui și aplicând resuscitarea cardio-respiratorie, dacă pulsul nu este sesizabil, toate acestea făcându-se după ce persoana accidentată este scoasă de sub acțiunea curentului electric.

În cazul intoxicațiilor cu fum victima prezintă: cefalee, agitație, tulburări de conștientă până la comă, depozite de funingine la nivelul orificiilor nazale, a gurii, a faringelui, tuse, dispnee, voce răgușită. Se procedează la scoaterea victimei din spațiul cu fum, având grijă de propria persoană, se evaluează starea victimei, se solicită ajutor medical, se fac manevre de resuscitare cardio-respiratorie dacă este necesar și, dacă este posibil, se

administrează oxigen.

În cazul intoxicațiilor cu CO se scoate victima din mediul toxic, se transportă cât mai repede la spital și, dacă e la îndemână, se administrează oxigen. Semnele unei intoxicații cu CO sunt: astenie, cefalee, amețeli, grețuri, vărsături, pierderea cunoștinței și aspect vișiniu al pielii.




Să ne reamintim...

Apărarea împotriva incendiilor, apărarea vieții oamenilor și a bunurilor, constituie o problemă de interes public, la care trebuie să participe toți lucrătorii.

Fiecare hotel este echipat cu sisteme, instalații, dispozitive, aparate și alte mijloace de prevenire și stingere a incendiilor.

Personalul unităților de turism va fi instruit periodic asupra modului cum se face alarmarea, anunțarea, dirijarea și evacuarea persoanelor spre ieșire, precum și asupra modului de folosire a mijloacelor de intervenție.



M2.U3.6. Rezumat

Cunoașterea și respectarea acestor norme contribuie în mod esențial la apărarea integrității vieții și bunurilor tuturor celor implicați în activitatea hotelieră unde, în mod deosebit, în fiecare moment, se află împreună o mulțime de oameni, salariați sau clienți, care trebuie să se simtă în deplină siguranță și să poată conta că, în cazul nefericit în care s-ar produce un incendiu, au fost luate toate măsurile care să contribuie și să conducă la o intervenție rapidă și eficientă.



M2.U3.7. Test de autoevaluare a cunoștințelor

1.	Care persoane încadrate în muncă răspund de respectarea măsurilor de apărare împotriva incendiilor?	a.	conducerea societății
		b.	conducătorul locului de muncă
		c.	toate persoanele încadrate în muncă
2.	Care este ordinea de evacuare a persoanelor în situație de urgență?	a.	femei, bătrâni, bărbați, copii
		b.	bătrâni, bărbați, copii, femei
		c.	copii, bătrâni, femei, bărbați

3.	Care este numărul de telefon la care se anunță o situație de urgență?	a.	0931
		b.	0954
		c.	112
4.	Durata instructajului la angajare este:	a.	4 ore
		b.	8 ore
		c.	2 ore
5.	În cazul accidentului de muncă incapacitatea temporară de muncă trebuie să fie de:	a.	cel puțin 3 zile
		b.	cel puțin 1 zi
		c.	cel puțin 5 zile



M2.U3.8. Temă de control

Prezentați ce trebuie să facă o caméristă în caz de incendiu, câteva măsuri de prim-ajutor pe care trebuie să le ia în cazul accidentelor în care sunt implicate victime care au suferit arsuri.



Rezolvări test autoevaluare M2.U3.:

1c – 2c – 3c – 4b – 5a



Modulul 3

Comunicarea la locul de muncă



Cuprins

Introducere	111
Obiectivele modului	111
M3.U1. Tipuri și tehnici de comunicare	112
M3.U2. Comunicarea eficientă cu clienții	121



Introducere

În fiecare zi, în fiecare moment, ființele comunică între ele, fac schimb de informații. Pentru aceasta, oamenii folosesc diferite mijloace, unele dintre ele numite „mijloace de comunicare în masă” sau „mass-media”. Comunicarea face posibilă coexistența oamenilor.

Salutul sau un gest prietenesc sunt forme simple prin care stabilim contactul cu ceilalți. Comunicarea directă între oameni este realizată prin intermediul cuvintelor sau gesturilor.



Obiectivele modului

- capacitatea de a comunica utilizând un limbaj adecvat situației și interlocutorului, folosind mijloacele de comunicare adaptate situației date.

Unitatea de învățare M3.U1 Tipuri și tehnici de comunicare



Cuprins

M3.U1.1. Introducere	112
M3.U1.2. Obiectivele unității de învățare	112
M3.U1.3. Tipuri de comunicare	113
M3.U1.4. Tehnici de comunicare	115
M3.U1.5. Rezumat	120
M3.U1.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor	120
M3.U1.7. Temă de control	120



M3.U1.1. Introducere

Un lucrător housekeeping intră în relație directă cu colegii din același departament, fiind necesară comunicarea dintre ei pentru a îndeplini sarcinile încredințate sau, cu colegii din alte departamente, pentru a comunica sau pentru a primi alte informații; de asemenea, primește instrucțiuni sau raportează șefilor anumite cerințe sau nemulțumiri.



M3.U1.2. Obiectivele unității de învățare

- să folosească metoda de comunicare adecvată scopului și importanței comunicării;
- să analizeze și să selecteze cu discernământ informațiile, pentru a asigura acuratețea și relevanța acestora.



Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.

**Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră.
Rezolvarea temelor: 2 ore**

M3.U1.3. Tipuri de comunicare Comunicarea organizațională

Comunicarea are un rol important în buna funcționare a activității la locul de muncă, precum și în relațiile cu clienții.

Disfuncțiile înregistrate în procesele de comunicare atrag mari probleme în realizarea serviciilor pentru clienți, ducând implicit la nemulțumiri și reclamații.

În orice organizație, procesul de comunicare are următoarele aspecte:

- ☞ comunicarea organizațională:
 - interdepartamentală
 1. pe verticală: descendentă sau ascendentă, scrisă sau orală;
 2. pe orizontală: scrisă sau orală.
 - intradepartamentală
 1. pe verticală: descendentă sau ascendentă, scrisă sau orală;
 2. pe orizontală: scrisă sau orală.
- ☞ comunicarea interpersonală
- ☞ între angajați:
 - formală
 1. pe verticală: descendentă sau ascendentă, scrisă sau orală;
 2. pe orizontală: scrisă sau orală.
 - informală
 1. pe verticală: descendentă sau ascendentă, scrisă sau orală;
 2. pe orizontală: scrisă sau orală.
- ☞ între angajați și clienți: orală și scrisă.

