

POKOJÓWKA – OPIS ZAWODU

DEFINICJA ZAWODU

Pokojówka to osoba zajmująca się utrzymaniem porządku i czystości. Może być zatrudniona w hotelach, pensjonatach i innych obiektach z branży HORECA. Możliwość zatrudnienia oraz zakres obowiązków zależy w dużej mierze od wielkości obiektu. Duże hotele mają zapotrzebowanie na wielu różnych pracowników, w tym pracowników sprzątających lub administracyjnych. Profesje te należą do grupy zawodów, które nie wymagają wysokich kwalifikacji, a mimo to są niezbędne przy prowadzeniu dużego hotelu albo obiektu turystycznego. Mniejsze hotele nie mają potrzeby zatrudniania dużej liczby pracowników – zazwyczaj wystarczy zatrudnienie jednej lub dwóch dodatkowych osób, które będą wspierały właściciela (lub właścicieli) hotelu w sprzątaniu, pakowaniu gości i gotowaniu.

Wielkość zapotrzebowania na personel zależy od liczby pokoi, rodzajów świadczonych usług i rozmiarów obiektu. Nie każdy hotel działa przez cały rok – niektóre otwarte są w tzw. wysokim sezonie, który w zależności od lokalizacji będzie przypadać na okres letni lub zimowy. Takie obiekty zapewniają pracownikom zatrudnienie na określony czas. Pozostałe miesiące są czasem odpoczynku dla właścicieli lub wykorzystywane są do prac renowacyjnych. Najważniejszym zadaniem jaie stoi przed hotelami i domami wypoczynkowymi jest zapewnienie gościom jak największego komfortu w czasie ich pobytu. To od jakości pobytu zależeć będzie opinia obiektu i liczba gości jaka zdecyduje się na przyjazd w przyszłości.

ZADANIA ZAWODOWE

Zawód pracownika zajmującego się sprzątaniem w hotelu (Pokojowa) znajduje się w obowiązującej w Polsce oficjalnej klasyfikacji zawodów KZiS (Klasyfikacja Zawodów i Specjalności). Zadaniem osoby zajmującej to stanowisko jest dbanie o czystość wewnątrz i na zewnątrz hotelu, a najważniejsze prace wykonuje się ręcznie lub za pomocą wskazanych urządzeń. W Polsce nie oferuje się kształcenia zawodowego w tym kierunku – obowiązujące przepisy utożsamiają zawód pokojówki z zawodem sprzątaczk.

Osoba chcąca wykonywać zawód pokojówki powinna: posiadać umiejętność pisania, czytania i wykonywania obliczeń; dysponować świadectwem ukończenia szkoły podstawowej; posługiwać się językiem obcym (np. angielskim) i posiadać zaświadczenie o zdaniu egzaminu końcowego.

Zakres obowiązków osoby zajmującej się sprzątaniem obejmuje:

- znajomość obszaru swojej pracy;
- znajomość zadań do wykonania oraz wiedza na temat tego jak korzystać z dostępnych urządzeń;
- właściwe przygotowanie się do pracy – wybór odpowiednich urządzeń, przyrządów, materiałów, środków czystości;
- opróżnianie worków do odkurzacza i wkładanie nowych;
- transport zebranych odpadów do specjalnie wyznaczonych miejsc;
- posługiwanie się automatycznymi szczotkami, maszynami czyszczącymi do podłóg, dmuchawą, odkurzaczem;
- odkurzanie dywanów, czyszczenie parkietów, odkamienianie różnych powierzchni;
- czyszczenie lusterek, czyszczenie szklanych powierzchni;
- odkurzanie wentylatorów, zasłon, lamp;
- czyszczenie podłóg na korytarzach, w holu, na schodach;
- usuwanie zanieczyszczeń, wycieranie plam po wyciekach różnych substancji;
- zapobieganie zanieczyszczeniu środowiska;
- odkurzanie urządzeń i przedmiotów składających się na wyposażenie pokoju;
- zapobieganie zabrudzeniom i zakażeniom;
- czyszczenie toalet i łazienek;
- dostarczanie środków czystości i urządzeń do sprzątania;
- dbanie o to, aby żadna z czyszczonych powierzchni nie pozostała mokra;
- usuwanie pajęczyn;
- wymiana pościeli, koców, ręczników, szlafroków;
- wietrzenie pokoi, wymiana kwiatów na świeże;
- dbanie o czystość terenów dookoła hotelu;
- przechowywanie maszyn, urządzeń i przyrządów do sprzątania w wyznaczonym miejscu;
- odnotowywanie wykonanych prac;
- spisywanie napotkanych przeszkód i zgłaszanie ich przełożonym;
- utrzymywanie kontaktu ze współpracownikami i kierownikiem działu;

