



„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

**Standard ocupațional
Lucrător room-service hotel
Cod COR 911203**

**dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872**

Inițiator/Autori:

CERTIND SA

Ruxandra-Maria Andrei,
Ion Andrei

Data elaborării:

17.02.2022

Verificare profesională:

Laurențiu-Puiu Merlan
Nicolae Pupăză

Data verificării:

27.02.2022; 01.03.2022

Avizare:

FPTR – Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Data avizării:

15.03.2022

Validare documentație:

Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante
Președinte - Dragoș Răducan
expert sectorial - Cornelia Toma

Data validării sectoriale:

29.04.2022

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 151/11.05.2022

Nr. RS – 34/11.05.2022



AUTORITATEA
NAȚIONALĂ
PENTRU
CALIFICĂRI



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Lucrător room-service hotel – cod COR 911203

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Hotel room service attendant

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

- preia tura de lucru (gestiune, probleme/situații de rezolvat pe durata serviciului în zona proprie de activitate)
- respectă normele de conduită profesională în cadrul unității de cazare
- colaborează cu colegii din departament și cu celelalte departamente pentru asigurarea satisfacției clienților și pentru buna desfășurare a activității în general
- aplică regulile de igienă individuală la locul de muncă
- utilizează adecvat echipamentele tehnice și inventarul din dotare
- depozitează și păstrează în bune condiții toate echipamentele, utilajele și ustensilele din dotare
- întreține ustensilele și echipamentele din dotare
- preia comenzile și le transmite la secții
- informează clienții asupra costului serviciului de room-service
- preia de la secții produsele, preparatele și băuturile, pe care le transportă în spațiul de cazare al clientului
- debarasează și întreține ustensilele și echipamentul din dotare, inclusiv îngrijindu-se de recuperarea acestora din spațiile de cazare unde au fost livrate pe tura proprie sau pe tura anterioară
- se îngrijește să alimenteze gestiune proprie cu un stoc minim de marfă, băuturi, produse necesare derulării propriei activități în condiții corespunzătoare
- aplică normele de securitate și sănătate la locul de muncă, precum și normele în domeniul situațiilor de urgență
- aplică normele de protecție a mediului în activitatea proprie
- respectă normele de igienă și siguranță a alimentelor
- completează corect toate documentele interne necesare organizării activității departamentului
- raportează șefului ierarhic eventualele plângeri ale clienților, ce țin de specificul muncii desfășurate
- încheie ziua de lucru, raportează activitatea proprie și predă tura de lucru respectând aceleași elemente ca la preluarea acesteia

3.2 Competențe

1. Comunicarea eficientă în cadrul unei unități de cazare
2. Lucrul în echipă în departamentul de restaurație (Food & Beverage)
3. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și în domeniul situațiilor de urgență în domeniul turismului
4. Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului
5. Aplicarea normelor igienico-sanitare și siguranța alimentelor
6. Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea serviciului de room-service din cadrul unei unități de cazare
7. Servirea la cameră a băuturilor, preparatelor și a altor produse
8. Utilizarea, întreținerea și depozitarea echipamentului și a ustensilelor specifice serviciului room-service

4. Niveluri de calificare:

- | | |
|---|---|
| 4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC) | 1 |
| 4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) | 1 |
| 4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional) | 1 |

5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competente

Ajutor ospătar - 513101

6. Informații suplimentare

Nu este cazul

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

☒
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore **din care :**

- **teorie,**

- **practică.**

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

Pentru pregătirea teoretică: mese, scaune, tablă și/sau flipchart, videoproiector, calculatoare/ laptopuri, ecran de proiecție, materiale consumabile etc.

