



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

SUPORT DE CURS

CAMERISTĂ



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



ROMANIA
MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

SUPORT DE CURS

CAMERISTĂ

Prin structura de primire turistică se înțelege orice construcție și amenajare destinată, prin proiectare și execuție, cazării sau servirii mesei pentru turiști, împreună cu serviciile aferente specifice.

Structurile de primire turistice pot fi:

- cu funcțiuni de cazare ;
- cu funcțiuni de alimentație ;
- cu funcțiuni de agrement ;
- cu funcțiuni de tratament ;

Structurile de primire turistice cu funcțiuni de cazare se clasifică astfel:

- hoteluri de 5, 4, 3, 2, 1, stele ;
- hoteluri – apartament de 5, 4, 3, 2, stele;
- moteluri de 3, 2, 1, stele;
- hoteluri pentru tineret de 3, 2, 1, stele;
- hosteluri de 3, 2, 1, stele;
- vile de 5, 4, 3, 2, 1, stele;
- bungalouri de 3, 2, 1, stele;
- cabane turistice, cabane de vânătoare, cabane de pescuit de 3, 2, 1 stele;
- sate de vacanță de 3, 2, stele;
- campinguri de 4, 3, 2, 1, stele;
- spații de campare organizate în gospodăriile populației de 3,2,1, stele;
- popasuri turistice de 3, 2, 1 stele;
- pensiuni turistice urbane de 5, 4, 3, 2, 1 stele;
- pensiuni turistice rurale de 5, 4, 3, 2, 1 flori (margarete);
- apartamente sau camere de închiriat în locuințe familiare ori în clădiri cu altă destinație de 3, 2, 1, stele;



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- structuri de primire cu funcțiuni de cazare pe nave fluviale și maritime de 5, 4, 3, 2, 1 stele.

Caracterizarea principalelor structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare:

Tipul unității:

- *Hotel de la 1 – 5 stele:* sunt unități reprezentative a industriei hoteliere oferind cea mai mare diversitate de spații de cazare (apartamente, garsoniere, camere cu 1, 2, 3, 4 paturi individuale, camere cu pat matrimonial sau pat dublu); dispune de spații de recepție, spații de alimentație în incintă – restaurant, bar, și o diversitate de spații destinate prestării serviciilor specifice tipului de hotel;

- *Hotel de afaceri* – dotat cu centre de afaceri, spații pentru conferințe, reuniuni, birouri de închiriat, săli polivalente. Amplasare de regulă în orașe;

- *Hotel de vacanță* – are spații de agrement, terenuri de sport, piscine, săli de fitness, gimnastică aerobică, cazinouri, cluburi, discoteci, baruri de noapte, săli de spectacol. Amplasare în zone de mare, munte, sau alte zone cu potențial turistic bogat, stațiuni turistice;

- *Hotel balnear* - include baza proprie de tratament, dotări necesare persoanelor cu deficiențe fizice: rampă pentru invalizi, lifturi tip sanatoriu, culoare mai largi, mănere de susținere în baie. Amplasat în stațiuni balneare;

- *Hotel pentru sportivi* dotate cu terenuri și săli de sport. Amplasate în zone cu tradiție sportive;

- *Hotel de tranzit* situat în apropierea gărilor, aeroporturilor, porturilor, agențiilor de voiaj.

- *Motel* - este dispus pe orizontală, parcare pentru siguranța mașinilor, are spații pentru recepție; sunt situate la ieșirea/intrarea din /în oras, de-a lungul arterelor de circulație;

- *Vila de 1 – 5 stele* are arhitectură specifică, dispune de spații pentru bucătărie și sufragerie, dispune de spații de parcare, include spații de agrement în funcție de categoria clasificată. Amplasare în toate zonele de mare, de munte, stațiuni balneare;

- *Pensiuni turistice*, în zona urbană de 1-5 stele și rurală de 1-5 margarete sunt clădiri situate în gospodăriile localnicilor sau în construcții independente având arhitectura zonei. Pot dispune de



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

amenajări în aer liber pentru odihnă și recreere, parcări, garaje, oferă petrecerea vacanței într-un cadru natural, nepoluat, și o alimentație naturală; Sunt amplasate în zone urbane sau rurale cu potențial turistic ridicat;

- *Cabana, Camping, Popas turistic, Sat de vacanță* - sunt unități cu arhitectură specifică, cu perimetru delimitat, dotate cu grupuri sanitare comune sau proprii (cabana de 5 stele), dușuri, vestiare, cantină restaurant, unități comerciale sau de agrement, camere cu 2, 3, 4 paturi, spații pentru recepție, parcare, spații pentru joacă pentru copii;

Organizarea unei structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare:

În organizarea activității unei structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare, respectiv a unei unități hoteliere, se pornește de la conceptul de ospitalitate, care presupune, în primul rând, satisfacerea nevoilor de adăpost și odihnă (cazare) și cea de hrană (restaurante), dar și a altor necesități impuse de statutul de turist, călător.

Activitățile legate de asigurarea celor două servicii hoteliere de bază: **cazarea si catering** au impus configurarea celor două departamente structurale, de bază, ale unei unități hoteliere, denumită chiar astfel, organizarea lor depinzând de capacitatea de cazare, de categoria de clasificare, dar și de conceptul organizatoric al unității respective .

I. Cazarea cuprinde:

1. Recepția (FRONT OFFICE) cu sectoare de activitate:

- rezervări
- recepție
- concierge
- caserie
- centrală telefonică

Rol: promovarea si vanzarea serviciilor hoteliere, cazare și servicii suplimentare.

II. Departamentul de etaj (HOUSEKEEPING) cuprinde sectoare de activitate: spații de cazare, spații de folosință comună (publice), oficii



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013
lenjerie, magazii pentru depozitat obiectele din dotare, spălătorie.

Rol : *asigurarea igienei si amenajarea spațiilor hoteliere.*

Activitati: curățenia și igienizarea spațiilor de cazare și a celorlalte spații hoteliere; dotarea și amenajarea spațiilor de cazare; întreținerea și gestionarea lenjeriei hoteliere; efectuarea de servicii suplimentare specifice. Activitățile desfășurate în acest departament constituie o parte importantă a parametrilor calitativi ai serviciului de cazare. De nivelul acestuia depinde în bună măsură reputația hotelului, contribuind decisiv la creșterea sau diminuarea vânzărilor, deci a gradului de ocupare a hotelului. Curățenia fiind, în multe situații, motivul revenirii sau al renunțării la serviciile hotelului respectiv.

Rolul acestui departament este de a pregăti spațiile pentru închiriere, de a crea o atmosfera relaxată, primitoare pentru client, determinată de un mediu ale carui caracteristici sunt: igiena, confortul, siguranța, atractivitatea, intimitatea, solitudinea (atenția față de cerințele clienților), curtuazia (amabilitatea).

Sectoare de activitate:

1. Spații de cazare - obiective :

- Asigurarea igienei, funcționalității și a securității în camere și în spațiile aferente;
- Dotarea camerelor cu lenjerie, produse cosmetice și de igienă, materiale informative și de promovare;
- Prestarea serviciilor suplimentare specifice (lustruit încălțăminte, călcat îmbrăcămintea, mici reparații).
- Rezolvarea situațiilor speciale (solicitări suplimentare – paturi, lenjerie, pături (pleduri), pungi cu gheață, pungi (sticle) cu apă caldă, fier de calcat, uscător de păr , termometru etc, acordarea primului ajutor).
- Păstrarea obiectelor uitate sau pierdute.

2. Spații comune (publice) – obiective :

- Asigurarea igienei, funcționalității și securității în spațiile comune atât în cele pentru clienți, exterioare și interioare, cât și în cele pentru personal.
- Amenajarea și dotarea spațiilor comune, asigurarea



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- Efectuarea unor servicii speciale (dezinfectie, dezinfecție, îngrijirea spațiilor verzi etc);
- Redecorarea după lucrări de renovare;
- Decorarea la ocazii speciale (revelion, sărbători religioase, întruniri festive).

3. Sectorul lenjerie și uniforme – obiective :

- Gestionarea lenjeriei hotelului, cazare și catering, inclusiv uniforme;
- Sortarea și asigurarea stocului necesar pentru fiecare categorie;
- Întreținerea lenjeriei, efectuarea de reparații și confecționarea unor elemente de lenjerie.

4. Spălătoria – curățătorie are ca obiectiv: spălatul, curățatul lenjeriei hotelului și a lenjeriei și îmbrăcăminteii clienților, lucrătorilor.

III. Departamentul tehnic (întreținere) - asigură buna funcționare a instalațiilor (sanitare, electrice, sistemelor de încălzire și climatizare), echipamentelor, mobilierului, utilajelor și a instalațiilor de spălătorie și curățătorie, a unor servicii suplimentare, întreținerea utilajelor și a instalațiilor din bucătărie.

IV. Paza și securitate - securitatea clientului în hotel este asigurată prin grija și vigilența mai multor categorii de lucrători – portar, curier- bagajist concierge, recepționar, cameristă, guvernantă – dar coordonarea acțiunilor și permanentul control asupra respectării normelor, precum și instruirea celor implicați, revin personalului specializat.

Activități:

- asigurarea securității fizice în perimetrul hotelului;
- adaptarea procedurilor preventive coordonatelor de amplasare și dotare a clădirii;
- utilizarea mijloacelor moderne de supraveghere și alarmare;
- asigurarea unui program coerent de instruire asupra factorilor de risc, prevenirii și acțiunii în caz de pericol (incendiu, uragan, inundație, cutremur, jaf, atacuri teroriste).