Jak należy zorganizować środowisko pracy, aby zadania pokojówki przebiegały sprawnie?

- miejsce wykonywania pracy pozostaje zazwyczaj stałe;
- godziny pracy są przeważnie regularne;
- istnieją okresy, gdy trzeba pracować w weekendy, święta lub dni wolne;
- wszystkie detergenty i niebezpieczne substancje powinny być używane zgodnie z instrukcjami na opakowaniu;
- należy mieć na uwadze zdrowie pracowników i zapobiegać możliwym wypadkom (np. poślizgnięcia na śliskiej powierzchni albo upadki ze schodów);
- należy ostrożnie korzystać z wszelkich urządzeń czy środków czystości, które mogą być niebezpieczne dla zdrowia;
- powinno się uważnie monitorować stan zdrowia pracownika po odbyciu przez niego prac na zewnątrz, po tym jak umyje okna czy ukończy wietrzenie pomieszczeń.

Na jakie czynniki ryzyka należy zwrócić uwagę?

- zmęczenie nóg, które może skutkować pojawieniem się żylaków;
- przyjmowanie nietypowych i wymagających pozycji ciała w trakcie pracy (np. praca na kolanach w czasie czyszczenia podłóg);
- zmęczenie ramion wskutek przenoszenia ciężkich urządzeń.

Zawód pokojówki jest niewskazany dla osób, które:

- posiadają uczulenie skórne na wykorzystywane w pracy materiały (pomimo używania odzieży ochronnej w trakcie czyszczenia powierzchni detergentami i niebezpiecznymi substancjami);
- są uczulone na kurz;
- nie uzyskały zaświadczenia lekarskiego o zdolności do pracy;
- posiadają ograniczoną zdolność ruchową i mogą pracować wyłącznie na siedząco.

Jakie umiejętności są potrzebne w tym zawodzie?

- zdolności manualne,
- umiejętność wykonywania podstawowych obliczeń,
- orientacja w przestrzeni,
- umiejętność skupienia uwagi,
- umiejętność rozwiązywania problemów,

- kreatywność,
- odporność na stres,
- elastyczność,
- skrupulatność,
- zdolności organizacyjne,
- umiejętność współpracy z innymi,
- empatia,
- poczucie odpowiedzialności,
- umiejętność komunikowania się.

Czym charakteryzuje się zawód pokojówki?

- wiele z czynności może zostać wykonane z użyciem maszyn, jednak wymaga to od pracowników uważnego przeczytania instrukcji obsługi;
- wymiar czasu pracy może obejmować pół etatu lub cały etat, stąd potrzebna jest umiejętność dostosowania się;
- zabroniona jest kradzież przedmiotów i kosztowności należących do gości;
- w zawodzie tym ceni się rzetelność (rozumianą jako możliwość polegania na kimś);
- w razie sytuacji zagrożenia należy szybko rozpoznać charakter sytuacji i odpowiednio zareagować;
- uczynność jest mile widziana;
- trzeba być przygotowanym na krytykę ze strony przełożonego;
- praca powinna być wykonywana bardzo starannie;
- współpraca z innymi ma duże znaczenie;
- trzeba liczyć się z limitami czasowymi na posprzątanie jednego pokoju;
- należy przychodzić punktualnie do pracy.