Relațiile interdepartamentale presupun comunicarea și cooperarea cu celelalte departamente, fie direct între colegii din departamentele implicate, fie prin raportarea diferitelor situații șefului direct și transmiterea sarcinilor către șefii departamentelor la lucrători. Modul de comunicare între departamente depinde de felul în care este stabilit în regulamentul de ordine interioară al fiecărei unități.

Într-o unitate hotelieră, aceste relații se stabilesc, desigur, conform unei organigrame care asigură funcționalitatea întregii structuri, fiind prevăzute funcțiile și responsabilitățile pentru fiecare lucrător, dar privite din alt punct de vedere, toate aceste relații trebuie să funcționeze ca într-un organism viu, capabil de reacții rapide și eficiente și au ca scop să asigure o relație adecvată cu clientul. Prin urmare, grija față de client, satisfacerea cerințelor acestuia, este cea care determină toate celelalte relații dintr-o unitate de servicii.

De aceea:

- personalul care este în relația directă cu clientul este atent, corect

și eficient, își aduce propria contribuție la satisfacerea cerințelor acestuia;

- personalul, în relația cu ceilalți colegi este atent, corect și eficient, îi ajută pe aceștia să își aducă propria contribuție la satisfacerea cerințelor clientului.

Acest mod de a privi lucrurile aduce beneficii tuturor:

- clientului, prin ridicarea calității serviciilor;
- întreprinderii, prin creșterea cifrei de afaceri (mai mulți clienți aduc venituri mai mari);
- fiecărui lucrător în parte, prin creșterea satisfacției obținute prin muncă; a întregului personal, printr-un climat de muncă plăcut.

Relațiile intradepartamentale există în mod firesc între colegii din același departament, în cazul nostru din departamentul de housekeeping și presupun relații de cooperare între lucrătorii departamentului și de subordonare față de conducătorul direct, care, la rândul lui, are atribuții de conducere și control al activității realizate la nivelul departamentului.

Comunicarea interpersonală

În timpul orelor de serviciu, personalul housekeeping intră în relație directă cu ceilalți colegi din departamentul propriu, fiind necesară comunicarea dintre ei, pentru a îndeplini sarcinile încredințate, sau cu colegii din alte departamente, pentru a comunica sau a primi anumite informații; de asemenea, primește instrucțiuni sau raportează șefilor anumite probleme sau intră în contact cu clienții care își exprimă anumite cerințe sau nemulțumiri.

Prin urmare, activitatea zilnică implică comunicarea:

- cu șeful/șefa departamentului;
- cu lucrători, colegi din același departament;
- cu lucrători, colegi, din alte departamente;
- cu clienții.

Această comunicare se realizează în diferite feluri:

- oral – prin discuție față în față;
- în scris – mesaje, formulare, liste etc., care trebuie scrise sau citite;
- printr-o anumită atitudine – prin expresia feței, privire, gesturi, adică limbajul corpului.

Comunicarea cu clienții

Întâmpinarea clienților

Salutul reprezintă o componentă esențială a comportamentului profesional.

El poate avea infinite nuanțe determinate de ținută, mimică, gestică, voce.

În activitatea ospitalieră, salutul trebuie să fie cordial (cald), neconvențional, să exprime sincer bucuria de a avea ca oaspete persoana respectivă.

Întotdeauna lucrătorul este cel care salută clientul. Salutul se spune de la o anumită distanță, care să permită și clientului să răspundă, nu doar în momentul în care se trece pe lângă el sau la repezeală. Salutul trebuie să fie însoțit, când este posibil, de numele clientului în funcție de situație și de alte formule de politețe.

Furnizarea informațiilor

Personalul housekeeping trebuie să-și amintească mereu importanța pe care o are pentru client și, implicit, pentru organizație:

- răspunde direct la cerințele individuale ale clienților, contribuind la gradul de mulțumire a acestora;
- observă direct și poate oferi informații celorlalte departamente despre cât de mulțumiți sau nemulțumiți sunt clienții de serviciile sau facilitățile puse la dispoziție, pentru ca acestea să poată fi ridicate la nivelul cerințelor.

Fiind conștient de importanța rolului său în cadrul organizației, lucrătorul housekeeping nu trebuie să se rezume la servirea clienților, considerându-se subordonat tuturor, ci să depisteze toate situațiile și posibilitățile prin care se poate contribui la satisfacerea cerințelor clienților, prin cunoașterea tuturor serviciilor și facilităților puse la dispoziția acestora.

Prin înțelegerea rolului propriei persoane în organizație, lucrătorul va avea mai multă încredere în sine și va munci cu mai multă satisfacție, spre beneficiul tuturor.

M3.U1.4. Tehnici de comunicare

Comunicarea orală

Comunicarea orală implică vorbirea și ascultarea.

Vorbirea

Aceasta are mai multe caracteristici care afectează mesajul oral, și anume:

- intensitatea (volumul) vorbirii, se poate vorbi tare, autoritar, sau încet, abia auzit;
- înălțimea (timbrul vocii), voce cu sunete ascutite, acestea producându-se mai ales în stări de agitație și nervozitate, fiind iritante și neplăcute pentru ascultători, sau voci cu sunete grave, joase, uneori greu de înțeles (timbrul vocii, fiind nativ, este mai greu de modificat, dar trebuie controlat în situații de stres și

- emoții, pentru a nu provoca situații conflictuale);
- tonul vorbirii, ton cald, dar care exagerat poate suna lingușitor, sau ton rece, distant, adesea perceput ca neplăcut, nepoliticos;
- ritmul, vorbirea repezită, greu de înțeles sau vorbirea prea lentă, cu pauze mari între cuvinte, care poate crea impresia că ascultătorul este incapabil să înțeleagă ce i se spune, devenind jignitoare. Vorbirea trebuie să fie clară, cuvintele să fie bine articulate, fără afectare, astfel încât să poată fi înțelese de toată lumea.

Ascultarea

Oamenii se simt satisfăcuți și respectați dacă observă că se ascultă cu atenție ceea ce spun. Ei vor să li se dea toată atenția și să constate dorința și capacitatea de a le cunoaște necesitățile.

