



“ Working together for a green,
competitive and inclusive Europe”

BENEFICIAR:

LICEUL TEHNOLOGIC SPECIAL”BEETHOVEN”

JURNAL DE PRACTICĂ



CALIFICAREA PROFESIONALĂ LUCRĂTOR HOTELIER

Material realizat cu sprijinul financiar al Mecanismului Financiar al SEE 2014 – 2021. Conținutul acestuia (text, fotografii, video) nu reflectă opinia oficială a Operatorului de Program, a Punctului Național de Contact sau a Oficiului Mecanismului Financiar. Informațiile și opiniile exprimate reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului/autorilor



JURNAL DE PRACTICĂ

CALIFICAREA PROFESIONALĂ: LUCRĂTOR HOTELIER

Nume și prenume elev:.....

Denumirea unității școlare:.....

Clasa:.....

Profilul:.....

Domeniul de pregătire:.....

Denumirea operatorului economic partener de practică:.....

.....

Tutore de practică:.....

.....

Avizat

Coordonator stagiu practică:.....

Iceland
Liechtenstein
Norway grants



Coordonatori:

Prof. Năstășel Maria

Prof. Jianu Mihaela-Roxana

Prof. Cîrstea Florina

Prof. Dumitru Ana-Maria

Iceland
Liechtenstein
Norway grants



CUPRINS

- I. Norme și măsuri ce se impun pentru realizarea practicii
- II. Drepturi și obligații pentru elevii participanți la stagiul de practică
- III. Document sinteză, privind studiul S.P.P corespunzător clasei a XI-a
- IV. Fișe de documentare
- V. Fișe de lucru
- VI. Fișă de evaluare
- VII. Chestionar de satisfacție
- VIII. Bibliografie



I. NORME ȘI MĂSURI CE SE IMPUN PENTRU REALIZAREA PRACTICII

Noțiuni introductive

Securitatea și sănătatea în muncă este principalul indicator al calității muncii, care depinde de nivelul pregătirii profesionale a angajaților în materie, organizarea muncii și timpul de muncă.

Tinerii trebuie să fie protejați :

- împotriva oricărei munci susceptibile să dăuneze securității, sănătății sau dezvoltării lor fizice, psihologice, morale ori sociale sau să pericliteze educația acestora;
- împotriva riscurilor specifice pentru securitatea, sănătatea și dezvoltarea lor, riscuri care rezultă din lipsa lor de experiență din conștientizarea insuficientă a riscurilor existente sau potențiale ori din faptul că tinerii sunt încă în dezvoltare.

Se interzice munca tinerilor în activități care:

- depășesc capacitățile lor fizice sau psihologice ;
- implică o expunere nocivă la agenți toxici, cancerigeni, care determină alterări genetice ereditare, având efecte nocive pentru față pe durata gravidității sau având orice alt efect nociv cronic asupra ființei umane ;
- implică o expunere nocivă la radiații;
- prezintă riscuri de accidentare pe care se presupune că tinerii nu le pot identifica sau preveni, din cauza absenței simțului lor de securitate sau a lipsei lor de experiență ori de pregătire.

Norme de securitate în muncă

- Instalațiile electrice trebuie să fie bine izolate, iar aparatele și mașinile alimentate cu energie electrică trebuie să fie legate la pământ ;
- Toate tablourile electrice trebuie să fie încuiate ;

Iceland
Liechtenstein
Norway grants



- În cazul apariției unor defecte sau a unei uzuri la cordonalele electrice se va anunța imediat conducătorul locului de muncă, iar utilizarea echipamentelor se va face numai după repararea sau înlocuirea cordonalelor, de către electricianul de întreținere ;
- Înainte de conectarea unui echipament la o priză electrică trebuie controlată pentru ca aceasta să fie în poziția “deconectat”;
- Pentru a se lua un obiect aflat la înălțime se vor utiliza: taburete solide, podiumuri sau scări corespunzătoare;
- Pentru evitarea riscurilor de accidentare prin împiedicare, sertarele birourilor fișetelor sau ale dulapurilor trebuie ținute închise;
- La închiderea sertarelor, birourilor sau ușilor caselor de bani, se vor folosi mânerle special confecționate în acest scop;
- Deplasările dintr-o încăpere în alta se vor efectua cu fața înainte, iar deschiderea ușilor se va face lent, astfel încât să se evite accidentarea persoanelor din încăperea alăturată, aflate în apropierea ușilor.

