



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

Standard ocupațional
MENAJERĂ
Cod COR 911101
dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872

Inițiator/Autori:

INTERLOG COM SRL

Bădău Adrian Bogdan

Marge Mihaela

Data elaborării:

04.04.2022–10.05.2022; 02.09.2022;
27.03.2023-29.03.2023; 24.04.2023;
16.10.2023.

Verificare profesională:

Huszar Otilia

Ilea Ciprian

Data verificării:

18.05.2022; 10.08.2022; 07.09.2022;
24.04.2023; 26.10.2023.

Avizare:

Liceul Tehnologic „Mihai Viteazu” Vulcan

Data avizării:

06.06.2022; 24.04.2023; 27.10.2023.

Validare documentație:

Comitet sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Dragoș Răducan – președinte CSTHR

Ruxandra-Maria Andrei - expert sectorial

Data validării sectoriale:

07.09.2023; 30.10.2023

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 628/31.10.2023

Nr. RS – 72/31.10.2023



MINISTERUL MUNCII
ȘI SOLIDARITĂȚII SOCIALE



**ANEXA nr. 2 la Ordin comun privind aprobarea metodologiei de elaborare, validare,
aprobare și gestionare a standardelor ocupaționale**

STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIEȚEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

**MENAJERĂ
Cod COR 911101**

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

DOMESTIC CLEANER

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Comunicarea interpersonală:
 - Transmite și primește informații;
 - Comunică informații despre sarcini, procese sau evenimente.
2. Lucrul în echipă:
 - Identifică rolul în cadrul echipei;
 - Se implică în realizarea sarcinilor echipei;
 - Își desfășoară activitatea împreună cu membrii echipei;
 - Facilitează schimburile de informații.
3. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență:
 - Utilizează echipamentul individual de lucru și de protecție;
 - Aplică prevederile legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă;
 - Respectă prevederile legale referitoare la situațiile de urgență.
4. Aplicarea normelor de protecție a mediului în activitatea de curățenie:
 - Respectă normele de protecție a mediului specifice activității de curățenie.
5. Aplicarea normelor igienico-sanitare specifice activității de curățenie:
 - Menține igiena personală;
 - Utilizează echipamentele de protecție igienico-sanitară;
 - Igienizează spațiile de lucru.
6. Efectuarea operațiilor de curățenie a incintelor, pardoselilor, mobilierului, geamurilor, echipamentelor și a altor obiecte:
 - Identifică particularitățile incintelor, pardoselilor, mobilierului, geamurilor, echipamentelor și a altor obiecte;
 - Selectează echipamentele și materialele pentru curățenie a incintelor, pardoselilor, mobilierului, geamurilor, echipamentelor și a altor obiecte;
 - Efectuează operațiile de curățenie zilnică;
 - Efectuează operațiile de curățenie periodică.

7. Utilizarea și întreținerea echipamentelor și materialelor de curățenie:
 - Utilizează echipamentele și materialele de lucru necesare;
 - Verifică starea de funcționare a echipamentelor de curățare;
 - Aplică procedurile de întreținere a echipamentelor de curățare;
 - Informează asupra defectării echipamentelor de curățare.
8. Spălarea obiectelor textile, a rufelor și a vaselor:
 - Spală obiectele textile, rufe și vase;
9. Călcarea și repararea obiectelor textile:
 - Verifică obiectele textile;
 - Calcă obiectele textile;
 - Retușează obiectele călcate;
 - Împachetează obiectele călcate;
 - Repară defectiunile.

3.2 Competențe

1. Comunicarea interpersonală;
2. Lucrul în echipă;
3. Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență;
4. Aplicarea normelor de protecție a mediului în activitatea de curățenie;
5. Aplicarea normelor igienico – sanitare specifice activității de curățenie;
6. Efectuarea operațiilor de curățenie a incintelor, pardoselilor, mobilierului, geamurilor, echipamentelor și a altor obiecte;
7. Utilizarea și întreținerea echipamentelor și materialelor de curățenie;
8. Spălarea obiectelor textile, a rufelor și a vaselor;
9. Călcarea și repararea obiectelor textile.

