

PORTFOLIO KOMPETENCIJA : DOMAĆINSTVO - NIVO 2

REGISTRACIJSKA FORMA ZA POLAZNIKA OBUKE

Ime i prezime
polaznika obuke :

Grad/općina :

Telefon :

E-mail :

Imate više od 29
godina? : DA NE

Pol : M Ž

Nivo :

Odjel :

Naziv
hotela/restorana :

Potpis polaznika :

Sažetak profesionalnih zadataka koje izvršavaju uposlenici koji rade na poslovima spremanja i čišćenja na nivou 2

Profesionalni zadaci:	
<i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za polukvalifikovane radnike (nivo 2)</i>	
Zadaci	
1.	Pripremanje zajedničkih prostorija i sala za sastanke i prijeme
2.	Pripremanje sobe (u kojima borave gosti)
3.	Na zahtjev ili po potrebi, premještanje gostiju u drugu sobu
4.	Organizacija neophodnih popravki (održavanje soba)
5.	Pravljenje cvjetnih i dekorativnih aranžmana / ako je to dio odgovornosti za spremanje i čišćenje u skladu sa hotelskim standardima
6.	Čišćenje i pranje toaleta
7.	Čišćenje različitih podnih obloga/prostirki
8.	Brisanje prašine sa namještaja i postavljanje namještaja pridržavajući se standarda
9.	Usisavanje soba, draperija i tapaciranog namještaja
10.	Čišćenje pepeljara i kanti za otpatke
11.	Razvrstavanje, brojanje, označavanje, provjera i slaganje posteljine
12.	Čišćenje, dezinfekcija i poliranje toaletne opreme i pribora i zamjena peškira, sapuna i drugih toaletnih potrepština
13.	Čišćenje i pospremanje spremišta i hotelskih kolica namjenjenih za upotrebe osoblja tokom procesa čišćenja i/ili spremanja
14.	Odlaganje i sakupljanje zaprljane posetljine i prekrivača sa kreveta
15.	Ispravno i sigurno rukovanje i korištenje opreme i/ili sredstava za čišćenje
16.	Odlaganje opreme i sredstava za čišćenje na odgovarajuća mjesta
17.	Poliranje površina u zajedničkim prostorijama i sobama
18.	Spremanje i pripremanje soba (praznih)
19.	Dopunjavanje zaliha za pripremu čaja i kafe u sobama
20.	Čišćenje kade, tuš kabine, umivaonika i ostalih površina u kupatilu
21.	Provjeravanje, održavanje i čišćenje električnih aparata u sobama i kupatilima
22.	Priprema sobe za spavanje (večernja usluga)
23.	Čišćenje hodnika

Kompetencije za radno mjesto: sobar/ica

Zadaci	Podzadaci/primjeri	Potrebne vještine	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
1 Pripremanje zajedničkih prostorija i sala za sastanke i prijeme	1. Čišćenje soba u skladu sa procedurama i standardima	<ul style="list-style-type: none"> Sposobnost prepoznavanja i primjene adekvatnih sredstava za čišćenje i spremanje Sposobnost ispravnog rukovanja mašinama za čišćenje i pratećom opremom Sposobnost rukovanja sa sredstvima za čišćenje u skladu sa propisima o zaštiti zdravlja i sigurnosti 			
	2. Poliranje površina i čišćenje sadržaja u zajedničkim prostorijama				
	3. Postavljanje i raspoređivanje namještaja pridržavajući se standarda				
2 Pripremanje sobe (u kojima borave gosti)	1. Ulazak u sobu u skladu sa standardima	<ul style="list-style-type: none"> Dobre vještine pisanja izvještaja Rukovanje hemikalijama na siguran i higijenski način Sposobnost ispravnog evidentiranja kvarova i izgubljene imovine Održavanje opreme i namještaja; poznavanje razlika između manjkavog i savršenog namještaja Sposobnost rukovanja i provjere elektronske i mehaničke opreme kao što je TV, uređaji za snimanje, itd. Služenje osnovama govornog i pisanog engleskog, kao i maternjeg jezika 			
	2. Ako je soba prazna, otvoriti prozore i podići roletne i zavjese				
	3. Obaviti osnovne poslove čišćenja u sobi, kupatilu, toaletu, na namještaju i na opremi				
	4. Očistiti i dopuniti zalihe potrepština u kupatilu i toaletu				
	5. Skloniti pokrivač sa kreveta				
	6. Prilikom pospremanja kreveta pokrivač za krevet staviti na čistu i suhu površinu				
	7. Zaprljano posteljinu staviti na hotelska kolica za skupljanje veša				