PRACA POKOJÓWKI

Nie w każdym hotelu znajdziemy rozróżnienie pomiędzy stanowiskiem pokojówki i koordynatorki pokojówek (nazywanej również kierowniczką obsługi pokojowej) – różnić się mogą zarówno nazwy stanowisk jak i zakresy obowiązków. Z przełożoną pokojówek można spotkać się głównie w większych hotelach. W mniejszych obiektach wszystkie role związane z obsługą pokoiów pełni zazwyczaj jedna osoba.

Różnica pomiędzy pokojówką a koordynatorką pokojówek sprowadza się do poziomu wiedzy oraz przygotowania zawodowego. Także zadania jakie mają do wykonania mogą być odmienne. Dopuszcza się sytuację, w której zakres obowiązków pokojówki jest węższy, o ile jej kierowniczka wyraża na to zgodę.

Praca pokojówki wymaga pewnego wysiłku fizycznego. Za sprawą podnoszonych ciężarów często zmęczeniu ulegają plecy i nogi. Wykonywane czynności mogą także przyczynić się do bólu kolan i ramion. Dlatego niezbędne jest, aby przyzwyczaić się do nietypowych pozycji ciała, jakich wymaga to zajęcie.

Pewną niedogodnością w zawodzie pokojówki są wymagania, jakie spełnić muszą potencjalni kandydaci, tj. brak przeciwwskazań zdrowotnych, odpowiednie warunki fizyczne, posiadanie umiejętności komunikowania się i umiejętności nawiązywania kontaktów z gośćmi.

Pracownicy obsługi pokojowej powinni być uczynni, a także zachowywać się uprzejmie wobec gości, jak i wobec siebie samych. Pokojówka pozostaje w stałym kontakcie ze swoją przełożoną, a przy tym przez cały czas utrzymuje relacje z gośćmi i swoimi współpracownikami, tj. osobami pracującymi na recepcji, chłopcem hotelowym, portierem czy pracownikami kuchni.

PRACA POMOCNIKA HOTELOWEGO

Pomocnik hotelowy (zwany również chłopcem hotelowym) wspiera pokojówkę w jej pracy. Jego praca jest wymagająca fizycznie i polega na przenoszeniu wysuwanych łóżek, używaniu maszyn czyszczących, zawożeniu do pralni wózków do sprzątnia i na wymianie worków na śmieci. Do obowiązków pomocnika hotelowego należy również sprzątnie pomieszczeń wspólnych, podlewanie kwiatów i monitorowanie pracy maszyn.

CECHY ZAWODU POKOJÓWKI

Od pokojówki oczekuje się, że wykona wszystkie zadania jakie zostały jej przydzielone przez przełożonych (kierowniczkę obsługi pokojowej lub inną osobę) i że zrobi to z właściwą starannością.

Zadania

Sprzątnie pokoi, czyszczenie mebli, ścielenie łóżek, wietrzenie, czyszczenie łazienki, opróżnianie kosza na śmieci, opróżnianie popielniczek, wymiana pościeli, uzupełnianie minibaru.

Sprzęt do sprzątania

Sprzątając pomieszczenia hotelowe pokojówka powinna używać odpowiednich detergentów, przyrządów, urządzeń i przechowywać je we właściwych pomieszczeniach. W swojej pracy korzysta z odkurzacza, urządzeń czyszczących i miotełek do kurzu.

Standardy zachowania

Pokojówka powinna cechować się uprzejmością, umiarem, samodyscypliną, dbałością o relacje z przełożonym i gośćmi, wypełnianiem poleceń szybko i na czas, zamiłowaniem do porządku i utrzymywania czystości.

Tryb pracy

Tryb pracy może obejmować dwie zmiany – poranną i popołudniową. Na porannej zmianie pracuje zazwyczaj więcej osób niż na zmianie popołudniowej. W większych hotelach istnieje potrzeba wprowadzania dodatkowych zmian (np. nocnych).