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

Spatiile rezervate clientelei includ:

- **spațiile de folosință comună – exterioare** - includ acces auto și pietonal, alei pietonale și spații verzi, parcări, spații aflate la intrarea în hotel, scări, rampe destinate persoanelor cu deficiente fizice, grădini, parcuri, elemente decorative, stâlpi lumina, garduri, bănci;
- **spații de folosință comună - interioare** – includ intrarea în unitățile hoteliere, holul hotelului (recepție).
- **Spații cu funcții comerciale:** birouri de turism, birou „rent-a car”, magazine diverse, saloane de infrumusetare s.a.
- **Spații cu alte destinații:** săli polivalente, spații cu funcții de agrement și sport, exterioare terenuri de sport, piscine;
- **Spații destinate circulației** – ascensoare, scara principală, acces restaurant, bar de zi, terase, holuri și culoare, garaje;
- **Spatiile de cazare:**
 - Cameră cu un pat individual (single) – lățimea patului minim 90cm,
 - Cameră cu pat matrimonial lățimea patului minimum 140 cm;
 - Cameră cu pat dublu lățimea patului minimum 160 cm;
 - Cameră cu trei paturi individuale , cu patru paturi, camera comune cu mai multe paturi individuale;
 - Garsoniera reprezintă spațiul compus din: dormitor pentru două persoane, salon, vestibul, grup sanitar propriu;
 - Apartamentul – reprezintă spațiul compus din unul sau mai multe dormitoare (maximum 5 dormitoare), sufragerie, vestibul, grup sanitar propriu;
 - În industria hotelieră internațională se întâlnesc și alte tipuri de spații de cazare precum – suite, camere alăturate, duplex;
 - Spațiile de alimentație publică;

Dotarea spațiului de cazare:

- în vestibul – cuier , oglindă de perete, mochetă;
- în camera propriu-zisă – două paturi cu dimensiuni minime de 90 x 200 cm prevăzute cu pleduri (pilote) perne și lenjeria aferentă, noptiere prevăzute cu veioze, dulap cu două module, masă cu două scaune sau demifotolii, fotolii, masuță, scrumieră tavă cu pahare,



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013
telefon, diferite instalații: aer condiționat, sau climatizare, încălzire centrală sau pentru apel servicii, televizor, minibar frigorific, mochetă sau covor;

- În baie – echipamentul sanitar compus din : cadă/cuvă , cu duș, lavoar și WC, bideu, portprosoape, portsăpun, oglindă, suport pentru articole de toaletă; uscător de păr montat pe perete (la 4 și 5 stele); covoraș pentru evitarea alunecării, coș gunoi, prosoape (de baie, față, picior), halate baie (la 4 și 5 stele), papuci unică folosință (5 stele);

Curățenia spațiilor de cazare și zone comune:

La careu când, camerista primește programul de lucru al zilei, se stabilește și care sunt prioritățile zilei (grupuri, VIP-uri, cerinte ale clienților la recepție etc); la începerea lucrului camerista trebuie să verifice dacă pe clanța ușilor spațiilor de cazare ocupate nu a apărut fluturasul ROG SĂ-MI FACEȚI CURĂȚENIE, în acest caz, clientul deja cazat are prioritate.

Cand nu exista prioritati, ordinea în care se face curățenia în spațiile de cazare este următoarea: camere libere, camere eliberate, camere ocupate fără clienți, camere ocupate cu clienți.

Ordinea efectuării curățeniei într-o cameră liberă:

- Se verifică pe diagramă care sunt spațiile de cazare libere și se alege unul dintre ele, se bate la ușa camerei spunand „CAMERISTA”, se asteaptă, se bate din nou și abia dupa aceea se descuie ușa și se intră.

- Camerista trebuie sa bată la ușa oricărui spațiu de cazare când vrea sa intre, indiferent care este statutul spațiului respectiv pe diagrama pe care o are, întrucât, de la momentul întocmirii diagramei spatiului de cazare, statutul spațiului respectiv se poate modifica sau poate a fost trecut greșit in diagrama etc.

- Se aprind toate luminile, verificându-se dacă funcționează (un bec se poate arde și în momentul stingerii lui);

- Se deschid geamurile pentru aerisire (sau se pornește instalația de aer condiționat);

- Se verifică funcționarea instalațiilor de aer conditionat, încălzire, sanitară etc., pentru a putea anunța eventualele defecțiuni apărute.

- Se verifică patul (pentru a fi sigur că nimeni nu a folosit camera și



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

a făcut din nou patul), prosoapele și produsele de primire din baie (pentru același motiv ca și patul);

- Se șterge praful (în cazul în care camera nu a fost închiriată mai mult de o zi);

- Se mai verifică încă o dată poziția tablourilor, draperiilor și aspectul general al camerei, se închide geamul (acolo unde este cazul), se pulverizează cu un deodorant de cameră (dacă procedura este agreată) și se închide ușa.

- Se raportează că aceeași camera este de închiriat.

Ordinea efectuării curățeniei într-o cameră eliberată:

Curățenia trebuie efectuată în următoarea ordine:

- Se verifică căruciorul, pentru a vedea dacă există tot ce este necesar efectuării curățeniei și se fac completările necesare;

- Se verifică pe diagramă 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 ușă spunând „CAMERISTA” (se repetă acest lucru de două ori);

- Se blochează ușa în poziția deschis; 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 desfac draperiile, se deschid geamurile, (există spații de cazare la care geamurile nu se pot deschide, iar acolo se pornește instalația de aer condiționat);

- Se verifică dacă sunt obiecte uitate de clienții care au locuit în aceeași cameră; dacă s-au găsit obiecte uitate, se anunță imediat la recepție pentru a fi anunțat clientul pentru restituirea acestora;

- 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; dacă sunt anumite defecțiuni se anunță guvernanta sau departamentul tehnic spre remediere, în cazul în care nu se remediază defecțiunea în ziua respectivă se trece pe diagrama camera defectă;



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POȘDRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- Se debarasează resturile menajere;
- Se trage apa la WC și se aplică produsul sanitarizat din dotare în interiorul vasului WC, lăsându-se 10 minute;
- Se desfață paturile, lenjeria murdara se pune in sacul de pe carucior, inclusiv prosoapele de baie;
- Dacă spațiul are balcon, se curată întâi acesta de paianjen, se mătură, se spală;
- Se fac paturile conform procedurilor stabilite;
- Se curăță, se sterg de praf și se lustruiesc mobilierul, tablourile, corpurile de iluminat, telefonul, televizorul, radioul, pervazurile folosindu-se substanțele necesare pentru fiecare suprafață;
- Se înlocuiesc materialele publicitare îndoite, mototolite sau cu adnotări pe ele;
- Se intră în baie și se spală cada, faianța, robinetii, se clătesc se usucă sau se lustruiesc, se curăță chiuveta, se spală cămile, paharele, se curata oglindă;
- Se curăță WC-ul;
- Se înlocuiesc consumabilele, se pun prosoape conform procedurilor stabilite;
- Se spală podeaua;
- Se aspiră camera, se dezinfectează telefonul, întrerupatoarele, clanțele;
- Se închid ferestrele, se face o ultima verificare a aspectului general al camerei, se pulverizează dezodorizant și se închide usa.

Lenjeria de pat se schimba la plecarea fiecarui client, iar la sejururi mai lungi lenjeria se schimbă la 2 zile la hotel sau vila de 4-5 stele; la trei zile la hotel de 3 strele; la 4 zile în structuri de 2 si 1 stele; și ori de câte ori este nevoie;

Pentru **camerele ocupate de clienți în timpul sejurului** curățenia de întreținere se face zilnic, urmând procedurile ca la camerele eliberate, numai că se schimbă lenjeria conform categoriei de clasificare, în timpul sejurului, eventual se aranjează lucrurile clienților, **dar nu se umblă în bagajele clientilor.**

Se fac grafice pentru curățenia generală, pentru diferite evenimente și sărbători, revelion, sărbători religioase s.a.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

COMUNICAREA

În timpul programului de serviciu lucrătorul de house-keeping intră în relație directă cu ceilalți colegi din departament, prin comunicare între ei sau cu colegi din alte departamente pentru a primi alte informații, instrucțiuni sau raportează șefilor anumite probleme sau intra în contact direct cu clienții care își exprimă anumite cerințe sau nemulțumiri. Comunicarea se realizează în diferite feluri: oral (prin discuție directă, față în față sau telefonică, în scris – mesaje, formulare, liste etc; printr-o anumită atitudine – expresia feței, privire, gesturi, adică prin limbaj al corpului. Vorbirea trebuie să fie clară, cuvintele să fie bine articulate, fără afectare, astfel încât să poată fi înțeleasă de toata lumea. Clienții se simt satisfăcuți și respectați atunci când constată se ascultă cu atenție ceea ce spun. Ei vor să li se dea toată atenția și să constată dorința și capacitatea de a le cunoaște necesitățile. Ascultând cu atenție, se evită neînțelegerile, se economisește timp și se previn disfuncționalități care pot provoca frustrări tuturor, stricând atmosfera de lucru în echipa. A asculta înseamnă 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;
- limbajul corpului implică: atitudinea corporală – se referă la poziția corpului - orientarea spre client, indică atenție, solitudinea; orientată lateral sau chiar cu spatele – indică lipsa de atenție, chiar dispreț, ostilitate.
- ținuta personală, trebuie să fie reprezentativă, dar și adecvată tipului de activitate, mereu impecabilă. Ecusonul trebuie să fie vizibil, astfel clientul să poată identifica persoana cu care intră în contact. O prezentă îngrijită conferă încredere, reprezintă oglinda activității departamentului, implicit a structurii de primire turistice, dar dovedește și respect de sine. Este importantă starea sănătății și igiena vieții personale, pentru a lucra cu plăcere într-o stare de bună dispoziție.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- Gesturile oferă nenumarate posibilități de a caracteriza persoana și starea ei din momentul respectiv. Acestea trebuie controlate pentru a nu da naștere la false interpretări sau conflicte. Este recomandat a evita mișcările dezordonate care denotă nervozitate, nerăbdare, ticuri care denotă lipsa de educație și de control, gesturile vulgare s.a. 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 importantă, a privi direct pe cel din față, arătând real interes în ascultarea și înțelegerea mesajului, se dovedește astfel, solicitudine și dorința de a rezolva problema.

- Zâmbetul exprimă generozitate, îmbogățește pe cel care îl privește, cât și pe cel care îl dăruiește. El crează o atmosferă ospitalieră, devine un important instrument profesional.

- Salutul reprezintă o componentă esențială a comportamentului profesional. În activitatea ospitalieră, salutul trebuie să fie cordial, să exprime sincer bucuria de a avea ca oaspete persoana respectivă. Întodeauna lucrătorul este cel care salute clientul. În fața nemulțumirilor sau reclamațiilor clientului – camerista trebuie să fie calmă, să îndrepte lucrurile, să nu se eschiveze, să evite situațiile mai dificile. Se ascultă cu solicitudine, se acordă atenție clientului, se cere scuze clientului, iar dacă reclamația nu este de competența lucrătorului în turism, a cameristei de a rezolva, se anunță clientul că se va remedia nemulțumirea, se urmărește rezoluția problemelor ivite pentru a fi remediate de cei în măsură de execuție.

Fiind conștient de importanța rolului său în cadrul organizației, personalul de house-keeping nu trebuie să se rezume doar la efectuarea curățeniei și întreținerii spațiilor de cazare și comune, considerându-se subordonat tuturor, ci și să depisteze toate situațiile și posibilitățile prin care poate contribui la satisfacerea cerintelor clientilor, prin cunoașterea tuturor serviciilor și facilităților puse la dispoziția acestora.