	8. Provjeriti da na posteljini i prekrivačima nema mrlja, da nisu pocijepani i da ivice nisu pohabane	<ul style="list-style-type: none"> • Rad u skladu sa organizacionim politikama profesionalizma i zakonskim propisima koji se odnose na spremanje i čišćenje 			
	9. Voditi računa da su jastuci uredno i bez neravnina odloženi				
	10. Krevet namjestiti u pravilan položaj				
	11. Srediti i pravilno navući zavjese				
	12. Obaviti još jednu dodatnu provjeru				
	13. Skloniti iskorištenu posteljinu				
	14. Prijaviti stanje sobe supervizoru				
	15. Obaviti završnu provjeru sobe prije završetka i voditi računa da su vrata zatvorena i zaključana nakon izlaska iz sobe				
16. Postarati se da su sve lične stvari gosta, uključujući odjeću, uredne i odložene na siguran način					
3 Na zahtjev ili po potrebi, premiještanje gostiju u drugu sobu	1. Provjeriti stanje prethodne sobe i razlog premiještanja	<ul style="list-style-type: none"> • Dobre komunikacijske vještine • Priprema soba pridržavajući se standarda • Rukovanje, prenošenje i organizacija prtljaga, odjeće, kozmetike, dokumenata, dragocjenosti i druge imovine gostiju • Procjenjivanje potreba gostiju • Sposobnost obavljanja procedura u vezi sa prijavom gosta 			
	2. Prijaviti premiještanje gosta u novu sobu				
	3. Gdje je potrebno, organizirati neophodne popravke u praznim sobama				
	4. Prijaviti trenutno stanje sobe na recepciji, kao i potencijalne/neophodne popravke/radove				

4 Organizacija neophodnih popravki (održavanje soba)	1. Utvrditi gdje i ako je potrebno izvršiti manje popravke	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine pisanja izvještaja • Prepoznavanje razlike između neispravne opreme i opreme u dobrom radnom stanju • Posjedovanje vještina neophodnih za vršenje manjih popravki • Komunikacija, prema potrebi, sa odjelom održavanja i inženjerima 			
	2. Biti spreman i sposoban izvršiti manje popravke i zamjene				
	3. Obavijestiti nadležne o potrebnim popravkama i voditi brigu da se sobe održavaju po standardima				
	4. Koordinirati rasporede sa odjelom za rezervacije				
	5. Provjeriti rezultate (da li su popravke izvršene u datom roku i po adekvatnim standardima)				
5 Pravljenje cvjetnih i dekorativnih aranžmana (ako je to dio odgovornosti odjela za spremanje i čišćenje u skladu sa hotelskim standardima)	1. Podrezati svježe cvijeće i stabljike	<ul style="list-style-type: none"> • Priprema i pravljenje dekorativnih cvjetnih aranžmana • Planiranje dekoracija • Podrezivanje i miješanje cvijeća i aranžiranje prema standardu • Pažljivo rukovanje vazama i zdjelama 			
	2. Spremiti osnovu za dekorativni aranžman				
	3. Odabrati odgovarajuće materijale				
	4. Odabrati vaze ili držače za cvijetni aranžman				
	5. Organizirati elemente aranžmana i odrediti jedan glavni, fokusni segment				
	6. Dodati dodatne ukrasne materijale				
	7. Postaviti dekorativni aranžman na odgovarajuće mjesto				
6 Čišćenje i pranje toaleta	1. Koristiti odgovarajuća sredstva za čišćenje i namjenske krpe za čišćenje	<ul style="list-style-type: none"> • Rukovanje sredstvima i opremom za čišćenje na osnovu smjernica zaštite propisanih u svrhu zdravstvene zaštite • Korištenje odgovarajućih sredstava za čišćenje keramike i plastike 			
	2. Osigurati da se redovno prate mjere predostrožnosti/opreza				
	3. Zamijeniti korištene peškire i dopuniti toaletni papir, gdje je to potrebno				