Ascultătorul are și el de câștigat, el află mai multe despre persoana respectivă, își stabilește relații mai bune cu colegii și oferă servicii mai bune clienților. Ascultând cu atenție, se evită neînțelegerile, se economisește timp și se previn disfuncționalități, care pot provoca frustrări (stări de nemulțumire când ceva nu reușește) tuturor, perturbând atmosfera de lucru în echipă.

A asculta înseamnă mai mult decât a auzi și a reține ce s-a spus, este un proces activ care presupune:

- acordarea întregii atenții vorbitorului;
- interesul să fie îndreptat spre ceea ce spune vorbitorul, iar acesta să nu fie întrerupt sau grăbit în comunicare;
- să se rețină aspectele importante și să se ignore cele irelevante;
- să se facă notițe dacă este nevoie;
- să se stabilească măsurile ce trebuie luate.

Comunicarea non-verbală (limbajul corpului)

Efectul comunicării orale poate fi modificat, accentuat în bine sau rău, prin limbajul corporal al celui ce vorbește; această formă de comunicare funcționează fără utilizarea cuvintelor, dar cel mai adesea însoțește comunicarea orală, excepție făcând comunicarea prin telefon, când persoanele nu se pot vedea, dar și în acest caz, tonalitatea vocii poate indica anumite stări și atitudini ale vorbitorului.

Limbajul corporal implică:

- atitudinea corporală;
- ținuta personală (îmbrăcămintea și igiena personală);
- gesturile;
- distanța față de o persoană;
- expresia feței (zâmbitoare, încruntată), privirea (direct orientată spre o persoană sau într-o altă direcție).

Atitudinea corporală

Se referă la poziția corpului orientată spre client, indică atenție, sollicitudine; orientată lateral sau chiar cu spatele, indică lipsă de atenție, chiar dispreț sau ostilitate.

Ținuta personală

Ne referim aici la ținuta de serviciu, uniforma, care are rolul de a-l ajuta pe client să identifice personalul unui sector de activitate. Ea trebuie să fie reprezentativă, dar și adecvată tipului de activitate. Ea trebuie să fie pe măsura celui ce o poartă și să fie mereu impecabilă.

Ecusonul trebuie să fie vizibil, având inscripționat de preferință prenumele și funcția lucrătorului, astfel clientul să poată identifica persoana cu care intră în relație, dar să nu poată afla date care ar pune persoana într-o situație neplăcută.

Îngrijirea și igiena personală

Părul să fie curat, îngrijit și pieptănat simplu. Părul lung trebuie strâns. Tenul să fie curat, machiajul discret, realizat cu gust, deodorantele sau parfumurile să fie discrete, aproape imperceptibile.

Dantura îngrijită, ca aspect, dar și controlată în privința mirosului.

Măinile sunt curate, unghiile tăiate și lăcuite incolor. Orice tăietură trebuie pansată.

Nu sunt admise bijuteriile în exces, recomandat fiind ca în timpul lucrului să nu se poarte deloc (pot fi pierdute, pot cădea în locuri inaccesibile, pot determina accidente).

O prezență îngrijită conferă încredere, reprezintă oglinda activității departamentului, dar dovedește și respect de sine, față de ceilalți și față de organizație. Când lucrătorul este îngrijit, curat, ordonat, clientul are încredere în calitatea servirii din acea structură. Este de asemenea importantă starea sănătății și igiena vieții personale, pentru a lucra cu plăcere, într-o stare de bună dispoziție.



Gesturile

Oferă nenumărate posibilități de a caracteriza persoana și starea ei în momentul respectiv; ele trebuie controlate, pentru a nu da naștere la false interpretări sau conflicte.

Este recomandat a evita:

- mișcările dezordonate, care denotă nervozitate, nerăbdare;
- ticurile, care denotă lipsa de educație și de control;
- gesturile vulgare: legănatul de pe un picior pe altul, scărpinatul, rosul unghiilor, trosnirea degetelor, trecerea mâinilor prin păr, căscatul, jocul cu bijuteriile, masarea nasului sau a bărbiei;
- altele asemănătoare.

De aceea, ca regulă generală, în relațiile cu toate persoanele de la locul de muncă, este recomandat să ne controlăm gesturile, să fim reținuți și, chiar în cazul în care vrem să fim foarte amabili și atenți, să nu utilizăm gesturi de prea mare familiaritate în relațiile de serviciu și față de clienți. De exemplu: nu atingem cu mâna alte persoane; nu întindem mâna pentru salut, decât dacă cealaltă persoană a făcut acest gest. Nu îmbrățișăm pe nimeni, nici cu ocazia unei aniversări, decât dacă persoana indică acest gest.

Limbajul corporal poate indica și atitudinea ascultătorului față de vorbitor și cele spuse de el: de exemplu, a căsca în timp ce ascultați pe cineva indică plictiseală, neatenție; a privi la ceas, nerăbdarea, graba, lipsa de interes, ceea ce denotă lipsa de responsabilitate.

Distanța față de o persoană, dacă este prea apropiată, este resimțită ca o încălcare a spațiului intim al persoanei; dacă este foarte distanțată, utilizând anumite bariere, ca de exemplu ochelarii, brațele încrucișate, diferite obiecte, indică nesiguranța, teama, dar și lipsa de respect.

De aceea, distanța politicoasă cerută de natura relațiilor profesionale trebuie respectată în orice situație în care se impune întâlnirea cu clientul și cu superiorii pe linie ierarhică.

Privirea



Este important să priviți direct persoana din fața dumneavoastră, arătând real interes în ascultarea și înțelegerea mesajului, dovedind astfel solitudine și dorința de a rezolva problema.

Dar nu trebuie exagerat, clientul nu trebuie hipnotizat, sau să aibă senzația că este privit cu indiscreție și curiozitate!

Expresia feței

Expresia feței trădează starea de spirit, dispoziția, sentimentele, de aceea trebuie controlată în relațiile cu clienții.