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

Planificarea activității proprii

Echipe și materiale folosite în procesul de curățenie

Echipament electronic de curățenie:

1. Aspiratoarele – pot fi folosite la curățarea oricărui tip de suprafețe, folosind diverse ustensile atașate. Ele pot fi folosite la aspirarea prafului și a particulelor mici de murdărie, cât și la aspirarea lichidelor vărsate sau la spălarea și uscarea mochetelor sau împrăștierea de substanțe dezodorizante în diverse spații.

2. Masini de curățat și lustruit pardoseala – au o perie mare sau mai multe perii mici care se învârtesc și curăță pardoseala. Apa și detergentul sunt împrăștiate într-un rezervor atașat masinii. În funcție de tipul perii, aceste mașini pot fi folosite și pentru spălarea carpetelor, lustruire, aplicarea polish-ului și lustruire etc.

3. Masini de curățat mochete, covoare și carpete – aceste mașini sunt folosite pentru curățarea profundă a carpetelor și mochetelor. Ele au un rezervor pentru detergent și un sistem de creare a unei presiuni mari.

4. Cărucioare – sunt mai multe tipuri, construite după scopul folosirii:

- cărucioare pentru transportat lenjeria curată de la spălătorie la depozitul de lenjerie sau direct la oficiile cameristelor,
- cărucioare pentru transportul lenjeriei în spălătorie;
- cărucioare folosite în procesul de curățenie, pentru spațiile de folosință comună sau pentru spațiile de cazare.

Ustensile pentru curățenie:

1. Lavetele de panză sunt folosite la ștergerea prafului, aplicarea polish-ului, spălarea și uscarea anumitor suprafețe, strangerea unor lichide căzute pe jos, etc. Lavetele sau carpele de praf sunt făcute din bumbac moale, uneori fiind impregnate cu substanțe care să le mărească puterea de colectare a prafului.

2. Bureții se folosesc pentru spălarea și limpezirea faianței, căzilor, chiuvetei etc.

- Mături și perii - sunt încă folosite la curățarea spațiilor comune



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013
exterioare, la cele interioare, sunt folosite la curățarea păianjenilor, periile de mână sunt folosite pentru îndepărtarea murdăriei prin frecare manuală în locurile greu accesibile.

3. Mopuri – există mopuri uscate folosite pentru colectarea prafului și a gunoaielor mici de pe podea sau pereți; Mopuri pentru aplicat polish-ul, mopuri umede pentru spălarea podelelor.

Materiale de curățenie

1. Detergenții sunt materiale de curățenie, care atunci când sunt folosiți în amestec cu apă, pot îndepărta murdăria prin trecerea acesteia în suspensie, astfel încât nu se mai depună pe suprafațe curate. Un bun detergent trebuie să îndeplinească următoarele cerințe: să se dizolve bine în apă, să nu fie toxic și periculos la manipulare, să desprindă și să mențină în suspensie resturile solide, să poată fi ușor îndepărtat prin clătire și să nu lase urme, să nu atace suprafețele curățate și mâinile lucrătorului.

Este foarte important sa se respecte anumite reguli: Folosirea detergentului corespunzător pentru fiecare suprafață care trebuie curățată, folosirea sistemelor de dozaj, diluarea corectă în apă la temperatura prescrisă, dizolvarea completă, folosirea unor ustensile curate, limpezirea abundentă, depozitarea detergentilor pe rafturi fixe, etichetarea tuturor cutiilor de detergent, cu semne de avertizare pentru cei toxici.

Aplicarea normelor igienico-sanitare

Aplicarea NPM –NPSI

Curățenia se face pentru mai multe scopuri:

IGIENIC – prin curățenie putem stopa răspândirea bacteriilor care sunt responsabile de declanșarea a foarte multor boli. Bacteriile dăunătoare se pot 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 suficient de des și dacă este făcută în condiții și cu metode igienice de către un personal care respectă normele de igiena prevăzute de reglementările în vigoare și pe cele de igiena personală. În acest sens trebuie făcută deosebirea între simpla



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013
curațenie și igienizare.

Prin simpla curățenie se înțelege îndepărtarea murdăriei, ceea ce nu înseamnă însă întodeauna și asigurarea unei depline igiene.

Prin igienă se înțelege „ramura medicinei care studiază mijloacele de păstrare a sănătății și de prevenirea bolilor,, si ”ansamblul de reguli și măsuri menite să apere sănătatea,,. În ceea ce privește normele de igiena aplicabile în structurile de primire turistice, ele sunt prevăzute în O.M. sănătății nr. 536/1997 pentru aprobarea Normelor de igiena și a recomandărilor privind mediul de viață al populației, în special – Normele de igiena la unitățile de folosință publică, care aplicate, conform acestor recomandări, asigură un mediu lipsit de riscuri pentru sănătatea personalului și al clienților din unitățile de cazare.

ESTETIC – un spațiu în care totul este curățat și arată impecabil poate fi aranjat astfel încât să fie mult mai atractiv și mai primitiv, un spațiu cu dotări de ultimă generație poate pierde din atractivitate dacă nu este curățat corespunzător; clientul își va aduce aminte mai repede de o pată găsită pe canapea decât de calitatea materialului.

INTREȚINERE – lucrurile care sunt curățate periodic își vor păstra aspectul și vor arăta mult mai bine decât cele care nu sunt îngrijite. Curățându-le sistematic, murdăria nu se depune și nu este nevoie să fie frecate; când lucrurile sunt foarte murdare trebuie să se frece foarte mult pentru a le curăța ceea ce poate duce la deteriorarea lor și la necesitatea de a fi înlocuite mult mai des.

SECURITATE – prin îndepărtarea gunoiului se elimină riscul de accidentare prin alunecare sau cel de producere a unui incendiu; când se efectuează curățenia se face și o verificare a instalațiilor, eliminându-se astfel riscul de accidentare.

Materialele de curatenie se impart in urmatoarele categorii:

- Detergenți
- Acizi de curățenie
- Substanțe abrazive
- Solvenți organici
- Dezinfectanți
- Dezodorizante
- Materiale de lustruit (polish)

Detergenții sunt materiale de curățenie care, atunci când sunt folosiți în amestec cu apă, pot îndepărta murdăria prin trecerea acestora în



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013
suspensie, astfel încât nu se mai depune pe suprafața curată.

Un bun detergent trebuie să îndeplinească următoarele cerințe :

- să se dizolve bine în apă;
- să nu fie toxic și periculos în manipulare;
- să desprindă și să mențină în suspensie resturile solide;
- să reducă tensiunea superficială a apei, astfel încât aceasta să poată pătrunde în profunzime suprafața.
- 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, de substanțe organice sintetice sau un amestec al acestora. Săpunul este făcut de grăsimi naturale și sodă caustică, iar detergenții sintetici dintr-o combinație de substanțe chimice, de regulă derivate de petrol.

Simbolul pH indică concentrația ionilor de hidrogen dintr-o soluție, concentrație prin care se poate determina în ce măsură soluția este acidă sau bazică.

Valoarea 7 indică o soluție neutră, adică una care nu are nici caracter acid, nici bazic (alcalin), soluțiile acide au valori mai mici decât 7, iar cele bazice valori peste 7.

Detergenții anionici (pH 7-9) acești detergenți au toxicitate redusă, sunt puțin agresivi pentru piele, se îndepărtează ușor prin clătire și sunt necorozivi.

Detergenții neutri (pH 7) au proprietăți de emulsionare foarte bună și sunt folosiți cu precădere la îndepărtarea grăsimilor și uleiurilor, au toxicitate redusă; au spumare redusă, folosiți în mașinile de spălat mochete.

Detergenții cationici (pH < 7) nu sunt folosiți niciodată singuri, ei având o foarte mică putere de curățare. Au acțiune predominant dezinfectantă care crește odată cu creșterea temperaturii. Au și efect antistatic, astfel încât pe o suprafață ștersă cu o soluție care conține și astfel de detergent, praful se depune abia după o perioadă mai mare de timp.

Detergenții amfolitici sunt scumpi, acționează atât în mediul acid, cât și în mediul alcalin. Au puternic efect detergent și efect dezinfectant. Sunt folosiți la curățarea suprafețelor metalice pe care nu le corodează, având toxicitate redusă.

Detergenții alcalini (pH 9-12,5) sunt mult mai puternici decât ceilalți și sunt folosiți pentru îndepărtarea grăsimilor. Sunt ieftini, au spumare redusă, dar necesită o limpezire abundentă. Sunt folosiți pentru curățarea suprafețelor foarte murdare. Sunt foarte agresivi față de piele,



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013
astfel încât este necesară purtarea mănușilor.

Indiferent de tipul de detergent folosit este foarte 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 abundentă, atunci când este necesar.
- Depozitarea detergentilor pe rafturi fixe, într-o magazie uscată și bine ventilată.
- Etichetarea tuturor cutiilor de detergent, cu semne de avertizare pentru cei toxici.

Acizii de curățare sunt folosiți în procesul de curățare diferită în tărie, de la acidul acetic foarte slab care se găsește în oțet la acidul clorhidric puternic coroziv. Acizii trebuie folosiți întodeauna diluați, iar la folosirea lor trebuie purtate mănuși, acizii tari fiind corozivi și otrăvitori.

Acizii dizolvă metalele și sărurile, fiind folosiți la îndepărtarea petelor de rugină, cum sunt cele lăsate de apă în zona robinetilor la căzi, chiuvete sau la WC, și a depozitelor de săruri minerale formate de apă dură în jurul robinetilor sau a scurgerilor.

Oțetul sau lămaia pot fi folosite pentru îndepărtarea petelor de pe obiectele de cupru sau arama sau a petelor lăsate de apă pe căzi, chiuvete, WC. Curățarea trebuie urmată de o limpezire abundentă pentru a evita formarea altor pete sau deteriorarea suprafețelor metalice. Petele rezistente sunt îndepărtate cu acizii mai puternici.

Avantajul folosirii substanțelor speciale pentru curățarea anumitor suprafețe este că acestea conțin cantitatea optimă de acizii, necesară pentru îndepărtarea eventualelor pete (de exemplu: substanțe pentru curățat WC-ul, pentru curățat faianța, geamuri, suprafețe metalice etc) fiind astfel înlăturat pericolul deteriorării suprafețelor respective, datorită folosirii în exces a unor acizi.

Substanțele abrazive sunt folosite pentru curățarea prin frecare a murdăriei de pe suprafețe dure. Puterea lor de curățare prin frecare depinde de duritatea și mărimea particulelor substanțelor folosite. Ca substanțe abrazive materialele, de la nisip până la șmirghel, în funcție



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

de murdăria care trebuie îndepărtată. Cel mai bine este să se folosească produse special concepute pentru curățarea murdăriei de pe diverse suprafețe. Se elimină astfel riscul zgârierii suprafețelor datorită folosirii unor substanțe abrazive necorespunzătoare din punct de vedere al durității sau granulației pentru suprafața curățată.