<p style="text-align: center;">7</p> <p style="text-align: center;">Čišćenje</p> <p style="text-align: center;">različitih podnih</p> <p style="text-align: center;">obloga/prostirki</p>	1. Utvrditi pravilne načine čišćenja različitih vrsta podova (laminat, parket, i sl..)	<ul style="list-style-type: none"> • Odabir prave (najadekvatnije) opreme • Ispravno rukovanje sredstvima koje se koriste za čišćenje • Profesionalno i pažljivo rukovanje sredstvima za čišćenje • Primjena sigurnih i higijenski procesa u svim aspektima čišćenja 			
	2. Koristiti sigurnosne znakove i znakove upozorenja nakon i tokom čišćenja				
	3. Pratiti interne procedure čišćenja unutar hotela, kako bi se svo osoblje moglo adekvatno uskladiti i organizovati				
	4. Osloboditi prostor koji je namijenjen za čišćenje, kako bi se spremanje prostorije moglo što efikasnije izvršiti				
	5. Dodatno provjeriti čistoću nakon obavljenih poslova čišćenja				
<p style="text-align: center;">8</p> <p style="text-align: center;">Brisanje prašine</p> <p style="text-align: center;">sa namještaja i</p> <p style="text-align: center;">postavljanje</p> <p style="text-align: center;">namještaja</p> <p style="text-align: center;">pridržavajući se</p> <p style="text-align: center;">standarda</p>	1. Utvrditi i koristiti adekvatnu opremu, sredstva i hemikalije	<ul style="list-style-type: none"> • Ispravno rukovanje sredstvima koje se koriste za čišćenje • Postavljanje namještaja na siguran/ispravan način pridržavajući se standarda 			
	2. Namještaj postaviti i rasporediti prema standardima				
	3. Sve hemikalije i opremu za čišćenje na siguran i bezbjedan način posložiti na hotelska kolica za spremanje				
<p style="text-align: center;">9</p> <p style="text-align: center;">Usisavanje soba,</p> <p style="text-align: center;">draperija i</p>	1. Provjeriti ispravnost i sigurnost sve opreme prije upotrebe	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematično usisavanje sobe korištenjem odgovarajuće opreme • Sigurno rukovanje električnom opremom 			
	2. Utvrditi pravilne načine čišćenja i usisavanja različitih vrsta podova (laminat, parket, i sl..)				

tapaciranog namještaja	3. Odabrati adekvatnu opremu i sredstva za usisavanje i čišćenje	<ul style="list-style-type: none"> • Odlaganje opreme na odgovarajuće mjesto • Obavješćavanje nadležnog ili odjel zadužen za održavanje o kvarovima opreme 			
	4. Detaljno usisati radne površine				
	5. Koristiti sigurnosne znakove i znakove upozorenja nakon i tokom čišćenja				
	6. Nakon korištenja, opremu provjeriti i odložiti u sigurnu i zaštićenu prostoriju				
10 Čišćenje pepeljara i kanti za otpatke	1. Sav iskorišten pribor i otpad odložiti u kantu za smeće	<ul style="list-style-type: none"> • Pažljivo rukovanje otpacima i njihovo odlaganje na siguran i higijenski način • Primjenjivanje higijenskih i sigurnosnih praksi pri izvršavanju dužnosti i zadataka • Mogućnost uklanjanja kanti koje ne zadovoljavaju standard • Sigurno zbrinjavanje otpadaka uz korištenje odgovarajućih postupaka i primjene odgovarajućih standarda 			
	2. Istresti kantu za otpatke na predviđena mjesta				
	3. Obaviti dezinfekciju kante za otpatke				
	4. Staviti novu kesu u kantu za otpatke				
	5. Korištene kante za otpatke oprati prije ponovnog korištenja				
	6. Posušiti oprane kante prije njihovog ponovnog odlaganja u sobe/prostorije za goste				
	7. Zamijeniti korištene kante čistima				
	8. Održavati kante za otpad urednim tako što će se prethodni koraci redovno ponavljati				
11 Razvrstavanje, brojanje, označavanje, provjera i slaganje posteljine	1. Očistiti police i odložiti čistu posteljinu	<ul style="list-style-type: none"> • Pratiti postupke i standarde da prostor bude čist i uredan 			
	2. Posteljinu podijeliti po vrsti i/ili materijalu				
	3. Posteljinu uredno odložiti na odgovarajuća mjestima kako se ne bi izgubila i/ili uprljala				