Un zâmbet cald care însoțește urarea “vă doresc o zi bună”, sau “poftă bună” face din aceste propoziții o urare sinceră. Zâmbetul exprimă generozitate, îmbogățește pe cel care îl primește, cât și pe cel care îl dăruiește. El creează o atmosferă ospitalieră și, în cazul relațiilor în cadrul unei întreprinderi de servicii, cum este și structura turistică, devine un important instrument profesional, așa numitul “zâmbet profesional”, care adesea este considerat fals ipocrit, un automatism, dar de care nu ne putem lipsi în relația cu clienții; de aceea, acest zâmbet profesional trebuie mereu reconsiderat, iar dacă se are mereu în vedere că un zâmbet oferit cu sinceritate celor din jur, colegi, șefi, clienți, contribuie și la schimbarea propriei noastre dispoziții (dacă nu este tocmai bună) pe parcursul activității zilnice, ne va fi mult mai ușor să zâmbim, chiar “profesional”, cu sinceritate.

Beneficiul este al tuturor!

Comunicarea scrisă

Activitatea curentă presupune transmiterea/recepționarea unor informații și prin documente scrise.

În cazul mesajelor, formularelor, listelor, a căror completare se face de mână, se va acorda atenție următoarelor aspecte:

- să fie citeț;
- să se utilizeze litere de tipar pentru elemente ca: numele, prenumele, numărul de cameră, statutul camerei etc.;
- conținutul trebuie să fie complet, fără omisiuni;
- se vor utiliza doar abrevieri cunoscute, intrate în limbajul profesional.



Să ne reamintim...

Ca regulă generală, personalul de etaj, atât în relațiile cu turiștii, cât și în relațiile cu colegii, trebuie să fie foarte amabil, atent, să nu utilizeze gesturi prea familiare, care ar putea fi interpretate ca fiind îndrăznețe; se recomandă să-și controleze gesturile, să aibă stăpânire de sine, să nu întindă mâna pentru salut decât dacă cealaltă persoană a făcut acest gest.

**M3.U1.5. Rezumat**

În funcție de situația dată, personalul de etaj va avea capacitatea de a adapta un limbaj și comportament potrivit interlocutorului. Astfel, în maniera cea mai elegantă, va reuși să comunice clar și într-un timp scurt ceea ce turistul dorește să afle sau ceea ce trebuia transmis.

**M3.U1.6. Test de autoevaluare a cunoștințelor**

1.	Comunicarea orală implică:	a.	expresia feței și ținuta personală
		b.	vorbirea și ascultarea
		c.	vorbirea, ascultarea, expresia feței și ținuta personală
2.	Activitatea zilnică a cameristei implică comunicarea:	a.	doar cu clienții
		b.	doar cu colegii din același departament
		c.	cu șeful/șefa de departament, cu colegii din același departament, cu colegii din alte departamente și cu clienții
3.	Atunci când întâlnește un client, camerista procedează astfel:	a.	salută prima, indiferent de sex, funcție sau vârstă
		b.	așteaptă să fie salutată
		c.	trece indiferentă
4.	Limbajul corpului implică:	a.	atitudine corporală, ținută personală, gesturi,
		b.	vorbirea și ascultarea
		c.	vorbirea, ascultarea, expresia feței și ținuta personală

**M3.U1.7. Temă de control**

Ce presupune ascultarea?



Rezolvări test autoevaluare M3.U1.:

1b – 2c – 3a – 4a



Unitatea de învățare M3.U2 Comunicarea eficientă cu clienții



Cuprins

M3.U2.1. Introducere	121
M3.U2.2. Obiectivele unității de învățare	121
M3.U2.3. Comportamentul profesional	122
M3.U2.4. Munca în echipă în departamentul housekeeping	126
M3.U2.5. Îndeplinirea sarcinilor echipei	127
M3.U2.6. Rezolvarea situațiilor neprevăzute	129
M3.U2.7. Rezumat	132
M3.U2.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor	132
M3.U2.9. Temă de control	133
Bibliografie	134



M3.U2.1. Introducere

Clienții nu-și doresc să le consumeți timpul cu lungi explicații, ei așteaptă de la dumneavoastră receptivitate, amabilitate, un limbaj clar și să folosiți cuvinte înțelese de toată lumea. Este important să alegeți momentul potrivit când să transmiteți informațiile sau mesajele.



M3.U2.2. Obiectivele unității de învățare

- să cunoască modalitățile cele mai eficiente în comunicarea cu clienții.



Durata medie de parcurgere a unității de învățare este de 2 ore.
Consultarea bibliografiei suplimentare: 1 oră. Rezolvarea temelor: 2 ore.

M3.U2.3. Comportamentul profesional

Cum comunicăm?

- clienții nu-și doresc să le consumați timpul cu lungi explicații;
- clienții așteaptă de la dumneavoastră să fiți atent și amabil, dar nu atât de vorbăreț ca să-i deranjați sau să se mire de ce nu vă vedeți de treabă;
- folosiți doar cuvinte înțelese de toată lumea. Nu încercați să impresionați, folosind cuvinte lungi sau de jargon;
- transmiteți mesajele la timpul potrivit. Găsiți momentul potrivit, când persoana căreia vă adresați poate acorda atenție la ceea ce aveți de comunicat;
- nu vorbiți în același timp în care și persoana respectivă vorbește sau când verifică sau transmite un mesaj, când folosește o mașină care face zgomot sau este urcată pe o scară;
- fiți atent la ce vi se răspunde. Priviți persoana direct în față, astfel veți înțelege mai bine ceea ce spune;
- cereți să se repete mesajul, dacă aveți impresia că nu ați reținut anumite aspecte importante ale problemei sau toate informațiile;
- recitiți un mesaj important;
- nu țipați și nu agitați brațele, crezând că astfel persoana cu care vorbiți vă va înțelege mai bine;
- vorbiți calm și cât puteți mai clar cu persoane care au deficiențe de auz sau care nu cunosc bine limba pe care o vorbiți.
- controlați-vă gesturile; dacă acestea sunt plăcute și folosite cu măsură, ele contribuie la înțelegerea mesajului;
- compuneți o listă cu 2-3 expresii pe care le folosiți curent la locul de muncă, în relațiile cu clienții sau colegii și încercați să le redați în diferite moduri: cu viteza de vorbire mai mare sau mai mică (repezit sau normal), cu ton diferit (distant, calm), ritm diferit (alert, lent), timbru diferit (ascuțit, grav), accent pe diferite cuvinte și observați efectele, eventual cerând unui coleg sau prieten să comenteze exercițiul, adică să spună ce impresie îi face fiecare mod de expunere.