Solvenții organici sunt folosiți ca materiale de curățare pentru curățarea chimică și pentru îndepărtarea petelor. Ei sunt foarte toxici și de aceea trebuie folosiți în spații bine ventilate. Ei se folosesc la îndepărtarea grăsimii sau a polish-ului de pe anumite suprafețe care s-ar putea strica la folosirea unei soluții pe baza de apă. Datorită proprietății de evaporare, sunt folosiți la curățarea geamurilor, a oglinzilor și a tablourilor, fiind prezenți în soluțiile pentru curățarea acestora. Având în vedere că sunt inflamabili și toxici, doar o mică cantitate este ținută în stoc. Solvenții cei mai folosiți sunt următorii: percloretina, triclorețina, terebentina, spirtul alb, acetona.

Dezinfectanții sunt folosiți numai în zonele unde pot apărea diverși germeni (bacterii). Mulți oameni cred că mirosul de dezinfectant este un indicator al gradului de curățenie, alții consideră că acest miros indică faptul că în structura de primire sunt mulți germeni și multe bacterii ce trebuie omorâte. Având în vedere aceste interpretări, dezinfectanții trebuie folosiți cu discreție. Pentru a nu fi necesară folosirea lor separată prea des, produsele de curățenie pentru anumite zone cu risc de apariție a bacteriilor, cum este WC-ul, au în componența lor și dezinfectanți. Principalii dezinfectanți folosiți de departamentul de house-keeping sunt: clorul și compușii săi, iodoforii, acidul clorhidric, substanțe tensioactive.

Dezodorizante sunt substanțe sau amestecuri de substanțe care au capacitatea de a absorbi sau atenua mirosurile neplăcute.

Dezodorizantele pot fi folosite și pentru a crea o anumită atmosferă, un anumit miros, dar trebuie avut grijă să nu fie folosiți în exces, adică mirosul lor să nu devină deranjant.

Dezodorizantele pot fi folosite în diversele spații ale structurilor de primire sau pentru grupurile sanitare. Cele folosite în spațiile structurilor de primire pot fi sub formă de spray, gel sau lichid. Spray-ul este folosit după efectuarea curățeniei într-un spațiu și are o durată de eficiență mai mică.

Dezodorizantele sub formă de gel sunt amplasate în anumite spații ale structurilor de primire și au o durată de eficiență mai mare.

Dezodorizantele sub formă de lichid se pun în apa de limpezire pentru



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

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

diverse suprafețe, durata lor de eficiență fiind mai mare decât a spry-urilor. Dezodorizantele pentru grupurile sanitare pot fi pentru încăpere sau pentru W.C. Cele pentru încăpere sunt similare cu cele pentru celelalte spații ale structurilor de primire. Cele pentru W.C. pot fi pentru bazin sau pentru vasul W.C., folosirea unuia dintre ele fiind obligatorie la structurile de primire clasificate de la 2-5 stele. Deși sunt cunoscute ca dezodorante, aceste substanțe sunt de fapt o combinație de substanțe dezodorizante, detergenți și dezinfectanți .

Materiale de lustruit (polish-uri) – nu sunt materiale de curățenie, ci de lustruit, dar sunt depozitate în același loc și de regulă sunt folosite de aceeași categorie de personal, după efectuarea curățeniei diferitelor suprafețe. Ele se aplică pentru a forma o suprafață dură, protectoare, care să împiedice apariția, petelor, amprentelor digitale sau a zgarieturilor.

De asemenea, se creează un luciu plăcut al suprafețelor pe care sunt aplicate. Există polish-uri pentru suprafețe metalice, pentru mobilier sau pardoseli, compoziția lor diferin.

Indiferent de compoziție și de tipul suprafeței, principiile generale de folosire sunt aceleași:

- În funcție de suprafață, se folosește tipul corespunzător de polish.
- Se urmează cu exactitate tehnologia prescrisă.
- Se aplică numai pe suprafețe curățate.
- Se folosește o cantitate cât mai mică pentru obținerea finisajului dorit.
- Se îndepărtează imediat orice cantitate de prisos.

Alegerea materialelor de curățenie

Având în vedere gama foarte mare de materiale de curățenie ce se găsește pe piață, este sarcina guvernantei de a le găsi pe cele potrivite, în funcție de natura suprafețelor ce urmează a fi curățate. Printr-o alegere corectă va economisi timp și bani și va evita folosirea de materiale necorespunzătoare care ar putea deteriora anumite suprafețe. Principalele lucruri care trebuie luate în considerare la alegerea materialelor de curățenie sunt:

- Tipul de murdărie ce trebuie îndepărtată;
- Ușurința de folosire ;
- Suprafețele ce trebuie curățate și posibilitatea deteriorării



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- Toxicitatea (pentru personal);
- Mirosul (raportat la clientela);
- Modul de ambalare;
- Condiții de depozitare prescrise (dacă unitatea dispune sau nu de ele);
- Costul (raportat preț-calitate);
- Consumurile estimate (în funcție de capacitatea structurii de primire);

Lenjeria folosită în structurile de primire turistice

În industria hotelieră, toate articolele care urmează a fi spălate sunt cuprinse sub aceasta denumire de lenjerie, respectiv cerceafurile de pat, cearceafurile-plic, fețele de pernă, fețele de masă, naproanele, prosoapele, dar și uniformele, perdelele, draperiile etc.

Lenjeria unei structuri de primire este foarte importantă, mai bine spus aspectul acesteia, întrucât oferă clientului posibilitatea de a trage concluzii asupra gradului de curățenie și igienă din aceasta structură. Nu numai aspectul acesteia contează, ci și exploatarea ei corectă, deoarece înlocuirea lenjeriei uzate este o operație foarte costisitoare, dar, atunci când este corect depozitată și corect spălată, durata de viață poate crește considerabil.

Marimea stocului de lenjerie - În fiecare structură de primire, mărimea stocului de lenjerie ce urmează a fi cumpărat trebuie să fie foarte bine gândit, în funcție de categoria de clasificare a structurii respective și de alternativa aleasă pentru spălarea lenjeriei (spălătorie proprie sau spălarea pe baza de contract).

Trebuie avut în vedere ca un stoc prea mare implică o cheltuială inițială foarte mare, necesită un spațiu de depozitare mare, prezintă risc de producere a unui incendiu în cazul unei depozități necorespunzătoare și posibilitatea ca rotirea stocului să nu se realizeze corespunzător, existând astfel, pe de o parte, lenjerie foarte uzată, pe de altă parte lenjerie total nefolosită dar inutilizabilă (îngălbenită).

Un stoc prea mic poate duce, la un moment dat, la situația în care nu mai există lenjerie de schimb, iar folosirea intensivă la o degradare rapidă a lenjeriei.

De aceea este indicat ca:



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- pentru cearceafurile de pat, cearceafurile - plic și fețele de pernă să existe cel puțin trei schimburi pentru fiecare pat (un rând pe pat, unul la spălătorie și unul în oficiul caméristei sau în depozitul central de lenjerie).

- la cuverturile de pat, draperii, huse de protecție pentru saltele și perdele să existe câteva în plus față de cele din spațiile de cazare (aprox. 10%), în acest fel nefiind necesară blocarea camerei respective atunci când sunt trimise la spălat pentru că s-au murdărit accidental.

- la fețele de masă, naproane și tot ce se mai folosește în restaurant, marimea stocului să fie stabilită în funcție de câte persoane servesc masa zilnic, de clasificarea restaurantului și de politica structurii respective privitor la termenele de schimbare. când se stabilește numărul minim necesar, trebuie luate în calcul toate evenimentele care pot avea loc în sălile de restaurant.

- la uniforme, să se aibă în vedere frecvența cu care se pot murdări în mod accidental, pentru a stabili numărul minim necesar.

Atunci când acest număr minim nu este bine stabilit, nu se pot emite pretenții privind ținuta personalului. Având în vedere cele enunțate, pot exista anumiți angajați care să aibă nevoie de câte trei uniforme, iar alții care să aibă doar două. Structurile de primire de capacitate mare și cu o clasificare superioară pot avea trei sau mai multe uniforme pentru fiecare angajat, existând un sistem centralizat de distribuire zilnică a uniformelor curate și de colectare a uniformelor folosite, pentru tot personalul.

Depozitarea lenjeriei - Pentru a preveni instalarea umezelii și mucegaiului în spațiile de depozitare, acestea trebuie să fie bine aerisite, ventilate și încălzite. Zona de depozitare trebuie ținută în permanență curată; apariția insectelor sau a rozătoarelor trebuie să fie anunțată imediat pentru a se lua măsurile corespunzătoare de eliminare a acestora. Lenjeria se pastrează întodeauna acoperită, pe rafturi, construite astfel încât să nu se prăfuiască, iar lumina să nu o decoloreze.

Lenjeria trebuie aranjată în stive bine rânduite, deoarece lenjeria depozitată necorespunzător se va șifona, iar atunci când va fi folosită, va avea un aspect necorespunzător. Stocul de lenjerie trebuie rotit în permanență crescând astfel durata de viață a lenjeriei, știind că lenjeria durează mai mult dacă este lăsată o perioadă de timp să se odihnească.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

Paturile și plăpumiile (pilotele) de lână se păstrează în saci de polietilenă sigilați. Când nu este nimeni în depozitul de lenjerie, acesta trebuie încuiat din motive de securitate.

Evidența și controlul stocului de lenjerie - Indiferent de sistemul de spălare folosit, lenjeria este transportată printr-o mulțime de spații și este manipulată de foarte multe persoane.

Camerista, de exemplu, desfață patul, strânge lenjeria murdară și o predă lenjeresei. Aceasta o predă la spălătorie, spălătoresele o spală, apoi lenjeria curată este adusă în depozitul central de lenjerie și este numărată, verificată și aranjată pe rafturi. În funcție de necesități, lenjeria este repartizată pe etaje cameristelor care o folosesc pentru a înfăța din nou paturile. În fiecare etapă a circuitului pe care îl face lenjeria, trebuie luate măsuri astfel încât:

- să fie disponibilă suficientă lenjerie curată și în bune condițiuni (nesifonată, nemototolită, fără pete etc.), la momentul oportun și acolo unde este nevoie.
- să fie prevenite, pe cât posibil, înlocuirile și furturile de lenjerie.

Pentru a ține o evidență exactă a stocurilor de lenjerie și a locului unde se află aceasta la un moment dat, există patru metode de control care sunt folosite în mod frecvent.