Pentru pregătirea practică: pixuri, bloc-notes, POS, tableta pentru preluarea comenzilor + softuri de gestiune în restaurație, cărucioare de servire, fețe de masă, naproane, șervete, ancăre, prosoape pentru pahare, obiecte de inventar mărunt (presărători, râșnițe, zaharnițe, oliviere, suport pentru șervețele, suport pentru scobitori, tirbușon), farfurii, boluri, cești pentru consommé, supiere, salatiere, sosiere, muștarier, servicii pentru ceai și cafea, tacâmuri diverse, tacâmuri speciale, platouri, legumiere, tăvi, platouri, coșulețe de pâine, fructiere, cupe de înghețată, tăvi și capace closhe, pahare de diferite tipuri, măsuri pentru băuturi, carafe, decantoare, clești, frapiere, vase de flori, suporturi de lumânări, alte obiecte decorative, ș.a.

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

Formatorii cooptați în programul de formare profesională trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

Pentru partea teoretică – certificat de absolvire a unui program de formare profesională Formator, pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniul turism, hoteluri, restaurante de minim 2 ani

Pentru partea practică – certificat de absolvire a unui program de formare profesională Instructor/ preparator formare/Formator; pregătire de specialitate în domeniu; experiență relevantă în domeniul turism, hoteluri, restaurante de minim 2 ani

2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale

- certificat de Evaluator de competențe profesionale
- pregătire de specialitate în domeniu
- experiență relevantă în domeniu de minim 2 ani

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

3.1. Realizare:

Inițiator: CERTIND SA

Autori: Ruxandra-Maria Andrei, Ion Andrei

Data elaborării: 17.02.2022

3.2. Verificare profesională:

Laurențiu-Puiu Merlan, Nicolae Pupăză

Data verificării: 27.02.2022; 01.03.2022

3.3. Avizare:

FPTR – Federația Patronatelor din Turismul Românesc

Data avizării: 15.03.2022

3.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Dragoș Răducan – președinte CSTHR

Cornelia Toma – expert sectorial CSTHR

Data validării: 29.04.2022

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.151 din data 11.05.2022

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Comunicarea eficientă în cadrul unei unități de cazare	Modul 1: Comunicare profesională	12	24
2	Lucrul în echipă în departamentul de Restaurație (Food&Beverage)		6	12
3	Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și în domeniul situațiilor de urgență în domeniul turismului	Modul 2: Norme generale de muncă în cadrul serviciului de room-service	6	12
4	Aplicarea normelor de protecție a mediului în domeniul turismului		6	12
5	Aplicarea normelor de normelor igienico-sanitare și siguranța alimentelor		6	12
6	Aplicarea noțiunilor de bază despre organizarea serviciului de room-service din cadrul unei unități de cazare		12	24
7	Servirea la cameră a băuturilor, preparatelor și a altor produse	Modul 3: Tehnica activității de room-service	9	18
8	Utilizarea, întreținerea și depozitarea echipamentului și a ustensilelor specifice serviciului room-service		3	6
	TOTAL ORE		60	120
	TOTAL GENERAL		180	

Anexa Nr. 2
la standardul ocupațional Lucrător room-service hotel

PROGRAMA DE PREGĂTIRE

TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1. Comunicare profesională	1.1. Comunicarea în cadrul unei unități de cazare	1.1.1. Noțiunea de comunicare Definirea noțiunii de comunicare 1.1.2. Procesul de comunicare 1.1.2.1. Elemente constitutive 1.1.2.2. Factori care influențează comunicarea și bariere în comunicare (blocajul, bruiajul, filtrarea, distorsiunea informației) 1.1.3. Tipuri de comunicare a. Comunicarea verbală (limbajul, vocea, tonul vocii, viteza și ritmul de transmitere) b. Comunicarea non-verbală (expresia feței, zâmbetul, salutul, limbajul corpului, gestica și poziția corpului)	Teorie: - expunerea - dezbateră - conversația - explicația - discuții în grup - spargerea gheții	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea noțiunilor privind comunicarea profesională Identificarea și evitarea factorilor perturbatori în procesul de comunicare Cunoașterea tehnicilor și regulilor de comunicare profesională în relația cu colegii Preluarea și transmiterea informațiilor relevante pentru eficientizează activității Respectarea regulilor de comunicare la locul de muncă Comunicarea eficientă cu superiorii și colegii	12	
				Practică: - demonstrație - joc de rol - simulare - studiu de caz - lucru independent și/ sau în grupuri mici - aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Simulare Joc de rol Flipchart			24

