



Wojewódzki Urząd Pracy
w Szczecinie



POKOJOWA

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Szczecinie

ul. A. Mickiewicza 41
70-383 Szczecin
tel. 0-91 42 56 126, 0-91 42 56 128
fax 0-91 42 56 125
e-mail: cipkz-szczecin@wup.pl

Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Koszalinie

ul. Słowiańska 15A (IV piętro)
75-846 Koszalin
tel. 094 342 66 93, 346-25-37, 344-50-50
tel./fax 344-50-43
e-mail: cipkz-koszalin@wup.pl

Pokojowa

Pokojowa w hotelu zajmuje się utrzymaniem czystości w pokojach hotelowych, jak również sprzątaniem pomieszczeń ogólnie dostępnych, zaplecza, ciągów komunikacyjnych w hotelach.

Zadania i czynności robocze

Pokojowa w hotelu zajmuje się utrzymaniem czystości w pokojach hotelowych, jak również sprzątaniem pomieszczeń ogólnie dostępnych, zaplecza, ciągów komunikacyjnych w hotelach (np. korytarze, windy, toalety publiczne, szatnie pracownicze), a także

kompleksowym sprzątaniem pokoi i domków, nadzorowaniem magazynu pościeli, codzienną zmianą pościeli i ręczników w pokojach, może podawać gościom napoje i zamawiać dla nich posiłki.

Do głównych zadań pokojowych należy:

- wymiana pościeli oraz jej ewidencja,
- wymiana oraz uzupełnianie ręczników,
- uzupełnianie artykułów konsumpcyjnych oraz eksploatacyjnych według ustalonych standardów,
- uzupełnianie materiałów reklamowych,
- informowanie przełożonego o brakach i usterkach w pokojach,
- zgłaszanie i odnoszenie rzeczy zaginionych pozostawionych przez gości hotelowych,
- przekazywanie do pralni i odbiór z pralni rzeczy gości,
- pranie hotelowej pościeli, ręczników, firan, zasłon, kap itp. (w przypadku małych obiektów),
- przekazywanie do pralni i odbiór z pralni pościeli hotelowej, ręczników, firan, zasłon kap itp. (w przypadku dużych obiektów),
- realizowanie życzeń gości hotelowych będących w zakresie obowiązków pokojowej (prasowanie koszul, dostarczanie dodatkowych artykułów konsumpcyjnych i eksploatacyjnych),
- przekazywanie odpowiednim pracownikom uwag i życzeń klientów niebędących w zakresie obowiązków pokojowej,
- przekazywanie informacji innym pracownikom,
- kontrola pokoi hotelowych, pomieszczeń.

Zakres obowiązków pokojowej w hotelu zależy jest od:

- standardu hotelu (ilości gwiazdek),
- wewnętrznych procedur obsługi gościa hotelowego, stosowanych w danym hotelu lub sieci hotelarskiej,
- struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa (nie wszystkie działy występują we wszystkich hotelach),
- wielkości obiektu hotelowego – liczby pokoi.

Środowisko pracy

materialne środowisko pracy

Pokojowa pracuje w budynkach. O stopniu uciążliwości pracy decyduje rodzaj sprzątaných pomieszczeń i dostęp do czyszczonych powierzchni.

Pokojowa, jak każda osoba sprzątająca, narażona jest na zwyrodnienie układu kostno – stawowego, reumatyzm, żylaki i alergie.

społeczne środowisko pracy

Pokojowa w hotelu współpracuje ze strukturami odpowiedzialnymi za obsługę klienta oraz zajmującymi się utrzymaniem w czystości i dobrym stanie technicznym. Pokojowe głównie komunikują się z pracownikami służby piętér, recepcji, pralni oraz pracownikami obsługi technicznej. Praca pokojowej ma charakter indywidualny, jednak kontakty z ludźmi w większym lub mniejszym stopniu są nieuniknione.

organizacyjne środowisko pracy

Pokojowe pracują zwykle 8 godzin dziennie, na trzy zmiany, mają też dyżury 12 godzinne, również w niedziele i święta. Godziny pracy są zgodne z ustalonym grafikiem oraz zapisami kodeksu pracy. W niektórych przypadkach godziny pracy podlegają sezonowości. Uzależnione jest to np. od umiejscowienia zakładu pracy (np. miejscowości nadmorskie, miejscowości położone w górach), gdzie występują okresy wzmożonego ruchu turystycznego.

Praca pokojowych jest stale kontrolowana. Ze względu na specyfikę firmy praca ta podlega stałemu nadzorowi, aby klienci korzystający z usług hoteli i pensjonatów byli zadowoleni, a tym samym ponownie korzystali z usług danej placówki. Pokojowa na ogół podlega bezpośrednio kierownikowi piętra.

Wymagania psychologiczne

W tym zawodzie potrzebne są przede wszystkim dokładność, sumienność, obowiązkowość, uczciwość i systematyczność. Pokojowa sama organizuje sobie pracę i ustala kolejność poszczególnych czynności, powinna mieć dobre poczucie czasu i zmysł organizacyjny. Przydatna jest umiejętność nawiązywania kontaktu z ludźmi, takt, cierpliwość i wyrozumiałość.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Praca pokojowej zaliczana jest do prac średnio ciężkich lub lekkich. Do sprawnego wykonywania pracy w zawodzie niezbędne są ogólna sprawność fizyczna i ruchowa. Przeciwwskazaniem do pracy są choroby układu kostno-stawowego, układu krążenia, układu oddechowego (rozedma płuc) oraz uczulenia na detergenty.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie kandydatki do pracy w tym zawodzie nie ma znaczenia. O zatrudnieniu decydują wyniki badań lekarskich, wstępna rozmowa z przełożonym, a o utrzymaniu stanowiska ocena pracownika po pierwszym miesiącu pracy.

Możliwości zatrudnienia oraz płace

Typowymi miejscami pracy pokojowej są hotele, motele, pensjonaty. Godziny pracy są zgodne z ustalonym grafikiem oraz zapisami kodeksu pracy.

W niektórych przypadkach godziny pracy podlegają sezonowości. Uzależnione jest to np. od umiejscowienia zakładu pracy (np. miejscowości nadmorskie, miejscowości położone w górach), gdzie występują okresy wzmożonego ruchu turystycznego. W zawodzie pokojowa możemy wyróżnić następujące stanowiska pracy: pokojowa, starsza pokojowa, kierownik służby pięter oraz inspektor służby pięter. Stanowiska pracy pokojowej uzależnione są od stażu pracy, a także od struktury organizacyjnej firmy.

Pensja to: 1250,00 - 1700,00 zł (stawka godzinowa od 7,00zł do 11,00 zł) + wyżywienie + napiwki w większych hotelach.

Zawody pokrewne

Inne nazwy zawodu:

sprzątaczką
pomoc domowa

Źródła:

Przewodnik po zawodach, wydanie II; www.psz.praca.gov.pl;
www.stat.gov.pl; www.pracuj.pl; www.wynagrodzenia.pl

Materiał opracowany przez Centrum Informacji i Planowania Kariery
Zawodowej Filii WUP w Koszalinie