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:

911201 - Femeie de serviciu;
911202 - Îngrijitor spații hoteliere;

6. Informații suplimentare

Menajera se ocupă în principal cu realizarea curățeniei incintelor, mobilei, geamurilor și a altor obiecte, spălarea vaselor, spălarea și călcarea obiectelor textile, repararea defectiunilor acestora și a altor articole de menaj.

SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

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 | X |
| ☐ 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:

- Aviz medical: apt din punct de vedere medical pentru practicarea ocupației de menajeră

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 sunt necesare următoarele echipamente:

- Aspirator, fier de călcat, masă de călcat;
- Mașină de spălat rufe și vase;
- Găleți, mopuri, paduri, bureți, cârpe, lavete, etc.;
- Soluții igienico-sanitare specifice activității
- Mături, fârașe, perii, saci menajeri, etc..
- Echipament de protecție a muncii: halat, mănuși menaj
- Echipamente de stingere a incendiilor
- Containere pentru depozitarea selectivă a deșeurilor

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

- Certificat de Formator;
- Pregătire de specialitate în domeniu;
- Experiență relevantă în domeniu de minim 2 ani activități generale nespecializate de curățenie interioară a clădirilor și alte activități de curățenie (Director de motel 141106, Director de hotel pentru tineret 141107, Director de camping 141108, Director de sat de vacanță 141109, Director de popas turistic 141110, Guvernanta de hotel/etaj 515102, Sef complex hotelier 141102, Sef unitate balneoclimaterica 141103, Administrator hotel 141104, Director de cazare 141123, Responsabil cazare 422405, Administrator de condominii 515303, ș.a.)

Pentru pregătirea practică:

- Certificat de instructor/ preparator formare/ formator;
- Pregătire de specialitate în domeniu;
- Experiență relevantă în domeniu de minim 2 ani activități generale nespecializate de curățenie interioară a clădirilor și alte activități de curățenie (Director de motel 141106, Director de hotel pentru tineret 141107, Director de camping 141108, Director de sat de vacanță 141109, Director de popas turistic 141110, Guvernanta de hotel/etaj 515102, Sef complex hotelier 141102, Sef unitate balneoclimaterica 141103, Administrator hotel 141104, Director de cazare 141123, Responsabil cazare 422405, Administrator de condominii 515303, ș.a.).

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

Evaluatorii de competențe profesionale:

- Certificat de Evaluator de competențe profesionale
- Pregătire de specialitate în domeniu
- Experiență de minimum 2 ani în aria ocupațională pentru care urmează să facă evaluări

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

3.1. Realizare:

INTERLOG COM SRL

- BĂDĂU ADRIAN BOGDAN – Director adjunct – Liceul Tehnologic „Mihai Viteazu” Vulcan, Colaborator Manager turism – Hotel Rusu SRL;
- MARGE MIHAELA – Economist în comerț, turism și servicii – Stanciu Maria Turism II, Formator ocupații HORECA/ Turism.

Data elaborării: 04.04.2022 – 10.05.2022 ; 02.09.2022; 27.03.2023 – 29.03.2023; 24.04.2023; 16.10.2023.

3.2. Verificare profesională:

- HUSZAR OTILIA – Profesor/ Lector ocupații din HORECA- Liceul Tehnologic „Mihai Viteazu” Vulcan, Membru CA al Colegiului Economic „Hermes” Petroșani;
- ILEA CIPRIAN - Profesor/ Lector ocupații din HORECA- Colegiul Economic „Hermes” Petroșani, Colaborator S.C. Rosian Tour S.R.L.

Data verificării: 06.06.2022 ; 07.09.2022; 31.03.2023; 24.04.2023; 26.10.2023.

3.3. Avizare:

Liceul Tehnologic „Mihai Viteazu:” Vulcan;

Data avizării: 06.06.2022; 24.04.2023; 27.10.2023.