			c. Comunicarea scrisă: documente scrise, documente redactate 1.1.4. Comunicarea organizațională 1.1.4.1. Definirea comunicării organizaționale 1.1.5. Obiectivele comunicării: - informarea corectă a clientului/ personalului, - identificarea nemulțumirilor acestora 1.1.5.2. Fluxuri comunicaționale 1.1.5.3. Canale de comunicare clasice și moderne 1.1.5.4. Mijloace de comunicare 1.1.6. Ascultarea activă 1.1.7. Obținerea și oferirea de feedback 1.1.8. Reguli de comunicare la locul de muncă a. Reguli de comunicare în relația cu clientul b. Reguli de comunicare în cadrul echipei 1.1.9. Comunicarea în cadrul unei unități de cazare			Cunoașterea formelor de relaționare și subordonare Relaționarea corectă pe scară ierarhică Cunoașterea situațiilor în care este obligatorie comunicarea cu alte departamente ale unității de cazare		
--	--	--	---	--	--	--	--	--

			a. Comunicarea interdepartamentală - comunicarea pe verticală: între management și departamentul de restaurație (Food&Beverage) - comunicarea pe orizontală: între serviciul room-service și recepție, între serviciul room-service și housekeeping b. comunicarea intradepartamentală					
		1.2. Lucrul în echipă în departamentul de Restaurație (Food&Beverage)	1.2.1. Echipele și rolul lor în organizațiile moderne a. tipuri de echipe b. rolul echipelor în organizații c. roluri individuale în echipă 1.2.2. Etapele evoluției / dezvoltării echipelor 1.2.3. Comunicarea și colaborarea în echipă 1.2.4. Comunicarea și colaborarea în departamentul de restaurație (Food & Beverage) al unei unități de cazare - reguli de colaborare în departamentul F&B - reguli de colaborare în cadrul serviciului de room-service - colaborarea personalului	Teorie: - expunerea - explicația - dezbateră - conversația	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea componentei și obiectivelor echipei Cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților proprii în cadrul echipei	6	
				Practică: - demonstrație - joc de rol, - simulare - studiu de caz - observare sistematică - lucru independent și/ sau în grupuri mici - aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart	Capacitatea de a colabora cu colegii		12

			RS cu personalul de curățenie					
2	Norme generale de muncă în departamentul room service	2.1. Norme de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență specifice turismului	2.1.1. Legislația specifică privind securitatea și sănătatea la locul de muncă - Reguli de siguranță și sănătate în muncă: respectarea modului de utilizare a echipamentelor de lucru, utilizarea mijloacelor de protecție, igiena dotărilor utilizate - Raportarea situațiilor care pun în pericol securitatea individuală și colectivă (absența mijloacelor de protecție; integritatea mijloacelor de protecție) - Norme specifice în situațiile de urgență 2.1.2. Factori de risc la locul de muncă 2.1.3. Consecințe ale nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă: accidente profesionale, îmbolnăviri profesionale 2.1.4. Reguli de bază în acordarea primului ajutor în caz de accidente	Teorie: - expunerea - explicația - problematizarea - discuții în grup	Suport de curs Videoproiect or Calculator/la ptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Reglementări privind normele igienico-sanitare, SSM și SU	Cunoașterea regulilor privind securitatea și sănătatea la locul de muncă Cunoașterea factorilor de risc la locul de muncă Cunoașterea factorilor de risc Cunoașterea consecințelor în cazul nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă Cunoașterea regulilor privind acordarea primului ajutor în caz de accident	6	
		2.2. Norme de protecție a mediului în domeniul turismului	2.2.1. Legislația specifică de protecția mediului - Reguli privind protecția și conservarea mediului 2.2.2. Aplicarea unor	Teorie - expunerea, - dezbateră, - conversația, - explicația, - discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point	Aplicarea reglementărilor specifice în vigoare referitoare la protecția mediului	6	12