La circulația pe scările de acces se vor respecta următoarele reguli:

- se va circula numai pe partea dreaptă ;
- se va merge încet, unul după altul ;
- se vor îndepărta de pe trepte toate obiectele care ar putea provoca alunecarea (creioane, coji de fructe, etc).

La utilizarea ascensoarelor, se vor respecta următoarele reguli:

- se va intra întotdeauna cu fața înainte în cabină;
- nu se va depăși sarcina maximă de transport a ascensorului;
- se va semnaliza imediat, responsabilului ISCIR pe instituție, orice defecțiune constatată la ascensor;
- manevrarea ușilor cu geamuri se va face lent.



Măsuri pentru situații de urgență

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, aceștia 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
- 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
- Depozitarea gunoiului 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).

Ce trebuie făcut în cazul unui incendiu unitate hotelieră ?

- 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 să ajungă la ieșire și să 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 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 află și dacă are nevoie de îngrijire .

Norme igienico-sanitare în industria hotelieră:

Principalele lucruri care trebuie luate în considerare la alegerea *materialelor de curățenie* sunt:

- Tipul de murdărie ce trebuie îndepărtată;
- Usurința de folosire ;
- Suprafețele ce trebuie curățate și posibilitatea deteriorării acestora ;
- Toxicitatea (pentru personal);
- Mirosul (raportat la clientelă);
- 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 și anume cerșafurile de pat, cearșafurile-plic, fețele de pernă, fețele de masă, naproanele, prosoapele, dar și uniforme, 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.

Depozitarea lenjeriei

Pentru a preveni ca umezeala și mușcăiul să se instaleze 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 păstrează întodeauna acoperită, pe rafturi, construite astfel încât să nu se prăfuiască, iar lumina să nu o decoloreze, trebuie aranjată în stive bine rânduite.




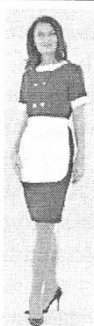
Echipament electronic de curățenie

- 1. Aspiratoarele* – pot fi folosite la curățarea oricărui tip de suprafețe, folosind diverse ustensile atașate.
- 2. Mașini 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 mașinii.
- 3. Mașini de curățat mochete, covoare și carpete* – aceste mașini sunt folosite pentru curățarea profundă a carpetelor și mochetelor.
- 4. Cărucioare* – sunt de 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.

Ținuta vestimentară specifică

Specificul activității desfășurate în cadrul unităților de turism și alimentație impune o serie de cerințe legate de purtarea unui echipament de lucru și protecție adecvat. Uniforma este folosită de către personalul care intră în contact direct cu clienții, constituind un element important al creării identității unității.

Exemple de uniforme specifice personalului hotelier

• Portar	• Bell boy	• Receptor	• Cameristă
			

II. Drepturi și obligații pentru elevii participanți la stagiul de practică

Practicantul este obligat:

- a) să respecte toate îndatoririle care îi revin prin statutul elevului și regulamentul de organizare și funcționare al unității de învățământ;
- b) să respecte reglementările de ordine interioară ale operatorului economic partener de practică, în acord cu statutul său de elev practicant;
- c) să respecte prevederile contractului de pregătire practică și ale anexei pedagogice, care face parte integrantă din prezentul contract;
- d) să frecventeze programul stabilit pentru activitățile de pregătire teoretică și practică;
- e) să se pregătească în mod corespunzător pentru a dobândi competențele și a-și însuși cunoștințele, deprinderile și atitudinile prevăzute de standardul de pregătire profesională și programele școlare pentru calificarea respectivă;
- f) să execute activitățile solicitate de tutore, prevăzute în anexa pedagogică, după o prealabilă instruire;



g) să își însușească și să respecte, în acord cu statutul său de elev practicant, normele de securitate și sănătate în muncă, normele de prevenire și de stingere a incendiilor, normele de protecție civilă, precum și normele de protecție a mediului;

h) să utilizeze echipamentul de lucru/protecție exclusiv la locul de practică;

i) în caz de îmbolnăvire pe timpul practicii la operatorul economic, să anunțe tutorele și cadrul didactic coordonator de practică, direct sau prin intermediul părinților/tutorei/sușinătorului legal, în termen de maximum 48 ore, să se prezinte la cabinetul medical și, în funcție de recomandările medicului, mai ales în cazul unei afecțiuni contagioase, să nu pună în pericol sănătatea colegilor sau a personalului din unitate.