1. *Curată în schimbul celei murdare (curată pentru murdară):*

Această metodă se folosește când există un depozit central de lenjerie, mai ales în structurile de capacitate mică. Niciun obiect de lenjerie curată nu poate fi obținut dacă nu se dă unul murdar în schimb. În restaurant, de exemplu, se strâng fețele de masă și naproanele, se duc la depozit, de unde se iau altele curate cu care se acoperă apoi mesele. Dacă rămân mese neacoperite, este clar că fețele de masă au dispărut în restaurant și controlul trebuie efectuat acolo. La fel se întâmplă și în cazul desfășurării și infățării paturilor, fiecare cameristă fiind obligată să justifice lipsa unor articole de care are nevoie.

Un dezavantaj al acestei metode este faptul că lenjeria curată și cea murdară pot ajunge foarte aproape una de cealaltă și există pericol ca lenjeria murdara să o infecteze pe cea curată. Un alt dezavantaj este că paturile sau mesele de restaurant rămân descoperite destul timp, ele putând fi aranjate fără a face întâi schimbul.

2. *Stoc prestabilit* - Un anumit stoc de lenjerie este furnizat zilnic,



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

stoc stabilit pe baza termenelor practicate pentru schimbarea lenjeriei (în concordanță cu cele legale) în spațiile de cazare ocupate și a numărului de spații repartizat fiecărei cameriste. Cantitatea de lenjerie ramasă nefolosită este returnată la sfârșitul schimbului. Această metodă este folosită când nu exista spații pentru depozitarea lenjeriei pe fiecare palier.

Pentru ca este foarte greu de determinat mărimea stocului, se face în general o supradimensionare a acesteia, ceea ce poate duce la neobservarea în timp util a dispariției de obiecte.

3. *Completare stoc* - în această variantă, fiecare cărucior sau oficiu de etaj este completat cu cantitatea de lenjerie care îi lipsește până la numărul prestabilit, în funcție de spațiile de cazare pe care le are de curățat fiecare cameristă. Lenjeria nefolosită este lăsată pe cărucior până a doua zi.

Metoda se poate folosi când există un spațiu în care căruciorul să poată fi depozitat în condiții de securitate la sfârșitul programului sau există oficii de etaj. Avantajul acestei variante este că, în orice moment, există un stoc disponibil, stoc care poate fi folosit pentru a satisface toate cerințele clienților.

4. *La cerere* - în această variantă, personalul verifică și stabilește cu exactitate de câtă lenjerie are nevoie, după care completează o cerere de lenjerie. Predarea lenjeriei murdare și preluarea celei curate se face pe bază de bon. Pentru fiecare persoană se ține o evidență exactă a lenjeriei primite și a celei predate pentru a nu apărea niciun fel de minusuri sau, dacă este cazul, să se poată stabili unde au apărut acestea.

Aspectele privind securitatea muncii în structurile de primire turistice sunt prevăzute în Ordinul nr. 55 din 1997 privind aprobarea Normelor specifice de securitate a muncii pentru turism, alimentație publică și transport pe cablu.

Operațiile și activitățile desfășurate zilnic în structurile de primire turistice au ca obiect:

- se verifică zilnic: prizele electrice la care sunt conectate televizoare, veioze, aparate pentru barbierit, uscătorul de păr, sistemul de condiționare a aerului, funcționarea ascensoarelor, verificarea stării ferestrelor și a geamurilor, stării mobilierului, instalația sanitară, verificarea sobelor de încălzit, mai ales cele care utilizează gaze



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

naturale.

- se verifică folosirea aparatelor și dispozitivelor – aspiratorul de praf, masini de curățat podele.

Ordonanța Guvernului nr. 60 / 1997 privind apărarea împotriva incendiilor și completată prin O.G. nr 114 /2000 definește: apărarea împotriva incendiilor reprezintă ansamblul integrat de măsuri tehnice și organizatorice, precum și activități specifice, planificate și realizate potrivit prezentei ordonanțe, în scopul de a asigura identificarea, evaluarea, controlul și combaterea riscurilor de incendiu, informarea cetățenilor asupra acestora, precum și intervenția operativă pentru salvarea și acordarea ajutorului pentru persoanele aflate în pericol, stingerea incendiilor și limitarea efectelor acestora.

- **Incendiile** reprezintă un real pericol pentru o structură de primire turistică având în vedere că:

- Mulți dintre clienți nu au avut timp să se familiarizeze cu configurația spațiilor;
- Se poate produce în timpul nopții când majoritatea clienților dorm și este posibil să nu audă alarma;
- Într-o clădire cu foarte multe persoane este dificil să se controleze comportamentul acestora, iar unele persoane pot fi neglijate sau pot reacționa imprevizibil;
- Un incendiu într-o structură de primire turistică poate provoca pagube imense sau chiar pierderea afacerii respective, poate duce la accidente sau chiar moartea unor persoane.

- **Măsuri de prevenire:**

- 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 s.a.m.d.)
- Evitarea încărcării instalației electrice peste sarcina normală;
- Interzicerea suspendării corpurilor de iluminat direct de cablu;
- Interzicerea folosirii substanțelor inflamabile în apropierea surselor de căldură sau în spații închise;
- Verificarea periodică a instalațiilor de ventilare și condiționare a aerului;



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- Depozitarea gunoii în exteriorul clădirii;
- Afișarea 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).
- Remedierea eventualelor defecțiuni depistate în urma verificărilor, vor fi executate de persoane corespunzător calificate (electricieni, mecanici).

Curățenia și aranjamentul spațiilor de cazare, a sălilor comune, culoare, anexe, schimbarea lenjeriei, prosoapelor, halatelor de baie și aprovizionarea zilnică cu materiale consumabile (săpun, hârtie igienică, becuri, pahare etc.) se va efectua de personal instruit în acest scop (cameriste).

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

Substanțele folosite la curățarea și dezinfectarea obiectelor sanitare se vor utiliza conform reglementărilor organelor sanitare și instrucțiunilor emise de furnizori.

Este interzisă curățarea și dezinfectarea obiectelor sanitare fără utilizarea echipamentului de protecție și de lucru din dotare (mănuși din cauciuc, halate etc.).

Este interzisă spălarea cu lichide inflamabile a covoarelor, carpetelor, parchetului etc., precum și uscarea lor în interiorul spațiilor ce nu sunt destinate acestui scop.

În timpul spălării pardoselilor cu petrosin sau alte lichide inflamabile, focul în camere va fi stins, nu se va fuma și nu se va utiliza focul deschis, iar geamurile vor fi deschise.

Substanțele inflamabile și combustibile se păstrează în bidoane închise sau cisterne, indicându-se prin etichete conținutul acestora, asigurând respectarea normelor PSI.

Materialele inflamabile de întreținere și curățenie (neofalină, benzină, ceară de parchet) vor fi pastrate cu respectarea normelor PSI.

Utilizarea substanțelor insecticide se va face de către personal de la firme specializate sau personal propriu specializat în acest scop.

Substanțele insecticide se vor păstra în spațiu special amenajat, ventilat natural, în recipiente sau cutii cu etichete care să semnalizeze pericolul



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

pe care îl prezintă.

Camerele și locurile de odihnă vor fi dotate cu scrumiere, iar holurile, coridoarele și scările vor fi dotate cu scrumiere și vase cu picior pentru aruncarea resturilor de țigări și chibrite aprinse.

Este interzisă amplasarea ghivecelor de flori pe pervazul ferestrelor, lângă balustradele scărilor sau pe căile de evacuare.

Aprinderea și stingerea focului în camerele cu sobe încălzite cu gaze naturale se vor efectua de către personalul de serviciu, instruit în acest scop, care va controla la intervale relativ scurte dacă focul arde.

Cheile de închidere și deschidere a gazului metan se vor păstra de persoanele de serviciu, fiind interzis chiriașilor să manevreze robinetele de gaze de la sobele de încălzit din camere. Este interzisă funcționarea lifturilor fără verificările tehnice periodice, prevăzute de cartea tehnică a instalației și a Prescripțiilor tehnice ISCIR. Intenținerea și reviziile tehnice ale lifturilor se face numai de către persoane specializate și autorizate în acest scop. Covoarele care acoperă scările vor fi bine fixate pe trepte pentru a evita alunecarea accidentală a personalului și a clienților.

Este interzisă utilizarea aparatelor care prezintă pericol de incendiu (reșouri, spirtiere, lămpi cu gaze), în camerele destinate cazării din vile, cabane și popasuri turistice construite din lemn.

Centralele termice proprii structurilor de primire turistice vor fi exploatate de personal calificat și autorizat, conform normelor specifice și a Prescripțiilor tehnice.

Este interzisă curățarea geamurilor din exteriorul construcțiilor fără schele, platforme, nacele special amenajate și fără asigurarea cu centuri de siguranță a executanților.

Servicii suplimentare

SERVICII HOTELIERE DE BAZA

- cazare
- catering

SERVICII SUPLIMENTARE - cu plată

- fără plată
- perechi



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

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 house-keeping.

Spălatul și călcatul lenjeriei clientului - Este un serviciu suplimentar cu plată, caracteristic departamentului de housekeeping. Modul de efectuare a acestui serviciu diferă de la unitate la unitate, în funcție de dotările existente.

Prin lista de servicii suplimentare care în mod obligatoriu trebuie să existe în mapa din spațiul de cazare (la unitățile de la 3 stele în sus), clientul poate fi informat asupra modului în care poate beneficia de acest serviciu.

În spațiul de cazare trebuie să existe lista de spălătorie cu indicarea obiectelor care pot fi spălate și tarifele practicate, împreună cu o pungă pentru lenjerie care urmează a fi spălată. Este indicat ca lista să fie făcută în minimum două exemplare și clientul să aibă posibilitatea să completeze pe aceasta listă numărul de obiecte, din fiecare categorie, date la spălat. Când obiectele sunt aduse de la spălat, clientului i se returnează și una dintre liste, neexistând astfel posibilitatea producerii unor incurcături sau pierderi. Cealaltă copie a listei ajunge la recepție și este încarcată nota de plată a clientului cu aceasta sumă.

În funcție de procedurile agreeate 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 afla în incinta) și apoi returnate 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, camerista, curier) și primește lucrurile spălate în camera.

Acest serviciu este mult mai simplu de efectuat în unitățile care au spălătorie proprie. În unitățile de la trei 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 casnice de spălat și se caută un loc adecvat pentru amplasarea lor, se încheie un contract cu spălătoria care se ocupă și de lenjerie unității sau cu o alta spălătorie mai apropiată, sau camerista este cea care se ocupă de spălarea lucrurilor clientului.