			criterii ecologice pentru unitățile de cazare: - economie de energie - economie de apă - selectarea deșeurilor - informații despre Eco etichetă		Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare	Gestionarea deșeurilor rezultate din activitate, conform cerințelor cuprinse în procedurile de mediu ale unității de cazare Însușirea normelor de protecția mediului		
				Practică: - simulare - studiu de caz - aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Materiale informative privind măsurile de protejare a mediului Liste cu reguli din unitățile de cazare cu privire la protecția mediului			12
		2.3. Norme igienico-sanitare specifice și siguranța alimentelor	2.3.1. Regulile de igienă personală impuse în unitățile de cazare: - reguli de igienă - controlul stării de sănătate - igiena corporală - starea generală de sănătate - igiena echipamentului special de lucru - materiale de întreținere a igienei: materiale igienico-sanitare; produse cosmetice 2.3.2. Boli profesionale: - boli ale căilor respiratorii - boli ale pielii	Teorie - expunerea - dezbateră - conversația, - discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/lapt op Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web Chestionare	Cunoașterea regulilor și normelor de igienă Aplicarea regulilor privind igiena personală și a locului de muncă Cunoașterea regulilor privind siguranța alimentelor Însușirea normelor igienico-sanitare Conștientizarea consecințelor privind nerespectarea regulilor de igienă și siguranța alimentelor	6	
				Practică: - demonstrație - joc de rol - simulare - studiu de caz - lucru independent și/sau în grupuri mici - aplicații practice	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii simulare Scenariu joc de rol Flipchart Materiale și echipamente			12

			- alte boli contagioase 2.3.3. Echipamente de protecție și de lucru specifice activității de restaurație 2.3.4. Igiena locului de muncă - tipuri de curățenie - materiale și echipamente tehnice pentru curățenie și întreținere - practici interzise privind contaminarea încrucișată - Consecințele nerespectării regulilor de igienă (intoxicații, boli parazitare, dermatoze)		tehnice pentru curățenie și întreținere			
		2.4. Noțiuni de bază despre organizarea serviciului de room-service din cadrul unei unități de cazare	2.4.1. Terminologia specifică în cadrul departamentului de room-service - termeni specifici folosiți în restaurație 2.4.2. Structura organizatorică a unei unități de cazare - Organizarea pe departamente și sectoare de activitate - Organizarea departamentului de restaurație - Organizarea serviciului de room-service - Atribuții și responsabilități specifice personalului RS	Teorie: - expunerea - conversația - explicația - discuții în grup - Brainstorming	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea și utilizarea terminologiei specifice în cadrul departamentului de room-service Cunoașterea structurii organizatorice a unității de cazare pe departamente /sectoare și a propriului rol în cadrul acesteia Cunoașterea principalelor responsabilități ale unui lucrător room-service Cunoașterea tipurilor de echipamente specifice Cunoașterea regulilor	12	
				Practică: - demonstrație - joc de rol, - simulare - studiu de caz - observare sistematică - lucru independent și/sau în grupuri mici	Fișe studiu de caz Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart			24

		2.4.3. Tipuri de echipamente folosite - pix, bloc-notes, POS, tableta pentru preluarea comenzilor + softuri de gestiune în restaurație - telefon fix/ telefon mobil/ walkie-talkie - cărucioare de servire - fețe de masă, naproane, șervete, ancăre, prosoape pentru pahare - obiecte de inventar mărunț (presărători, râșnițe, zaharnițe, oliviere, suport pentru șervețele, suport pentru scobitori, tirbușon) - farfurii, boluri, cești pentru consommé, supiere, salatiere, sosiere, muștarier - servicii pentru ceai și cafea - tacâmuri diverse, tacâmuri speciale - platouri, legumiere, tăvi, platouri, coșulețe de pâine, fructiere, cupe de înghețată, tăvi și capace closhe - pahare de diferite tipuri - măsuri pentru băuturi, carafe, decantoare - clești, frapiere - vase de flori, suporturi	- aplicații practice		de intrare și ieșire din tura de lucru Preluarea sarcinilor zilnice și programarea activității proprii Raportarea de informații clare și concise		
--	--	--	----------------------	--	---	--	--