3.4. Validare documentație:

Comitet sectorial Turism, Hoteluri, Restaurante

Dragoș Răducan – președinte CSTHR

Ruxandra-Maria Andrei - expert sectorial

Data validării: 07.09.2023; 30.10.2023

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. 628 din data 31.10.2023

Anexa Nr. 1
La standardul ocupațional

PLAN DE PREGĂTIRE
MENAJERĂ
Cod COR 911101

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1.	Comunicarea interpersonală	Modul 1: Comunicare profesională	3	6
2.	Lucrul în echipă		2	4
3.	Aplicarea normelor de securitate și sănătate în muncă și a reglementărilor în domeniul situațiilor de urgență	Modul 2: Norme generale de muncă specifice activității de curățenie	3	6
4.	Aplicarea normelor de protecție a mediului în activitatea de curățenie		3	6
5.	Aplicarea normelor igienico – sanitare specifice activității de curățenie		4	8
6.	Efectuarea operațiilor de curățenie a incintelor, pardoselilor, mobilierului, geamurilor, echipamentelor și a altor obiecte	Modul 3:Tehnologia ocupației de menajeră	15	30
7.	Utilizarea și întreținerea echipamentelor și materialelor de curățenie		10	20
8.	Spălarea obiectelor textile, a rufelor și a vaselor	Modul 4: Spălarea și călcarea obiectelor textile	10	20
9.	Călcarea și repararea obiectelor textile		10	20
TOTAL ORE			60	120
TOTAL GENERAL			180	

Anexa Nr. 2
la standardul ocupațional

PROGRAMA DE PREGĂTIRE
MENAJERĂ
Cod COR 911101

TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURAR E	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Comunicare profesională	1.1 Comunicarea interpersonală	1.1.1 Transmiterea și primirea informațiilor 1.1.1.1 Comunicarea informațiilor despre sarcini, procese sau evenimente; 1.1.1.2 Diseminarea informațiilor. 1.1.2. Procesul de comunicare 1.1.2.1. Elemente constitutive 1.1.2.2. Factori care influențează comunicarea și bariere în	Teorie: - Expunerea - Dezbateră - Explicația - Conversația - Discuții în grup Practică: - Aplicații practice - Dezbateri - Discuții libere în grup - Demonstrații	- Suport de curs - Videoproiector - Calculator/ laptop - Prezentări Power Point - Flipchart - Filme didactice - Resurse web	- Cunoașterea noțiunilor privind comunicarea profesională - Capacitatea de a comunica eficient cu superiorii și colegii - Preluarea și transmiterea informațiilor în scopul eficientizării activității de curățenie și asigurarea satisfacției clientului	3	6

			comunicare (blocajul, bruiatul, filtrarea, distorsiunea informației).					
		1.2 Lucrul în echipă în activitatea de curățenie	1.2.1. Comunicarea și colaborarea în echipă 1.2.2. Comunicarea și colaborarea în activitatea de curățenie - Reguli de colaborare în activitatea de curățenie - Identifică rolul în cadrul echipei - Se implică în realizarea sarcinilor echipei - Facilitarea schimburilor de informații	Teorie: - Expunerea - Dezbateră - Explicația - Conversația - Discuții în grup Practică: - Demonstrație - Studii de caz - Discuții libere și de grup - Observare directă	-Suport de curs - Videoproiector - Calculator/ laptop - Prezentări Power Point - Flipchart - Filme didactice - Resurse web - Suport de curs - Prezentare PPT - Laptop - Videoproiector - Flipchart - Materiale video - Studii de caz	- Cunoașterea componenței și obiectivelor echipei - Cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților propriei în cadrul echipei - Capacitatea de a colabora cu colegii	2	4
2.	Norme generale de muncă specifice activității de curățenie	2.1 Norme de securitate și sănătate în muncă și reglementări în domeniul situațiilor de urgență	2.1.1. Legislați a specifică privind securitatea și sănătatea la locul de muncă - Însușirea normelor de sănătate și securitate în muncă - Utilizarea echipamentului	Teorie: - Expunerea - Dezbateră - Explicația - Conversația - Discuții în grup Practică: - Demonstrație;	-Suport de curs - Videoproiector - Calculator/ laptop - Prezentări Power Point - Flipchart - Filme didactice - Resurse web - Echipament de protecție a muncii	- Cunoașterea regulilor specifice privind securitatea și sănătatea la locul de muncă și a situațiilor de urgență - Cunoașterea factorilor de risc la locul de muncă - Cunoașterea	3	6