Personalitatea

În accepțiunea cea mai simplă, personalitatea înseamnă ansamblul trăsăturilor psihice ale unui individ, ceea ce este propriu, caracteristic fiecărei persoane și o distinge ca individualitate. Prin urmare, personalitatea unui om se distinge atât prin trăsături bune, dar și mai puțin bune, ceea ce afectează relațiile în familie, cu prietenii, dar și la locul de muncă, cu colegii și clienții.

Pentru a vedea ce fel de personalitate aveți, procedați astfel:

- faceți o listă cu descrierea propriei persoane, așa cum vă vedeți dv. (atent, calm, repezit, distrat, perseverent etc.) și rugați prietenii sau colegii să confirme sau să infirme aceste trăsături, astfel veți obține un portret propriu mai apropiat de realitate, mai obiectiv;
- depistați ceea ce este bine/avantajos și ceea ce este mai puțin bine/avantajos în manifestările dv;
- dacă sunteți o fire rezervată, chiar timidă sau prea modestă, trebuie să vă străduiți să deveniți mai încrezător în propriile forțe;
- dezvoltați personalitate;
- personalitatea se dezvoltă prin relațiile în familie, prin experiențe de formare profesională, prin relațiile cu alți oameni în diverse situații particulare sau profesionale; totul depinde dacă suntem deschiși să ne lăsăm influențați de aceste situații, să preluăm selectiv ceea ce ne poate modela în bine;
- străduiți-vă să vă modelați continuu trăsăturile bune și să le eliminați pe cele rele, sau cel puțin să le atenuați;

Astfel, pericolul în a crede că faceți totul bine mereu este că se instalează o falsă mulțumire de sine și totul se face automat, ca un robot. Este important să găsim mereu ocazii de a deveni mai buni. De aceea, ascultați cu atenție ceea ce spun cei din familie, colegii și clienții, dar mai ales cum o spun (fiți atent la ton). Fiți atent la ceea ce cred ceilalți despre dvs. Găsiți noi modalități de a îmbunătăți competența dumneavoastră profesională.

Țineți cont de personalitatea dumneavoastră și a celorlalți atunci când trebuie să rezolvați cerințele clienților. Trebuie să aveți controlul asupra personalității, pentru a putea rezolva o situație individuală cât mai bine posibil. Dacă sunteți comunicativ, un client rezervat sau preocupat de ceva va fi plăcut impresionat de această atitudine prietenoasă. Dar, alteori, nu va dori să fie distras prin conversație, ci dorește să fie lăsat să-și vadă de treburi. Dacă sunteți o persoană optimistă, veselă, perseverentă, cu simțul umorului, probabil veți stabili ușor relații cu alți oameni, oricine ar fi aceștia. Dar dacă sunteți o persoană închisă sau posomorâtă, va trebui să faceți un efort considerabil de a fi mai deschisă, mai bine dispusă, iar persoanele vorbărețe trebuie să fie atente să nu vorbească (bârfească) atât de mult ca să plictisească sau să uite să-și facă treaba. Increderea în propria personalitate se poate consolida dacă avem în vedere rolul pe care fiecare lucrător îl are în cadrul relațiilor de serviciu, relații care pot fi asemuite cu o vastă rețea invizibilă, fiecare persoană fiind un punct nodal care consolidează structura. Abilitatea fiecăruia trebuie să se manifeste în a găsi soluții rapide pentru bunul mers al organizației.

Igiena

Există anumite reguli referitoare la ținuta fizică, general valabile și pe

care tot personalul trebuie să le cunoască, dar ele trebuie mereu reamintite. Impunerea unor standarde ridicate referitoare la ținuta personalului sunt importante:

1. Din punctul de vedere al clientului:

Clienții vor sesiza modul în care se prezintă personalul și ceea ce văd le poate afecta în mod definitiv impresia despre structura respectivă și despre personal. Ei interpretează ținuta neglijată, murdară sau urât mirositoare a personalului ca fiind un indicator al standardelor reale ale unității hoteliere, care se ascund în spatele acestora.

2. Din punctul de vedere al unității:

Modul în care arată personalul se constituie ca un indicator direct al standardelor impuse și menținute în structura de primire turistică.

3. Din punctul de vedere al personalului:

Modul în care arată personalul spune mult despre atitudinea acestuia față de:

- munca pe care o prestează;
- structura în care lucrează;
- clienți;
- colegi;
- sine (respectul de sine).

Dacă personalul este îngrijit și zâmbitor înseamnă că:

- munca lor va fi ordonată și atentă;
- locul de muncă va arăta îngrijit și primitiv pentru clienți.

Ținuta vestimentară

Uniforma

Aceasta trebuie să fie completă și în perfectă stare de curățenie. O uniformă murdară poate fi o sursă de microbi și mirosuri neplăcute. Uniformele pot varia mult de la o structură de primire la alta, atât din punct de vedere coloristic, cât și al componenței. Important este ca ele să fie cât mai funcționale, neșifonabile, rezistente, să confere mobilitate în mișcare.

Ecusonul

Purtarea lui de către tot personalul este absolut obligatorie. Se elimină orice posibilitate de a face confuzii între diverși angajați, fie că este vorba de reclamații, nemulțumiri sau felicitări, laude, mulțumiri.

Ecusonul are inscripționat prenumele lucrătorului, funcția și sigla sau numele unității de cazare.

Încălțăminte

Trebuie să fie joasă, comodă, de bună calitate și de culoare recomandată. Cel mai bine ar fi ca tot personalul să poarte același tip de încălțăminte, furnizat de hotel. Se întâmplă astfel în foarte puține structuri, de aceea este important ca în timpul lucrului să se folosească altă încălțăminte decât cea de stradă.

Bijuteriile

Bijuteriile purtate trebuie să fie cât mai puține, în conformitate cu regulamentul de ordine interioară. Există unități unde sunt permise numai verigheta, un inel și cercei cât mai mici. Scopul pentru care se impun aceste cerințe este diminuarea riscului de accidente de muncă.

Ceasul

Pentru a se putea încadra în timpul alocat diverselor activități, este bine ca tot personalul să aibă ceas. Nu se recomandă purtarea acestuia la mână, ci în buzunar, având în vedere activitățile prestate (lucrul cu mânuși de cauciuc, folosirea apei, a substanțelor chimice, spații înguste etc.).

Batista

Pentru igiena personală este normal ca fiecare angajat să aibă în buzunar o batistă sau un pachetel de batiste de unică folosință, evitându-se astfel folosirea cârpelor de curățenie în alte scopuri.

