

## RAPORT DIN PARTEA ALTOR PERSOANE (fișa pentru raportor)

<b>Completat de Doamna / Domnul</b>	
<b>în calitate de</b>	la
<b>asupra activității desfășurate de d-na/d-ul</b>	

Vă rugăm să bifați situația corespunzătoare pentru:

Nr. A.C.	U.C.G. 1 „APLICAREA NORMELOR IGIENICO-SANITARE”	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
AC1	Realizează permanent curățenia cu ustensile potrivite și cu substanțe dezinfectante adecvate locului.			
	Solicită ori de câte ori este nevoie intervențiile pentru întreținerea aparaturii și instalațiilor de lucru.			
	Organizează în conformitate cu normativele igienico-sanitare activitățile de curățenie, dezinfectie, dezinfecție și deratizare.			
AC2	Efectuează periodic controlul medical pentru menținerea stării de sănătate.			
	Menține permanent gradul de igienă individuală, respectând normele igienico-sanitare.			

Nr. A.C.	U.C.G. 2 „APLICAREA NPM ȘI NPSI”	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
AC3	Aplică permanent NTSM.			
	Execută cu mare atenție operațiile de curățare pentru a evita accidentele.			
AC4	Aplică permanent NPSI.			
	Cunoaște și verifică periodic locul, starea tehnică și modul de utilizare a extincatoarele.			
AC5	Sesizează rapid situațiile critice, aducându-le la cunoștință persoanelor abilitate.			
AC6	Aplică corect măsuri de urgență pentru înlăturarea situațiilor critice.			
	Acordă imediat primul ajutor în caz de accidente în funcție de natura accidentului.			

Nr. A.C.	U.C.G. 3 “COMUNICAREA EFICIENTĂ CU CLIENȚII”	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
AC7	Întâmpină cu politețe clienții, salutându-i cu respect în conformitate cu regulile și normele de conduită.			
AC8	Stabilește corect cerințele clienților, utilizând un limbaj adaptat pentru transmiterea și primirea informațiilor.			
	Ascultă permanent clienții, încurajându-le libera exprimare a opiniilor pentru obținerea de informații.			
AC9	Furnizează clar informații prin utilizarea unui limbaj general și de specialitate conform solicitării clienților.			
	Comunică operativ șefului direct divergențele cu clienții, opiniile și sesizările acestora pentru rezolvarea lor.			

Nr. A.C.	U.C.G. 4 “PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII PROPRII”	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
AC10	Identifică cu rapiditate activitățile și serviciile în ordinea stabilită prin norme interne.			
AC11	Stabilește necesarul de materiale în conformitate cu normele interne și specificul activității.			
AC12	Planifică eficient activitățile și resursele prin verificarea tuturor elementelor pentru încadrarea în termenele finale.			
	Rezolvă rapid situațiile neprevăzute prin alocarea unui timp de lucru suplimentar.			

Nr. A.C.	U.C.G. 5 "RAPORTAREA ACTIVITĂȚII PROPRII"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
AC13	Identifică corect informațiile necesare raportului, acoperind în totalitate tematica abordată.			
AC14	Informează explicit, folosind clar limbajul.			
AC15	Redactează coerent rapoartele scrise.			
	Întocmește concis rapoartele scrise.			
	Prezintă la termenele stabilite rapoartele scrise.			

Nr. A.C.	U.C.S. 6 "ARANJAREA CAMEREI"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
AC16	Întreține sistematic ambianța interioară a camerei conform normelor.			
	Îndepărtează rapid resturile menajere.			
AC17	Aranjează patul respectând normele igienice și conform regulamentului hotelului.			
AC18	Pune în ordine cu grijă obiectele personale ale clientului conform dorințelor clienților.			
AC19	Verifică cu atenție inventarul.			
	Înlocuiește permanent obiectele de inventar conform borderoului.			
	Înlătură prompt consumabilele folosite în condiții de siguranță.			

Nr. A.C.	U.C.S. 7 "EFECTUAREA DE SERVICII DE CURĂȚENIE ÎN CAMERE ȘI ZONE COMUNE"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
AC20	Efectuează corect curățenia mobilierului și a obiectelor auxiliare, alegând corespunzător echipamentele și materialele de curățat.			
	Utilizează în siguranță echipamentele de curățare.			
AC21	Curăță permanent mochetele și covoarele cu echipamente și materiale specifice.			
	Depozitează în condiții de siguranță materialele folosite.			
AC22	Verifică și raportează corect starea mobilierului.			

Nr. A.C.	U.C.S. 8 "EFECTUAREA DE SERVICII DE CURĂȚENIE ÎN TOALETĂ ȘI BĂI"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
AC23	Selectează materialele necesare curățeniei în funcție de echipamentul de curățenie folosit.			
AC24	Curăță atent obiectele sanitare și pardoselile, utilizând echipamente și materiale specifice.			
AC25	Înlocuiește și completează în funcție de necesități consumabilele.			
AC26	Verifică permanent funcționarea instalațiilor sanitare.			
	Raportează rapid serviciul de întreținere în caz de defecțiuni.			

Nr. A.C.	U.C.S. 9 "OFERIREA DE SERVICII SUPLIMENTARE"	Apreciere		
		Da	Nu	Nu știu
AC27	Identifică în funcție de solicitarea clientului cerințele de servicii suplimentare, comparându-le cu posibilitățile existente.			
	Raportează rapid cerințele care depășesc aria de competență proprie.			
AC28	Oferă cu promptitudine servicii suplimentare conform cerințelor de calitate a clientului.			
AC29	Rezolvă în limita competențelor reclamațiile clienților.			
	Tratează calm situațiile neplăcute.			
	Rezolvă prin adoptarea măsurilor necesare reclamațiile clienților.			
	Tratează discret problemele minore, informând întotdeauna managerul despre acțiunile întreprinse.			
	Înlocuiește imediat produsele deteriorate reclamate de clienți.			

Semnătura raportorului \_\_\_\_\_

Modalitatea de contactare (adresă, nr. de telefon, e-mail):

Ștampila (după caz) \_\_\_\_\_