j) să recupereze activitățile de practică la care a absentat, inclusiv din motive medicale, conform unui program de pregătire convenit cu tutorele și coordonatorul de practică;

k) să utilizeze și să completeze un caiet de practică; acesta va cuprinde informații privind activitățile desfășurate pe perioada stagiului de pregătire practică, sarcinile și temele de lucru realizate, precum și observațiile personale privitoare la activitatea depusă. Caietul de practică este verificat periodic de către tutore și cadrul didactic coordonator de practică și furnizează dovezi privind desfășurarea pregătirii practice, luate în considerare la evaluarea pregătirii dobândite de practicant;

l) să nu folosească, în niciun caz, informațiile la care are acces în timpul practicii despre partenerul de practică sau clienții săi, pentru a le comunica unui terț sau pentru a le publica, chiar după terminarea pregătirii, decât cu acordul respectivului partener de practică.

Drepturile elevilor practicanți:

- să fie informați asupra riscurilor existente la locul de practică;
- să beneficieze în mod gratuit de instruire și informare adaptată specificului sarcinii de muncă;
- să participe activ punând întrebări sau semnalând orice fel de practici sau condiții nesigure;
- de a refuza efectuarea unei munci lipsite de siguranță.



III. Document sinteză, privind studiul S.P.P corespunzător clasei a XI-a

Titlul calificării: Lucrător hotelier- Cameristă

Modulul “**Întreținerea spațiilor hoteliere**” este o componentă a ofertei educaționale (curriculare) pentru domeniul de pregătire profesională *Turism și alimentație*, domeniul de pregătire generală *Turism*, calificarea profesională de nivel 3, *Lucrător hotelier*. Modulul face parte din cultura de specialitate și pregătirea practică săptămânală aferente clasei a XI-a, învățământ profesional de 3 ani.

Structură modul

Corelarea dintre rezultatele învățării din SPP și conținuturile învățării

URÎ 9: Întreținerea spațiilor hoteliere			
Cunoștințe	Abilități	Atitudini	Conținuturile învățării
9.1.1.Caracterizarea materialelor și echipamentelor necesare efectuării curățeniei, în diferite tipuri de spații hoteliere. 9.1.2.Identificarea activităților de curățare necesare în spațiul hotelier. 9.1.3. Cunoașterea ordinii de efectuare a	9.2.1.Selectarea materialelor și echipamentelor necesare curățeniei. 9.2.2.Efectuarea curățirii mobilierului și a celorlalte obiecte din inventarul spațiului de cazare. 9.2.3.Executarea operațiilor de curățare a mochetelor,	9.3.1. Manifestarea responsabilității în realizarea curățeniei camerei, sub supraveghere. 9.3.2. Caracterizarea stării mobilierului înainte și după efectuarea curățeniei. 9.3.3.Conștientizarea propriilor procese și nevoi de învățare.	Curățenia în spațiile hoteliere Materiale și echipamente necesare efectuării curățeniei în diferite tipuri de spații hoteliere. Activități de curățenie necesare în spațiul hotelier. Ordinea de efectuare a curățeniei în grupurile sanitare. Obiectele de inventar din spațiul de cazare. Echipamente necesare

Iceland
Liechtenstein
Norway grants



curățeniei în grupurile sanitare. 9.1.4. Analiza obiectelor de inventar din spațiul de cazare. 9.1.5. Cunoașterea modului de funcționare al echipamentelor necesare efectuării curățeniei. 9.1.6. Capacitatea de a lucra atât individual, cât și în colaborare cu echipa.	covoarelor, pardoselii. 9.2.4. Verificarea stării mobilierului. 9.2.5. Aranjarea patului 9.2.6. Aranjarea obiectelor personale ale clientului. 9.2.7. Aranjarea consumabilelor din inventar.		efectuării curățeniei în spațiile hoteliere.
--	--	--	--



Titlul calificării : Tehnician în hotelărie- Receptioner

Practicantul unei astfel de ocupații înregistrează clienții, îi repartizează pe spații de cazare, furnizează informații cu privire la serviciile hoteliere, face rezervări în spațiile de cazare, ține evidența spațiilor de cazare, eliberează documentele de plată clienților și încasează plățile.