Creion și carnetel

Pentru exactitate și rigurozitate în muncă, acestea trebuie să fie în permanență asupra cameristei. În funcție de componența uniformei, ea le poate ține în buzunarul șorțulețului sau pe căruciorul cameristei.

Igiena corporală

Nota de curățenie și de prospețime pe care clientul o dorește și speră să o găsească într-un spațiu de cazare poate fi total depreciată de diferite mirosuri, neplăcute sau excesive. De aceea, igiena personală este o obligație zilnică a oricărui lucrător de housekeeping care, chiar și în mod indirect, prin mirosul pe care îl lasă în urma sa, intră în contact cu clienții. Următoarele aspecte trebuie avute în vedere:

- **lipsa totală a mirosurilor neplăcute** – ca cel de ceapă, usturoi etc.; de aceea, înainte de venirea la serviciu, este interzis să se consume astfel de produse. Dușurile frecvente sunt foarte importante, pentru a evita orice miros de transpirație. Dinții trebuie să fie periați în mod regulat și dantura îngrijită, pentru a evita mirosuri neplăcute;

- **evitarea parfumurilor în exces** – gusturile persoanelor sunt foarte diferite și mirosul parfumurilor folosite de lucrători se poate impregna în locurile în care se face curat, deranjând clienții. Există clienți care sunt deranjați și de mirosul dezodorizantelor speciale de cameră, cerând să nu mai fie folosite;
- **coafura, pieptănătura** – trebuie să fie simplă și îngrijită. Trebuie avută în vedere munca zilnică, condițiile de muncă. O coafură sofisticată, care să se strice foarte repede și să dea apoi un aspect neîngrijit, nu este indicată. Părul lung trebuie să fie strâns, pentru a evita să cadă fire de păr care să rămână în spațiul de cazare;
- **manichiura** – trebuie să fie îngrijită, unghiile tăiate și date cu lac incolor sau culori deschise. Oja sărită de pe unghii dă un aspect de neîngrijire.

M3.U2.4. Munca în echipă în departamentul housekeeping

În toate structurile de primire turistică cu funcțiuni de cazare, mai puțin cele foarte mici, sarcinile privind curățenia, se împart la mai mulți membri ai unei echipe de housekeeping.

Activitatea poate fi organizată în două moduri:

Unei singure persoane i se repartizează toate sarcinile dintr-o anumită zonă sau dintr-un număr de camere, de care va răspunde în totalitate:

- de exemplu, într-un hotel de categorie superioară, o cameristă este responsabilă de 12 - 15 camere, într-unul de două sau trei stele are de obicei 15-20 de camere, iar de tineret, 20 de camere. În hotelurile de lux, cu dotare complexă, o cameristă poate avea în sarcină curățenia a doar 6 camere. Această repartizare se face conform politicii de personal a fiecărei structuri, cu mențiunea că este obligația conducerii unității să respecte prevederile Normelor generale de protecție a muncii în ceea ce privește repartizarea sarcinii de muncă;
- mai multor persoane, lucrând în echipă și având sarcinile împărțite între ele, le revine responsabilitatea comună pentru o arie mai mare a unității. În acest caz, modul în care fiecare membru din echipă se dedică îndeplinirii propriei sarcini va afecta standardele de curățenie în totalitatea lor, dar s-a observat că cea mai mare eficiență se obține atunci când personalul lucrează împreună, ca o echipă, pentru rezolvarea sarcinilor existente.

Fie că activitatea este organizată individual sau în echipă, fiecare membru al echipei depinde de ceilalți pentru a-și îndeplini sarcinile de serviciu.

De exemplu:

- echipamentul este folosit de mai mulți lucrători și este important ca fiecare să îl lase în bună stare pentru cel ce urmează să îl folosească;
- adesea, colegii de serviciu trebuie să se ajute între ei, cum ar fi rezolvarea unor treburi mai grele: pentru a întoarce saltelele, a agăța perdelele, a ține o scară etc.;
- cei care își fac munca prost, îi obligă pe ceilalți să muncească mai mult; așa se întâmplă mai ales atunci când repartizarea pentru curățenie a anumitor spații diferă de la o zi la alta și fiecare lasă treaba în seama celorlalți.

Fiecare lucrător de housekeeping are obligația față de ceilalți membri ai echipei să fie punctual. Dacă un lucrător începe munca mai târziu, aceasta înseamnă adesea mai multă muncă pentru ceilalți, ceea ce duce la întâzieri la realizarea sarcinilor și provoacă resentimente între colegi. Există desigur multiple alte situații care să ilustreze necesitatea de a acționa în echipă, situații care trebuie evidențiate în fiecare unitate după specificul organizării activității, pentru că este în interesul fiecăruia să își ajute colegii și, la rândul său, să fie ajutat de către colegi, pentru ca în acest fel să fie satisfăcute dorințele clientului.

O bună organizare și planificare, controlul strict al stocurilor și utilizarea eficientă a timpului, nu-și ating scopul decât dacă oamenii lucrează bine împreună, adică practică lucrul în echipă.



M3.U2.5. Îndeplinirea sarcinilor echipei

Colaborarea și conlucrarea cu membrii echipei

1. Cooperarea cu recepția

Atât recepția, cât și housekeeping-ul sunt legate de spațiile de cazare. Recepția trebuie să le închirieze, iar housekeeping-ul trebuie să le pregătească pentru închiriere și să efectueze serviciile cerute de clienți. Pentru ca aceste lucruri să fie făcute în mod eficient, trebuie să existe un permanent schimb de informații și fiecare să înțeleagă munca și posibilele dificultăți ale celuilalt.

Guvernanta se bazează pe recepție pentru a fi anunțată de sosirea sau plecarea clienților obișnuiți, a V.I.P.-urilor, mutarea clienților sau alte dorințe

expres ale acestora (pat suplimentar, lenjerie suplimentară). Pentru a-și putea desfășura activitatea, guvernanta trebuie anunțată de sosirea grupurilor sau plecările târzii. Ea primește aceste informații de la recepție la începutul zilei sub forma unei diagrame, dar orice modificare ulterioară de care recepția este anunțată trebuie să îi fie comunicată.