W czasie porannej zmiany realizuje się podstawowe zadania, zaś popołudniu sprząta się pokoje gości. W hotelach wysokiej klasy oferuje się tzw. wieczorny serwis pokojowy, kiedy to obsługa przygotowuje zajęte przez gości pokoje zanim ci położą się do snu (np. zasłonięcie rolet, przygotowanie łóżka, zapalenie lampki nocnej).

Ubiór

Pokojówki w hotelach są zobowiązane do noszenia uniformu, który różni się w zależności od miejsca pracy. Na strój służbowy składają się zazwyczaj: klasyczne buty, rajstopy, czarna sukienka z białym kołnierzykiem i fartuch. Sukienka powinna być schludna i estetyczna. Osoba ubiegająca się o pracę pokojówki powinna zwrócić się do koordynatorki pokojówek lub do kierowniczkę odpowiedniego działu.

Rozpoczęcie pracy

Przed rozpoczęciem pracy pokojówka powinna odbyć odprawę z przełożoną, podczas której podpisuje właściwe dokumenty, wypełnia formularze i otrzymuje plan dnia. Taka odprawa może odbyć się zarówno w formie pisemnej jak i ustnej. Praca w danym dniu powinna być wykonywana zgodnie z otrzymanymi poleceniami.

W czasie pracy

Do codziennych obowiązków pokojówki można zaliczyć takie zadania, jak sprzątanie pokoi, łazienek i korytarzy. Innymi miejscami, które wymagają sprzątania i/lub czyszczenia są windy, sale konferencyjne, balkony, klatki schodowe, schody, okna, parkiety, dywany i szklane powierzchnie.

W większych hotelach istnieją specjalne pokoje, w których przechowuje się zapas środków do czyszczenia (detergenty, płyny itp.) wraz z niezbędnym wyposażeniem i przyrządami. Zapasy te służą do uzupełniania zawartości wózka do sprzątania, którego pokojówka używa w trakcie swojej pracy.

WÓZEK DO SPRZĄTANIA

Wózek do sprzątania może zawierać:

- rozkład z pokojami, listę zadań do wykonania,
- czystą pościel,
- dodatki dla gości oferowane przez hotel (np. czekoladki, ciastka, cukierki),
- detergenty (umieszczone w osobnym pojemniku),
- gumowe rękawiczki,
- proszki do czyszczenia,
- odkurzacz i inne urządzenia,
- kosz na brudną pościel,
- wiadro i mop,
- kosz na śmieci,
- czyste worki na śmieci,
- miniaturowe opakowania z żelem pod prysznic, szamponem i mydłem,
- papier toaletowy i inne produkty higieniczne,
- cennik minibaru, listę z zamówieniami.

Przebieg procesu sprzątania pokoju:

- zamknięcie pokoju na czas sprzątania;
- zasygnalizowanie innym gościom, że w pokoju odbywa się sprzątanie (np. przez umieszczenie odpowiedniej wywieszki na drzwiach);
- wywietrzenie pomieszczenia i sprawdzenie działania zasłon;

- sprawdzenie działania wszystkich urządzeń i wyposażenia pokoju – telewizora, klimatyzacji, ogrzewania, oświetlenia, lamp, minibaru (uzupełnienie zawartości);
- wymiana poszewek z poduszek (raz dziennie), rozłożenie świeżej narzuty na łóżko (raz na dwa dni);
- opróżnianie koszyków na śmieci (raz dziennie);
- ścieranie kurzu z wszystkich powierzchni używając miotły lub ściereczki z mikrofibry, zaczynając od drzwi i kończąc na każdym z elementów wyposażenia pokoju (uważać przy tym należy na osobiste rzeczy gości);
- czyszczenie mebli i lustek (raz dziennie);
- odkurzanie.

