



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](mailto: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](mailto: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 sprzątanых 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 pięter, 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](http://www.psz.praca.gov.pl);  
[www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl); [www.pracuj.pl](http://www.pracuj.pl); [www.wynagrodzenia.pl](http://www.wynagrodzenia.pl)

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