Unități de rezultate ale învățării tehnice specializate :

- Pregătirea primirii și cazarea turiștilor
- Decontarea serviciilor prestate

Cunoștințe	Abilități	Atitudini
14.1.1 Prezentarea modalităților de cazare	14.2.1 Primire cereri de rezervare 14.2.2 Completarea formularului de rezervare	14.3.1 Pregătirea locului de muncă pentru primirea cererilor de rezervare 14.3.2 Asumarea responsabilității interpretării datelor primite de la solicitant și transmiterea datelor
14.1.3 Cunoașterea modalităților de garantare a rezervărilor: ora limită, plata în avans, carte de credit, depozit în avans, acord contractual, voucher.	14.2.5 Garantarea rezervărilor	14.3.3 Colaborarea cu clientul pentru identificarea celei mai avantajoase modalități de garantare a rezervării.
14.1.5 Interpretarea rapoartelor de rezervări: raportul veniturilor prognozate, raportul de cereri respinse, lista de sosiri	14.2.8 Prelucarea rapoartelor de rezervări.	14.3.6 Completarea rapoartelor de rezervare cu responsabilitate și gândire critică



speciale, raportul situației grupurilor, raportul disponibilităților de camere, sosiri așteptate și plecări preconizate.		
14.1.6 Pregătirea primirii turiștilor în unitatea hotelieră: organizarea activității, primirea mapei zilnice, confruntarea situației scriptice cu cea faptică, confruntarea datelor din lista sosirilor cu cele din comanda de rezervări.	14.2.9 Parcurgerea etapelor pregătirii primirii turiștilor la desk-ul recepției.	14.3.7 Organizarea responsabilă a locului de muncă pentru pregătirea primirii turiștilor.
14.1.7 Particularizarea pregătirii primirii VIP-urilor, clienților casei și grupurilor. 14.1.8 Realizarea operațiunilor de check-in	14.2.13 Utilizarea corespunzătoare a documentelor legate de înregistrarea sosirii turiștilor în unitatea de cazare 14.2.14 Realizarea diferitelor modalități de atribuire a camerelor 14.2.15 Înmânarea cheii și însoțirea clientului.	14.3.9 Manifestarea gândirii critice în utilizarea documentelor turiștilor pentru completarea documentelor recepției în funcție de cerințele din fișa de lucru 14.3.10 Asumarea responsabilității în atribuirea camerelor diferitelor categorii de turiști.
14.1.9 Monitorizarea calității serviciilor prestate turistului pe durata sejurului	14.2.16 Verificarea serviciilor de bază prestate	14.3.11 Cooperarea cu colegii pentru monitorizarea serviciilor prestate turistului



	14.2.17 Verificarea serviciilor suplimentare prestate	
14.1.10 Rezolvarea reclamațiilor clienților	14.2.18 Identificarea problemelor clienților 14.2.19 Înregistrarea și rezolvarea problemelor clienților	14.3.12 Manifestarea gândirii critice în alegerea soluției optime pentru rezolvarea problemelor clienților.
14.1.11 Realizarea opțiunilor de check-out	14.2.22 Parcurgerea operațiunii de check-out: salutul, confirmarea detaliilor despre client, verificarea datei plecării, achitarea contului.	14.3.14 Asumarea responsabilității în achitarea contului de către client. 14.3.15 Cooperarea cu colegii pentru verificarea înregistrărilor din contul clientului.



Fișa de documentare nr. 1

Aplicarea NPM și PSI

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 bărbierit, uscătorul de păr, sistemul de aer condiționat, funcționarea ascensoarelor, verificarea stării ferestrelor și a geamurilor, stării mobilierului, instalația sanitară, verificarea sobelor de încăzit, mai ales cele care utilizează gaze naturale .
- se verifică folosirea aparatelor și dispozitivelor – aspiratorul de praf, mașini de curățat podele.

Recomandări de protecția muncii privind unele aspecte specifice ale activității de housekeeping :

- 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 .
- Tăiați-vă unghiile scurt, astfel încât să poată fi mereu menținute curate .
- Spălați-vă pe mâini ori de câte ori ați pus mâna pe obiecte murdare, ați curățat toalete 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 talpă antiderapantă, pentru a nu aluneca
- Spălați coridorul sau holul din zona îndepărtată spre ușă, pentru a nu aluneca pe porțiunea umedă, dacă este nevoie, lăsați spațiu uscat de trecere .
- Nu alergați pe coridor sau pe scări, iar când urcați sau coborâți scările, este recomandat să vă țineți 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 prezența pentru ca și ceilalți să se ferească.
- Nu depozitați obiecte în locuri nepermise, nu așezați obiecte înguste în stive prea înalte în locuri unde s-ar putea răsturna, peste dv. sau peste altcineva .
- Folosiți o scară adecvată pentru a vă urca la înălțime, nu vă urcați pe scaune nesigure, pe cutii sau alte obiecte întâmplător mai apropiate .