12 Čišćenje, dezinfekcija i poliranje kupatilske opreme i pribora i zamjena peškira, sapuna i drugih toaletnih potrepština	1. Iznijeti sve upraljane/iskorištene peškire i toaletno rublje iz kupatila	<ul style="list-style-type: none"> • Korištenje odgovarajućih sredstava za svu opremu koju je potrebno očistiti • Pratiti vrijeme koje je provedeno u dodiru sa hemikalijama/sredstvima za čišćenje • Sigurno i higijensko primjenjivanje postupaka čišćenja • Primjenjivanje vještina timskog rada • Odlaganje otpadaka na ispravan i prihvatljiv način kako bi se okoliš i okruženje zaštitilo 			
	2. Skupiti otpatke i odložiti ih u kantu				
	3. Isprazniti sve iskorištene potrepštine za goste				
	4. Dopuniti toaletne potrepštine				
	5. Zamijeniti peškire i sav neophodni pribor za kupatilo				
13 Čišćenje i pospremanje skladišta i hotelskih kolica	1. Podijeliti police po stavkama (odvojiti potrepštine za čišćenje od posteljine i/ili peškira)	<ul style="list-style-type: none"> • Način organizacije skladištenja opreme i sredstava u odjelu spremanja i čišćenja 			
	2. Hotelska kolica za čišćenje staviti u skladište i organizirati njihovo redovno dopunjavanje				
	3. Dopunjena kolica prebaciti na sprat koji se sprema i čisti kako bi se mogla dalje upotrijebiti				
14 Odlaganje i sakupljanje zaprljane posetljine i prekrivača sa kreveta	1. Prepoznati kada treba promijeniti posteljinu u hotelskim sobama	<ul style="list-style-type: none"> • Primjenjivanje higijenskih praksi na stručan i profesionalan način prema standardima firme i praksama zaštite okoliša • Korištenje rukavica kada je to potrebno 			
	2. Odložiti posteljinu na ispravan i higijenski način				
	3. Prikupiti i odložiti isprljano posteljinu u vešeraj na ispravan i higijenski način				
	4. Evidentirati sve obavljene poslove i radnje kako bi se uskladile sve procedure datog odjela				

	5. Utvrditi ako je neka posteljina oštećena/pocijepana i prijaviti supervizoru				
15 Ispravno i sigurno rukovanje i korištenje opreme i sredstava za čišćenje	1. Prije korištenja provjeriti ambalažu i uputstva za korištenje sredstava za čišćenje	<ul style="list-style-type: none"> • Sigurno rukovanje sredstvima za čišćenje i praćenje postupaka njihovog korištenja i primjene • Pisanje izvještaja i njihovo dostavljanje ili komuniciranje nadležnom supervizoru • Sigurno odlaganje sredstava i primjenjivanje odgovarajućeg provjetravanja za otrovna sredstva 			
	2. Nositi rukavice i zaštitnu odjeću tokom čišćenja				
	3. Prijaviti bilo kakve neobične reakcije ili nuspojave uzrokovane bilo kojim proizvodima/sredstvima za čišćenje				
	4. Vratiti sredstva za čišćenje u skladište nakon korištenja				
16 Odlaganje opreme i sredstava za čišćenje na odgovarajuća mjesta	1. Čuvanje sredstava za čišćenje u njihovoj originalnoj ambalaži i odložiti ih na sigurna mjesta, dalje od kontakta sa gostima	<ul style="list-style-type: none"> • Sigurno rukovanje, primjena i korištenje svih sredstava za čišćenje • Sigurno odlaganje sredstava i primjenjivanje odgovarajućeg provjetravanja za otrovna sredstva 			
	2. Voditi računa da su sredstva za čišćenje odložena na sigurno, hladno i suho mjesto izvan domašaja izvora toplote				
	3. Voditi računa da je pristup skladištu, sa sredstvima za čišćenje, ograničen isključivo na radno osoblje				
17 Poliranje površina u zajedničkim	1. Voditi računa da se koriste namjenska sredstva za poliranje različitih vrsta podova	<ul style="list-style-type: none"> • Prepoznavanje vrsta i namjena različitih sredstava za poliranje za različite površine 			
	2. Nikada ne prskati sredstva/hemikalije za poliranje direktno na površinu nego				