Indiferent de modalitatea și tarifele (care trebuie să fie adaptate la clientela unității) la care acest serviciu este oferit, este mai bine ca acei



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013
 clienți care au nevoie de acest serviciu, 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).

Curățatul și calcatul îmbracamintei clienților

Curățatul și calcatul îmbracamintei clienților

Dacă serviciul de spălătorie poate fi rezolvat mult mai simplu (ca ultima alternativă fiind efectuarea lui de către cameristă), cu serviciul de curățătorie există mai multe probleme. Nici chiar toate unitățile hoteliere de 4 și 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 spălat și călcat lenjeria clientului, 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 un 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 housekeeping 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 croitoreasa 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 încărcat în nota de plată a clientului.

Curățatul și lustruitul încălțămintei clientului

Acest serviciu se efectuează în orice unitate de la 1 la 5 stele de către cameristă sau alt lucrator al departamentului de housekeeping. De regula, în unitățile de 3-5 stele serviciul se efectuează gratuit, iar în unitățile de 1-2 stele serviciul 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 este gratuit.

Un mod elegant de a oferi acest serviciu în hotelurile de 4 și 5 stele este următorul: în holul spațiului de cazare există un covoraș de plastic de forma a doi pantofi ; clientul este anunțat în lista de servicii suplimentare



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013
ca, dacă dorește să îi fie curățati sau lustruiți pantofii, să-i lase pe acest covoraș; în felul acesta el nu trebuie să mai 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 și 5 stele este obligatoriu să existe și aparate de curățat și lustruit încălțăminte, care sunt de obicei, amplasate pe coridor, în apropierea lifturilor. Folosind aceste aparate, timpul de așteptare la lift pare mai scurt pentru clienții nerăbdători, dar se oferă și un serviciu util, iar clienții nu mai trebuie să apeleze pentru efectuarea acestui serviciu la o altă persoană, folosirea mașinilor de curățat fiind practică și oferind rapiditate în execuție.

Minibar

Existența minibarului frigorific dotat cu produse specifice pentru minibar este obligatorie în unitățile hoteliere de 3-5 stele. Numărul produselor din minibar poate varia de la un spațiu de cazare la altul sau de la o unitate la alta. Este obligatoriu să existe o listă a produselor din minibar, cu prețurile practicate care să fie afișată într-un loc vizibil.

Gestionarea produselor din minibar poate fi făcută de către cameristă, de către personalul de la room-service sau de către o altă persoană din departamentul de catering. În gestionarea minibarului pot să apară probleme legate de plată 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 o serie de soluții constructive. Astfel, la ora actuală, spațiile de cazare pot fi dotate cu diverse tipuri de minibaruri, de la cele care, constructiv sunt niste frigiderice obișnuite, la cele care au montat pe ușă un sistem de atenționare cu două becuțe - cel verde indicând faptul că nu s-a umblat în minibar, iar cel roșu indicând faptul că s-a umblat - până la minibaruri conectate la computerele din recepție unde, la ridicarea produsului de pe locul lui este automat trecută consumația în nota de plată a clientului.

Păstrarea obiectelor uitate de clienți - Acesta este un serviciu suplimentar fără plată caracteristic 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



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

găsirii unui obiect uitat de client, 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, pot fi valorificate, sau donate unei case de bătrâni sau copii, după caz.

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 (pasta de dinți, șampon etc).
- Banii, după 24 ore se depun la bancă.
- Bijuteriile se depun în seiful unității pe baza de proces verbal.
- Obiectele de îmbracaminte / încălțăminte se păstrează.
- Obiectele care se păstrează 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.

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.

Ce se pune în baie ? Prosoape – pentru fiecare client ce urmează a fi cazat se pune în baie câte trei prosoape:

- prosop plușat pentru față
- prosoape plușate pentru baie și picioare (inclusiv la hotelurile de 1 stea care au camere cu baie).

Calitatea acestor prosoape diferă în funcție de clasificarea structurii respective, culoarea lor trebuie să fie albă.

Prosoapele se schimbă după plecarea fiecărui client, iar pe parcursul unui sejur mai lung, termenele legale pentru schimbarea lor conform O.M.T. 510/2002 sunt:

- la 2 zile pentru unitățile clasificate la 3,4 și 5 stele



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- la 3 zile pentru unitățile clasificate la 1,2 stele
- sau ori de câte ori este nevoie.

Halate și papuci – în unitățile de 4 și 5 stele este obligatoriu să existe, pentru fiecare client, halat plușat pentru baie și papuci de unică folosință. Pentru sejururi mai lungi, halatele se schimbă la 3 zile. Papucii care se pun la dispoziție sunt papuci de prosop, de unică folosință, ceea ce înseamnă că fiecare client atunci când pleacă, dacă dorește îi poate păstra, pentru ca oricum ei nu mai sunt folosiți pentru alt client.

Prosop pentru ieșirea din baie – Foarte multe unități folosesc în locul covorașului de protecție pentru evitarea alunecării, care este obligatoriu să existe în grupurile sanitare dotate cu cadă de baie sau duș, niște prosoape speciale mult mai groase. Acestea, din motive de igienă, sunt schimbate de regulă zilnic. Ele pot fi puse de cameristă pe marginea căzii, pe cabina de dus sau în alt loc, în funcție de procedurile agreeate, astfel ca orice client să poată recunoaște destinația lor.

Uscătorul de par - în unitățile de 4 și 5 stele este obligatoriu să existe în dotarea camerei de baie și un uscător de par.

Acestea sunt de regulă unele speciale, tip hotelier, care sunt fixate pe peretele camerei de baie pentru a evita ca, din neatenție sau intenționat, acestea să fie luate de clienți.

În unitățile în care uscătorul nu este obligatoriu să existe în dotare, acesta și aparatul electric de ras sunt singurele aparate electrice pe care clientul le poate aduce în spațiul de cazare fără să ceară permisiunea conducerii unității.

Unele hoteluri oferă, pentru clienții care nu și-au adus uscător de păr propriu, posibilitatea ca acesta să poată fi închiriat la recepție.

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

Produse de primire obligatorii - O.M.T.510 / 2002 prevede ca:

- la unitățile de 1 și 2 stele fiecărui turist trebuie să i se pună la



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- *săpun sau dozator cu săpun lichid și hârtie igienică;*
- la unitățile de 3,4 și 5 stele fiecărui turist i se pune la dispoziție:
- *șampon spumant sau gel pentru duș, cască de baie, săpun tip turist (toate ambalate);*

Produsele puse la dispoziția clienților pot fi în ambalaje personalizate (cu sigla unității, adresa etc) sau nepersonalizate.

Personalizarea ambalajelor depinde de capacitatea de cazare a unității respective. De regulă, o unitate cu capacitate mică de cazare nu își poate permite produse personalizate, costurile fiind destul de mari dacă numărul comandat este mic.

O noua 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 cu mărci consacrate: Dove, Pantene etc.
- 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 în lanțul respectiv.

Astfel de produse pot fi:

- șervețele de hârtie și șervețele parfumate;
- șervețele sau vată pentru demachiat ;
- set de diverse tipuri de șampon (pentru păr normal, gras, uscat),
- loțiune de corp;
- apă de gură;
- pudră de talc;
- periuță și pastă de dinți;
- aparat de ras de unică folosință și cremă de ras;
- pieptan cu sigla hotelului;
- pilă de unghii;
- pungi sanitare pentru tampoane igienice.

O parte din aceste produse pot fi puse în toate spațiile de cazare, altele doar în anumite tipuri de camere. Pentru V.I.P.-uri, produsele sunt ambalate mai elegant, sunt de altă calitate sau în cantitate mai mare.



UNIUNEA EUROPEANĂ

GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013

Instrumente Structurale
2007-2013

ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

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

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

Materiale informative disponibile în cameră

Ordinul M.T.510/ 2002 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;
- tarifele 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 din mini-bar, după caz;
- programul TV pentru săptămâna în curs, după caz;
- informații turistice privind zona sau localitatea;
- hărți cu localizarea hotelului în cadrul zonei sau localității, pentru unitățile de 3,4 și 5 stele;
- chestionare pentru testarea opiniei turiștilor cu privire la calitatea serviciilor oferite;

La hotelurile de 3,4 și 5 stele, materialele vor fi prezentate în mape speciale, în fiecare spațiu de cazare sau prin afișare cu mijloace electronice.

În afară de aceste materiale, prevăzute de O.M.T.510/2002, mai pot fi dispuse în cameră fluturași, afișe sau stative cu afișe plastificate cu diferite indicații sau informații, de asemenea și în limbi de circulație internațională, referitoare la măsuri de prevenire a incendiilor (referitor la fumat, utilizarea aparatelor electrice în baie și cameră), politica de protecție a mediului a hotelului cu invitația amabilă privind contribuția posibilă a clientului (consum de apă, curent electric etc).

Obiectele care trebuie să fie puse obligatoriu la dispoziția clienților, conform O.M.T.510/2002 sunt:

- Perii pentru haine și perii pentru încălțăminte sau alte materiale cu funcțiuni similare – la toate unitățile hoteliere (1-5 stele).
- Trusa pentru cusut (la unitățile de 5,4,3 stele);
- Ac și ața la unitățile de 2,1 stele ;
- Umerașe (4 bucati / persoana);



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- Scrumiere de masă pentru camerele și spațiile desemnate pentru fumători;

În afară de aceste obiecte obligatorii, hotelurile de categorie superioară pot pune la dispoziție, în special V.I.P.-urilor sau ai casei:

- set de birou – pentru utilizare în timpul sejurului;
- mapa de corespondență, cu antetul hotelului sau altfel personalizată, consumabilă;
- set de articole de scris – care poate reprezenta un cadou din partea hotelului, ca o formă posibilă de fidelizare a clientelei;

În unitățile hoteliere din străinătate acestea sunt obligatorii pentru hotelurile de 4 și 5 stele, dat fiind faptul că foarte mulți din clienții acestor hoteluri sunt oameni de afaceri.

Siguranța și securitatea în structurile de primire turistice cu funcțiuni de cazare:

O structură de primire turistică cu funcțiuni de cazare, fie ea un mare hotel sau doar o cabană, devine pentru o perioadă mai scurtă sau mai lungă, un al doilea cămin, atât pentru clienți, dar chiar și pentru salariați, de aceea este de dorit ca aceasta să ofere aceeași siguranță ca și căminul propriu.

- o ambianță curată și confortabilă
- un mediu lipsit de riscuri și pericole
- un personal atent la necesitățile clienților, politicos și eficient, în relațiile cu clienții, dar și între colegi, creează un climat de siguranță, oferind tuturor, clienți și personal, sentimentul că se află acasă, chiar fiind departe de casă.