Ce trebuie făcut în cazul unui incendiu unitate hotelieră ?

- 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 să ajungă la ieșire și să 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 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 află și dacă are nevoie de îngrijire .



Fișa de documentare nr.2

Activități de curățenie necesare în spațiul hotelier

Persoana care se ocupă cu activitatea de curățenie și igienă a spațiilor de cazare se numește **cameristă(maid)**. Aceasta este subordonată supraveghetorei de etaj.

Din punct de vedere al calităților fizice, aceasta trebuie să fie sănătoasă, răbdătoare și cu aspect fizic agreabil, să fie o persoană ordonată ca ținută, promptă, vioaie și bună menajeră. Din punct de vedere moral trebuie să fie cinstită, corectă, sinceră, să aibă grijă față de obiectele din gestiunea unității etc.

Conform fișei postului camerista are următoarele sarcini de lucru:

- organizează activitatea de menaj a camerelor ce rămân libere la plecarea turiștilor,
- schimbă lenjeria după fiecare client și la numărul de zile, în raport cu categoria hotelului,
- curăță și igienizează băile, lavoarele, șterge praful de pe mobilier, tablouri, ferestre, îngrijirea florilor și aranjamentelor florale, plante decorative din camere și holuri.
- după schimbarea lenjeriei în cameră și igienizarea anexelor, se aerisește camera, se pregătește patul pentru culcare, aranjând cămașa de noapte sau pijamaua pe pat, operații ce le realizează în timpul când clienții nu sunt în cameră,
- informează supraveghetorei de etaj asupra unor defecțiuni tehnice,
- verifică în permanență inventarul camerei pe care îl are în gestiune precum și fișa cu băuturi din minibarul camerei ce se oferă clienților contracost.

Echipamentul și materialele cel mai des folosite în procesul de curățenie:

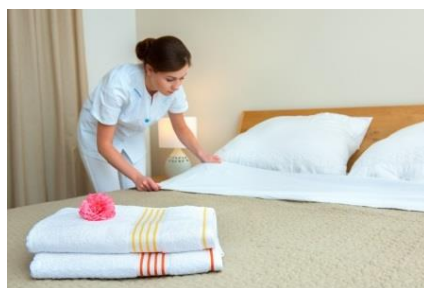
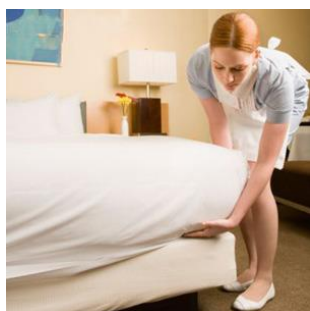
- echipamente electrice de curățenie,
- aspiratoare,
- mașini de curățat și lustruit pardoseala,
- mașini de curățat mochete, covoare, carpete.

Reguli de utilizare a produselor de întreținere:

- mobilier laminat stratificat sau acoperit cu ceară- produse special pentru mobilă și substanța de îndepărtare a prafului sau produs neutru
- ușile, mânerele, telefonul- produs neutru
- pereții zugrăviți, lavabili: apă caldă +produs neutru
- tapete lavabile: apă rece +produs neutru
- draperiile și alte textile: se aspiră puțin, întreținere curentă
- mochetă, covor și alte tipuri de căptușeală a podelei: produs neutru
- parchet: ceară lichidă
- sticle și ecranul televizorului: produs pe bază de alcool.

Pașii efectuării unui pat corect:

- se folosesc mănuși de unică folosință pentru a strânge lenjeria murdară de pe pat,
- se îndepărtează cuvertura și așează pe un scaun NU PE JOS,
- se desfață pernele, se pliază și se pun în sacul pentru lenjerie murdară,
- se scoat cearceafurile murdare de pe pat și se pun în sacul cu lenjerie murdară,
- se scot mănușile de unică folosință, se aruncă în coșul de gunoi și se dezinfectează mâinile,
- se așează lenjeria curată pe pat, se îmbracă pernele și se pune cuvertura peste.





Fișa de documentare nr. 3

Servicii hoteliere de bază și suplimentare acordate turistului pe durata sejurului

1. Servicii hoteliere de bază

Serviciile hoteliere de bază sunt: cazarea, restaurația, agrement și tratament balnear.