prostorijama i sobama	na tkaninu sa kojom će se preći preko površine	<ul style="list-style-type: none"> • Primjenjivanje vještina poliranja korištenjem odgovarajuće opreme • Dostavljanje dokaza kada je zadatak obavljen prema standardu 			
	3. Voditi računa da na površinama nema prašine i/ili mrlja				
	4. Voditi računa da na ogledalima i hromiranim površinama nema tragova od vode, mrlja ili ostataka deterdženta				
18 Spremanje i pripremanje soba (praznih)	1. Voditi računa da su vrata sobe otvorena tokom spremanja i da su kolica za spremanje postavljena pored vrata sobe	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalan pristup spremanju soba • Sposobnost prepoznavanja osjetljive opreme i odgovarajućih postupaka čišćenja u takvim situacijama • Sposobnost profesionalnog rukovanja ličnim stvarima i njihove organizacije • Pisanje jednostavnih izvještaja i elektronska ili papirna komunikacija uz korištenje obrazaca datog odjela 			
	2. Pratiti radne postupke spremanja u skladu sa hotelskom politikom				
	3. Pobriniti se da su prozori otvoreni tokom spremanja kako bi se prostorija adekvatno izračila				
	4. Zabilježiti sve neobične stvari/mirise u sobi i prijaviti ih supervizoru u skladu sa procedurama				
	5. Prikupiti i odložiti sve izgubljene i/ili zaboravljene stvari i prijaviti ih supervizoru				
19 Dopunjavanje zaliha za pripremu čaja i kafe u sobama	1. Ukloniti sve korištene stvari pridržavajući se standarda	<ul style="list-style-type: none"> • Prepoznavanje odgovarajuće opreme • Odabir odgovarajućih vrsta čajeva i kafe koji će biti posluženi gostima • Provjeravanje okrnjenosti i čistoće čaša/šolja 			
	2. Zamijeniti korištene šolje i čaše za čaj/kafu sa čistim				
	3. Provjeriti čistoću unutrašnjost i spoljašnjost kuhala, ako je potrebno dodatno očistiti				

	4. Dopuniti zalihe za spremanje čaja i kafe neophodnim potrepštinama	<ul style="list-style-type: none"> Sposobnost organizacije poslužavnika u skladu sa standardom 			
	5. Provjeriti čistoću i okrnjenost čaša/šolja (pobrinuti se da gost nikada nije uslužen okrnjenim/nečistim posuđem)				
	6. Voditi računa da je sva potrebna oprema za spremanje čaja i/ili kafe čista i funkcionalna				
20 Čišćenje kade, tuš kabine, umivaonika i ostalih površina u kupatilu	1. Voditi računa da se koristi namjenska oprema i sredstva	<ul style="list-style-type: none"> Vještina prepoznavanja i provjere opreme za čišćenje potrebne za izvršavanje podzadataka Sposobnost korištenja sredstava za čišćenje prema rasporedu Sposobnost utvrđivanja sredstava za čišćenje koja odgovaraju datim površinama Primjenjivanje zaštitnih mjera i obavještenja radi zaštite gostiju i zaposlenih 			
	2. Koristiti rukavice kada je to potrebno				
	3. Voditi računa da na površina nema mrlja i trгова od sredstava za čišćenje				
	4. Voditi računa da su zavjese/staklo na tuš kabini i prostirke/podloge ispred tuškabine/kade čiste i suhe				
	5. Očistiti odvode i sifone				
	6. Voditi računa da odvodi nisu začepjeni				
	7. Očistiti pod kupatila odgovarajućim sredstvima				
21 Provjeravanje i održavanje električnih aparata u sobama i kupatilima	1. Provjeriti da su svi električni aparati u ispravnom i funkcionalnom stanju	<ul style="list-style-type: none"> Vještine praćenja mjera zaštite prilikom rukovanja i čišćenja svih električnih aparata Pisanje jasnih i blagovremenih izvještaja da bi se kvarovi što prije mogli otkloniti 			
	2. Evidentirati kvarove i prijaviti supervizorima (ako ih ima)				
	3. Sve aparate očistiti na bezbjedan način koristeći se odgovarajućom opremom za čišćenje i održavanje električnih aparata				