2. Cooperarea cu departamentul tehnic

Pe parcursul zilei cameristele pot depista mai multe defecțiuni care trebuie remediate (obiecte care trebuie reparate, înlocuite etc.). Aceste defecțiuni sunt raportate zilnic departamentului tehnic, conform procedurilor agreeate (cerere de reparație pentru fiecare defecțiune constatată sau o listă de defecțiuni care cuprinde toate defecțiunile constatate în ziua respectivă). Reparațiile urgente se anunță telefonic și, dacă există o bună colaborare între departamente, sunt rezolvate cu promptitudine, fără să mai fie trecute pe lista de reparații și să își aștepte rândul.

Pentru redecorări, renovări sau diverse înlocuiri de instalații, trebuie să existe o bună comunicare și cooperare între cele două departamente, astfel încât perioada de timp necesară și planificată, cât timp spațiile respective au fost blocate, să fie cât mai mică cu putință.

3. Cooperarea cu departamentul de restaurație (Restaurant)

Principala cooperare este legată de necesarul de lenjerie al restaurantului. Sectorul de lenjerie trebuie să aibă în permanență suficient stoc pentru a rezolva cerințele restaurantului, în timp ce persoana delegată să răspundă de lenjerie din partea restaurantului trebuie să se asigure că lenjeria este schimbată la timp și este corect folosită. Guvernanta trebuie anunțată despre acțiunile din restaurant, atât pentru asigurarea stocului de lenjerie necesar, cât și pentru realizarea aranjamentelor florale atunci când efectuarea lor intră în sarcina decoratorului floral.

4. Cooperarea cu serviciul de contabilitate

Guvernanta este cea care trebuie să întocmească un raport (pontaj) bilunar sau conform procedurilor agreeate privind prezența, numărul de ore lucrate, zilele de concediu medical sau de odihnă pentru fiecare membru al departamentului. Aceste rapoarte trebuie făcute la timp și corect, pentru a nu apărea nici un fel de probleme referitoare la salarizare.

5. Cooperarea cu departamentul de securitate

Cooperarea cu acest departament este concentrată pe prevenirea incendiilor, a furturilor, a pierderii sau dispariției cheilor.

Orice persoană suspectă, orice lucru care nu pare în ordine, trebuie raportat de urgență de către ambele părți, astfel încât să fie prevenite și

împiedicate orice evenimente neplăcute. Diversele rapoarte și evidențe care se țin la nivelul departamentului pot fi făcute de către guvernanta generală sau de către una din asistente, atunci când există.

M3.U2.6. Rezolvarea situațiilor neprevăzute

1. Reclamații din partea clienților

Trebuie discutat și analizat care a fost motivul reclamațiilor, cum puteau fi ele evitate, ce se mai poate face pentru a-l mulțumi pe client, pentru că, de regulă, clienții rețin și spun mai departe mai ales disfuncționalitățile, decât lucrurile plăcute pe care le-au văzut în structura respectivă, micile nemulțumiri rămânând mai puternic în memorie.

Soluționarea nemulțumirilor sau reclamațiilor clientului:

- fiți calmi. Meseria dumneavoastră este să îndreptați lucrurile, nu să vă eschivați, adică să evitați situațiile mai dificile;
- ascultați cu sollicitudine. Acordați atenție la tot ce spune clientul și clarificați toate detaliile importante. Nu-l întrerupeți, ați putea ajunge la concluzii greșite fiindcă nu ați auzit toate detaliile;
- mulțumiți clientului că v-a comunicat nemulțumirile sale. Asta este important întrucât majoritatea clienților nu se complică sau nu se încumetă să-și exprime nemulțumirile, dar pentru a nu avea în viitor astfel de experiențe neplăcute, nu vor mai reveni în acel hotel, ba mai mult, își vor avertiza și prietenii să nu vină;
- cereți scuze clientului. Este foarte important, chiar dacă credeți că nu dumneavoastră ar trebui să vă scuzați. Astfel, clientul observă că nemulțumirea lui este luată în serios și se va calma;
- luați măsuri ca lucrurile să fie îndreptate. Dacă nu e treaba dumneavoastră să rezolvați problema sau credeți că nu veți reuși s-o rezolvați, trebuie să explicați clientului ce veți face și apoi să transmiteți toate detaliile persoanei în sarcina căreia cade executarea. Nu vă eschivați și nu promiteți ceea ce nu puteți rezolva;
- verificați dacă totul s-a rezolvat, mai ales dacă ați transmis altcuiva sarcina. Luați măsuri ca această problemă să nu se repete, iar la nevoie cereți ajutorul șefului direct;
- țineți cont că un client care se plânge este supărat. Nu complicați situația prin faptul că vă supărați sau vă enervați și dumneavoastră, și apoi sunteți prost dispus. Vorbiți calm și clar și încercați să nu uitați că problema se referă la o situație, și nu la persoana dumneavoastră.

Toate aceste relații de serviciu dintre lucrătorii aceluiași departament

sau cu cei din alte departamente sau cu clienții reprezintă, dincolo de regulamente și instrucțiuni de serviciu, relații interpersonale și depind de personalitatea fiecărui lucrător.

2. Situații particulare (când turiștii sunt bolnavi)

Clientul poate anunța la recepție că este bolnav, recepția anunțând departamentul de housekeeping despre această situație și despre cerințele clientului, sau camerista poate afla acest lucru în momentul când dorește să facă curat în cameră. Indiferent de modul în care se află despre această situație, camerista trebuie să acorde o atenție specială unui astfel de client, îndeplinindu-i cu promptitudine cerințele (paturi suplimentare, prosoape suplimentare, schimbarea lenjeriei de pat etc.) și să-și facă timp pe parcursul zilei să mai treacă prin camera respectivă pentru a vedea cum se simte și dacă are nevoie de ceva. În cazul în care turistul a apelat room service-ul, camerista intră și debarasează tava. Dacă situația clientului se înrăutățește, trebuie anunțată recepția, pentru a solicita un medic care să hotărască ce măsuri trebuie luate.

3. Mutarea clienților dintr-un spațiu de cazare în altul

Acest lucru se poate face din mai multe motive:

- apariția unei defecțiuni în spațiul de cazare, care necesită mai mult timp pentru a fi remediată;
- dorința clientului de a-și schimba spațiul de cazare cu un altul de alte dimensiuni (spațios sau mai puțin spațios);
- dorința clientului de a-și schimba spațiul de cazare datorită unor nemulțumiri (este amplasat într-o zonă zgomotoasă, nu are balcon, nu este însorit sau nu are vederea dorită);
- anunțarea în ultimul moment a prelungirii sejurului (pentru spațiul respectiv existând deja o rezervare confirmată pentru un client al casei).

