

# NUMELE COMPANIEI

## Fisa de post

1. **Functia:** Camerista
2. **Raporteaza:** Housekeeping Supervisor
3. **Functia principala:** Printr-o abordare constanta, la cele mai inalte standarde atat in ceea ce priveste produsul cat si serviciile si prin orientarea sa in vederea depasirii asteptarilor oaspetilor si a clientilor interni, sa promoveze o imagine pozitiva si sa contribuie la atingerea obiectivelor hotelului si promovarea valorilor interne ale acestuia.
4. **Responsabilitati principale :**
  - ◆ Intretinerea spatiului de lucru
  - ◆ Intretinerea serviciilor si operatiunilor
  - ◆ Colectarea si transportarea lenjeriei din camere
  - ◆ Curatarea camerelor si a spatiilor aferente
  - ◆ Curatarea spatiilor publice
  - ◆ Gestionarea resurselor departamentului
  - ◆ Relatii de lucru
  - ◆ Dezvoltare personala

---

### 4.1 Intretinerea spatiului de lucru

*In privinta acestei responsabilitati, Camerista este performanta, competenta, atunci cand:*

- ◆ Procedurile de securitate a muncii sunt respectate in zona sa de responsabilitate;
- ◆ Regulile de sanatate si siguranta care privesc angajatii si oaspetii complexului sunt respectate in zona de lucru;
- ◆ Sunt respectate si urmarite conditiile necesare unui mediu de lucru sigur si eficient;
- ◆ In cazul unui incendiu sau situatie in care se activeaza alarma de incendiu vor fi respectate procedurile legale si reglementarile interne pentru aceste situatii;
- ◆ Sunt respectate standardele de igiena si sanatate personala;
- ◆ Organizarea personala si a zonei de lucru vor favoriza un flux de lucru eficient;
- ◆ Echipamentele si materialele sunt folosite conform instructiunilor primite;
- ◆ Echipamentele sunt intretinute conform instructiunilor;
- ◆ Detergentii si produsele chimice de curatare sunt folosite conform instructiunilor;
- ◆ Resursele departamentului sunt folosite respectand regulile de siguranta si instructiunile de ridicare a obiectelor grele atunci cand acestea sunt aplicabile;

### 4.2 Intretinerea serviciilor si a operatiunilor

*In privinta acestei responsabilitati, Camerista este performanta, competenta, atunci cand:*

- ◆ Serviciile housekeeping respecta cerintele necesare in ceea ce priveste cantitatea, limita de timp si cea de costuri stabilite in cadrul departamentului;
- ◆ Se respecta timpii alocati operatiunilor asa incat sa respecte rutina de lucru si standardele operationale ale departamentului
- ◆ Rutina zilnica este modificata astfel incat sa respecte cerintele speciale ale oaspetilor
- ◆ Munca in department este facuta astfel incat sa respecte standardele de calitate ale departamentului;
- ◆ Se vor respecta relatiile de lucru in cadrul departamentului astfel incat conflictele de lucru sa fie minimalizate;

- ◆ Toti oaspetii/ vizitatorii vor fi intampinati conform standardelor departamentului si li se va oferi asistenta;
- ◆ Camerista va explica oaspetilor/ vizitatorilor serviciile si produsele oferite in cadrul complexului ori de cate ori va fi necesar;
- ◆ Camerista va prezenta o imagine pozitiva oaspetilor/ vizitatorilor in mod constant;
- ◆ Toti colegii din departament sunt sustinuti in munca lor pentru o eficienta cat mai mare;
- ◆ Comunicarea este adaptata nevoilor oaspetilor;

### **4.3 Colectarea si transportul lenjeriei din camere**

*In privinta acestei responsabilitati, Camerista este performanta, competenta, atunci cand:*

- ◆ Lenjeria de pat si prosoapele sunt transportate corect in zonele desemnate;
- ◆ Lenjeria murdara este manevrata conform reglementarilor de siguranta si respectand standardele departamentului;
- ◆ Se respecta reglementarile complexului pentru lenjeria care nu mai indeplineste cerintele pentru a fi folosita in camerele oaspetilor;

### **4.4 Curatarea camerelor si a spatiilor aferente**

*In privinta acestei responsabilitati, Camerista este performanta, competenta, atunci cand:*

- ◆ Camerele si spatiile aferente sunt curatate respectandu-se standardele complexului;
- ◆ Se folosesc substantele si detergentii recomandati pentru spatiile curatate si in cantitatea recomandata;
- ◆ Se respecta standardele de acces in camerele oaspetilor;
- ◆ Se respecta standardele de frecventa a curatarii camerelor si a spatiilor aferente;
- ◆ Se raporteaza sefului direct efectuarea lucrarii;
- ◆ Se raporteaza imposibilitatea efectuarii lucrarii si a motivului;

### **4.5 Curatarea spatiilor publice**

*In privinta acestei responsabilitati, Camerista este performanta, competenta, atunci cand:*

- ◆ Spatiile publice sunt curatate respectandu-se standardele complexului;
- ◆ Se folosesc substantele si detergentii recomandati pentru spatiile curatate si in cantitatea recomandata;
- ◆ Se respecta standardele de acces in spatiile publice;
- ◆ Se respecta standardele de frecventa a curatarii in spatiile publice;
- ◆ Se raporteaza sefului direct efectuarea lucrarii;
- ◆ Se raporteaza imposibilitatea efectuarii lucrarii si a motivului;

### **4.6 Gestionarea resurselor departamentului**

*In privinta acestei responsabilitati, Camerista este performanta, competenta, atunci cand:*

- ◆ Detergentii folositi in cadrul departamentului sunt transportati si folositi conform recomandarilor si in cantitatile necesare lucrarilor zilnice;
- ◆ Detergentii nu vor fi risipiti intre magazine si locul de desfasurare a lucrarii;
- ◆ Se vor respecta recomandarile de folosire a substantelor si detergentilor in ceea ce priveste cantitatea folosita si suprafata curatata;

### **4.7 Relatii de lucru**

*In privinta acestei responsabilitati, Camerista este performanta, competenta, atunci cand:*

- ◆ Se stabilesc si se mentin relatii de lucru eficiente cu toti colegii din departament si din complex;
- ◆ Noii colegi sunt intampinati si ajutati sa se familiarizeze cu noul spatiu de lucru;
- ◆ Colegii de lucru sunt ajutati cand au nevoie;

#### **4.8 Dezvoltare personala**

*In privinta acestei responsabilitati, Camerista este performanta, competenta, atunci cand:*

- ◆ Nevoile de auto-dezvoltare profesionala sunt identificate si comunicate in concordanta cu reglementarile interne;
- ◆ Nevoile de dezvoltare vor fi revizuite prin evaluari ale performantei si interviuri de evaluare a nevoilor de pregatire;
- ◆ Angajamentul este demonstrat prin prezenta la sesiunile de pregatire si dezvoltare profesionala;

#### **5.1 Ultima modificare**

- ◆ In lipsa oricarei modificari, aceasta fisa de post ramane valabila pentru toata durata relatiei de munca dintre angajator si angajat;
- ◆ Toate modificarile se vor inregistra si semna de catre angajat inainte de a intra in vigoare;
- ◆ Semnarea noii fise de post va echivala cu acceptarea noilor responsabilitati;

*Confirm ca am citit si sunt de acord cu datele cuprinse in aceasta Fisa de post*

Semnatura: \_\_\_\_\_ (Angajat)

Nume (in clar): \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Semnatura: \_\_\_\_\_ (Sef department)

Nume (in clar): \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