	4. Pratiti mjere zaštite tokom procesa čišćenja				
	5. Voditi računa da je rasvjeta i osvijetljeni natpisi u potpunosti ispravni i da na njima nema prašine ili mrlja				
22 Priprema sobe za spavanje (večernja usluga)	1. Jasno se najaviti kucanjem na vrata prije ulaska i po ulasku u sobu jasno obavijestiti da se radi o usluzi „spremanja sobe“	<ul style="list-style-type: none"> • Poštivanje oznaka „ne uznemiravati“ na vratima soba • Vještine komunikacije i ophođenja sa gostima u sobi • Brzina i efikasnost u svim procesima obavljanja radnih obaveza 			
	2. Ako je gost u sobi, sačekati da vas pozove u sobu, a ako je soba prazna ući i vrata ostaviti otvorena				
	3. Pratiti proceduru pripreme sobe za spavanje prema hotelskom standardu; voditi računa da je osvijetljenje adekvatno i da su obavještenja o posluživanju i uslugama u sobi lako dostupna. Ostaviti bombone na jastuka, ako je potrebno.				
	4. Primjenjivati kontrolnu listu da bi svi podzadaci bili izvršeni prema standardima				
	5. Izbjegavati pomjerenje ličnih stvari gostiju tokom pripreme sobe za spavanje				
	6. Upaliti noćne ili druge lampe pored kreveta				
	7. Zamijeniti neispravne sijalice				
	8. Potpuno navući zavjese				

23 Čišćenje hodnika	1. Primijeniti i organizovati sistematičan pristup čišćenja hodnika	<ul style="list-style-type: none"> • Vještina utvrđivanja i provjeravanja opreme za čišćenje potrebne za izvršavanje podzadataka • Sposobnost izvršavanja radnih obaveza prema rasporedu i standardu čišćenja hodnika • Vještine komunikacije i ophođenja sa gostima u hodnicima • Sposobnost primjene standarda sigurnosti i higijene pri obavljanju posla • Vještine gašenja i odlaganja sve ručne i električne opreme 			
	2. Pratiti dnevni raspored i raspored dubinskog čišćenja hodnika				
	3. Koristiti odgovarajuće sredstava i opremu za čišćenje hodnika				
	4. Voditi računa da se tokom čišćenja ne oštete podne površine ili zidne obloge				

POTPIS DJELATNIKA _____

POTPIS TRENERA _____

POTPIS KOORDINATORA _____

Potrebno znanje na poslovima spremanja i čišćenja na nivou 2

Potrebno znanje na poslovima spremanja i čišćenja	Primjeri/podzadaci	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
Odnosi s gostima	• Jednostavne i ugodne hotelske procedure za prijem gostiju i pristupa sobama			
	• Ljubazan pristup i pozdravljanje stranih i lokalnih gostiju			
Higijena, zaštita i sigurnost	• Osvježiteost i pridržavanje mjera sigurnosti			
	• Poznavanje i praktična primjena sigurnosnih postupaka			
	• Poznavanje i praktična primjena preventivno-higijenskih mjera za sprečavanje širenja infekcija/bolesti/zaraza			
	• Korištenje hemikalija, opreme i alata na siguran i bezbjedan način			
	• Primjena politika i postupaka za zaštitu okoline			
	• Poznavanje pravilnog načina odlaganja otpada i sanitarnih proizvoda			
	• Primjena sigurnosnih i zaštitnih protokola postupanja u oblasti čišćenja i spremanja			
	• Poznavanje sigurnosnih koraka za evakuacija zgrade tokom požara ili uzbune			
Proizvodi i usluge	• Voditi brigu o ličnoj higijeni, standardima pravilnog odjevanja na poslu i pridržavanje adekvatnih mjera higijene			
	• Primjena pravilnog načina čišćenja namještaja			
	• Pridržavaje uslužnog osoblja odgovarajućih procedure na radnom mjestu			
	• Poznavanje ispravnog načina upotrebe i sredstva za dezinfekciju			
	• Vrste hemikalija za čišćenje, uključujući njihovu upotrebu i uticaj			
	• Pridržavanje ispavnih postupaka i redosljeda čišćenja			
	• Poznavanje politike i neophodnih postupaka datog hotela u pogledu uprljane i/ili pocijepane posteljine			
• Načini i procedure sigurnog rukovanja sredstvima za čišćenje				