În toate aceste situații, camerista va fi anunțată direct de recepție sau prin intermediul guvernantei de modificarea survenită și, fără a face niciun fel de comentariu, chiar cerându-și scuze atunci când mutarea se face din vina unității, îl ajută pe client să își mute bagajele dintr-un spațiu de cazare în celălalt.

4. Defecțiuni apărute în spațiul de cazare

Defecțiunile apărute în spațiul de cazare în ziua precedentă, care nu au fost remediate, trebuie urmărite, iar dacă vor fi rezolvate în aceeași zi, trebuie avută în vedere efectuarea curățeniei în acea cameră și anunțarea la recepție a deblocării ei, adică a faptului că este gata de închiriat.

5. Cerințele speciale ale clienților V.I.P. în structura de primire

V.I.P. “very important person”, în traducere înseamnă “persoană foarte

importantă”. Din punctul de vedere al unei unități hoteliere, o persoană foarte importantă poate fi considerată:

- un om politic cunoscut;
- un cântăreț celebru;
- un sportiv renumit;
- un actor foarte cunoscut;
- o personalitate din domeniul științei sau culturii etc.

Fiecare structură de primire oferă un anumit protocol pentru V.I.P.-uri. Când acestea urmează să fie cazate, guvernanta este anunțată care spații le sunt repartizate și dacă face protocolul obișnuit sau sunt cerințe speciale. Camerista este anunțată de către guvernanta despre aceste cerințe; ea trebuind să acorde o atenție deosebită acestor spații, orice solicitare venită ulterior din partea ocupanților acestor spații urmând a fi soluționată cu promptitudine, conform procedurilor agreate de structură. Un turist V.I.P., în funcție de procedurile agreate, poate beneficia de:

- check-in devreme și check-out târziu (early check-in and late check-out), garantat;
- ziarul zilnic, la alegerea turistului;
- internet;
- serviciul de seară (turned down service), cu bomboană pe pernă;
- mașina hotelului să-l aducă sau să-l ducă la destinație;
- coș cu fructe, fursecuri, o sticlă de vin însoțită de o carte de vizită scrisă de mână și cu urarea "Bine ați venit";
- un buchet de flori;
- diverse materiale sau obiecte personalizate, seturi de cameră pentru gimnastică (saltea pentru yoga, greutateți diferite etc.).

6. Abateri de la comportamentul profesional

Orice abatere de la regulamentul de ordine interioară sau orice reclamație primită de la clienți, referitoare la atitudinea personalului departamentului de housekeeping sau la modalitatea de rezolvare a cerințelor clienților, trebuie discutată imediat pentru preîntâmpinarea apariției altor probleme similare.



Să ne reamintim...

Legătura strânsă dintre departamentul de recepție și departamentul de etaj impune existența unui permanent schimb de informații și fiecare trebuie să înțeleagă munca și posibilele dificultăți ale celuilalt. Problemele minore sunt tratate în mod discret, managerul fiind întotdeauna informat despre acțiunile întreprinse. Dacă apar situații neplăcute, sunt tratate cu calm, pe primul plan fiind grija față de client.

**M3.U2.7. Rezumat.**

Personalul de etaj va avea capacitatea de a întâmpina cu politețe clienții, de a primi și transmite corect și fidel informațiile de la aceștia.

**M3.U2.8. Test de autoevaluare a cunoștințelor**

1.	Mutarea unui client dintr-o cameră se face atunci când:	a.	camerista de pe raionul respectiv este liberă
		b.	se închide raionul pentru curățenie generală
		c.	a apărut o defecțiune care nu poate fi remediată în timp util
2.	În situația în care un turist rămâne în cameră în timpul zilei pentru că este bolnav, camerista trebuie:	a.	să-i îndeplinească cu promptitudine cerințele (schimbarea lenjeriei de pat sau a prosoapelor)
		b.	să nu facă gălăgie în zona respectivă
		c.	să nu intre în camera turistului
3.	În situația în care un turist îi aduce cameristei la cunoștință anumite nemulțumiri, se procedează astfel:	a.	ascultă cu sollicitudine, acordă atenție, își
		b.	se scuză, gesticulează și sună la recepție
		c.	promite că va rezolva
4.	Defecțiunile constatate de cameristă:	a.	sunt anunțate imediat la departamentul
		b.	la sfârșitul programului este informată
		c.	sunt trecute pe lista de reparații și își așteaptă rândul
5.	Din punctul de vedere al unei unități hoteliere, o persoană foarte importantă – V.I.P. poate fi considerată:	a.	un om politic cunoscut
		b.	un sportiv renumit
		c.	o personalitate din domeniul științei sau culturii
6.	Unui turist V.I.P. i se acordă atenție:	a.	la sosire
		b.	toată atenția, pe toată perioada sejurului
		c.	când solicită



M3.U2.9. Temă de control
Ce implică munca în echipă?



Rezolvări test autoevaluare M3.U2.:
 $1c - 2a - 3a - 4a - 5a, b, c - 6b$



BIBLIOGRAFIE

1. Adriana Gabriela Mihail, Mihail Corneliu Acatrinei și Mihail Rajnita: **TEHNOLOGIE HOTELIERĂ Housekeeping** – București, 2002
2. Cornelia Pop, Cristina Curutiu: **MEDII ȘI PROPRIETĂȚI HOTELIERE** – Cluj-Napoca, 2006
3. ***O.M.S. nr. 536/1997
4. ***Legea 319/2006
5. ***H.G. nr. 1051/2006
6. ***H.G. nr. 1146/2006
7. ***H.G. nr. 1091/2006
8. ***H.G. nr. 971/2006
9. ***H.G. nr. 1048/2006
10. ***H.G. nr. 457/2003
11. ***Legea 49/2006
12. ***Legea 307/2006
13. ***Legea 481/2004
14. ***Legea 212/2006
15. ***Ord. M.A.I. nr. 163/2006
16. ***Ord. M.A.I. nr. 712/2005
17. ***Ord. M.A.I. nr. 786/2005

Bun de tipar la data de 01.04.2012

Coli de tipar: 67 – 17.5 x 25

Tiraj: 200

Tiparul: S.C.ANIL COMPUTER s.r.l. Brașov