Cazarea este funcția principală a unităților hoteliere indiferent de mărimea, tipul, categoria de confort, gradul de dotare etc., al acestora. Odihna turiștilor în spațiile de cazare este condiționată de amplasarea acestora, de insonorizarea camerelor în raport cu zonele de mare circulație (scări, lifturi, culoare de trecere, holuri de staționare) din interiorul unității, de mișcarea personalului etc.

Condițiile de igienă sunt dependente de calitatea echipamentului sanitar, de buna funcționare și întreținere a acestora, de existența obiectelor de inventar destinate igienei personale și de frecvența înlocuirii lor.

Serviciul de alimentație publică, deși îndeplinește o funcție de bază, nu este obligatoriu prezent în toate unitățile de cazare. Prezența serviciului propriu de alimentație publică și prestație hotelieră este tot mai frecventă.

Serviciile de agrement se întâlnesc, cu precădere, în cadrul unităților destinate în special turistului. Realizarea acestor activități presupune existența unor dotări adecvate pentru petrecerea timpului și divertismentul turistului: terenuri de sport, piscine, săli de gimnastică etc., ca și un personal cu calificare de specialitate care să asigure instruirea sau supravegherea turiștilor. Tot în categoria acestor activități se cuprind și acțiunile inițiate cu turiști, de natura serilor distractive, concursurilor s.a., pentru care dotările și personalul nu ridică probleme deosebite.

2. Servicii hoteliere suplimentare

În cadrul hotelului se oferă, alături de serviciile hoteliere de bază și servicii hoteliere suplimentare, cum ar fi: furnizarea informațiilor. Orice informație solicitată de client trebuie să fie furnizată. Categoriile de informații:



- a) **informații despre hotel** – acestea pot fi:
- informații solicitate înainte de începerea sejurului – vizează amplasarea, căilor de acces și modalități de transport, tipuri de spații de cazare, capacitatea de confort și dotările existente, servicii suplimentare și facilități, taxe, tarife și reduceri, modalități de plată, accesul cu animalele de companie;
- b) **informații referitoare la petrecerea timpului liber** – vizează manifestări speciale (exemplu: târguri, expoziții, festivaluri, diverse manifestări cultural – artistice și sportive etc.);
- c) **informații referitoare la serviciile oferite de către diferite instituții sau companii private și de stat (despre bănci, asigurări, servicii medicale).**
- rezervări de mese la restaurant;
 - rezervări de bilete la mijloacele de transport – hotelierul răspunde de biletele livrate și care nu au ajuns la client; biletele se înmânează personal;
 - rezervări de bilete pentru manifestări cultural – artistice și sportive.

3 Primirea și transmiterea mesajelor. Mesajele pot fi lăsate la recepție, primite și transmise telefonic, primite și transmise prin fax.

Depozitarea valorilor. La recepție trebuie să existe un înscris prin care să se semnaleze existența acestui serviciu, prin care să se precizeze că este gratuit și că hotelierul nu răspunde pentru valorile neasigurate.

Modalitățile de păstrare a valorilor sunt următoarele: seif individual în camera, seif individual la recepție, seif comun la recepție.

Servicii de închiriere de mijloace de transport. Efectuarea comenzilor pentru taxi.