		individual de lucru și de protecție - Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă - Respectarea prevederilor legale referitoare la situațiile de urgență 2.1.2. Factori de risc la locul de muncă: proprii executantului, proprii sarcinii de muncă, proprii mediului de muncă, proprii mijloacelor de muncă.	- Studii de caz; - Discuții libere și de grup; - Observare directă.	- Echipamente de stingere a incendiilor - Materiale igienico-sanitare - Containere pentru depozitarea selectivă a deșeurilor;	consecințelor în cazul nerespectării regulilor de securitate și sănătate în muncă - Capacitatea de a aplica normelor de sănătate și securitate în muncă în corelație cu specificul și particularitățile locului de muncă - Înțelegerea importanței utilizării echipamentului de protecție		
	2.2 Norme de protecție a mediului în activitatea de curățenie	2.2.1. Legislația specifică de protecția mediului - Reguli privind protecția și conservarea mediului 2.2.2. Aplicarea unor criterii ecologice - Economie de energie - Economie de apă	Teorie: - Expunerea - Dezbaterea - Explicația - Conversația - Discuții în grup Practică: - Demonstrație; - Studii de caz; - Discuții libere și de grup;	- Suport de curs - Videoproiector - Calculator/ laptop - Prezentări Power Point - Flipchart - Filme didactice - Resurse web - Echipament de protecție a muncii: halat, salopetă, încălțăminte de protecție, ochelari	- Cunoașterea regulilor pentru protecția mediului - Capacitatea de a selecta și gestiona deșeurile rezultate în urma activității conform normelor în vigoare	3	6

			- Selectarea deșeurilor	- Observare directă.	de protecție etc.; - Containere pentru depozitarea selectivă a deșeurilor;			
		2.3 Norme igienico – sanitare specifice activității de curățenie	2.3.1 Regulile de igienă personală - Reguli de igienă - Controlul stării de sănătate - Igiena corporală - Starea generală de sănătate - Igiena echipamentului special de lucru 2.3.2 Echipamente de protecție și de lucru specifice 2.3.3 Igiena locului de muncă	Teorie: - Expunerea - Dezbaterea - Explicația - Conversația - Discuții în grup Practică: - Demonstrație; - Studii de caz; - Discuții libere și de grup; - Observare directă.	- Suport de curs - Videoproiector - Calculator/ laptop - Prezentări Power Point - Flipchart - Filme didactice - Resurse web - Materiale igienico-sanitare - Soluții igienico	- Cunoașterea regulilor și normelor de igienă - Capacitatea de a utiliza echipamentele de protecție igienico- sanitare	4	8
3.	Tehnologia ocupației de menajeră	3.1 Efectuarea operațiilor de curățenie a incintelor, pardoselilor, mobilierului, geamurilor, echipamentelor și a altor obiecte	3.1.1 Materiale și soluții de curățenie 3.1.2 Operațiile de curățenie a incintelor, pardoselilor, mobilierului, geamurilor, echipamentelor și a altor obiecte de curățat:	Teorie: - Expunerea - Dezbaterea - Explicația - Conversația - Discuții în grup Practică: - Demonstrație; - Studii de caz;	- Suport de curs - Videoproiector - Calculator/ laptop - Prezentări Power Point - Flipchart - Filme didactice - Resurse web - Aspirator, fier de călcat, masă de călcat;	- Capacitatea de a identifica caracteristicile și particularitățile incintelor, pardoselilor, mobilierului, geamurilor, echipamentelor și a altor obiecte de curățat	15	30

			- Identificarea particularităților spațiului, a incintelor, pardoselilor, mobilierului, geamurilor, echipamentelor și a altor obiecte - Pregătirea spațiului, a incintelor, pardoselilor, mobilierului, geamurilor, echipamentelor și a altor obiecte de curățat în vederea desfășurării operațiilor de curățare - Selectarea echipamentelor și materialelor pentru curățenie 3.1.3 Gestionarea activităților de curățenie: - Realizarea curățeniei zilnice - Realizarea curățeniei periodice	- Discuții libere și de grup; - Observare directă.	- Mașină de spălat rufe/vase; - Găleți, mopuri, paduri, bureți, cârpe, lavete, etc.; - Soluții igienico-sanitare (detergenți, soluții pentru toate suprafețele, soluții de geam, pentru inox, pentru rugină, detartrant, soluție pentru curățat mobila, odorizante, dezinfectante, detergent de vase, soluții pentru flori etc.), - Mături, fârașe, perii, saci menajeri, mănuși menaj	- Cunoașterea echipamentelor și materialelor de curățare - Aplicarea metodelor specifice în funcție de tipul echipamentului de curățare folosit - Capacitatea de a efectua corect activitățile de curățenie		
--	--	--	--	---	---	---	--	--