Personalul unei structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare, trebuie, în fiecare moment, în fiecare loc, să fie atent la pericolele posibile și să aibă în vedere:

- **securitatea** propriei persoane, a colegilor de muncă, a clienților;

De aceea:

Respectați întru totul instrucțiunile și regulamentele de ordine interioară din unitatea în care vă desfășurați munca.

Raportați orice întâmplare sau problemă imediat șefului direct.

Contribuiți în mod conștient la realizarea unui climat de siguranță, printr-o atenție constantă de a evita pericolele posibile, atât pentru propria persoană, dar și pentru colegi și clienți.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

Printr-un zâmbet amabil puteți arăta clienților că sunt bineveniți în „căminul” dvs., iar printr-o atitudine de solicitudine, „de a avea grijă de ei”, „ de a-i proteja”, cu alte cuvinte de a le satisface cerințele sau preferințele, îi veți face să se simtă în siguranță, la fel „ca acasa”.

Sistemul de chei și control acces pentru spațiile de cazare

Având în vedere responsabilitatea managerului structurii de primire turistice privind securitatea clienților și a lucrurilor acestora, un aspect foarte important este modul în care ușile spațiilor sunt asigurate cu încuietori care să nu permită intrarea unor persoane străine.

Există două modalități de a încuia ușile spațiilor de cazare și anume:

- sistemul mecanic cu chei;
- sistemul electronic cu cartele sau cifru;

Sistemul mecanic cu chei - Chiar dacă este foarte vechi, un grad ridicat de securitate se obține printr-o evidență și un control riguros al circuitului cheilor.

Pentru ca personalul departamentului de housekeeping să nu poarte în permanență un număr mare de chei, cel mai eficient sistem folosit este cel al cheilor master (pass).

- Pass-ul general sau „ grand master „ este o cheie care deschide orice
 - spațiu al structurii de primire, chiar dacă a fost închis de două ori (blocat) ; în anumite situații poate bloca deschiderea unei uși față de celelalte chei ; acest pass poate fi deținut de directorul general, șeful
 - responsabil cu securitatea sau managerul de serviciu.
 - Pass-ul guvernantei sau „master” este o cheie care deschide toate spațiile de cazare dar nu și în cazul în care sunt închise de două ori; dubla blocare oferă un anumit grad de intimitate clienților, oferindu-le posibilitatea de a nu fi deranjați de personalul departamentului de housekeeping ; în caz de urgență se apelează la cheia „master”.
 - Pass-ul de etaj sau „master de etaj” este o cheie care deschide toate
 - spațiile de cazare situate pe un anumit etaj sau dintr-o anumită zonă, cu
 - excepția cazului în care au fost dublu închise; pentru această cheie se
 - semnaleză de primire la începerea turei de lucru și este predată la sfârșitul turei ; nu se dă sub niciun motiv altei persoane și nu se deschide nicio ușă cu aceasta cheie pentru altă persoană; pentru a se



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- evita pierderea acestei chei, ea este prinsă cu un lăntișor de un cordon care este fixat în talie.

- Cheia individuală a spațiului de cazare este o cheie care deschide doar un anumit spațiu de cazare. Această cheie se dă numai clientului cazat în acel spațiu. Cheia are atașat un breloc pe care poate fi trecut numele hotelului și numărul camerei sau numai numărul camerei.

Clientul are obligativitatea de a lăsa cheia la recepție atunci când părăsește spațiul de cazare.

Când clientul nu este în spațiul de cazare, cheia se lasă la recepție, atât din motive de securitate (pentru a nu fi pierdută și a da posibilitatea unui străin să intre în spațiul de cazare), cât și pentru a ști cu exactitate dacă clientul este sau nu în cameră (pentru a nu furniza informații eronate sau pentru a ști cum să acționăm în anumite situații extreme);

Când aceasta cheie este pierdută de către client, se schimbă imediat butucul pentru a nu pune în pericol securitatea spațiului respectiv.

Pentru fiecare spațiu de cazare mai există și câte o cheie de rezervă, care se găsește la panoul de chei. Această cheie poate fi folosită de personalul în uniformă din holul hotelului, de personalul departamentului tehnic sau de către client, în cazuri speciale. Pentru a ști în orice moment unde se afla această cheie, există în recepție un registru de evidență a cheilor, în care se trece numele persoanei, data și ora la care i-a fost dată o anumită cheie. Persoana care primește cheia semnează de primire, iar atunci când restituie cheia, se trece data și ora la care a restituit-o. Este o măsură de asigurare a securității spațiilor de cazare.

Sistemul electronic cu cartele

Acest sistem este mult mai costisitor, dar și securitatea pe care o oferă este mai mare, concomitent cu simplificarea și îmbunătățirea managementului spațiilor de cazare cât și a celorlalte spații. Aceste sisteme sunt din ce în ce mai mult folosite, având în vedere că, în mod virtual, ele schimbă încuietorea pentru fiecare nou client. Avantajul foarte mare al sistemului este că permite listarea ultimelor 300-800 intrări într-un spațiu, iar în cazul producerii unor incidente, se poate stabili cu exactitate cine (cu ce cartela) și la ce oră a intrat în acel spațiu.

Sistemul permite instalarea în spațiile de cazare de seifuri și sisteme de economisire a energiei care să funcționeze pe baza cartelei folosită la deschiderea ușii.



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

Tipuri de cartele emise:

- Cartela pentru clienți - Acestea sunt cartelele personalizate cu data
- fixă de exprimare. Clientul poate folosi aceste cartele din momentul

- cazării până în ultima zi pentru care a facut rezervarea, la ora 12.
Dacă

- clientul dorește să intre în spațiul de cazare după ora 12, el nu mai poate folosi cartela, trebuind să ceară permisiunea și ajutorul recepției pentru a intra. Se elimină în acest fel o mulțime de situații jenante referitoare la rămânerea în spațiul de cazare după ora 12, mai ales acolo unde se percep taxe pentru acest lucru.

- Cartele multiple pentru clienți - când există mai multi clienți care sunt cazati în spații diferite, dar pentru că se cunosc doresc să aiba acces în toate camerele închiriate, li se fac astfel de cartele multiple cu care pot deschide 2,3 sau mai multe camere.

- Cartele master - La acest sistem pot exista până la 600 de tipuri diferite de cartele master, conducerea structurii stabilind pentru fiecare tip de cartela master zona în care ea poate acționa.

Pot exista:

- Grand master card – atat pentru managerul general, cât și pentru șefii de departamente, având în vedere listările care se pot scoate pentru fiecare spațiu (nimeni nu va intra într-un spațiu fără o justificare precisă).

- Master de etaj pentru cameriste – cartela cu care poate deschide toate spațiile ce îi sunt repartizate.

- Master temporar pentru personalul departamentului tehnic; cu aceasta cartela ei au accesul limitat pentru un anumit număr de ore, în funcție de repartițiile pe care le au de facut.

- Master de contramandare sunt cartele care contramandeaza accesul anumitor cartele master în anumite spații.

Sistemul cu cifru - Este un sistem la fel de sigur ca și cel cu cartele, clientului dându-i-se un număr de cod pentru spațiul de cazare repartizat. Acest sistem se folosește, de regulă, în unitățile care nu au serviciu de recepție permanent. Cum se protejeaza clienții de posibile neplăceri și pericole?



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

Cheile

- Toate cheile trebuie manipulate conform procedurilor stabilite, evitând orice posibilitate de a ajunge pe mâna unor persoane străine.
- Predați cheile personal persoanelor autorizate sau la recepție, nu prin intermediar.
- Cheile pierdute sau uitate de clienți trebuie predate imediat la recepție.
- Duplicat de chei trebuie prevăzute cu plăcuțe de identificare și păstrate inaccesibile, conform instrucțiunilor.

Obiecte de valoare

Se recomandă clienților:

- Să nu lase obiecte de valoare în mașină.
- Să nu uite obiecte de valoare la vedere în camera, să le pastreze încuiate în seiful din cameră.
- Să depună obiecte de valoare și banii în seiful de la recepție, serviciul acesta fiind gratuit, în cazul în care nu există seif în camera.

Discreția ca măsură de securitate:

- Nu se dă nimănui informații despre un client al hotelului.
- Nu se strigă cu voce tare numărul camerei unui client.

Persoane străine

- Dacă observați persoane străine în zona în care lucrați, Raportați imediat persoanei care are drept de control în acest sens, pentru a stabili cine este și de ce se află acolo (guvernanta, personalul de pază și securitate, recepția).
- Nu permiteți unei persoane străine să ducă bagajele sau orice alte pachete în camera unui client. Raportați imediat, conform procedurilor stabilite.
- Dacă se stabilește că persoana chiar are de predat acel colet clientului, preluați dv. coletul și predăți-l personal clientului dv.

Pericole pe care camerista trebuie să le preantampine



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

În desfășurarea muncii zilnice, nu uitați că printre clienții dv. Sunt copii, oameni în vârstă, dar și unii grabiti, preocupati de munca proprie, alții sunt în vacanță și doresc să nu aibă nici o grijă, de aceea aveți grija mereu să:

- Nu blocați coridoarele cu căruciorul sau alte obiecte de care clienții s-ar putea împiedica sau le-ar putea face dificilă intrarea sau ieșirea din camera;
- Lăsați loc suficient ca să se poată circula normal;
- Semnalați prin afișe sau alte semne pertinente dacă pardoseala este udă și există pericol de alunecare.
- Nu depozitați obiecte pe scări sau pe balustrade, care prin cădere ar putea lovi pe cineva;
- Nu lăsați cablurile electrice întinse de-a curmezișul coridorului, holului sau a scărilor, pentru că cineva grabit s-ar putea împiedica și cădea destul de rău.

Din același motiv, raportați dacă observați că există scări rupte, covoare cu margini răsucite, dale desprinse, de care clienții s-ar putea împiedica, pentru a se lua măsuri de remediere în timp util. Raportați dacă sunt becuri arse sau scoase în zonele neiluminate în care clienții să nu se poată orienta sau persoane străine să se poată strecura în unitate.