Fișa de documentare nr. 4

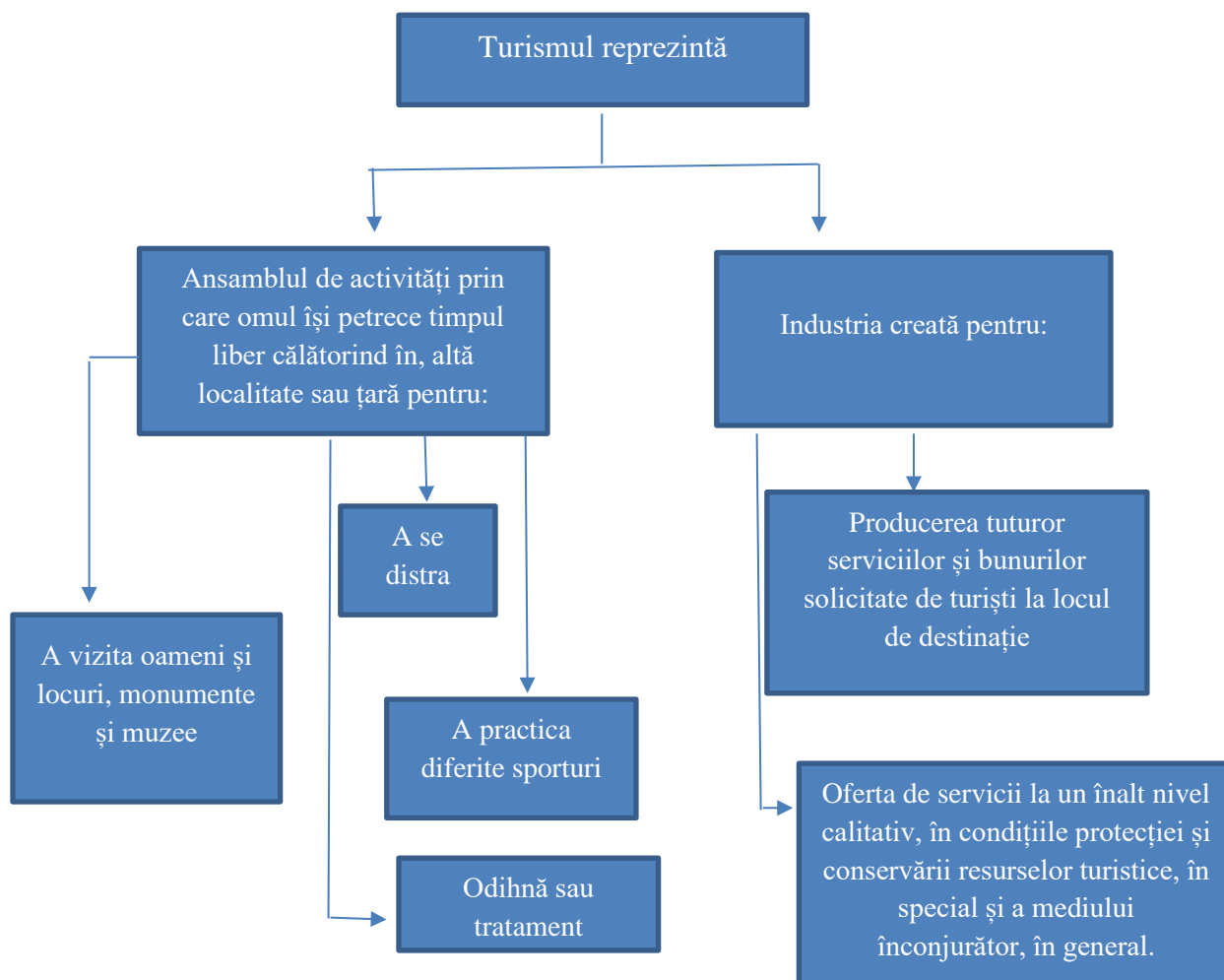
Activitatea de turism

Turismul presupune deplasarea(temporară) și sejurul unei persoane(grup de persoane) într-o altă localitate(țară) decât cea de reședință, în scop de:

-agrement, odihnă, recreere

-afaceri

- alte motive: îngrijirea sănătății, pelerinaje, vizite la rude, prieteni studii.



Iceland
Liechtenstein
Norway grants



Structurile de primire turistice se clasifică pe “stele” sau „margarete”, după caracteristicile constructive, calitatea dotărilor și a serviciilor pe care le oferă.

Conform Ordinului nr.61/27 aprilie 1999 emis de Autoritatea Națională pentru turism, în România pot funcționa următoarele funcțiuni de cazare turistică, clasificate astfel:

- 1- Hoteluri de 5,4,3,2,1 stele
- 2- Hoteluri-apartament de 5,4,3,2,1 stele
- 3- Moteluri de 3,2,1 stele
- 4- Vile de 5,4,3,2,1 stele
- 5- Bungalouri de 3,2,1 stele
- 6- Sate de vacanță de 3,2 stele
- 7- Campinguri de 4,3,2,1 stele
- 8- Pensiuni turistice de 4,3,2,1 margarete
- 9- Ferme agroturistice de 3,2,1 stele
- 10- Nave fluviale și maritime de 5,4,3,2,1 stele.

Structura spațiilor de cazare cuprinde:

- a) cameră cu pat individual(single)- pentru o singură persoană
- b) cameră cu pat matrimonial(double)- pentru două persoane
- c) cameră cu trei sau mai multe paturi- pentru mai multe persoane.



Fișa de lucru nr. 1



I. Alegeți varianta de răspuns corectă:

1. Identificați serviciile suplimentare efectuate într-un hotel:

- a) cazarea turiștilor
- b) depozitarea valorilor
- c) informații despre hotelurile din imediata vecinătate.