	<ul style="list-style-type: none"> • Politike i postupci za odlaganje opreme za čišćenje na siguran način i u odgovarajuće prostorije 			
Oprema i sredstva	<ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje i korištenje odgovarajuće opreme i pomagala za spremanje i čišćenje 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Primjena odgovarajućih sredstava za čišćenje različitih površina i materijala 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje rasporeda i plana soba u svrhu efikasnijeg čišćenja i sprmanja 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Ispravna upotreba posebne opreme koja se koristi za pripremu zajedničkih prostorija i sala za sastanke i prijeme 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Ispravni načini upotrebe opreme i mašina za čišćenje 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje odgovarajućih postupaka pripreme soba za goste 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Načini adekvatnog namještanja kreveta u praznim sobama i sobama u kojima borave gosti 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje ispravnih načina odlaganja različitih vrsta i veličina posteljina/plahti 			

POTPIS DJELATNIKA _____ **POTPIS TRENERA** _____ **POTPIS KOORDINATORA** _____

Obaveze na poslovima spremanja i čišćenja na nivou 2

	Primjeri	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
Obaveze na poslovima spremanja i čišćenja	• Biti u mogućnosti prepoznati potrebe gostiju i način pristupa, posebno stranim gostima			
	• Biti diplomatičan i pristupačan prema svim gostima, kao i prema kolegama			
	• Biti odgovoran član tima			
	• Obraćati pažnju na detalje i preciznost u procesu obavljanja posla			
	• Profesionalan pristup radu i drugim uposlenicima			
	• Poticati pozitivne promjene i biti inovativan			
	• Stabilan, pravedan i prijateljski odnos prema svim uposlenicima, šefovima i menadžerima			
	• Saosjećajnost prema drugima, uključujući goste			
	• Pružanje pomoći/asistencije drugim radnicima u kolektivu, kada je to potrebno			
	• Voditi računa o sigurnosti, zaštiti i higijeni tokom rada			
	• Sarađivati sa kolegama iz drugih odjela, uključujući vešeraj			
	• Primjena profesionalne verbalne i pismene komunikacije sa gostima i kolegama			
	• Imati integritet i biti iskren u svim aspektima poslovanja			
	• Motiviranost i profesionalizam u pristupu radu			
	• Samoocjenjivanje svog rada; stav i volja za poboljšanjem lične uspješnosti i efikasnosti u poslu.			
• Biti diskretan u svim aspektima posla				

POTPIS DJELATNIKA _____

POTPIS TRENERA _____

POTPIS KOORDINATORA _____

Smjernice za korištenje Portfolija kompetencija za radno mjesto

Profesionalni standardi će biti mjerilo i osnova za utvrđivanje potreba za obukom, kao i kasnijeg razvoja plana obuke za svaku osobu individualno koja se registruje za Profi program.

Kroz niz zadataka, primjera, odgovarajućih obaveza i znanja koje će svaka osoba na obuci morati uvrstiti u svoj Portfolio kompetencija za radno mjesto, treneri po odjelima i koordinatori Profi programa u sklopu hotela ili restorana će pratiti i ocjenjivati ova područja rada. Nakon profesionalnog usavršavanja u određenom području, primjena znanja/ponašanja mora se pratiti određeno vrijeme, sve dok se osoba na obuci ne smatra kompetentnom u tom području.

Portfolio se mora kontinuirano održavati kako bi se osigurao aktivan razvoj osoba na obuci. Portfolio je podijeljen u tri dijela: vještine, znanja i ponašanje (na radnom mjestu). Kada polaznik započne s programom, treba otvoriti novi portfolio i popuniti ga relevantnim informacijama. Trener popunjava portfolio kompetencija tokom obuke i procjene kompetencija (kolone: Kompetencija ranije stečena (DA/NE); Datum obuke; Datum kada je kompetencija stečena). Po popunjavanju portfolija kompetencija, isti se ovjerava potpisom polaznika obuka, trenera i Profi koordinatora.

Povremeno bi Profi koordinator trebao evaluirati sve procjene kako bi osigurao da su polaznici obuke stvarno kompetentni u područjima za koja se smatra da jesu. Također je važno napomenuti da ne samo da se Portfolio kompetencija za radno mjesto treba kontinuirano održavati, već bi uvijek trebao biti uredan i čitak.