Recomandări de protecția muncii privind unele aspecte specifice ale activității de house-keeping:

- Nu veniți la serviciu dacă nu vă simțiți bine. În afară de faptul că puteți fi o sursă de îmbolnăvire pentru cei din jur, starea dv. v-ar putea predispune la a face accidente, în special dacă sunteți sub influența unor medicamente care vă alterează starea de atenție (calmante somnifere etc).
- Folosiți ustensile și utilaje adecvate pentru muncă și manipulați-le corect.
- Purtați îmbrăcăminte de lucru potrivită și când este cazul, echipament de protecție.
- Strângeți-vă părul, iar dacă este lung, cel mai bine este să-l acoperiți cu o plasă.
- Nu purtați bijuterii – ele ar putea să vă cadă în locuri inaccesibile – aparate, sifoane de chiuvete sau cadă, și nu le mai puteți recupera.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- Taiati-vă unghiile scurt, astfel încât să poată fi mereu menținute curate.
 - Spălați-vă pe maini ori de câte ori ați pus mâna pe obiecte murdare, ați fost la W.C. sau ați lucrat cu substanțe de curățare.
 - Folosiți mănuși de cauciuc. Vă apărați de posibile infecții prin contactul cu germenii existenți pe suprafețele murdare, dar vă protejați și de substanțele chimice agresive pe care le folosiți pentru curățare.
 - Purtați încălțăminte robustă, bine strânsă pe picior, cu talpa antiderapantă, pentru a nu aluneca și a cădea sau a vă scranti piciorul.
 - Spălați coridorul sau holul din zona îndepărtată spre ușă, pentru a nu aluneca pe porțiunea umedă. Dacă este nevoie, lasați spațiu uscat de trecere.
 - Nu alergați pe coridor sau pe scări, iar când urcați sau coborâți scările, este recomandat să vă tineți de balustradă, mai ales dacă purtați în cealaltă mână o greutate.
 - Folosiți ușile corect – intrare, ieșire – astfel încât să nu incomodați pe ceilalți, să nu vă ciocniți de ei, iar dacă purtați ceva greu sau fierbinte care ar putea să prezinte pericol, anunțați-vă prezenta pentru ca și ceilalți să se ferească.
 - Nu depozitați obiecte în locuri nepermise, nu asezați obiecte înguste în stive prea înalte în locuri unde s-ar putea rasturna, peste dv. sau peste altcineva.
 - Folosiți o scara adecvată pentru a vă urca la înălțime. Nu vă urcați pe scaune nesigure, pe cutii sau alte obiecte întâmplător mai apropiate.

Mijloace de detecție și semnalizare

Detectarea și semnalizarea în faza incipientă a în incendiilor permite de cele mai multe ori limitarea considerabilă a efectelor distrugătoare ale acestora. O instalație de semnalizare a incendiilor trebuie să detecteze începutul de incendiu în cel mai scurt timp, să analizeze rapid informațiile primite și în cazul confirmării informațiilor primite, să emită semnalul de alarmă adecvat pentru asigurarea intervenției și evacuării.

Un sistem automat de semnalizare a în cendiului cuprinde:

- detectarea de incendiu,
- centrala de semnalizare și alarmare,
- o sursă de energie



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

Detectoarele de incendiu funcționează pe bază de diferite principii de detecție, fiind sensibile la diverse efecte ale arderii (fum, gaze de ardere, creșterea temperaturii, radiații electromagnetice etc.).

Cele mai folosite în structurile de primire sunt la ora actuală detectoarele de fum. Ele pot fi prereglate pentru o anumită cantitate de fum când într-un anumit spațiu se depășește această cantitate, în centrala de semnalizare se aprinde un bec de avertizare care indică localizarea exactă. Imediat se verifică la față locului ce se întâmplă și se iau măsuri în consecință.

Detectoarele de fum se amplasează în partea superioară a diverselor spații care urmează a fi monitorizate (de regulă pe tavan), reglarea lor putând să fie foarte fină (de exemplu: dacă fumează patru persoane într-un spațiu de cazare de două persoane, detectorul consideră ca este un început de incendiu și semnalizează acest lucru în centrală).

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.

Referitor la aceste proceduri, cel mai simplu 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, casete care rulează automat pe circuitul T.V. intern al unității respective, la anumite intervale de timp.

Referitor la anunțarea unui incendiu existent, pot exista butoane de semnalizare care declanșează atât alarma de incendiu, alarmă care trebuie să aibă un sunet distinct care să fie cunoscut de tot personalul unității respective și să sugereze și clienților starea de alarmă, cât și derularea unor casete audio care să anunțe la megafone instalate în toate spațiile hoteliere procedurile care trebuie urmate.

Butoanele de semnalizare, de obicei, sunt astfel conectate încât să se poate recunoaște zona de unde s-a făcut alarmarea (în mai multe limbi).

Ele trebuie să fie amplasate în zone vizibile și ușor accesibile, iar în cadrul aceleiași clădiri să fie folosit un singur tip de butoane pentru a



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013
putea fi recunoscute ca atare în toata lumea.

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. Referitor la căile de evacuare trebuie de reținut:

- Nu constituie căi de evacuare ascensoarele, trecerile prin uși antifoc și trecerile prin care se transportă substanțe periculoase.
- Traseele căilor de evacuare trebuie să fie distincte și inscripționate astfel, încât persoanele care se evacuează să recunoască cu ușurință traseul spre exterior.
- Căile de evacuare trebuie să dispună de capacitatea optimă care să asigure evacuarea rapidă a tuturor persoanelor aflate la orice etaj.
- În casele de scări de evacuare nu vor fi amenajate spații de lucru sau depozitare și nu vor fi introduse conducte de gaze naturale.
- Căile de evacuare trebuie să fie în permanență libere.
- Ușile căilor de evacuare se vor deschide numai spre exterior.

Mijloace de stingere

Mijloace de stingere pot fi:

1. instalații de stingere cu apă, cele mai cunoscute fiind instalațiile de hidranți interiori și exteriori și instalațiile de sprinklere;
2. instalații de stingere cu spumă, mai rar folosite în structurile de primire turistică

Cu excepția personalului specializat, restul personalului trebuie să știe să folosească stingătoarele. Corecta lor alegere și amplasare, deprinderea utilizării lor de către tot personalul este de mare importanță pentru limitarea și stingerea încă din faza incipientă a unor incendii.

Există cinci categorii de stingătoare și anume:

1. apa pulverizată – AP – marcate albastru;
2. spuma chimică – S (C) – marcat galben;



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

3. pulberi –(P) – marcat alb;
4. dioxid de carbon – (G) – marcat negru;
5. haloni – (H) –marcat verde;

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

Ce trebuie făcut în cazul unui incendiu în unitatea hoteliera?

- Situația se raportează imediat centralei telefonice.
- Centralista trebuie să informeze imediat pompierii și conducerea unității.
- Dacă există 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 sa ajunga la ieșire și sa fie preluate și duse în loc sigur.
- Se verifică toate spațiile de cazare, recepția trebuie să verifice prin intermediul evidenței din registrul clienților sau prin orice alt mijloc, dacă toți clienții prezenți la acea oră în zona respectivă sau in clădire au fost evacuați și se află în siguranță.
- Personalul hotelier este ultimul care părăsește clădirea, marcându-se prezența fiecărui angajat și constatându-se starea în care se afla și dacă are nevoie de îngrijire.

Ce trebuie să știți și să faceți în caz de incendiu ?

- În principiu: raportați imediat, conform procedurilor prevăzute; sunați alarma, dacă există un astfel de sistem de alarmare în clădire; folosiți stingătorul, dacă focul este mic ; închideți ușa spre aria incendiată, dacă nu puteți interveni ; alarmați clienții și aratați-le căile de ieșire cele mai apropiate;
- Trebuie să cunoașteți bine planul clădirii și planul de evacuare pentru a găsi repede calea ce trebuie urmată în caz de incendiu.
- Învățați să folosiți stingătorul pentru situații când puteți și aveți obligația să interveniți.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

- Nu deschideți ușile (mai ales dacă sunt uși antifoc) spre zonele unde observați că iese fum și ar putea fi un incendiu, mai ales dacă este vorba de un depozit de gunoi sau spălătorie. Astfel, focul este menținut în acea zonă.

- Încercați să ieșiți și oferiți ajutor clienților să se îndrepte spre ușa de evacuare.

- Nu folosiți liftul, dimpotrivă, anunțați să fie blocat.

- Luați cheile la dv. pentru a putea deschide ușile camerelor în caz că trebuie să vă întoarceți și să vă refugiați, într-o cameră, neputând trece prin zonele incendiate.

- Dacă este fum, stați cât mai aplecată, cât mai jos, puneți o pânză la nas și gură, recomandați și ajutați clienții să facă la fel, pentru a evita intoxicația cu fum care este la fel de periculoasă ca și focul, uneori chiar mortală.

Dacă vă aflați într-o încăpere, spațiu închis, sau camera și nu puteți ieși: sunați centrala și raportați locul în care vă aflați pentru a putea transmite aceste date persoanei (recepția) care are sarcina de a realiza evidența celor aflați în cladire și apoi pompierilor.

Încercați să luați toate măsurile pentru a nu intra fum în încăpere: nu deschideți ușa, nici fereastra, închideți sau astupați gura de aerisire de la baie. Dacă intră fum, stați cât mai jos, acoperiți gura, nasul și evitați cât este posibil să inhalați fum.

Umpleți cada cu apă. Udați carpe, prosoape, cearceafuri și puneți-le la baza ușii. Dacă pereții se incing, aruncați apa pe ei.

La nevoie, deschideți fereastra sau spargeți geamul, faceți semne cu o pânză albă, mare, vizibilă să puteți fi observați și cât mai repede de evacuat.

Cunoașterea și respectarea acestor norme contribuie în mod esențial la apărarea integrității vieții și a bunurilor tuturor celor implicați în activitatea hotelieră, unde în mod deosebit, în fiecare moment, se află împreună o mulțime de oameni, fie salariați sau clienți, care trebuie să se simtă în deplină siguranță și să poată conta pe faptul 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.

În timpul programului de serviciu lucrătorul de housekeeping intră în relație directă cu ceilalți colegi din departament, prin comunicare între ei sau cu colegi din alte departamente pentru a primi alte informații, instrucțiuni sau raporteaza șefilor anumite probleme sau intra în contact direct cu clienții care își exprimă anumite cerințe sau nemulțumiri.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV



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

Comunicarea se realizează în diferite feluri: oral (prin discuție directă față în față sau telefonică; în scris – mesaje, formulare, liste etc; printr-o anumită atitudine – expresia feței, privire, gesturi, adică printr-un limbaj al corpului.

Vorbirea trebuie să fie clară, cuvintele să fie bine articulate, fără afectare, astfel încât să poată fi înțeleasă de toată lumea.

Clienții se simt satisfacți și respectați dacă constată 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. Ascultând cu atenție, se evita neînțelegerile, se economisește timp și se previn disfuncționalități care pot provoca frustrări tuturor, stricând atmosfera de lucru în echipă.

A asculta înseamnă 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.

Limbajul corpului implică: atitudinea corporală – se referă la poziția corpului - orientarea spre client, indică atenție, solicitare; orientată lateral sau chiar cu spatele – indică lipsa de atenție.