2. Informațiile despre hotel cerute de turiști sunt:

- a) dacă pot achita la 30 de zile după finalizarea sejurului
- b) dacă pe durata șederii beneficiază de serviciile de masă incluse în costul camerei
- c) dacă beneficiază de serviciile de agrement.

II. Enumerați două tipuri de servicii de bază întâlnite în unitatea hotelieră.

-
-

III. Precizați valoarea de adevăr a următoarelor afirmații:

- 1. Recepționarul efectuează operația de rezervare a camerelor și cazarea turiștilor.
- 2. Condițiile de igienă nu sunt dependente de calitatea echipamentului sanitar, de buna funcționare și întreținere a acestora.

Fișa de lucru nr. 2



I. Alegeți varianta de răspuns corectă:

1. Camerista îndeplinește următoarele sarcini de lucru obligatorii:

- a) schimbă lenjeria după fiecare client, curăță și igienizează băile și golește coșul din camerele de hotel
- b) nu informează supraveghetorul de etaj cu privire la anumite defecțiuni
- c) verifică în permanență inventarul camerei pe care îl are în gestiune.

II. Enumerați trei echipamente și materiale necesare în procesul de curățenie.

-
-
-

IV. Precizați valoarea de adevăr a următoarelor afirmații:

- 1. Când se schimbă lenjeria murdară a unui pat nu se folosesc mănuși de unică folosință.
- 2. Aplicarea regulilor de utilizare a produselor de întreținere este obligatoriu îndeplinită de cameristă.
- 3. Aspectul fizic plăcut, cinstea și corectitudinea nu sunt aspecte importante pentru practicarea meseriei de cameristă.

Fișa de lucru nr. 3



I. Enumerați trei măsuri de acțiune în caz de incendiu.

-
-
-

II. Asociați corect elementele din coloana A cu precizările din coloana B:

A	B
1. operații desfășurate zilnic de către cameristă	a) se spală pe mâini ori de câte ori pune mâna pe obiecte murdare
2. recomandări de protecția muncii	b) oprirea hemoragiei, dezinfectează și pansează rana, transportă accidentatul.
3. măsuri de prim ajutor	c) verifică starea bunurilor din camere, curăță băile

Iceland
Liechtenstein
Norway grants



III. Completați fișa de calitate cu caracteristicile corespunzătoare pentru serviciile hotelului “ X”.

I. La recepție	
-primirea	
-înregistrarea	
-repartizarea camerei	
-informațiile	
-amabilitatea	
-promptitudinea	
-comunicarea	
II. Pe etaj	
-aspectul camerei	
-curățenia	
-funcționarea instalațiilor	
-ambianța	
-liniștea	



VI. Fișă de evaluare

Modul: Întreținerea spațiilor hoteliere

Calificarea: Lucrător hotelier- Cameristă

Nr. crt	Criteriul de evaluare	Autoevaluare elev	Notă tutore practică	Notă profesor
1	Respectarea normelor de sănătatea și securitatea muncii			
2	Interesul și motivația în desfășurarea activității			
3	Realizarea lucrărilor practice			
4	Capacitatea de a muncii în echipă			
5	Media			
6	Nota finală			

	Nume și prenume	Semnătura
Elev		
Tutore		
Profesor		



VII. Chestionar de satisfacție al stagiului de practică

În jurnalul de practică, elevul va completa următoarele informații:

1. Care sunt principalele activități relevante pentru modulul de practică pe care le-ați observat sau le-ați desfășurat ?

Activități observate	Activități desfășurate
-	-
-	-

2. Ce ai învățat să faci pentru atingerea competențelor?

3. Care au fost activitățile practice care v-au plăcut? Motivați.

4. Ce activități practice nu v-au plăcut? Motivați.

Iceland
Liechtenstein
Norway grants



Observațiile cadrului didactic:

Iceland
Liechtenstein
Norway grants



Bibliografie

- Brumăr Constanța, Irimia Mariana, Dragomir Petrică, Lazăr Gheorghe, “*Auxiliar curricular, Domeniul Turism și Alimentație*”, București 2004
- Capotă Valentina, Costea Florentina, Ștefania Mihai, Vețeanu Carmen, “*Organizarea agenției de turism*”, Manual pentru clasa a XI-a, Ed. CD PRESS, București 2007
- https://www.edu.ro/sites/default/files/fi%C8%99iere/Invatamant-Preuniversitar/2016/profesional/profesional%20SPP/turism/127.SPP_niv%203_Lucrator%20hotelier.pdf
- <https://cupdf.com/document/calitatea-serv-hoteliere.html>