			de lumânări, alte obiecte decorative - echipament de lucru specific 2.4.4. Intrarea și ieșirea din tura de lucru: - reguli referitoare la ținuta de lucru (elemente de uniformă și accesorii permise) - preluarea și predarea turei de lucru (procesul-verbal de preluare/ predare a turei de lucru, cerințe speciale, reclamații) - depozitarea materialelor 2.4.5. Programarea propriei activități pe durata turei de lucru - prioritizarea sarcinilor zilei respective în funcție de necesități, - aprovizionarea pentru îndeplinirea sarcinilor zilei respective 2.4.9. Raportarea activității proprii					
3	Tehnica activității de room service	3.1. Servirea la cameră a băuturilor, preparatelor și a altor produse	3.1.1. Tipuri de băuturi după diferite criterii de clasificare 3.1.2. Tipuri de preparate - preparate servite ca intrare în meniu - preparate culinare lichide - preparate din pește și fructe de mare - preparate de bază - garnituri și salate - brânzeturi	Teorie: - expunerea, - explicația	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Identificarea tipurilor de băuturi, preparate și alte produse Cunoașterea regulilor de asociere a băuturilor cu preparatele Transportul de la secții și servirea băuturilor comandate, utilizând	9	
				Practică:				18

		- dulciuri de bucătărie - alte produse – patiserie, cofetărie etc 3.1.3. Asocierea băuturilor cu preparatele conform regulilor de asociere - reguli de asociere: compoziția preparatului, locul în lista de preparate și băuturi, preferințele consumatorului, obiceiuri și tradiții de consum, tipul și durata mesei 3.1.4. Metode de servire a băuturilor - servirea băuturilor aperitiv - servirea vinurilor - servirea șampaniei - servirea berii - servirea băuturilor digestive - servirea băuturilor răcoritoare - servirea apei - servirea cafelei - servirea ceaiului - servirea băuturilor în amestec 3.1.5. Tipuri de servicii - servicii efectuate pe partea dreaptă a clienților - servicii efectuate pe partea stângă a clienților - servicii efectuate pe ambele părți ale clienților - serviciul tip bufet - servicii efectuate pe partea dreaptă a clienților - servicii efectuate pe partea stângă a clienților	- demonstrație - joc de rol - simulare - observare sistematică - aplicații practice	Fișe de lucru Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart Echipamente specifice și obiecte de inventar	obiectele de inventar adecvate Transportul de la secții și servirea preparatelor comandate cu respectarea tehnicilor de servire și în funcție de particularitățile spațiului de cazare Cunoașterea tehnicilor de debarasare		
--	--	---	---	--	--	--	--

			- servicii efectuate pe ambele părți ale clienților 3.1.6. Sisteme de servire: - direct, la farfurie cu/ fără cloș; cu ajutorul căruciorului; - trăsături specifice; - avantaje și dezavantaje - tehnici de servire 3.1.7. Tehnici de debarasare - reguli de debarasare - momentul debarasării - debarasarea farfuriilor și a tacâmurilor - debarasarea celorlalte obiecte de inventar					
		3.2. Utilizarea, întreținerea și depozitarea echipamentului specifice serviciului room-service	3.2.1. Menținerea ordinii și igienei spațiilor 3.2.2. Curățarea și igienizarea echipamentelor folosite 3.3.3. Depozitarea echipamentelor specifice în condiții de siguranță	Teorie - expunerea, - conversația - explicația - discuții în grup	Suport de curs Videoproiector Calculator/ laptop Prezentări Power Point Flipchart Filme didactice Resurse web	Cunoașterea normelor sanitare privind efectuarea curățeniei în departamentele de restaurație Efectuarea operațiunilor de curățare și igienizare a echipamentelor și obiectelor de inventar folosite	3	
				Practică: - demonstrație - joc de rol - simulare - studiu de caz - observare sistematică - lucru independent și /sau în grupuri mici - aplicații practice	Fișe studiu de caz Scenarii de simulare Scenariu joc de rol Flipchart Echipamente specifice Obiecte de inventar specific			6