Profili radnih mjesta na poslovima domaćinstva

Sektor	Hoteli i restorani	
Nazivi radnih mjesta po nivou	Naziv radnog mjesta	Nivoi (od nivoa 1 do nivoa 4)
	▪ Šef/ica odjela za domaćinstvo	4
	▪ Pomoćnik šefa/šefice odjela za domaćinstvo; supervizor/ica	4
	▪ Voditelj/ica smjene; nadzornik/ca sprata	3
	▪ Sobar/ica	2
	▪ Pomoćno osoblje; pripravnik/pripravnica	1
Obim posla na nivoima 2 i 3	<p>Zaposleni u domaćinstvu na 2. i 3. nivou obavljat će sljedeće zadatke:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provjeravati da li su sobe napuštene prije početka procesa čišćenja • Održavati sobe, hodnike, predsoblja, salone, toalete, liftove, stepeništa, svlačionice, prozore i druge radne prostore čistim i urednim • Pripremati, rukovati sa, i nadopunjavati kolica za čišćenje • Svakodnevno pospremati krevete i adekvatno mijenjati posteljinu • Isprazniti i očistiti korpe za otpad i transportovati ostalo smeće i otpad do deponija • Čistiti, polirati i usisavati namještaj i podne površine • Usisavati tepihe, podove i presvlake • Imati odlične komunikacijske vještine sa gostima i profesionalno rješavati žalbe • Nositi posteljinu, peškire, toaletne potrepštine i sredstva za čišćenje koristeći hotelska kolica za spremanje • Održavati skladišne prostore i kolica dobro opskrbljenim, čistim i urednim • Identifikovati i koristiti sredstva za čišćenje i opreme prema potrebi • Rukovati sa opremom i sredstvima za čišćenje na bezbjedan način sa posebnom pažnjom na dobrobit sebe, ostalih zaposlenih i gostiju • Provjeravati i dopunjavati zalihe čaja, kafe, šećera i mlijeka • Čistiti, dezinfikovati i polirati kuhinjski escajg, pribor i uređaje • Osiguravati da televizori, radio, svjetla i klima uređaji ispravno rade • Prijavljivati nadzorniku predmete/stvari koje su gosti ostavili/zaboravili, oštećenja u sobama i sve stvari za koje se čini da su ukradene • Voditi tim i organizirati radne obaveze i zadatke • Provjeravati standard performansi i operativnog kvaliteta cjelokupnog osoblja • Primati narudžbe za pranje rublja i hemijsko čišćenje od gostiju • Održavati opremu u dobrom radnom stanju i prijaviti kvarove pridržavajući se standarda • Koristiti odgovarajuću opremu i skladištiti je na bezbjedan način 	

Obim posla na nivou I

Kompetencije nivoa I za osobe na obuci: Osoba na nivou I obično u ugostiteljski sektor dolazi sa diplomom srednje škole. Ove osobe dolaze u ugostiteljski sektor i sa nizom kompetencija i sposobnosti za obavljanje osnovnih poslova, među kojima su i sljedeći:

Zadaci	
✓	Čišćenje
✓	Poliranje
✓	Spremanje soba
✓	Pranje veša gostima
✓	Rješavanje izgubljenog i nađenog
✓	Suočavanje sa štetočinama
✓	Primanje i izdavanje posteljine
✓	Uklanjanje mrlja
✓	Primjena lične higijene
✓	Korištenje telefona
✓	Poduzimanje mjera prevencije i zaštite od požara
✓	Aдекватno i ispravno poduzimanje mjera u hitnim slučajevima
✓	Pričanje engleskog jezika i drugih jezika relevantnih za dati posao/zadatak
✓	Čišćenje javnih prostora pod nadzorom
✓	Spremanje posteljine u prostoriji namjenjenoj za skladištenje posteljine

Također, osobe na nivou I imaju završen program edukacije i stečeno odgovarajuće znanje potrebno za ispunjavanje profesionalnih obaveza, odnosno obavljanja niza poslova na radnom mjestu.

Uposlenici, odnosno pripravnici koje dolaze direktno u sektor ugostiteljstva moraju imati minimalni niz kompetencija i moraju predložiti dovoljno dokaza kojima pokazuju da su sposobni da napreduju do nivoa 2 u okviru programa obuke, kao i da postignu dati nivo kompetencije.