Przebieg procesu sprzątanania łazienki i toalety:

- ma miejsce po uprzednim posprzątananiu pokoju;
- czyszczenie brodzika, kranów, umywalek i wanny odpowiednimi detergentami zgodnie z instrukcjami na opakowaniu (czasami konieczne jest odczekanie zanim detergenty zaczną działać);
- sprawdzenie działania toalety, kranów, świateł itp.; w przypadku wykrycia usterki konieczne jest powiadomienie przełożonego;
- uzupełnienie papieru toaletowego, pozostawienie zapasowych rolek dla gości;
- wymiana miniaturowych pojemników z mydłem i szamponem na nowe;
- wymiana ręczników na świeże;
- czyszczenie lustek i szklanych powierzchni.

Przedmioty osobiste pozostawione przez gości, którzy już zakończyli pobyt w hotelu, powinny zostać odniesione na recepcję.

Czyszczenie pozostałych miejsc:

- czyszczenie balkonu i mebli, odkurzanie podłóg;
- czyszczenie wind i ich okolic (wraz z drugą pokojówką);
- sprzątananie pomieszczeń wspólnych i korytarzy;
- czyszczenie ogólnodostępnych toalet;
- sprzątananie sal konferencyjnych;
- przy czyszczeniu korytarzy i klatek schodowych pokojówka powinna mieć kogoś do pomocy.

Po ukończeniu pracy pokoje i pomieszczenia wspólne są gotowe na przyjęcie gości.

Zadania na zmianie popołudniowej lub wieczornej:

- ścielenie łóżek – w sezonie zimowym od godziny 18:00, w sezonie letnim od 19:00;
- przygotowanie łóżek zanim goście położą się do snu;
- umieszczenie czekoladek na poduszkach (jeśli hotel oferuje taką usługę);
- umieszczenie kartki z pozdrowieniami powitalnymi dla gości na półce nocnej obok łóżka;
- zasłonięcie okien.

Prace okresowe obejmują: sprzątanie, czyszczenie okien, malowanie, wymianę zasłon, czynności renowacyjne.

Ważne!

Każdy hotel proponuje swoim gościom specjalne upominki czy podarunki.

Rzeczy pozostawione przez gości powinno się zanieść na recepcję, dołączając do nich nazwisko właściciela, numer pokoju i datę znalezienia.

Zaleca się, aby pracownicy odbyli szkolenia dotyczące bezpieczeństwa przeciwpożarowego, zapobiegania wypadkom i prawa pracy. Należy pamiętać, że osoby niesłyszące lub niedosłyszące nie zareagują na dźwiękowy sygnał alarmowy na wypadek pożaru.

W przypadku sytuacji kryzysowej może być konieczne przydzielenie indywidualnych asystentów osobom, które będą potrzebowały dodatkowej pomocy.

Pokój przekazywany gościom po wysprzątanu przez pokojówkę powinien być idealnie czysty.

Po ukończeniu pracy należy:

- przekazać pościel do pralni i wyrzucić śmieci,
- odstawić na miejsce urządzenia czyszczące i detergenty,
- dokończyć czynności administracyjne i zdać sprawozdanie przełożonemu,
- podpisać listę obecności,
- przekazać klucze,
- przebrać się,
- opuścić miejsce pracy.

OPIS ZAWODU KOORDYNATORKI POKOJÓWEK

Jest to stanowisko wymagające umiejętności menadżerskich i liderekich. Osoba, która zamierza wykonywać ten zawód powinna: być uprzejma i cierpliwa wobec gości; posiadać zdolności organizacyjne i liderekie; potrafić rozdzielać zadania pomiędzy pokojówki; znać mocne strony swoich pracowników; być opanowana i pewna siebie (także w wymagających sytuacjach); wiedzieć do kogo należy się zwrócić w przypadku wystąpienia zakłóceń w pracy hotelu lub awarii; być tolerancyjna wobec niedoskonałości swoich pracowników; znać języki obce, ze względu na stały kontakt z gośćmi hotelowymi.