		3.2 Utilizarea și întreținerea echipamentelor și materialelor de curățenie	3.2.1 Tipuri de echipamente de curățenie 3.2.2 Proceduri de întreținere a echipamentelor de curățenie - Întreținerea echipamentelor de curățare - Golirea și curățarea recipientelor colectoare ale murdăriei 3.2.3 Verificarea stării de funcționare a echipamentelor de curățenie - Verificarea periodică a stării cablurilor de conectare la sursele de alimentare - Verificarea permanentă a echipamentelor și materialelor, înainte de utilizare - Informarea asupra defectării echipamentelor de lucru	Teorie: - Expunerea - Dezbaterea - Explicația - Conversația - Discuții în grup Practică: - Demonstrație; - Studii de caz; - Discuții libere și de grup; - Observare directă.	- Suport de curs - Videoproiector - Calculator/ laptop - Prezentări Power Point - Flipchart - Filme didactice - Resurse web - Aspirator, fier de călcat, masă de călcat; - Mașină de spălat rufe/vase	- Capacitate de a alege echipamentele și materialele în funcție de tipul operației de realizat și tipul suprafeței de curățat - Cunoașterea succesiunii operațiilor de punere/scoatere în funcțiune a echipamentelor de lucru - Cunoașterea procedurilor de întreținere a echipamentelor de curățenie - Capacitatea de a verifica starea de funcționare a echipamentelor de curățenie	10	20
--	--	--	---	---	--	--	----	----

4	Spălarea și călcarea obiectelor textile	4.1 Spălarea obiectelor textile, a rufelor și a vaselor	4.1.1 Spălarea obiectelor textile, a rufelor și a vaselor - Încărcarea / descărcarea mașinii de spălat cu obiecte textile - Selectarea tipurilor de detergenți - Stabilirea programului de spălare - Spălarea manuală a veselei - Utilizarea mașinilor automate de spălat vase	Teorie: - Expunerea - Dezbaterea - Explicația - Conversația - Discuții în grup	- Suport de curs - Videoproiector - Calculator/ laptop - Prezentări Power Point - Flipchart - Filme didactice - Resurse web	- Capacitatea de a spăla obiectele textile și rufe - Capacitatea de a spăla vasele	10	20
				Practică: - Demonstrație; - Studii de caz; - Discuții libere și de grup; - Observare directă.	- Mașină de spălat vase, mașină de spălat rufe - detergenți, balsamuri, soluții de scos pete			
		4.2 Călcarea și repararea obiectelor textile	4.2.1 Verificarea obiectelor textile - Verificarea obiectelor pentru a depista eventualele deficiențe de calitate 4.2.2 Călcarea obiectelor textile - Sortarea obiectelor textile pe tipuri de obiecte și în funcție de caracteristicile lor - Stabilirea metodei de călcare în funcție de tipul obiectelor de călcat	Teorie: - Expunerea - Dezbaterea - Explicația - Conversația - Discuții în grup	- Suport de curs - Videoproiector - Calculator/ laptop - Prezentări Power Point - Flipchart - Filme didactice - Resurse web	- Capacitatea de a verifica obiectele textile - Capacitatea de a călca materialelor textile - Capacitatea de a respecta procedura de împachetare a obiectelor călcate specifică tipului de obiect - Capacitatea de a stabili metoda de reparare în funcție de tipul defecțiunii și în funcție de tipul obiectului	10	20
				Practică: - Demonstrație; - Studii de caz; - Discuții libere și de grup; - Observare directă.	- Fier de călcat, masă de călcat			

			4.2.3 Împachetarea obiectelor călcate 4.2.4 Retușarea obiectelor călcate - Stabilirea metodei de reparare; - Repararea defecțiunii utilizând echipamentele și materialele adecvate tipului de remediere specifice tipului de defecțiune; - Retușarea obiectelor călcate;			- Capacitatea de a repara defecțiunea menținând aspectul inițial al obiectului		
TOTAL ORE							60	120
TOTAL GENERAL							180	