Zajęcie to polega na sprawowaniu kontroli nad przydzielonym personelem oraz zarządzaniem pracą pokojówek i wskazanych pracowników. Ponadto, koordynatorka pokojówek sprawdza stan w jakim znajdują się urządzenia należące do hotelu, pokoje oraz ich wyposażenie, a także monitoruje jakość pracy członków swojego zespołu. Kierowniczka obsługi pokojowej jest również osobą, której personel zgłasza napotkane problemy – awarię jakiegoś urządzenia, kradzież w pokoju hotelowym lub fakt znalezienia w pokoju rzeczy pozostawionych przez gości. Do innych obowiązków należy codzienne przydzielanie zadań swoim podwładnym. Przełożona pokojówek podlega bezpośrednio kierownictwu hotelu. Elementem pracy koordynatorki pokojówek jest także zatrudnianie i zwalnianie pracowników.

Wykształcenie podstawowe nie wystarczy do wykonywania tego zawodu – niezbędne jest, aby posługiwać się językiem obcym na poziomie zaawansowanym (np. angielskim), którego znajomość potwierdzona jest egzaminem. Dobrym wyborem dla kandydatów na to stanowisko będzie szkoła zawodowa lub studia wyższe w obszarze hotelarsko-gastronomicznym.

Harmonogram pracy koordynatorki pokojówek:

- przybycie do pracy (wejście główne lub boczne),
- przebranie się w ładny i elegancki uniform,
- zadbanie o schludny wygląd,
- spotkanie się z bezpośrednim przełożonym,
- odbiór kluczy lub kart magnetycznych,
- zapoznanie się z listą zadań do wykonania na dany dzień.

Bezpośrednim zwierzchnikiem przełożonej pokojówek jest kierownik lub właściciel hotelu. Do kierowanego przez nią zespołu należą pokojówki, chłopcy hotelowi i wykwalifikowani pracownicy. Przyjmuje się zazwyczaj, że każdemu pracownikowi przydzielone jest konkretne piętro (piętra) i na tej podstawie kontroluje się jego pracę.

Ważne!

Praca koordynatorki obsługi pokojowej należy do zajęć wymagających dyskrecji. Niedopuszczalne jest, aby nadużywać zaufania gości, a główna zasada, jaką powinno się kierować brzmi „klient ma zawsze rację”. Takie reguły panują we wszystkich hotelach na całym świecie.

Do najważniejszych obowiązków przełożonej pokojówek należą:

- sprawdzanie stanu pokoiów,
- sprawdzanie stanu czystości,
- informowanie recepcji o stanie pokoiów,
- zwracanie uwagi na przyjazdy i wyjazdy gości,
- sprawdzanie statusu pokoiów,
- odpowiadanie na prośby gości,
- dbanie o stałe dostawy czystych tkanin z pralni,
- wydawanie środków do czyszczenia,
- uzupełnianie produktów żywnościowych i napoiów,
- rozwiązywanie konfliktów pojawiających się wśród personelu.

Osoba na tym stanowisku musi z łatwością i bez uprzedzeń wchodzić w relacje z innymi. Niezwykle istotne jest, aby wcielić w życie prośby gości. Co więcej, przełożona pokojówek ma obowiązek zachowywać się w sposób etyczny, odznaczać się uprzejmością, komunikować się w łagodny sposób i przyczyniać się do budowania pozytywnego wizerunku hotelu. Oprócz umiejętności pracy pod presją ważne w tym zawodzie są lojalność, elastyczność, sumienność, empatia i gościnność. Na porządku dziennym są konflikty, które przełożona pokojówek powinna umieć rozwiązywać.

Od potencjalnych kandydatów na to stanowisko oczekuje się, że będą posługiwać się językiem obcym, będą posiadać zaświadczenie o niekaralności oraz wykażą się doświadczeniem zawodowym.

KSZTAŁCENIE ZAWODOWE W BRANŻY HOTELARSKIEJ DLA OSÓB Z WADAMI SŁUCHU

Celem niniejszego projektu (organizowanego w ramach programu Erasmus+) jest edukacja i przygotowanie osób z wadami słuchu do pracy w charakterze obsługi pokojowej w sektorze HORECA. W trakcie procesu kształcenia uczestnicy zapoznają się m.in. z: typami i rodzajami

hoteli; odmianami struktur organizacyjnych; zakresem obowiązków; rodzajami działań hotelowych; typami gości z jakimi mogą mieć styczność; najczęstszymi prośbami gości; protokołami, regułami i etykietą.

Uczestnicy dowiadują się jak we właściwy sposób korzystać z urządzeń sprzątających w czasie swojej pracy. Zapoznają się z kluczowymi kwestiami dotyczącymi bezpiecznego używania detergentów. Przyszli pracownicy sektora HORECA nabywają również wiedzę dotyczącą przepisów BHP, bezpieczeństwa przeciwpożarowego, ochrony środowiska i przepisów związanych z protokołami i regułami, które obowiązują w danym obiekcie.

Od niedosłyszających i niesłyszających uczestników projektu oczekuje się znajomości:

- zakresu obowiązków pracownika obsługi pokojowej;
- przebiegu procesu sprzątania i czynności wchodzących w jego skład;
- dostępnych metod sprzątania i najważniejszych etapów samego procesu;
- przebiegu procesu sprzątania pomieszczeń wspólnych;
- typowych zadań administracyjnych;
- harmonogramów i formularzy (zarówno dziennych jak i tygodniowych);
- sposobów uzupełniania dat w najczęściej spotykanych drukach;
- oficjalnie obowiązujących formularzy;
- udogodnień komunikacyjnych, z których można korzystać w czasie pracy;
- rodzajów indywidualnego wsparcia, jakie są dostępne w pracy.

Po ukończeniu procesu kształcenia uczestnicy:

- dostrzegają różnicę pomiędzy typami zakwaterowania (hotele, apartamenty i domy wypoczynkowe);
- znają różne typy struktur organizacyjnych używanych w branży hotelarskiej;
- są zapoznani z typami pokoiów hotelowych;
- rozumieją istotę podziału zadań oraz rolę jaką mają w nim do odegrania;
- są zapoznani z typami gości z jakimi mogą mieć styczność;
- posiadają wiedzę na temat potencjalnych prośb gości;
- znają skuteczne sposoby komunikowania się;
- znają obowiązujące zasady zachowania;
- potrafią opisać typowy przebieg procesu pracy pokojówki;
- znają przepisy ochrony środowiska;

- wiedzę jak właściwie używać środków do czyszczenia i urządzeń do sprzątania;
- znają sposoby postępowania na wypadek reklamacji;
- potrafią wypełniać formularze i dokumentację.

Po ukończeniu procesu kształcenia wiedza uczestników obejmuje:

- materiał przedstawiony w ramach kursu;
- sposoby komunikowania na wypadek kontaktu z gośćmi i przełożonymi;
- metody usprawniające komunikację;
- metody pozwalające na systematyczne podejście do zleconych zadań i właściwe ich interpretowanie;
- zasady komunikacji interpersonalnej i reguły właściwego zachowania;
- metody dostarczania gościom odpowiednich usług;
- metody właściwego używania detergentów i urządzeń sprzątających;
- rodzaje pokoi oferowane gościom;
- obowiązujące przepisy (prawo pracy, BHP, przepisy przeciwpożarowe);
- zasady ochrony środowiska;
- właściwą kolejność wykonywania zadań;
- sposób działania systemu kart magnetycznych;
- typowy przebieg dnia pracy i zadania jakie mogą zostać przydzielone.

Zapoznanie się z zadaniami administracyjnymi:

- wypełnianie dokumentów;
- spisywanie wykonanych zadań na odpowiednim formularzu.

W momencie ukończenia kursu uczestnicy powinni wiedzieć jak:

- wypełniać formularze;
- porządkować dokumenty;
- wykonywać czynności administracyjne;
- komunikować się w skuteczny sposób;
- rozpatrywać zgłaszane reklamacje.